

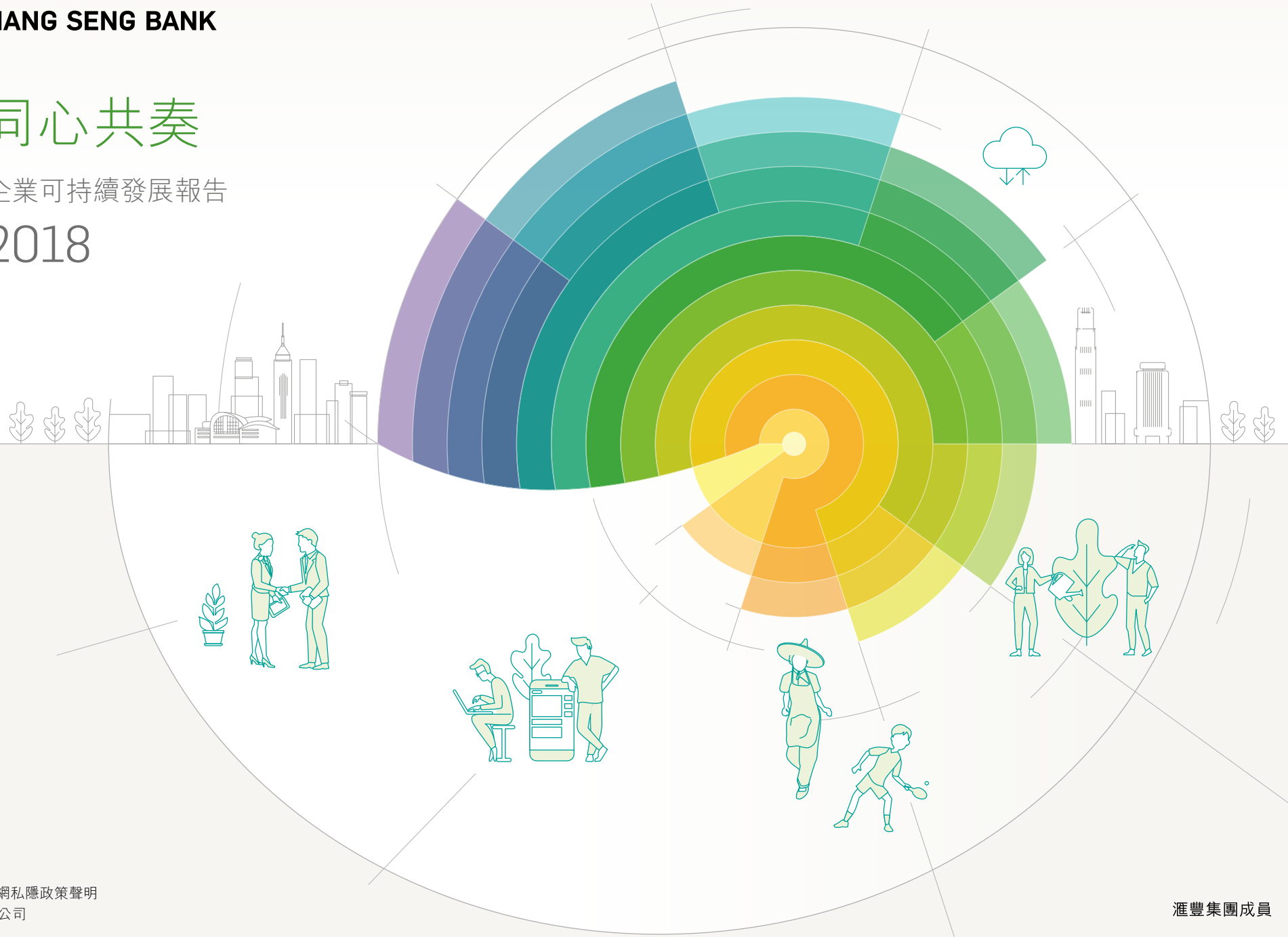


恒生銀行
HANG SENG BANK

同心共奏

企業可持續發展報告

2018



03 >>



關於本報告

04 >>



行政總裁的話

06 >>



我們的信念

15 >>



我們的業務

17 >>



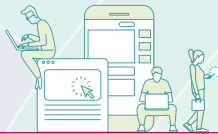
我們的表現

21 >>



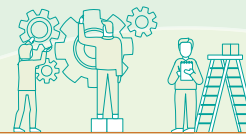
我們的企業管治

33 >>



我們的客戶

46 >>



我們的供應商

48 >>



我們的員工

62 >>



我們的環境

68 >>



我們的社區

79 >>



核實聲明

80 >>



內容索引

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（下稱恒生或本行）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2018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《2018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2018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

財務數據涵蓋2018年1月1日至2018年12月31日。除特別注明外，其他資料的涵蓋日期相同。

涵蓋範圍

除特別注明外，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。除特別注明外，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

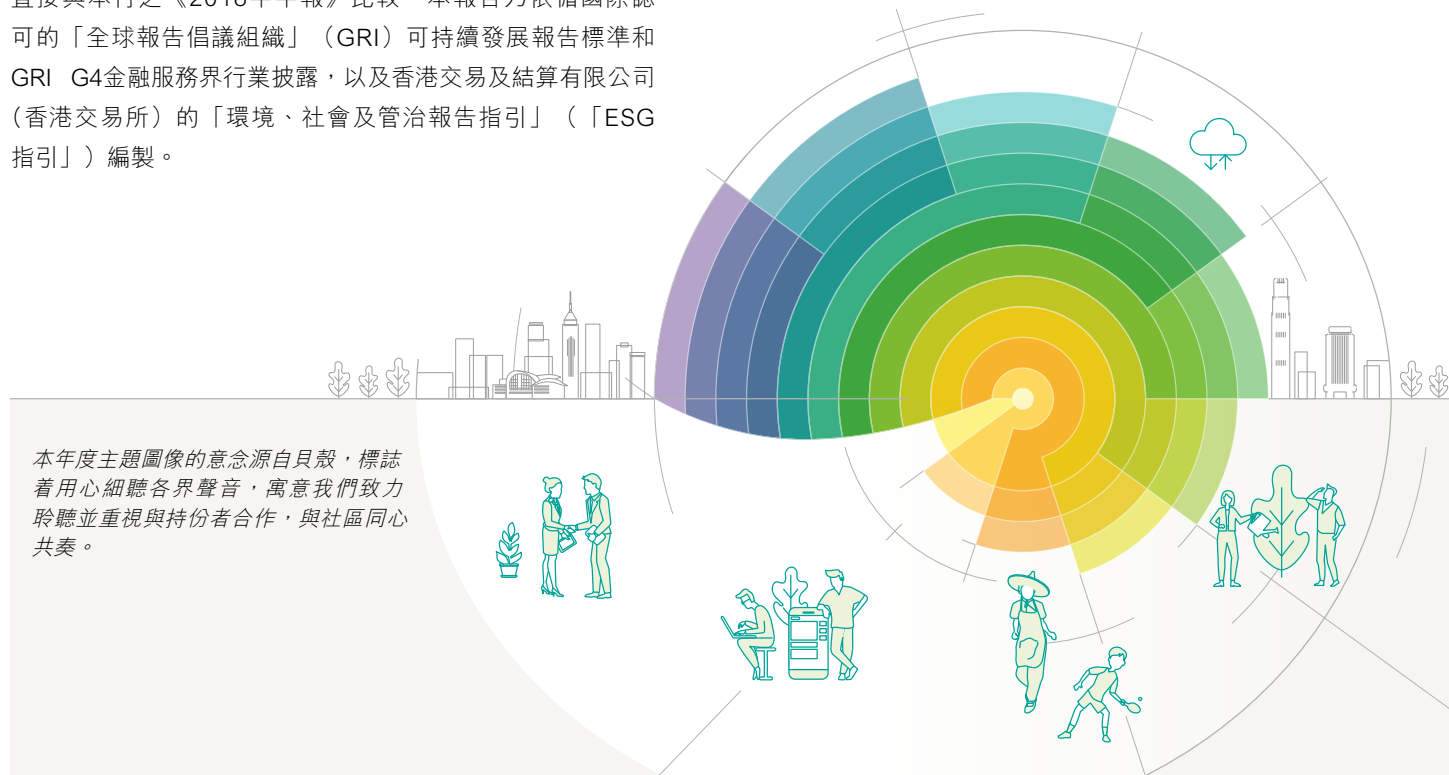
除特別注明外，本報告所載列的所有財務與企業數據，可以直接與本行之《2018年年報》比較。本報告乃依循國際認可的「全球報告倡議組織」（GRI）可持續發展報告標準和GRI G4金融服務界行業披露，以及香港交易及結算有限公司（香港交易所）的「環境、社會及管治報告指引」（「ESG指引」）編製。

報告審核

本報告經香港品質保證局獨立認證，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。（參閱[核實聲明](#)》）

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2018年4月出版。





恒生銀行已連續14年發表《企業可持續發展報告》。過去一年，恒生加強可持續發展的策略，除繼續聚焦員工的福祉，亦與員工及持份者保持坦誠的溝通，並加強與夥伴合作，為社會帶來正面而有意義的改變。

恒生作為香港具領導地位的本地銀行，服務逾半居港成年人口，致力成為最佳企業公民。於2018年，恒生連續11年獲香港大學民意研究計劃評為本港金融業內企業社會責任表現最佳之機構。同時，我們在香港財務策劃師學會首屆舉辦之「理財教育領袖大獎暨優質財策企業2018」中，獲頒「年度最佳企業理財教育領袖」獎項。此外，恒生乃多個可持續發展指數的成份股，包括「富時發達市場社會責任指數」、「MSCI 太平洋除日本社會責任投資指數」、「恒生可持續發展企業指數系列」，以及「香港企業可持續發展指數」。

恒生時刻恪守高水平的企業管治原則，維護最佳金融服務提供者的聲譽。為確保我們披露的資訊具透明度及能回應持份者的關注，本報告乃根據國際「全球報告倡議組織」（GRI）與香港交易及結算所有限公司的環境、社會及管治報告指引編製。

追求卓越

恒生持續令服務優化、多元化及數碼化，讓客戶能隨時隨心輕鬆理財。2018年其中一項重大發展，是推出快速支付系統「轉數快」，這項體現智慧銀行概念的服務連接恒生個人及商業網上及流動理財平台，以及為零售客戶而設的人工智能助理HARO，令客戶更易於及即時使用數碼跨行支付服務。為配合客戶不斷轉變的需求，我們繼續投放資源提升數碼服務，並推出創新、安全的支付方案，以提供更佳、更便捷的數碼服務體驗。

“ 展望未來，恒生將繼續秉持誠信、創新和共融的宗旨，實踐可持續發展及提供卓越服務，並履行金融機構與良好企業公民所肩負的責任。 ”





以人為本

在競爭激烈的就業市場，恒生深信要令員工愉快、健康及投入工作，提供具支援的工作環境、給予發展事業的機會，並能促進員工福祉皆相當重要。我們推動彈性工作政策，協助員工規劃工作與生活的時間。於2019年，我們優化員工的休假及醫療福利計劃。另一重要發展是進行連串辦公大樓翻新工程，令工作空間更為開放，促進員工協作。我們亦提倡「敢言」文化，以建立互信及創新思維。例子之一為定期舉行員工大會及非正式的意見交流會，令員工可各抒己見，以讓管理層知悉。

培育青年

基於「年輕人是我們的未來」，恒生多個企業可持續發展項目皆為裝備青少年就業及創業技能。自2009年起，恒生共投放逾港幣2.77億元於社區發展項目，其中大部分用以支持青少年發展，當中我們將於2019年推出的「I am... 青年職學平台」，乃首個結合智能助理及網上職學達人概念的計劃，為數碼新一

代提供個人化及即時的升學就業資訊。此外，我們在2018年已推出香港首個朋輩調解流動應用程式，向更多本地小學生教授以調解化紛爭的技巧。這兩個項目反映恒生站在數碼前沿，積極與未來社會的主人翁溝通。

綠色未來

氣候變化是影響所有人的全球問題，因此恒生致力在營運上實踐環保的理念。例如，我們採納中央環保廢物收集箱政策，以回收及減少廢物，並減少使用紙張和塑膠。恒生於今年榮膺多項環保獎譽，包括中電首屆「創新節能企業大獎」之「高峰用電管理卓越大獎」。



持續發展

恒生作為良好企業公民，冀望社區能日趨美好。我們將繼續與各持份者保持聯繫，了解他們所想，並運用新科技回應他們所需。展望未來，恒生將繼續秉持誠信、創新和共融的宗旨，實踐可持續發展及提供卓越服務，並履行金融機構與良好企業公民所肩負的責任。

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。本行致力滿足客戶需要、為股東增值、令員工得以一展所長，並盡力為促進本地經濟和建立公民自豪感作出貢獻。我們鼓勵持份者參與，以助我們衡量各方利益。

過去，我們憑着競爭優勢，包括可靠品牌、龐大客戶基礎和全面之銷售網絡，令業務達到可持續增長。我們會力求進取，以及不斷向前發展並提升服務能力，以滿足現在和未來客戶日益複雜之需求。

為支持長遠業務增長，我們採取措施，以提供更方便、易用及多元化之服務。為提升客戶體驗及推動業界的創新發展，我們會對科技投放更多資源，包括與同業合作發展貿易融資區塊鏈平台，藉此提高服務效率、降低風險以及向客戶提供更方便的融資服務。我們亦積極參與其他金融科技發展，包括「快速支付系統」及「開放應用程式介面」，以期能推動創意和合作，發展創新及方便之銀行服務。

我們完善的跨境業務營運基礎，將有助促進於內地的核心銀行業務增長，以及把握粵港澳大灣區及「一帶一路」等重大發展所帶來的新機遇。

我們亦繼續加強員工的投入感，提升員工福祉，藉此建立一個能夠鼓勵創新，加強合作和發揮創意的工作文化及環境。

我們之漸進增長策略，會以客戶之方便程度和選擇為服務體驗之重心。我們作為僱主及金融服務提供者，亦同時肩負企業社會責任，會不斷精益求精，並繼續與持份者緊密連繫，推動產品和服務創新，以及秉持高水平的營運和合規標準。

恒生企業可持續發展模式



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。

我們深信達到使命的最佳方法，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之領域。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。



我們的信念



持份者參與

我們以開放和積極的態度與高度影響我們業務，或在營運上受我們影響的人士聯繫。透過持份者分析和關係配對，我們確認了主要持份者為客戶、員工、股東、供應商和業務夥伴、監管機構及社會大眾（參閱右表）。

加深了解持份者的觀點、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各方建立長遠的關係。這種營運方式亦為我們的社區帶來正面發展，從而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、企業社會責任項目，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。

今年，在籌備製作本報告的過程中，約280名內部和外界持份者參與我們的網上調查和焦點小組討論。為了解業內常規，我們首次邀請同業公司參加我們的持份者參與項目。

持份者的意見有助我們了解其對我們的管治、管理和可持續發展披露的期望和關注。為確保公開對話和公正持平，參與項目由獨立第三方顧問安排，並參照AA1000持份者參與標準和AA1000當責性之下的包容性、重大性和回應性原則進行。持份者每年相應的參與方式如下。

2018年所舉辦的參與活動

持份者	主要參與方式及頻率
客戶	<ul style="list-style-type: none"> 日常營運 / 交流 金融市場最新資訊 客戶關係經理探訪 / 會面 季度講座 / 會議 提升客戶忠誠度的活動 客戶滿意度調查 恒生意見平台
股東	<ul style="list-style-type: none"> 股東周年大會 企業通訊，包括但不限於致股東信件 / 通函及會議通知 《中期報告》與《年報》 業績公佈
員工	<ul style="list-style-type: none"> 員工調查 小組討論 會議面談 培訓與工作坊 工作表現與事業晤談 員工內聯網 業務簡介會 由行政總裁和業務 / 職能部門主管主持的員工溝通大會，以傳達特定議題，例如本行策略和業績 由行政總裁和管理人員定期主持的「意見交流會」，與員工討論和分享特定議題 讓不同部門的員工及高級管理人員認識及連繫的「Speed Networking」，以有趣、節奏明快的方式進行非正式交流 由業務 / 職能部門主辦的論壇，介紹其工作範疇，擴闊員工的視野，了解內部工作機會的前景，有助未來發展 僱員退休委員會的員工代表 義工活動 企業責任活動 / 通訊 企業責任項目的參與
業務分析員 / 投資者	<ul style="list-style-type: none"> 業績公佈 業績公佈後的業務簡介會 高級管理人員會議 投資者關係會議

持份者	主要參與方式及頻率
業務夥伴	<ul style="list-style-type: none"> 報告 會議 探訪 聚會與講座 鞏固關係的活動
監管機構	<ul style="list-style-type: none"> 會議 合規報告 實地視察 突擊查問 通告 / 指引
傳媒	<ul style="list-style-type: none"> 新聞發佈會 新聞稿 高級管理人員訪問 業績公佈 傳媒聚會
非政府組織	<ul style="list-style-type: none"> 義工活動 社區投資和捐獻 企業責任活動 / 通訊 員工工作坊 會議 探訪
金融界同業	<ul style="list-style-type: none"> 策略性的合作項目 集團通告 集團員工溝通大會 香港銀行公會會議與通告
專業團體 (包括評級機構)	<ul style="list-style-type: none"> 會議 探訪 會籍 委員會 / 工作小組 工作坊 外部稽核 指數評核 / 問卷調查 金融教育合辦計劃
供應商	<ul style="list-style-type: none"> 供應商風險管理程序 供應商盡職審查程序 年度供應商表現檢討 會議 實地視察

回應主要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，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。以下列舉多個具建設性的意見，及我們如何回應相關提問。

保護客戶私隱

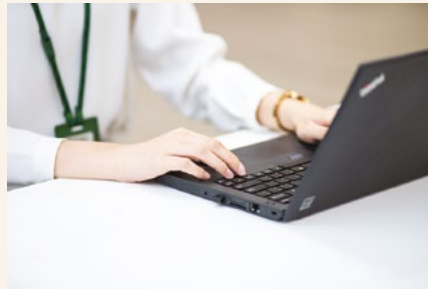
客戶、分析員、投資者：

「最近發生了許多資料私隱事件。一旦發生違反客戶私隱事件，恒生會如何處理？」

我們的措施：

恒生遵守《個人資料（私隱）條例》。於2018年，外部評估機構畢馬威會計師事務所根據香港金融管理局（金管局）發出的《監管政策手冊》（手冊）中的「電子銀行的風險管理」單元，對本行的個人網上銀行進行獨立評核。該評核確認本行符合手冊所規定的所有資料私隱要求。

我們不斷加強資料私隱政策，並指導員工如何匯報資訊安全事件，包括提供香港資料私隱合規培訓。我們已實施清理辦公桌政策，以減低未經授權下獲取資料的機會。我們網絡安全的專責人員會調查違規情況，並在必要時將事件上報予嚴重事故組。



保護環境

員工、非政府組織、分析員、投資者：

「恒生已實施各種保護環境的措施。在營運上，內部有何措施推行綠色辦公室？」

我們的措施：

2018年，本行繼續在環境管理和綠色營運方面維持領導地位，這皆受本行員工和社會大眾重視。回顧本年度，我們增設活動為本工作間，助我們更有效運用空間。電子存檔及電子簽署進一步使我們邁向無紙化辦公室。我們透過中央垃圾箱、回收箱、自攜咖啡杯獎勵計劃、停用即棄飲管和停用塑料等措施減少廢物。

為了減少能源消耗，我們在晚上7:30後關閉所有非必要的照明系統。2018年，我們溫室氣體總排放量（範疇一、二及三）和能源總消耗量分別減少5.55%和5.83%。

此外，我們於本年度推出「恒生綠色融資推廣計劃」，鼓勵企業客戶添置環保設備，以提升資源效率、減少污染，協助公司實現可持續增長。



回應主要持份者的關注所採取的措施 >>

服務社群

客戶、監管機構：

「恒生在香港服務超過300萬名客戶。銀行如何滿足客戶不同的需要？」

我們的措施：

恒生以擁有逾半居港成年人為客戶而感到自豪。為確保能滿足客戶的不同需要，本行不斷尋求方法開發和採用領先同業的普及金融措施。近年採取的相關措施包括設立流動分行，為鄰近沒有開設分行的社區服務，另外亦設社區關懷櫃位，為長者、殘疾人士和其他有需要的客戶提供優先服務。

科技在恒生的普及金融中扮演重要角色。例如，我們新的HARO和DORI智能助理為客戶提供更快捷、更簡單、更方便的服務體驗。透過HARO，客戶可以執行一般銀行服務、賬戶查詢和基本轉賬功能，而DORI則協助客戶搜尋信用卡優惠，甚至餐廳訂座。上述兩個智能助理運用人工智能技術，包括機器學習和自然語言處理，以模擬人類的語境，並能辨識中、英文甚至混合語言，與客戶交談及互動。2018年，恒生亦推出了一個全新的網上支付平台，糅合業內的快速支付系統「轉數快」，支援24小時跨行轉賬。HARO Pay讓用戶能以前所未有的便捷方式進行小額轉賬。運用流動設備的語音辨識功能，客戶可透過語音轉換文字功能，無縫發出支付指令。

此外，恒生亦進一步優化數碼商業銀行服務，貫徹以創新服務聯繫中小企。2018年5月恒生商業銀行推出人工智能Chatbot — 商業智能助理 BERI。透過 BERI，客戶可查詢一般恒生商業銀行服務及相關資訊。

我們亦推出為恒生個人流動理財服務應用程式專設的流動保安編碼，令網上和流動銀行服務更方便；至於指紋認證或面孔辨識等生物認證，則為客戶提供更高級別的安全授權。未來，恒生計劃加強為初創企業和中小企業提供的融資服務。

吸引及挽留優秀人才

股東、員工、非政府組織：

「市場對人才競爭激烈，恒生如何挽留員工和吸引優秀人才？」

我們的措施：

有賴能幹、專業的員工，令恒生在香港金融業界取得領導地位。我們亦因此投入大量資源於員工薪酬、福利、參與和維持身心健康上。在2018年，我們檢討了薪酬方案，以確保其在市場上的競爭力。我們亦增加了年假，讓員工有更多時間陪伴摯愛。員工現時每年除了生日假、不多於兩天的義工假期、五天公職假和四天考試假外，還享有18至30天有薪假期。我們還宣布將產假由14周延長至16周，由2019年起生效。

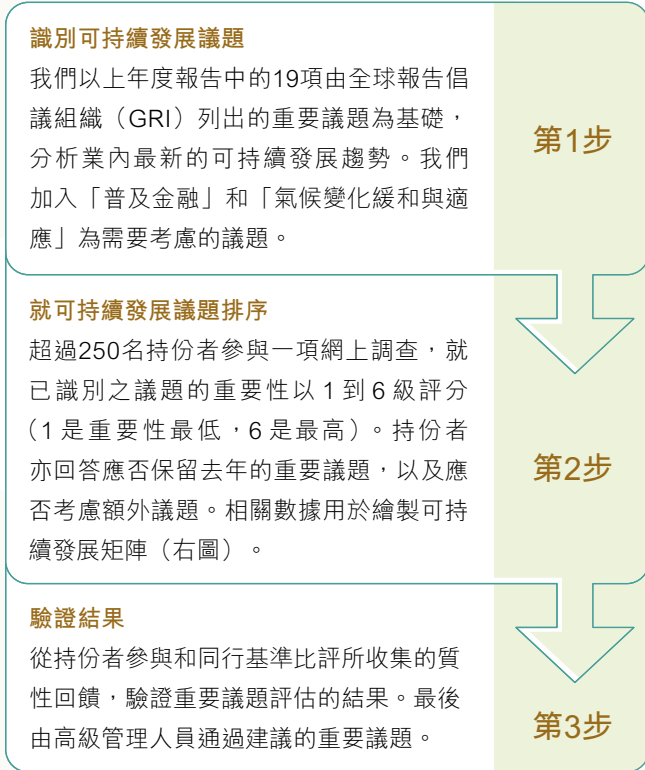
恒生於2018年完成醫療福利檢討。我們額外提供港幣15萬元住院福利，以覆蓋基本醫療支出，並將用於員工醫療福利的總投放增加近六成。員工可以預期2019年有關福利將進一步提升，包括分娩保障。

恒生相信讓員工受到重視並參與本行的營運和決策過程相當重要。過去一年，我們舉辦由行政總裁和高級管理人員主持的意見交流會和員工溝通大會，收集員工的建議並盡可能付諸實行。我們亦組織了論壇介紹本行各類運作，讓員工更深入了解各職能部門，協助他們發展事業。

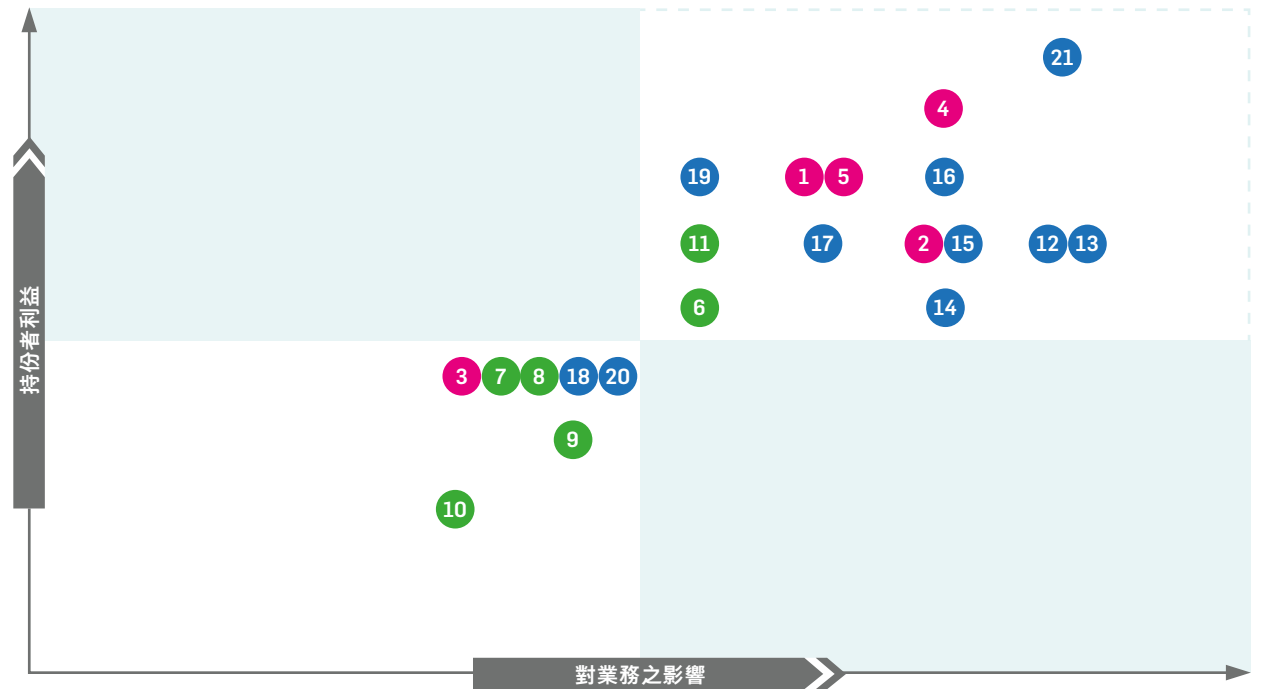
顧及員工的身心健康及生活質素，恒生繼續推動彈性上班安排，讓員工可自由在最適合自己的時間和地點工作。本行亦推行可穿便服上班，使員工在辦公室工作得更舒適。其他受歡迎的措施包括帶孩子上班日、一系列促進身心健康的活動，以及增加供員工享用的度假屋數目。

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，或會影響持份者與恒生作業務往來意向的議題。在製作《企業可持續發展報告2018》的過程中，本行採取以下步驟以識別相關的可持續發展議題及其重要性：



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
- 5 普及金融

● 環境

- 6 能源及溫室氣體排放
- 7 污水和廢物
- 8 物料
- 9 水
- 10 生物多樣性
- 11 氣候變化緩和與適應

● 社會

- 12 聘僱
- 13 勞資關係
- 14 職業健康及安全
- 15 培訓及教育
- 16 多元共融與平等機會
- 17 反歧視
- 18 童工與強迫 / 強制勞工
- 19 本地社區
- 20 公共政策
- 21 客戶私隱

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21項須予報告的重要議題，就其對本行業務以及內部及外部營運的影響程度進行分析後，得出14項為最重要的議題。該14項議題的範疇及其參考章節詳列於下表。

恒生期望所有合作夥伴（包括商業和投資策略合作夥伴）及供應商，認同本行對上述重要議題的願景和方針。我們由選擇金融產品、服務的合作夥伴和供應商開始，便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紀錄的機構合作。

我們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	非政府組織	
經濟							
1. 經濟表現	√	√	√	√	√	√	我們的表現
2. 市場地位	√	√	√	√	√		我們的業務
4. 反貪腐	√	√	√	√	√	√	我們的企業管治；我們的員工；我們的供應商
5. 普及金融	√	√				√	我們的客戶；我們的社區
環境							
6. 能源及溫室氣體排放	√	√	√	√	√	√	我們的環境
11. 氣候變化緩和與適應	√	√	√	√	√	√	我們的客戶；我們的環境
社會							
12. 聘僱	√	√	√	√	√	√	我們的供應商；我們的員工；我們的社區
13. 勞資關係	√						我們的員工
14. 職業健康及安全	√	√	√	√			我們的員工
15. 培訓及教育	√						我們的企業管治；我們的員工
16. 多元共融與平等機會	√	√	√	√		√	我們的企業管治；我們的員工
17. 反歧視	√	√	√	√	√	√	我們的企業管治；我們的員工
19. 本地社區	√	√	√	√		√	我們的社區
21. 客戶私隱	√	√	√	√			我們的企業管治；我們的客戶

重要議題評估 >>>

恒生在釐定目標和項目優次時，亦會力求與「聯合國可持續發展目標」一致。我們為該全球協定的行動框架出一分力，以保護地球、消除貧窮，及確保和平與繁榮。

聯合國可持續發展目標	恒生回應「聯合國可持續發展目標」的關鍵目標 / 行動	相關章節
 <p>4 QUALITY EDUCATION 優質教育</p>	<ul style="list-style-type: none"> 根據員工的職責提供培訓，以提升他們的技術知識和可轉移技能 投資社區，為青年提供學習未來技能的機會，不論其社經狀況 	<p>我們的員工 我們的社區</p>
   <p>7 AFFORDABLE AND CLEAN ENERGY 經濟適用的清潔能源</p> <p>11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES 可持續城市和社區</p> <p>13 CLIMATE ACTION 氣候行動</p>	<ul style="list-style-type: none"> 致力提供負責任的銀行服務 透過本行的服務和營運以及社區投資計劃，推行環保措施 支持和參與綠色金融貸款項目 	<p>我們的企業管治 我們的客戶 我們的環境 我們的社區</p>
 <p>8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH 體面工作和經濟增長</p>	<ul style="list-style-type: none"> 秉持高水平的企業管治 採納董事會多元性政策，體現具透明度和管治精神 定期檢討政策，對員工福利進行市場基準比評，並改善工作間，確保其切合需要及維持員工的身心健康 	<p>我們的企業管治 我們的員工</p>
 <p>12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION 負責任消費及生產</p>	<ul style="list-style-type: none"> 透過本行的政策和有效的供應鏈管理，承諾實施負責任的營運 	<p>我們的供應商 我們的環境</p>

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《企業可持續發展報告2018》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，包括意見調查和焦點小組訪談
- 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職業健康安全系統標準

多年來，我們努力公開披露環境、社會及管治方面的表現，得到外界認同。我們的《企業可持續發展報告2017》在國際ARC年報大獎2018中獲頒銅獎。

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：由內而外建立最佳的企業可持續發展文化」）。

最佳常規：由內而外建立最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。我們亦鼓勵員工閱讀《企業可持續發展報告》，並就內容提出意見。



我們的《企業可持續發展報告2017》在國際ARC年報大獎2018中獲頒**銅獎**。

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。

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。

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。

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。



關於我們

港幣**3,361**億元

恒生於2018年12月31日
的市值

約 **280** 個

服務網點



成立於
2007年5月

總部設於上海浦東



恒生創立於1933年，是香港最大的上市公司之一，
於2018年12月31日的市值為港幣3,361億元。

本行在香港透過約280個服務網點，為逾半居港成年人口
服務，數目超過350萬人。本行亦於澳門及新加坡設有
分行，以及於台北設有代表處。

全資附屬公司恒生銀行（中國）有限公司於2007年5月
成立，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。



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（詳情參閱右文）。



恒生可持續發展企業指數系列

市場對可持續發展投資需求日增。自2010年起，恒生指數公司推出「恒生可持續發展企業指數系列」，涵蓋香港及內地企業可持續發展的領導者，提供基準指數和可交易的指數，並已被授權為「恒生可持續發展企業指數基金」所追蹤的指數。

指數的成份股挑選程序嚴謹，過程中基於由香港品質保證局所作之可持續發展評級結果。每間合資格公司會按整體及業界專有的七個核心因素被評分：

- 企業管治
- 人權
- 勞動實務
- 環境
- 公平營運實務
- 消費者議題
- 社區參與和發展

評選過程確保「恒生可持續發展企業指數系列」的指數客觀、可靠及具高投資性，為企業可持續發展主題之指數基金提供一系列優質基準。

有關指數編算細則及成份股的詳情，請參閱[恒生指數網頁](#)。



管理方針



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，以及為香港最大私營機構僱主之一，共有逾10,000位僱員。

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。

隨着業務增長，我們會承擔各種金融風險。我們要求所有業務部門識別及遵守既定的政策和程序，並符合監管機構的要求。

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。

表現數據 >>

財務表現	2018	2017	2016
營業溢利 (百萬港元)	27,947	23,547	19,034
股東應得溢利 (百萬港元)	24,211	20,018	16,212
股東權益 (百萬港元)	162,082	152,030	140,626
總資產 (百萬港元)	1,571,297	1,478,418	1,377,242
總負債 (百萬港元)	1,409,190	1,326,339	1,236,556
每股盈利 (港元)	12.48	10.30	8.30
每股股息 (港元)	7.50	6.70	6.10
平均普通股股東權益回報率 (%)	16.00	14.20	12.10
平均總資產回報率 (%)	1.60	1.40	1.20
成本效益比率 (%)	29.50	30.50	33.50
平均流動性覆蓋比率 (季度結算至12月31日 — %)	209.10	209.50	253.60
平均流動性覆蓋比率 (季度結算至9月30日 — %)	208.20	242.30	284.00
平均流動性覆蓋比率 (季度結算至6月30日 — %)	209.60	256.70	257.10
平均流動性覆蓋比率 (季度結算至3月31日 — %)	207.00	267.70	257.10

根據《巴塞爾協定三》之資本比率

普通股權一級資本比率 (%)	16.60	16.50	16.60
一級資本比率 (%)	17.80	17.70	17.90
總資本比率 (%)	20.20	20.10	20.80

有關數字涵蓋範圍：恒生銀行集團

商業獎譽

香港最佳本地銀行
(連續19年)
《財資》

最佳綠色融資
《財資》

香港最佳本地銀行
《亞洲貨幣》

香港最佳本地貿易融資銀行
《Asian Banking & Finance》

香港最穩健銀行
《Global Finance》

信譽品牌金獎 — 銀行 (香港)
《讀者文摘》

表現數據 >>

經濟表現	2018	2017	2016
直接經濟價值			
產生 (百萬港元) ¹	41,220	35,367	30,612
分配 (百萬港元)	29,339	25,954	23,720
營運成本	4,994	4,282	4,202
員工薪酬及福利	5,656	5,122	4,807
支付出資人的款項	14,756	13,198	12,008
支付政府的款項 — 香港	3,907	3,278	2,628
支付政府的款項 — 香港以外	55	46	51
慈善捐獻	31	28	24
留存 (百萬港元) ²	11,821	9,413	6,892
全職員工數目 (截至12月31日) ³	10,352	9,980	9,708
股東數目 (截至12月31日)	17,999	18,406	18,937

有關數字涵蓋範圍：恒生銀行集團

¹ 產生的直接經濟價值乃本行《年報》內所披露的淨售加上金融投資和出售資產的收入

² 留存的直接經濟價值乃產生的直接經濟價值減去分配的直接經濟價值

³ 包括內地恒生前海基金管理有限公司的等同全職員工數目

社區表現	2018	2017	2016
分行數目 (截至12月31日)	286	270	270
客戶數目 (截至12月31日 — 百萬)	>3	>3	>3
社區投資 (百萬港元)	32	31	26

有關環保表現，請參閱「我們的環境」>>

企業責任獎譽

「富時發達市場社會責任指數」成份股
(連續17年)

「MSCI太平洋除日本社會責任投資指數」成份股
(連續4年)

「恒生可持續發展企業指數」系列成份股
(連續9年)

「香港企業可持續發展指數」成份股
(連續4年)

「商界展關懷」機構
(連續16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11年)

「君子企業」
(連續8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)

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	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

行業組織的會員資格

- ▶ 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和風險管理的管治事宜，以及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。各業務及職能部門在2018年兩度審視本行有關環境、社會和管治風險管理和內部監控系統是否有效。相關的年度確認連同《企業可持續發展報告》的內容呈交予風險委員會通過後，再由董事會核准。

我們的員工站在最前線，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實務守則、保障私隱資料等。

我們對金融罪行絕不容忍，因此特別着重確保員工具備充分認知及警覺性的培訓課程，以偵察及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。我們的新僱員入職課程亦涵蓋本行於管理營運和環境可持續發展方面的策略和措施。

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，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的方面，務求減低與上述情況有關的個人及機構建立業務關係之風險。





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》內有關《本地註冊認可機構的企業管治》指引之各項要求。本行亦已符合香港聯合交易所有限公司《證券上市規則》（上市規則）附錄14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。於2018年，聯交所宣佈修訂上市規則，其中包括提高對董事會或提名委員會在委任獨立非執行董事的要求，該修訂已於2019年1月1日起生效。本行在作出所需披露時，已考慮相關修訂之新要求。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。^{附註}

董事會

於2018年12月31日，本行董事會共有13名董事，其中包括兩名執行董事及11名非執行董事。在11名非執行董事中，六名為獨立非執行董事。13名董事當中有五名為女性。

上市規則要求獨立非執行董事應佔董事會最少三分之一席位，我們已達到比該要求更高的水平。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，致力構建一個多元和包容的董事會，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](#)>>>。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大會（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。

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。

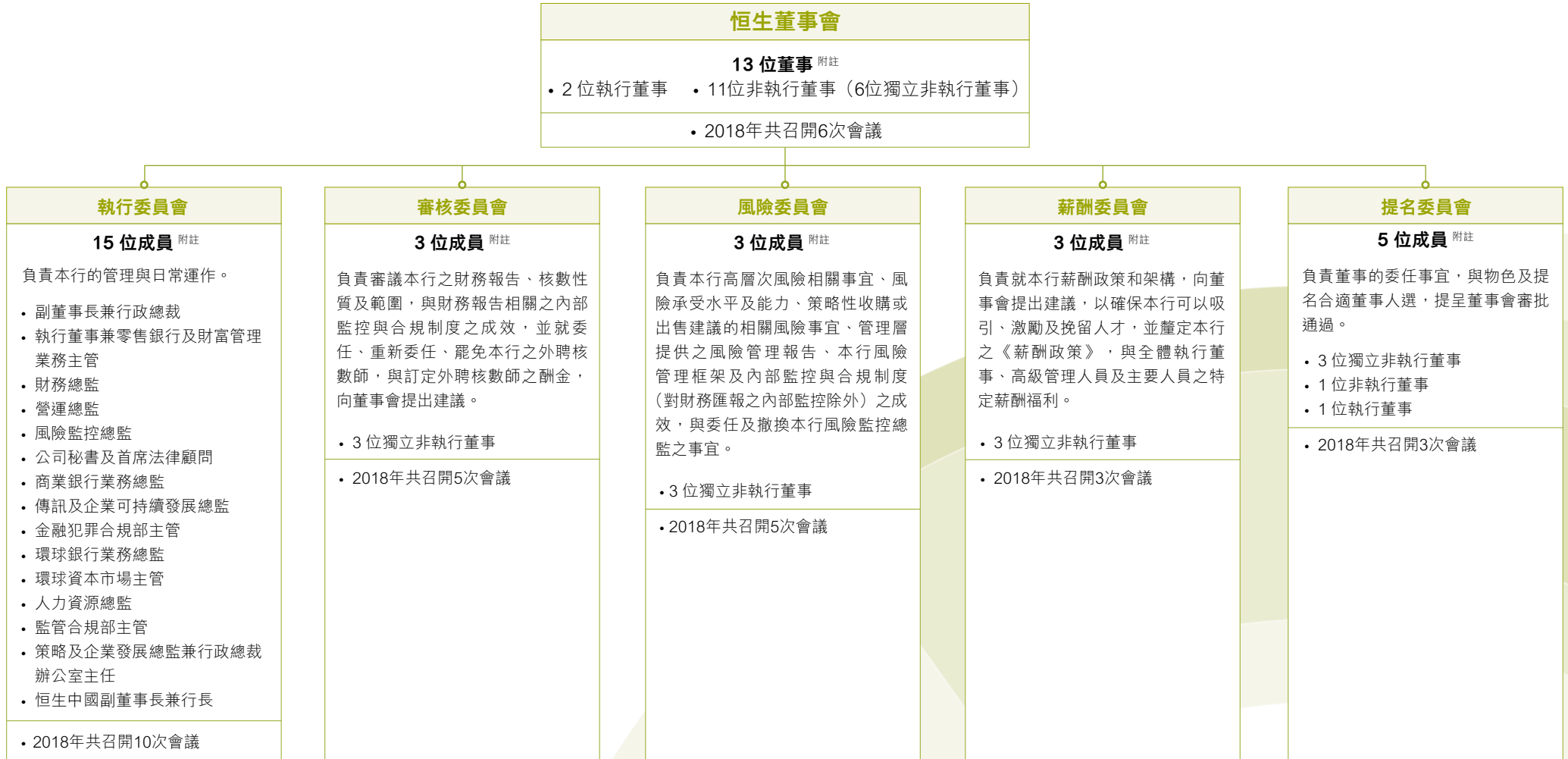
本行董事於業界商會、專業團體、政府委員會及慈善組織擔任不同職位。各董事簡介已上載[本行網站](#)>>>。

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](#)>>>。

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。

企業管治架構 >>>>



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2018年12月31日，恒生中國董事會共有六位董事，包括董事長、一位執行董事（兼任恒生中國副董事長兼行長）和四位非執行董事。在四位非執行董事中，三位是獨立非執行董事。

董事會會議

恒生中國董事會於2018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

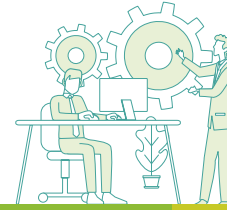
於2018年12月31日，恒生中國董事會轄下設有六個委員會，包括執行委員會、審計委員會、風險委員會、關聯交易控制委員會、薪酬委員會及提名委員會。各委員會均以書面訂明職權範圍，清楚界定其權力、職責及會議規則。

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2018年，恒生中國的監事列席所有董事會會議。

企業管治架構 >>>>





我們的企業管治

風險管理 >>>>>

我們的業務涉及不同程度的測量、評估、承擔及管理一種風險或多種風險。我們作為銀行和金融服務機構，積極管理風險是日常營運的核心部分。本集團面對的主要風險類別為信貸風險、流動資金及集資風險、市場風險、保險業務風險、營運操作風險及聲譽風險。作為滙豐集團的主要成員，我們遵循的風險管理政策和指引概述於此。

風險管理框架

本行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。我們的風險管理架構/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各董事或管理委員會作定期監察及審閱。

通過建立穩健的企業風險管理架構和問責機制，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偏好聲明和風險的有效管理有最終責任。風險委員會負責審閱風險偏好聲明與策略的一致性，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。

風險監控總監負責監督本行風險管理框架的發展和實施，亦同時負責確保企業風險管理框架在其應用範圍內得以實施及有所監察。當風險管理實踐與框架不一致時，會採取緩解措施以糾正差異。

本行之承受風險水平聲明乃本集團風險管理框架的核心元素。董事會按照風險委員會的建議，審批集團2018年的風險承受水平聲明。該聲明列明本行在實現中長期策略性目標時可以承受的風險類別及水平。

風險管理會議根據承受風險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。

我們支持負責任融資的國際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[負責任的銀行服務](#)）。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。

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2018年12月，有關檢討結果為完全合規。

本行按照規範的稅務風險管理架構管理稅務風險。我們致力遵守稅務法律的條文和精神，並旨在與稅務機關維持開放、透明的關係。我們實行多項旨在提高稅務透明度的措施，包括美國《[外國賬戶稅務合規法案](#)》和經合組織的「[自動交換財務賬戶資料](#)」標準。我們不會採用以避稅為目的之架構或策略，如刻意安排轉移利潤至低稅率的司法管轄區。我們主要在香港營運及繳稅。相關財務資料在本行《年報》中披露。

我們就關鍵業務運作及重大風險制定業務應變計劃，包括後備營運中心安排。結算及交收服務應變計劃確保在緊急情況下，重要功能可以如常運作。遠端桌面操作可令員工毋需攜帶辦公室電腦回家亦可在家工作，令業務應變計劃可靈活和實際推行。

風險管理 >>>>

內部監控

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」的風險管理及內部監控架構，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（參閱「三道防線」架構）。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監控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，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2018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》的要求。此架構釐定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。此架構及其成效會按照既定程序，定期檢討。

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。穩健的系統及監控措施，助我們偵察、阻止及防範金融犯罪，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」架構）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能。
- 採用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。

「三道防線」架構



第一道防線 – 是本行的業務單位。他們須負責識別、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。大部分本行員工均屬第一道防線，包括風險責任人、管控責任人，以及業務風險與管控制經理。



第二道防線 – 是本行的風險管理專員，例如可持續性風險管理經理、企業信貸風險管理部、風險管理人，以及業務操作風險管理職能部；他們制定及實施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 – 是內部稽核部，其獨立性以確保本行有效地管理風險。

風險管理 >>>>>

為識別賄賂及貪污風險，客戶的賬戶均需通過標準了解客戶調查、客戶盡職審查，以及交易監管程序。所有紀錄均受滙豐集團的紀錄管理政策的監管。

我們的客戶盡職審查會對被評為高風險之客戶加強審查，例如任職高層的政治人物及其親屬和緊密聯繫人。

反洗黑錢及防止犯罪的監察程序，每年均會由金融犯罪合規部進行全球評估。

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。

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。

為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，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。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紀錄；
- 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的培訓計劃，包括專門設計的金融犯罪風險培訓，針對不同崗位的員工，加強其相關能力。所有員工必須完成防止賄賂及貪污、反洗黑錢以及制裁的網上培訓課程；並須完成專為工作崗位而設的培訓及通過評核。

於2018年，本行沒有涉及貪污的案件。

本行採納滙豐集團之《全球反賄賂及貪污政策》，政治捐獻及招聘不能用於建立業務關係之上。我們的政治捐獻為零。

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](#)。

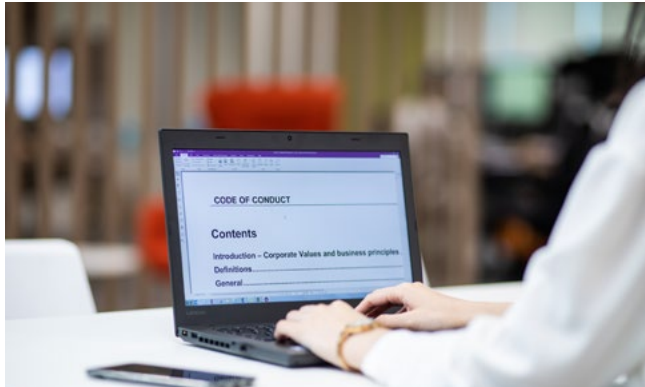


我們的企業管治

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行為守則。守則上載於本行內聯網，供所有職員瀏覽。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。根據本行的員工獎勵及操守框架，員工的表現及行為評級與其操守掛鈎。



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、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、保安及防詐騙、社交媒體、平等機會政策及利益衝突等。

本行的管治架構有效監控操守風險。我們支持員工及授權他們為客戶持續做對的事。我們積極鼓勵員工勇於以正直誠實行事，例如透過與高級管理人員的跨職級交流、於晨早廣播

傳遞應秉持或不可接受的操守行為，建立防止金融犯罪風險的文化；並透過內聯網分享最佳慣例或敢言員工的良好事例。我們獎勵正面的言行及態度，為此被嘉許的員工在年終業績獎勵金上作可獲正面的調整，相關的員工數目在2018年增加80%。

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。其他合規培訓課程包括保障資料私隱、網絡安全、職業安全與健康及銀行營運守則。

隨著數碼科技迅速發展，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。

在2018年，我們舉辦一場簡報會，為本行的行為風險管理人，包括業務及職能部門主管及獲選的分行管理人員講解金管局最新要求、近期的員工操守案例、本行的管治文化框架。簡報會進一步助管理人員樹立榜樣，在其不同範疇的文化、價值觀及行為上，推動本行的良好文化。

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

本行鼓勵員工舉報可疑的內部違規、違反人權，以及於工作間受不當對待的情況，並提供申訴及舉報的專門渠道。本行力求確保員工所舉報的資料保密，過程中毋須有任何顧慮。本行採納滙豐集團之「[舉報程序](#)」>>。

當員工認為正常的通報渠道不可用或不合適，可利用HSBC Confidential 這個安全易用的渠道提出疑慮。所有舉報的個案會由相關領域專家按照滙豐集團之政策及標準作出調查。本行絕不姑息報復舉報人的行為。

保障資料私隱

我們視保障客戶個人及其他資料的私隱為首要任務之一，以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。我們遵守所有保障資料私隱的法例，包括《個人資料（私隱）條例》，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。

本行「致各客戶及其他個別人士關於個人資料（私隱）條例的通知」知會相關人士，本行如何收集及使用其個人資料，並將資料提供予何方、作何種市場營銷之用。本行的「重要聲明及互聯網私隱政策聲明」正確列出我們建議於本行網站紀錄和使用Cookies的最佳做法。



我們的企業管治

風險管理 >>>>>

我們的數據總監、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。（參閱「我們的客戶」內[客戶私隱](#)>>）

網絡安全

網絡攻擊是本行乃至整個金融業面對的主要威脅。銀行是網絡罪犯的主要目標，他們多企圖竊取經濟利益、個人資料及破壞系統。

網絡攻擊的潛在影響包括財務損失、聲譽受損和客戶流失。我們採取了一系列措施加強網絡安全監控，保護銀行及客戶，並確保我們的服務不受影響。

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。

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，大部分所發現的缺口已在2018年糾正及堵截。

2018年，我們聘請合資格的獨立測試人員，就關鍵網絡資產進行智能導向的模擬網絡攻擊。所有測試情境都得到防範，並未發現任何重大問題。

我們繼續加強及投放資源在預防、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。

除了網絡安全監控，我們亦制定政策，分類及妥善保管實體資料。我們會進行桌面巡查，確保桌面清空，力求實體資料的保管符合本行標準。

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2018年，本行沒有發現涉及任何歧視或侵犯原居民權利的事件。

我們採納[滙豐集團的人權聲明](#)>>，遵循聯合國「保護、尊重及補救框架」指導原則。我們理解人權事宜具複雜性，企業及其他持份者所擔當的角色及責任在國際上皆有討論。我們對此持開放態度，樂意在適當情況下作建設性的交流。

我們於2018年為所有新入職員工提供共3,200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。（參閱「我們的員工」內[平等機會、多元文化及共融](#)>>）

我們遵循董事會於2013年採納的[《董事會多元性政策](#)>>。

《競爭條例》

《競爭條例》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。本行持續定期培訓員工，提高他們對條例之認識。

在2018年，我們沒有關於反競爭行為或反壟斷及壟斷違規的法律行動。

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，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。如客戶嚴重偏離既定標準，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。（參閱下文：齊心協力）

至於環境風險的相關事宜，我們遵守本行的「企業借貸指引」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。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。（參閱[負責任的融資](#)>>）

本行向相關人士適時發佈環境和社會風險相關政策的最新資訊。本行有關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，提升員工對有關議題的意識。新僱員入職課程包括環境及社會政策培訓，務使員工在各項業務上適當推行相關政策和程序。

我們不斷於製造及分銷業務的層面增加投資基金的組合，並納入體現「環境、社會及管治」精神的產品。我們緊貼法規及行業發展，並探索如何於產品選擇過程中加入「環境、社會及管治」的元素。



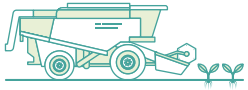
齊心協力

有關環境影響的評估是持續不斷的過程，並已納入我們的標準信貸評估程序，例如集團風險聲譽風險和客戶選擇委員會會就信貸審批個案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，定期編制跟進報告。客戶若未能於指定限期內履行我們的環境政策和要求，須獲本行正式批准暫時豁免或延期，否則，我們的客戶經理將會開始安排退出相關信貸關係。

我們關注砍伐森林會影響數以百萬物種的棲息地。我們要求林業的客戶在高風險國家 / 地區的業務須獲得100%國際認證（FSC / PEFC認證）。

在發現兩個客戶群組尚未獲得100%認證後，我們的商業銀行團隊積極主動與他們溝通，落實執行計劃，成功協助他們在一年內為所有營運取得認證。

負責任的銀行服務 >>



農產品業

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。本行推出優化政策，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。客戶須根據國際標準及業內最佳做法營運，同時作出公眾承擔。

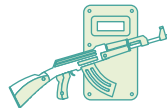
化學產品業

列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，達至可持續發展的化學品生產。



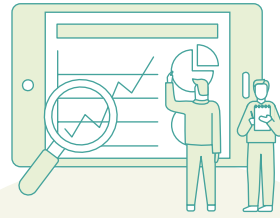
防務業

向涉及製造和銷售武器的企業表明立場。



能源業

為我們於能源業的參與及提供的金融服務與相關計劃，建立可持續發展標準。我們已停止資助新燃煤發電廠、北極的新海上石油或天然氣項目、新綠地油砂項目等能源密集 / 高污染的行業。



負責任的融資

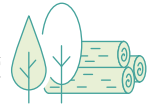
我們推廣可持續發展的營商方式，在作出貸款或投資決定時，會審慎評估潛在環境和社會風險。本行制定具體的可持續發展風險政策，處理敏感行業如林木業、農業、採礦業、能源業、房地產業和基礎設施發展，亦設有機制確保客戶遵守有關政策。

我們採納滙豐集團對林木業、能源業、農產品業、採礦業的政策。

[詳情>>](#)

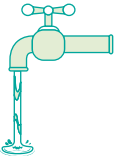
林木業

概述我們如何與客戶合作促進可持續林木業。



淡水基礎設施業

確保本行在淡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。



採礦及金屬業

制定原則及標準，規管我們參與採礦及金屬行業的不同範疇，包括勘探、開採、封礦和填礦，與初步工序；並向違犯人權、以及在工傷死亡人數和工傷意外方面紀錄不良的客戶，提供評估指引。我們將不會為美國的新熱力煤礦，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。



世界遺產選址和拉姆薩爾濕地

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。





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。恒生成立超過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。

恒生持續密切跟進客戶對可持續發展和環境保育的關注。我們定期實施營運措施，如減少浪費紙張及避免過度消耗能源等。我們亦將這些措施延伸至產品及服務之上，例如：提供綠色融資計劃，以鼓勵客戶在其業務營運中實踐環保。

我們致力提高市民的理財知識，旨在協助個人及企業達成財務保障及財富管理的目標。

為保障客戶利益，恒生繼續實施OHSAS 18001：2007職業健康安全管理系統，以維持我們物業內的環境安全。同時，我們集中投放資源以加強預防、檢測及應對數據外洩等風險的能力，以保障客戶私隱；並提供卓越優質服務，確保客戶滿意。

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 Kantar Hong Kong 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2018年，恒生連續14年獲客戶評為全港最佳服務的銀行。

我們就客戶滿意程度所定的目標為最少達80%。在過去四年，恒生的客戶滿意程度超過90%。

年份	客戶滿意程度 (%)
2018	99
2017	98
2016	95
2015	92

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。

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
《亞洲銀行家》「交易銀行大獎2018」	<ul style="list-style-type: none"> • 香港最佳資金管理銀行 • 香港最佳支付銀行 • 香港最佳交易銀行
《Asian Banking & Finance》	<ul style="list-style-type: none"> • 香港最佳本地貿易融資銀行 2018 • 香港最佳本地科技及營運銀行2018
《財資》「財務、貿易及風險管理獎項」2018	<ul style="list-style-type: none"> • 最佳財務與流動資金管理 — 香港中小型企業
《彭博商業周刊》(中文版)「領先基金大獎2018」	<ul style="list-style-type: none"> • 卓越大獎 — 台灣股票基金 (恒生精選基金系列 — 恒生台灣指數基金) • 卓越大獎 — 大中華區股票基金 (恒生精選基金系列 — 交易所買賣基金：恒生中國企業指數上市基金) • 卓越大獎 — 大中華區股票基金 (強積金 — 一年) (恒生強積金自選計劃 — 恒生中國企業指數基金) • 卓越大獎 — 歐洲中東非洲股票基金 (強積金 — 一年) (恒生強積金自選計劃 — 自選歐洲股票基金) • 卓越大獎 — 大中華區股票基金 (強積金 — 五年) (恒生強積金自選計劃 — 恒生中國企業指數基金) • 卓越大獎 — 歐洲中東非洲股票基金 (強積金 — 五年) (恒生強積金自選計劃 — 自選歐洲股票基金)
《資本雜誌》第九屆「資本卓越銀行及金融大獎2018」	<ul style="list-style-type: none"> • 資本卓越財富管理大獎
《資本雜誌》「資本傑出行政品牌2018」	<ul style="list-style-type: none"> • 資本傑出人壽保險服務品牌
《資本壹週》「智選品牌大獎2018」	<ul style="list-style-type: none"> • 智選企業銀行品牌大獎
《東周刊》「香港經典品牌2018」	<ul style="list-style-type: none"> • 殿堂級品牌
《東周刊》「香港服務大獎2018」	<ul style="list-style-type: none"> • 銀行 (全面服務)
《經濟一週》「實力品牌大獎2018」	<ul style="list-style-type: none"> • 銀行 (個人理財)
《經濟通》「2017金融科技大獎」	<ul style="list-style-type: none"> • 傑出智能助理服務
《香港經濟日報 e-zone》「e世代品牌大獎 2018」	<ul style="list-style-type: none"> • 最佳個人網上銀行服務 • 最佳中小企網上銀行服務
《Hong Kong Business Magazine》「香港商業高飛大獎2018」	<ul style="list-style-type: none"> • 最佳商業銀行 • 傑出保險公司
香港中華出入口商會	<ul style="list-style-type: none"> • 進出口企業合作夥伴大獎2018
香港中小企業總商會	<ul style="list-style-type: none"> • 中小企業最佳拍檔獎2018
IDC Digital Transformation Awards 2018	<ul style="list-style-type: none"> • Omni-experience Innovator of the Year

優質服務 >>>

主辦機構 / 獎項	獎項類別
《iMoney智富雜誌》「優秀保險企業大獎2018」	<ul style="list-style-type: none"> 最受歡迎本地保險品牌
香港財務策劃師學會優質財策企業2018	<ul style="list-style-type: none"> 年度最佳企業理財教育領袖 企業理財教育領袖 — 金獎 優質財策企業
《Marketing Magazine》「Marketing Excellence Awards 2018」	<ul style="list-style-type: none"> Excellence in OTT / TV Advertising - Silver
《Marketing Magazine》「The MARKies Awards 2018」	<ul style="list-style-type: none"> Best Use of Search — Gold and Bronze
新城財經台「香港企業領袖品牌2018」	<ul style="list-style-type: none"> 卓越中小企融資服務品牌
新城財經台「香港傑出數碼品牌2018」	<ul style="list-style-type: none"> 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2018」	<ul style="list-style-type: none"> 傑出綜合銀行業務 — 客戶服務大獎（中國香港） 傑出企業 / 商業銀行 — 跨境商業銀行大獎（中國香港）
《明報周刊》「星級企業大獎2017」	<ul style="list-style-type: none"> 星級財富管理銀行大獎
《壹週刊》「服務第壹大獎2018」	<ul style="list-style-type: none"> 銀行（個人理財）
《星島日報》「星鑽服務大獎2017」	<ul style="list-style-type: none"> 中小企銀行服務
《晴報》銀行及金融服務大獎2018	<ul style="list-style-type: none"> 傑出財富管理銀行大獎 銀行及金融機構服務 — 傑出中小企夥伴銀行大獎 信用卡服務 — 本地消費大獎 保險服務 — 傑出保險策劃服務大獎
《晴報》	<ul style="list-style-type: none"> 關愛香港大獎2018
《中小企資訊世界》「第12屆中小企資訊世界大獎2018」	<ul style="list-style-type: none"> 最佳中小企夥伴（電子銀行）
WealthAsiaMedia BENCHMARK Wealth Management Awards 2018	<ul style="list-style-type: none"> Good Governance — Academy of the Year Outstanding Achiever — Academy of the Year Ground Zero Award
Yahoo Big Idea Chair Awards 2018	<ul style="list-style-type: none"> The Perfect 10 Best Targeting Strategy — Outstanding Best Native Ad Campaign — Merit

我們的客戶

優質服務 >>>

處理客戶意見

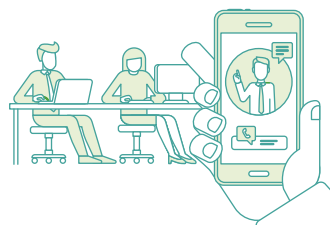
客戶的意見和建議由各業務單位、前線員工和客戶關係團隊共同負責收集。我們已制定處理投訴的標準程序，確保能遵照內部工作手冊所載的服務承諾與外部指引，一致和有效地處理客戶意見。

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，並盡早解決大部分事宜。若有關事宜須作進一步調查，團隊承諾會在30天內作出回覆。若在調查過程中發現須採取任何補救行動，本行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。



客戶關係團隊會在**2個工作天**內向客戶確認收悉意見或投訴。



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別需要。

2018年主要項目

在瞬息萬變的市場之中，恒生客戶可隨時隨地透過 e-Banking、hangseng.com 及流動應用程式使用本行全面的銀行及投資服務。此外，我們推出多項金融科技服務，為客戶提供更多數碼銀行服務方案，無縫融合於他們流動的生活模式。

保險產品數碼化

於2018年，恒生成功開設網上渠道銷售多款保險產品，由此與年輕及大眾客戶群建立更緊密關係。把我們的營商模式轉為數碼化，深受客戶歡迎。我們現正致力提供更多數碼化產品及服務，令客戶投保更方便。

隨着現今社會的家庭有更多元化的組合，我們將人壽產品的受益人數目由七位增至15位，涵蓋外 / 祖父母、繼子女、同居伴侶及其他人士等。提升產品的清晰度及透明度，以滿足新的客戶需求。

新產品 / 服務	重點
智能助理DORI (餐飲Dining、優惠Offers、獎賞Rewards及互動Interactive)	另一途徑可搜尋恒生信用卡餐飲及購物優惠，以及於指定餐廳訂座。
智能助理HARO (樂於助人Helpful、細心Attentive、反應迅速Responsive及多元化服務渠道Omni)	以簡便方式讓客戶查詢一般銀行資訊、處理個人財務、識別合適的產品 / 服務、進行小額轉賬交易，並可通過語音或文字指示繳費及繳交稅款，以及以之查閱信用卡電子賬單及戶口結餘。此外，提供私人貸款計算機，讓客戶選取合適貸款產品，以配合他們的財務需要。 
快速支付系統「轉數快」	提供24 x 7即時繳費及本港跨行轉賬服務，在毋須提供收款人賬戶號碼下，支援以流動電話號碼、快速支付系統識別碼、電郵地址進行港幣及人民幣轉賬。  
生物認證	流動保安編碼是保安編碼器的電子版本，亦是恒生個人流動理財服務應用程式內置的一項功能，其可讓客戶更安全執行交易。流動保安編碼與生物認證相連，客戶毋須使用實體保安編碼，已能更快捷登入並使用個人流動理財服務，包括：即時更改個人資料、更改網上轉賬限額及進行高風險交易。
語音認證	當使用指定電話理財熱線時，語音認證可讓客戶更方便使用額外七項電話銀行服務。
資料概要	簡易獲取有關年利率、服務收費、貸款及信用卡收費等資訊。

方便客戶 >>>>

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。我們的網頁設計着重簡明易讀和便於瀏覽。截至2018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286個網點。我們致力逐步改善客戶通道及設施，並符合或超過政府法規的標準。本行計劃於2019年上半年，優化及改善大部分現有的分行設施，並在設立新分行時為客戶提供無障礙體驗。

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2018年年底，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2018年增至40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。我們亦同時為視障客戶提供聲音保安編碼器用作登入個人網上銀行服務。

便利客戶

我們於2017年年底新增流動分行，為本港四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。我們計劃在2019年上半年以這服務形式擴展至五個大型公共屋邨。第二間流動分行將於2019年第四季投入服務。

流動分行除有兩個服務櫃台，提供一系列一般銀行服務外，亦設多項無障礙設施，以配合客戶的需要，包括：

- 設輪椅升降台
- 貼上香港導盲犬服務中心發出的「歡迎導盲犬進入」標誌
- 提供放大鏡
- 提供便攜式環線感應系統，適用於使用助聽器的客戶

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日上午11時30分至晚上7時30分（觀塘iPoint於星期日休息）。

截至2018年底，全港共有571部恒生自動櫃員機提供24小時服務。我們擴展外幣提款機服務，可供提取的外幣種類全港最多，由8個網點增至14個。

截至2018年12月31日，使用本行個人e-Banking服務的客戶達200萬名，較2017年增加8%。



- 1間流動分行 輪流服務 4個公共屋邨
- 3間分行 及 30部自動櫃員機 位於公共屋邨



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，包括：香港金融管理局（金管局）、香港證監會、香港銀行公會及滙豐集團的環球職能及環球業務標準手冊，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。於2018年，本行所有廣告及宣傳活動均符合本地法規。

我們關心客戶，因此，我們的健康與安全政策包括：「恒生非常重視健康和安​​全，亦認同須確保所有員工、在本行範圍內工作的承建商、以及到訪本行的公眾人士的健康、安全及福利。」於2018年，恒生成功完成全面重新認證評估程序。英國標準協會（BSI）確認我們的BS OHSAS 18001:2007職業健康安全管理系統營運有效，並符合健康和安​​全要求。

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，並進行「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。

我們設立內部企業形象資源網站 — 品牌中心，協助所有員工了解恒生的品牌指引及正確使用品牌標識。市場推廣部負責監測這些品牌應用，而法律事務部則提供意見，並確保已制定適當的程序，避免任何違反或侵犯第三者的知識產權、專利及相關權益。

客戶私隱

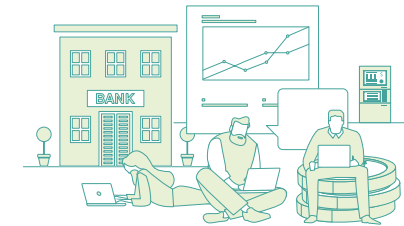
保障客戶個人和其他資料的私隱，是維持本行良好企業管治聲譽，以及與客戶建立互信和長遠業務關係的重要一環。我們遵守所有《個人資料（私隱）條例》的規定，並制定「私隱政策原則」，指導員工保護客戶資料。我們的分行設施經特別設計，為需要討論敏感或機密財務管理事宜的客戶提供適度私隱。於2018年，除了定期舉辦針對私隱資料培訓外，香港個人資料私隱專員公署亦為本行舉辦兩次內部私隱資料研討會，以加強員工對處理私隱資料的認識。

本行會通知客戶有關我們收集和使用個人資料的目的、資料轉移組別、市場推廣類別、授權及更正資料的權利。客戶可隨時從本行網頁瀏覽「致各客戶及其他個別人士關於個人資料（私隱）條例的通知」以及「[重要聲明及互聯網私隱政策聲明](#)」>>，分別了解私隱及Cookies政策。於2018年，根據金管局發出的《監管政策手冊》（手冊）中的「電子銀行的風險管理」單元（TM-E-1），本行委託外部評估機構畢馬威會計師事務所獨立評核本行個人網上銀行，以確認本行符合手冊所規定的所有私隱要求。

我們設有既定程序以應付及管理洩露客戶私隱事件。所有工作人員都必須及時識別並向熱線報告洩露私隱情況，以便其後向相關專責人員匯報。相關人員將驗證事件，調查並判斷其嚴重程度和影響，並在適當的情況下將問題上報至核心小組。專責人員亦會就如何控制及回應事件確定補救行動，提供進一步建議，避免事件再次發生。

在2018年，本行確定並調查共七宗涉及洩露客戶隱私的投訴。該等投訴皆與單一的個人資料更新錯誤有關，本行已作出適當的補救及預防措施。

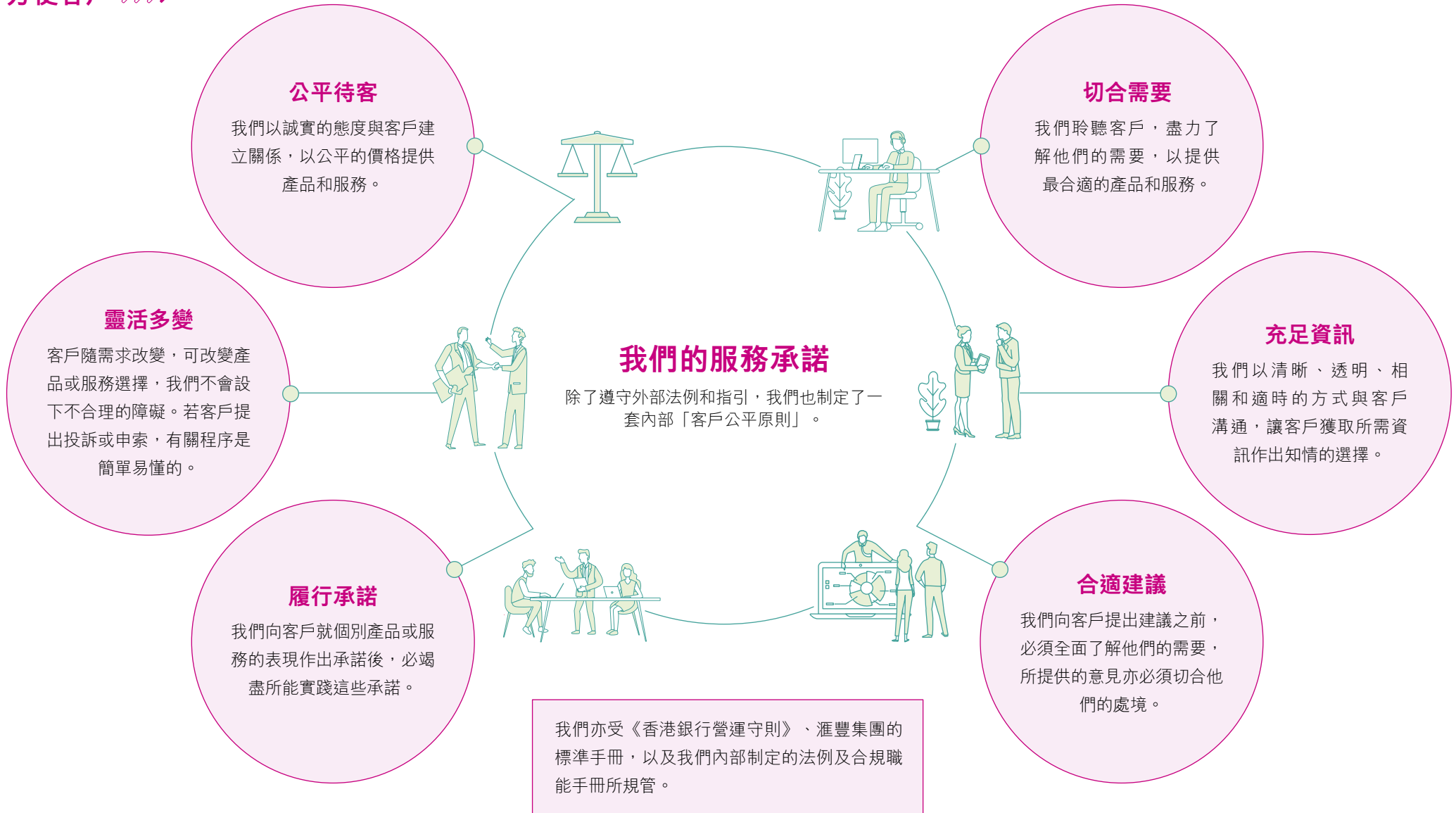
為大學生提供的產品及服務：



- 5 間分行及 17 部自動櫃員機 位於本地大學

- 大專學生的收入較低，透過我們的**綠色銀行綜合戶口**，大專生客戶毋須維持戶口最低結餘，並可獲年費豁免。這類戶口可助學生**減輕財政負擔**、獲得更多所需的產品和服務，以及折扣優惠。

方便客戶 >>>>





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，支持本地經濟發展，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。

於2018年，恒生支持並擔任市場首批綠色貸款的信貸人之一，為新世界發展的英皇道商業重建項目提供資金，該筆貸款用於可持續建築設計。建築項目將採納綠色建築標準，使用可再生能源，提升資源效率、廢物管理及氣候變化應對措施，成為可以帶來利潤的可持續發展項目，同時滿足社區的需求。

本行亦推出「綠色融資推廣計劃」，鼓勵企業客戶購置環保設備，配合其持續發展經營理念。（參閱[推廣綠色融資](#)>>）

恒生持續支持中小企，令我們在2018年連續13年獲香港中小型企業總商會頒發「中小企業最佳拍檔獎」，以及連續七年獲《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。

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，恒生商業流動理財及恒生HSBCnet流動理財應用程式已推出指紋認證及面孔識別，令客戶以更簡單、快捷及安全的方法登入賬戶及進行交易。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或微信通知服務延伸至內地及海外客戶的匯入/匯出電匯服務。

於2018年，本行是與金管局合作發展區塊鏈貿易融資平台主要開發商之一。該平台名為「貿易聯動」，透過數碼化貿易文件，提升貿易效率並減低詐騙風險。所有貿易融資程序，包括準備及傳遞數碼貿易文件，自動配對，以及提交企業貿易融資申請均透過「貿易聯動」進行，例如：本行已完成為兩間企業進行銷售及購買服裝配件的區塊鏈交易。

為中小企提供全面財務方案

我們的商貿團隊，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。

恒生一直積極支持保護環境，推出「綠色融資推廣計劃」，鼓勵企業客戶購置環保設備，提升資源效率，減少污染，保護地球環境，支持企業客戶推動可持續發展。

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。

支持本地企業 >>

2018年主要項目

新產品 / 服務	新產品 / 服務
智能助理 BERI (商務Business、效率Efficient、 反應迅速 Responsive及 互動 Interactive)	能便捷、即時及互動地處理恒生商務理財服務的一般查詢，包括存款及綜合戶口服務、開戶程序、現金管理服務與服務網點等之查詢；同時為擬開立戶口的客戶提供相關的詳細開戶程序及所需資訊。
24 / 5 及即時外匯交易	透過本行電子平台，客戶現可於星期一至五24小時進行外匯交易，即時查閱外幣兌換價，以便進行相關外匯交易。
微信	容許客戶在微信綁定其商業e-Banking賬戶，接收交易訊息提示及最新市場資訊。
轉數快	客戶現可即時進行第三方繳付賬單及轉賬。
貿易聯動	<ul style="list-style-type: none"> 透過分佈式分類賬技術平台，傳遞數碼貿易文件，將處理時間由以往5至10天減少至24小時。 在貿易鏈的資料會被加密及儲存在分佈式分類賬上，其不屬於任何一個機構，資料同時不能被篡改或刪除，有助加強參與者之間的互信。 自動檢查功能替代人手驗證流程，該功能可根據智能合約採購訂單自動核對發票，減少人為錯誤。

推廣綠色融資

綠色金融認證計劃由香港品質保證局開展，旨在促進綠色金融和綠色產業的發展，以實現更可持續的未來。

根據香港品質保證局公佈的認證清單，截至2018年12月，在香港共完成12項綠色融資交易，包括九項綠色債券和三項綠色貸款。當中恒生支持市場上首宗綠色貸款——新世界發展的英皇道商業重建項目（新世界發展項目），以及向利奧紙品集團提供綠色貸款。

企業要獲得綠色融資資格，其相關資金交易必須遵循綠色原則。這些包括但不限於收益的用途、項目評估及篩選、收益管理及匯報，例如：根據綠色建築標準興建建築物，

透過可持續設計提高能源和水資源管理效率，以及加強建築物對氣候變化影響的抵禦能力。

就新世界發展項目而言，銀團貸款額最高達港幣36億元，貸款還款期為五年，當中恒生批出港幣九億元貸款。該筆貸款將用於綠色商業重建發展項目，該項目為全球首項獲WELL建築預認證（鉑金級）、「綠建環評」新建建築1.2版（暫定鉑金級）、「領先能源與環境設計」（LEED）核心及外殼組別2009年版預認證（鉑金級）。

企業或因對採納綠色措施，如改善高效益冷機組、燈具及發熱器等，所需衍生的額外成本卻步。恒生作為港燈「智惜

用電貸款基金」及中電「節約能源貸款計劃」的參與銀行之一，我們為企業客戶提供優惠貸款，幫助他們為計劃融資，實踐節能目標。

恒生「綠色融資推廣計劃」亦提供優惠鼓勵企業客戶投資於環保設備，提升資源效益及減少污染，支持可持續發展。計劃還款期可長達七年，貸款適用於多款貸款產品，包括一般銀行授信、中小企融資擔保計劃及恒生中小企「極速貸款」，以至香港及中國內地的多種合資格設備。



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。

為提升環球銀行服務的客戶的營運效率，我們在一般銀行服務的基礎上，為他們設計專屬的現金管理解決方案。

除了為客戶提供貼身財資方案，我們於2018年舉辦數次商務研討會，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，藉此協助客戶把握市場機遇和滿足對沖需求。



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。我們根據金管局發出之《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。

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。

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專員、交易員及經濟分析師組成，提供綜合財資方案及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2018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率風險。



我們的客戶

社區外展服務

為服務社會大眾，我們與明愛向晴軒及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。

於2018年1月，我們與聖雅各福群會合辦社區活動，從而為500多名年輕人及居民推廣金融知識及讓他們認識流動分行。

恒生善用核心優勢及員工的專業知識增進各階層人士的理財知識，以助他們作出明智的理財決策。我們的義工參與由香

港銀行公會及香港社會服務聯會合辦的「智有『財』能教育坊」，為低收入人士分享理財知識。我們亦與本地慈善組織保良局合作，透過角色扮演、小組遊戲，以及小組討論，助幼童掌握基礎的理財概念。

恒生保險與香港中文大學商學院首次聯合舉辦全港首個專注於保險業務商業案例的聯合大學比賽，讓大學生了解本港保險市場的運作，在案例中他們代入保險業管理層的角度，嘗試制定策略及處理各項挑戰，由此累積對業界的實際運作經

驗。恒生更會提供就業機會予獲獎團隊及入圍決賽的同學。在比賽最後階段的匯報環節前，恒生保險六位高層管理人員更主持工作坊，與晉身決賽的同學分享他們的專業知識及準備技巧。



恒生保險與香港中文大學商學院**首次**聯合舉辦全港首個專注於保險業務商業案例的聯合大學比賽。

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。

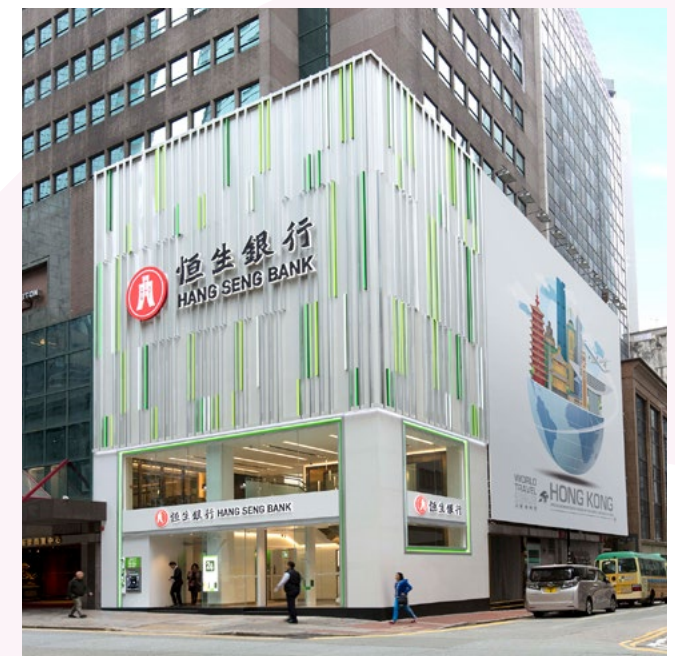
在網點或辦公室裝修期間，我們盡量減少任何對服務的影響及對客戶造成不便，採取的措施包括豎立堅固圍板將工地與仍然營業之範圍分隔，並以海報及 / 或告示牌，知會客戶有關工程正在進行。我們會盡量安排於場地以外預先製造木工及 / 或金工組件，縮短現場工程和裝嵌的時間。我們亦會要求承辦商將產生噪音的工程和竣工前油漆修補工作，安排在平日辦公時間以外或周末及公眾假期進行。

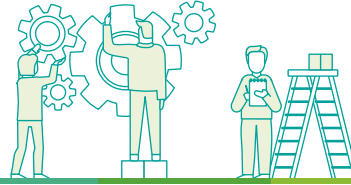


我們進行網點及辦公室裝修時，會盡量選用環保建築材料、節能電器及配件。此外，我們要求承辦商及供應商遵守相關物料循環再用及處理建築廢料的守則。為員工和客戶營造安全舒適的環境，良好的樓宇管理和物業維修服務至為重要。我們實施一系列安全措施，包括於地板上使用防滑物料，以及在有需要時提供清晰明確的標示，如：「小心地滑」等，以減低對員工和客戶的潛在危害風險。

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。





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，支持本行業務，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。我們訂立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。

我們在2018年10月推出網上平台，以內部評估供應商的服務及相關風險，包括：

- 防止賄賂及貪污規管；
- 反洗黑錢；
- 業務應變管理；
- 外部財務報告；
- 監管合規；
- 保安及實體資產；
- 分判合約；
- 稅務。

在供應商履行合約期間，該平台亦有助風險監控、供應商管理及合約管理事宜。平台會自動提示合約負責人及採購團隊合約到期日，確保項目遵從第三方風險管理政策。同時，平台可按用戶需要即時編纂報告，從整體性及供應商角度來說，可大幅提升合約服務的透明度，同時管理重要風險及服務，滿足監管機構對供應商風險管理日益提升的要求。

採購團隊通過不同方式與供應商溝通及盡可能搜羅更多潛在供應商。以舉辦簡報會為例，可讓投標者熟悉投標細節。此外，我們會與現有或潛在供應商會面，以檢討及加強業務關係，並掌握市場趨勢。

建立恰當的業務夥伴關係 >>

我們有清晰的政策，甄選能全面符合本行的供應商可持續發展標準的承辦商。這些標準涵蓋道德、健康及安全、僱傭政策、人權以及環保表現等多個範疇。

根據本行2018年的採購支賬記錄，約97%的供應商位於香港（其餘位於亞洲、歐洲及美國）。這有助我們實踐減少碳排放及支持本地經濟的承諾。

我們不會在有高風險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的風險；亦沒有主要供應商及承辦商在僱用童工與強迫勞工方面被確定有重大風險。

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》。我們已於《職員規則手冊》內，列明我們的平等機會政策。



我們的供應商

建立恰當的業務夥伴關係 >>

所有供應商在參與本行投標前，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，以及設立管治和管理架構的要求，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包括要求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，以確保供應商清楚了解本行的要求。此舉有助供應商評估其目前狀況，以及制定一個可達至我們標準的發展計劃。

定期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，並致力監督和確保其供應鏈內人士知悉和遵循本行的標準。

我們的採購政策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，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，並有政策絕不容忍貪污和賄賂。

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，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。

監察我們的供應商

當選定供應商後，我們繼續監察其表現，並有權抽查供應商的政策、程序和關乎本行守則的文件。我們或會要求現場審核供應商，以評估其對環境、社會和法規的遵守情況。

我們亦已制定政策，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表現。

我們的採購程序乃基於公平競爭原則，並訂有嚴格的指引，監管僱員處理採購事宜。培訓課程將會提供給相關僱員，以確保他們了解本行對供應商風險管理的內部監控措施要求。

本行於採購中採用電子簽署，有助減少消耗紙張和節省時間，並讓我們優化管理供應商和資訊。為促進可持續發展，我們鼓勵供應商和承辦商盡可能使用和提供環保及可循環再用的產品。

至於金融產品和服務的供應商方面，我們只會與信譽良好及持守嚴格企業標準的機構合作。我們實施嚴謹的評審程序，確保我們向客戶提供的任何投資或保險方案，既能滿足監管機構的規定，亦符合本行的標準。我們進行定期檢討，確保服務供應商及其產品達到雙方於服務合約中同意的條款。



我們的員工

管理方針

員工是恒生成功的基石，代表本行的品牌，亦是我們社區連繫的重要橋樑。我們致力締造理想的工作環境，以吸引及挽留人才。我們為員工提供具競爭力的薪酬及福利政策，支援員工的工作，讓他們獲得工作與生活平衡。我們樂於聆聽員工，了解他們的需要，明白到每人皆為個體，各有所長及所需。

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。

為讓員工靈活自主及基於對他們的信任，我們開展優化工作間項目，讓員工按個人喜好及工作性質，選擇工作地點、工作模式，及彈性上班時間。

我們於總行設「數碼樓層」，以嶄新的工作間配合以活動為本的工作模式。不同的工作模式有助激發員工的創意及促進協作，讓他們提升身心健康。

附註：
1 除另有說明，否則本章所報告的數字涵蓋香港業務所有僱員。
2 「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5%之離岸附屬公司的主管。
3 「本地社區」相當於本行主要營運地點。

為提倡「敢言」的文化，我們舉辦了一系列員工大會及員工意見交流會，讓員工提問，交流意見及想法。

恒生義工隊的活動讓員工可以為自身生活及工作所屬社區的發展有更多參與。

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），98%為永久性僱員及2%為合約僱員¹。

香港是本行的重要經營地點，高層管理人員團隊²亦來自本地社區³。

恒生41%的高層管理人員是女性，這比例遠高於滙豐集團的多元性目標，這目標其為至2020年底，30%的高級職位由女性擔任。現時我們58%的員工是女性，42%是男性。

作為香港聲譽最良好的銀行之一，恒生力求以身作則。我們遵守《性別歧視條例》、《種族歧視條例》、《殘疾歧視條例》及《家庭崗位歧視條例》。



恒生是全港最大的上市公司之一。**41%**的高層管理人員是女性。

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。

我們實施「Everyday Performance and Development」計劃，鼓勵主管與下屬於年內經常維持全面、具建設性的溝通，過程中會討論工作進度，提供意見和嘉許，辨識所需支援，以及處理任何影響員工福祉事宜。

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薪酬調整的幅度掛鉤。

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鉤的薪酬制度，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鉤的業績獎勵金計劃，給予員工額外獎勵。

為挽留員工並保持本行競爭力，我們定期檢討各職務崗位的薪酬和晉升機會，尤其主要職位，以確保本行的薪酬福利遠高於本地法例和規例所定的最低金額。

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。

員工流失率

於2018年，本行香港員工的自然流失率為17.9%。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。



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

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。

建立成功文化

為確保員工融入恒生文化，並充分發揮其能力與潛能，我們為新入職僱員、第三方服務供應商和代理承包商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、風險管理文化、企業管治，以及可持續發展目標。

本行舉辦多元化的員工培訓和發展計劃，令員工具備所需技能與知識，以應付未來挑戰及符合專業要求，特別是涉及受規管業務及活動，包括銷售與客戶關係管理、產品、營運、合規、信貸和風險。

我們亦舉辦有關反洗黑錢及制裁、操守、防止貪污賄賂的培訓課程，以鞏固銀行於防止金融犯罪風險之管理文化。於2018年內，本行每名員工平均接受五天的相關培訓。

我們亦為所有員工提供約82,100小時的相關政策及程序培訓，當中包括深入探討與本行工作環境及營運時所遇到的人權問題，提高員工對人權的意識。

恪守專業水平

員工按照其工作崗位接受相關培訓，內容涵蓋金融知識、銀行產品與營運、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，以確保員工能掌握最新資訊和技能，從而令所提供的服務達到最高標準。

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，並加強管理及人際溝通技巧；此外，我們亦優化專業資格及教育獎勵計劃，鼓勵員工考取更高學術資格（例如：學士或碩士學位）及 / 或專業資格。自2017年優化政策推行以來，申請數目增加55%。

本行於內聯網提供一系列網上培訓課程、電子學習及講師指導計劃，支援員工學習和發展。

為增進員工對退休計劃的了解及技能，我們與香港財務策劃師學會合作，提供內部合資格退休顧問計劃。

以人為本 培育未來領袖

為加強我們人事管理能力及培養恒生的企業文化，我們分別為高層管理人員、有經驗及新晉的管理人員舉辦工作坊。當中，為高層管理人員舉辦的工作坊着重真實性，鼓勵員工「敢言」及培養開放的文化。（參閱[建立「敢言」文化](#)>>>）

我們為有經驗的管理人員舉辦工作坊，集中處理人事管理上的挑戰。參與者就真實案例討論及分享經驗，建立應對各種挑戰的信心和技能。

本行亦為新晉的管理人員舉辦工作坊，以建立核心團隊管理的技能。這些工作坊有助參加者從過往個人貢獻者過渡到管理人員，並為他們裝備重點管理能力。

我們為須直接面對客戶的員工提供一系列培訓，內容涵蓋金融知識、財富管理、銀行產品及營運、風險及合規，以及銷售與客戶關係管理，以促進他們為客戶提供專業及公平交易。

於2018年，我們共舉辦382,000小時的培訓。

培訓	2018	2017	2016
平均全職僱員培訓日數			
培訓日數	5	5	5
平均培訓時數（按性別）			
男性	46	43	47
女性	38	36	41
平均培訓時數（按職級）			
行政人員	29	32	37
專職人員	49	41	50
文職 / 非文職人員	40	41	38

培訓和技能發展 >>>

培育領導和繼任人才

為培育 / 挽留人才，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](#)>>）

透過不同業務及職能部門的工作實習計劃，我們培育年輕的人才成為銀行的專業人士。於2018年，超過450名大學生參加本行的實習計劃，了解業界所需的知識和技能。

我們致力促進內部升遷及挽留專才，以鼓勵員工追求職業目標。於2018年，超過900名員工成功申請轉職至銀行內其他職位，培養他們的才能及拓闊他們的工作經驗。

管理培訓生計劃

恒生為有志長遠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八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。



於2018年，超過 **450** 名大學生參加本行的實習計劃，了解業界所需的知識和技能。



「我對『管理培訓生計劃』最深刻印象是當中的多元化學習和發展機會。在工作上，管理人員擔任我們的導師，他們經常與我們分享自己所屬業務的專業知識和經驗。在工作以外，透過課堂培訓及領袖訓練工作坊，使我們全面了解整體銀行業務發展，讓我們好好裝備自己以應付未來擔當管理的職位。」



鄭藹珊

管理培訓生（2016年入職），零售銀行及財富管理



「最吸引我參加恒生『管理培訓生計劃』是它的全方位培訓及有機會派往不同部門學習。這使我們有機會在整個三年計劃中學習及發展，並為不同團隊作出貢獻，擴闊我們視野，提升我們在銀行業工作的專業能力。」



蔡綺明

管理培訓生（2016年入職），財務監理



我們的員工

培訓和技能發展 >>>

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2018年推出People Management Clinics，協助有經驗的管理人員應對實際挑戰。我們亦為新晉管理人員舉辦工作坊，幫助他們建立核心團隊管理的技能。

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

於2017年試行成功後，本行繼續參與由香港金融管理局及香港應用科技研究院聯合推出的金融科技人才培育計劃，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。

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，鼓勵員工發揮所長。

本行鼓勵員工與高級管理層及各職級同事進行雙向溝通。2018年，我們繼續推行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人員的員工溝通大會及意見交流會、人脈拓展活動，以及由業務及職能部門主管主持，介紹其業務範疇的交流會。

為加強本行員工之間的溝通和協作，我們將於2019年1月推出員工專用的流動應用程式「H@SE」，為香港8,000多名員工提供互動溝通的平台。它不僅可讓員工獲取本行最新消息，更與其他社交媒體一樣，可讓他們自由留言分享，亦可就各種主題投票。該應用程式是本行與員工之間的溝通工具，提升資訊透明度，促進與員工直接及雙向溝通。

本行通過業務簡報會、員工溝通大會、內聯網、晨早廣播、通告和電郵等方式向員工傳達有關本行業務方向和策略、企業文化及價值、最新政策發展，以及人事資訊等。

我們鼓勵員工通過員工意見調查、意見交流會、專題小組及其他渠道提供建議、意見和回應。我們亦關注員工自身的感受與行為，以優化培訓，促進溝通，並可於員工參與計劃中加以配合，協助員工融入及實踐企業文化。

建立「敢言」文化

管理人員對意見交流會愈見重視，員工亦歡迎不同形式、規模及風格的非正式會議。

在過去三年，我們的年度員工意見調查顯示，曾在最近（三個月內）參加意見交流會的員工由14%（2016年第二季）增加至31%（2017年第二季），再進一步增加至56%（2018年第二季）。於2018年，行政總裁曾主持十多次意見交流會，員工在會上以開放態度直接提出問題及發表意見。

這些意見交流會令員工可與高層管理人員直接對話。這正是從近期的員工意見調查中，當員工被問及如何減輕員工對發表意見的憂慮時，被認為有效的首項建議。員工對這些意見交流會反應正面，本行將繼續以之作為與員工溝通的主要計劃。

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。



在2018年第四季進行最新員工意見調查中，超過80%的員工表示如遇到不當行為時，他們都會願意提出所見，並對本行鼓勵員工實踐敢言文化有正面回應。

該調查亦顯示自2018年第二季以來，員工對恒生的支持度有所增加，除薪酬福利外，亦在於員工對工作文化及工作體驗的正面評價。行為分析亦反映本行公平對待員工、坦誠開放的環境，以及支持員工發揮潛能均與提升他們對銀行的支持度有密切關係。

自2019年開始，本行每半年進行一次全體員工意見調查，以了解員工的感受和行為。在兩次的調查之間亦會進行抽樣調查，以探討對業務策略相關的重要議題。



平等機會與多元共融

恒生以積極及開放的企業文化吸納及挽留優秀人才。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。於2018年，我們沒有違反任何相關法例和規例。

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。我們深信這有助建立一個創新、協作的工作環境。

我們關心員工辦公及公餘期間的需要。員工在人生不同階段，或會出現各種工作及家庭上的挑戰。因此，我們提供彈性工作安排，容許員工在家工作、兼職工作或停薪留職，這使員工可兼顧作為父母或照顧者的責任。同時，我們優化辦公室設施，在三幢主要辦公大樓設置母乳餵哺室，配合授乳母親的需要。

我們會定期檢討多元與共融政策，並在適當時予以修訂。

我們參與由香港政府領導的「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。

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，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。

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。



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。於2018年，我們沒有違反任何相關法例和規例。



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。於2018年，我們推出彈性工作時間，鼓勵員工與經理協商其工作模式，例如彈性工作時間、放取「私人時間」、在家工作，以配合他們的個人情況及避免超時工作。

我們定期參考市場狀況，確保本行提供的福利能切合員工的需要及身心健康。我們在2018年增加有薪年假，合約員工亦可在入職年份申請有薪假期。

為提供更多支援予員工及其家庭，員工有新產假及領養假在2019年1月1日起，由14周增加至16周。於2018年，172名女性員工及124名男性員工分別申請產假和侍產假。放取有關假期的員工復工率及留任率接近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。

於2018年，我們繼續舉辦多項休閒及康樂活動，鼓勵員工做運動、培養他們的嗜好及興趣，並與同事、朋友、家人建立更密切連繫。去年的重點活動包括歌唱比賽、家庭同樂日及首個帶孩子上班日親子活動，讓子女了解父母在辦公室的日常生活。2018年，超過43,000人次參加我們的各種課程及活動。

年度項目「恒生團隊盃」以籃球、足球、保齡球、羽毛球、乒乓球及高爾夫球比賽，加強員工的團隊精神，並促進跨部門的交流。此外，我們亦舉辦首屆「恒生電競盃」，讓同事在愉快的氣氛下，於數碼領域一較高下。我們亦大力支持員工參加外界體育比賽，包括由康樂及文化事務署舉辦的全港賽事「工商機構運動會」，恒生籃球隊在此賽事勇奪籃球A組總冠軍。

於2018年，我們為員工於五星級酒店所設的度假房間增至七間，超過7,500名員工及其家人曾享用此專屬福利。

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。

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。

由2019年1月1日起，本行優化醫療福利，為員工及其合資格家屬提供更靈活的選擇。

為進一步吸引員工參與及令他們更健康，由2019年1月起，所有在主要辦公大樓及分行工作的員工均可每周免費享用水果一次。每月亦會在不同的主要辦公大樓舉行歡樂時光聚會，讓員工可免費享用飲品、小食及遊戲。來自不同業務及職能部門的員工可輕鬆聚首一堂，與同儕交流及保持聯繫。



員工福祉 >>

生活方式與閒暇

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2018年設一系列的彈性工作安排予員工選擇，例如彈性工作地點、兼職工作、停薪留職及私人時間，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，提升留任率及吸引人才。

恒生開展優化工作間項目，運用科技設施及數碼方案，實現無紙化工作環境及減少儲存空間，以增闢更多會議室、建立寬敞辦公室、茶水間及休息區，從而配合員工流動工作及協作的工作模式。

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。

財富與財政

為協助員工財務狀況穩健，本行提供信用卡、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，使他們可安心購置自住物業，並提供未來置業援助，以協助員工家庭環境的轉變。

為提供更高的靈活性，恒生員工為新置物業申請貸款，由2018年12月1日起最長還款期由60歲延至65歲。員工亦可繼續因應個人財務狀況縮短貸款還款期限。

為鼓勵員工及早開始部署退休計劃，本行擴大界定供款計劃下的基金選擇。我們亦定期提供基金資料概覽，讓員工了解自身對投資風險和市場波動所能接受的程度。

安全管理委員會監督的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](#) >>）

工作危害分析小組成員最少每六個月進行一次工作危害分析和風險評估。如有活動預備有變動或有任何更改，包括使用一些設備、物料、特殊或臨時的活動及裝修時，若發生事

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2018年，我們舉辦了一系列工作坊和活動，旨在提升員工身心健康意識，使他們能夠每天更好地照顧自己的身心，作出適當的調節。

此外，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。

於2018年，本行推出非正式聯誼活動，以有趣、節奏明快的模式，讓員工與高層管理人員交流。在職父母、千禧一代及新加入的員工均獲邀參加，共同分享挑戰，互相支援。

故，工作危害分析小組成員會盡快按現行的制度進行分析和評估。當發現工作間有潛在危險時，小組成員會提供安全指引供工作人員參考。

我們鼓勵員工發現有工作間危害或潛在危險時，即時向其所屬部門的工作危害分析小組成員反映，以便即時採取安全措施，減低工作時所引致的風險。在2018年員工曾反映的危害/安全問題包括：不正當地體力處理操作、滑倒、絆倒、跌倒，以及電線鬆脫。

職業健康及安全 >>

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。

來自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。

本行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。

於2018年，我們致力鼓勵員工改善身心健康，實踐工作與生活平衡。本行舉辦以「及時關注你的身體」為主題的推廣計劃，該計劃包括一系列與健康、安全和保健相關的研討會及工作坊，以及按摩治療等，藉以幫助員工為身心健康作出改變及欣賞生活。本行亦舉辦「健康安全周」，一系列活動包括健康及消防安全的研討會、消防安全的交流會，以及加強健康和消防安全意識的展銷攤位等，旨在提倡「健康及安全」的訊息，盡力減少員工在工作期間出現的疾病和受傷。

職業健康及安全

根據職業健康安全系統BS OHSAS 18001:2007認證，我們已訂立相關程序，令本行和各級員工更廣泛了解職安健的議題。

各級職能：

- 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

本行整體：

- 按照國際認可的職業健康安全系統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 [^]	2018	2017	2016
男性	0.73	0.04	0.06
女性	0.26	2.22	2.62
整體	0.99	2.26	2.68
總損失工作日	92.5	187.5	224.5

工傷率 [#]	2018	2017	2016
男性	0.03	0.01	0.01
女性	0.03	0.10	0.12
整體	0.06	0.11	0.13

缺勤率 [*]	2018	2017	2016
男性	1.50%	1.25%	1.49%
女性	2.15%	1.95%	2.24%
整體	1.87%	1.66%	1.93%
職業傷亡致命個案死亡人數	0	0	0

[^] 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。

[#] 工傷率是按每200,000工作小時的工傷宗數計算。

^{*} 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。

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					
	2018		2017		2016		2018		2017		2016	
	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	3,580	4,882	3,349	4,611	3,242	4,600	434	1,141	460	1,144	482	1,129
全職合約員工	65	34	128	92	60	41	44	68	49	61	35	50
兼職員工	8	42	4	28	4	25	-	-	-	-	-	-
臨時員工	-*	-*	1	2	2	3	-	-	-	-	-	-
合計	3,653	4,958	3,482	4,733	3,308	4,669	478	1,209	509	1,205	517	1,179
總計	8,611		8,215		7,977		1,687		1,714		1,696	

職位分佈（按性別劃分）

	恒生銀行及其他 [#]						恒生中國					
	2018		2017		2016		2018		2017		2016	
	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	1,205	1,216	1,045	1,047	847	907	150	333	153	311	144	277
專職人員	1,702	2,314	1,604	2,108	1,597	2,056	180	503	195	499	191	484
文職 / 非文職	747	1,428	833	1,578	864	1,706	148	373	161	395	182	418
合計	3,653	4,958	3,482	4,733	3,308	4,669	478	1,209	509	1,205	517	1,179
總計	8,611		8,215		7,977		1,687		1,714		1,696	

附註：

[#]「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1.0%）。

*「臨時員工」類別於2018年取消，員工人數已反映於其餘三個類別之中。

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		
	2018	2017	2016	2018	2017	2016
30歲以下	2,585	2,535	2,530	503	580	598
30歲至39歲	2,650	2,354	2,108	931	917	913
40歲至49歲	2,034	2,025	2,061	228	184	157
50歲至59歲	1,291	1,261	1,240	25	31	27
60歲或上	50	40	38	0	2	1
總計	8,611	8,215	7,977	1,687	1,714	1,696

平均服務年資

	恒生銀行及其他 [#]			恒生中國		
	2018	2017	2016	2018	2017	2016
行政人員	8	9	10	7	6	6
專職人員	10	11	11	5	5	5
文職人員 / 非文職人員	11	11	12	3	3	3
總計	10	11	11	5	5	4

附註：

[#]「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1.0%）。

本行員工統計數字一覽表 >>>>

平均年齡

	恒生銀行及其他 [#]			恒生中國 [#]		
	2018	2017	2016	2018	2017	2016
行政人員	40	40	41	38	38	38
專職人員	36	37	36	34	33	33
文職人員 / 非文職人員	38	37	37	29	29	29
總計	38	38	38	34	33	33

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 [#]					
	2018		2017		2016		2018		2017		2016	
	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歲以下	563	616	553	566	406	428	62	136	94	162	75	151
30歲至39歲	346	295	258	246	103	130	41	86	35	75	32	57
40歲至49歲	67	121	61	68	23	26	5	6	4	4	1	2
50歲至59歲	32	31	27	16	15	13	0	0	0	0	0	1
60歲或以上	3	4	13	4	7	6	0	0	0	0	0	0
合計	1,011	1,067	912	900	554	603	108	228	133	241	108	211
總計	2,078		1,812		1,157		336		374		319	
新聘僱員百分比[^]	24.1%		22.1%		14.8%		19.9%		21.8%		18.8%	

附註：

[#]「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1.0%）。

[^]新聘僱員百分比是指年底總僱員之中新員工總數的百分比。

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）

	2018				2017				2016			
	男性		女性		男性		女性		男性		女性	
	人數	流失率 [^]	人數	流失率 [^]	人數	流失率 [^]	人數	流失率 [^]	人數	流失率 [^]	人數	流失率 [^]
恒生銀行及其他[#]												
30歲以下	368	4.4%	384	4.7%	361	4.6%	411	5.3%	363	4.5%	357	4.5%
30歲至39歲	238	2.8%	208	2.5%	175	2.2%	196	2.5%	142	1.8%	155	1.9%
40歲至49歲	70	0.8%	113	1.4%	47	0.6%	77	1.0%	40	0.5%	83	1.1%
50歲至59歲	49	0.6%	44	0.6%	23	0.3%	30	0.4%	31	0.4%	38	0.5%
60歲或以上	35	0.4%	36	0.4%	53	0.7%	30	0.4%	57	0.7%	34	0.4%
合計	761	9.0%	784	9.5%	659	8.4%	745	9.6%	633	7.9%	667	8.5%
總計	1,545 (17.8%)				1,404 (18.0%)				1,300 (16.4%)			
恒生中國												
30歲以下	55	3.2%	86	4.9%	53	3.1%	91	5.4%	55	3.2%	131	7.5%
30歲至39歲	51	3.0%	101	5.9%	41	2.4%	82	4.9%	56	3.2%	108	6.2%
40歲至49歲	3	0.2%	8	0.5%	6	0.4%	8	0.5%	8	0.5%	9	0.5%
50歲至59歲	4	0.2%	1	0.1%	1	0.1%	1	0.1%	0	0.0%	1	0.1%
60歲或以上	4	0.2%	0	0%	0	0.0%	0	0.0%	2	0.1%	0	0.0%
合計	117	6.8%	196	11.3%	101	6.0%	182	10.9%	121	7.0%	249	14.3%
總計	313 (18.6%)				283 (16.9%)				370 (21.3%)			

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。

由於捨入誤差，所顯示數字的總和可能並不絕對等同表內合計所得，百分比可能不準確反映絕對數字。

[#]「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1.0%）。

[^]流失率按實際員工人數計算。



管理方針

我們理解需為現今及未來世代而保護地球，故我們持續減少耗用天然資源並推動環保責任。我們以環保的方式經營業務，並在與持份者的關係中提倡良好的環保措施。

我們努力減少使用能源和天然資源、積極減廢，並盡可能使用環保產品和服務。我們確保營運完全符合香港政府實施的環境法例和法規。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。我們採用滙豐集團的環保策略性計劃：

滙豐集團2020年前實踐的短期目標

恒生支持集團所定目標迄今進展



本行透過不同的渠道，包括培訓和義工活動，提高員工對綠色議題的關注，從而使他們成為環保大使。我們亦顧及員工公幹政策對環境的影響，因而設法減少不必要的公幹，例如盡量使用電話會議等方法代替。

我們的營運符合最新的香港法規和指引，例如《廢物處置條例》（第354章）。於2018年，我們並無違反任何環境法例或法規。

本行沿用滙豐集團的方針，以緩解、適應及融資應對氣候變化這全球所面對的挑戰。透過倡導、產品和服務，我們支持客戶迅速及順利邁向低碳經濟。有關細節詳列於[滙豐集團的氣候變化聲明](#)。

我們注意到極端天氣和氣候變化可能帶來的業務風險。為準備並盡量減低颱風造成的破壞，以及適應其他極端天氣，我們於2018年開始進行總行幕牆的優化工程。



我們的環境

綠化營運 >>

作為香港首間所有辦公室和分行均取得ISO 14001認證的本地銀行，我們努力以身作則，支持轉型至低碳經濟。

本行自2003年起制定**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。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。

為減少能源消耗和緩解氣候變化，我們在辦公大樓採取一系列措施，例如，恒生主要辦公大樓的所有照明和冷氣系統都經樓宇管理系統預先設定，在預設的時間（一般在晚上7時30分）關閉。此外，辦公大樓內非必要的升降機在非辦公時間均暫停服務。

我們致力遵照最高的國際標準，設計及營運具能源效益、可持續發展的辦公大樓。我們於新近裝修完成的恒生113辦公大樓安裝耗電量低的發光二極體（LED），以及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。

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）頒發的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。

本年度，恒生開展革新工作間項目，從傳統工作間邁向更優化利用空間，其中包括以活動為本的工作間設計，共用座位並善用不同空間，令辦公室進一步提升效能，有助與科技無縫整合。

我們聘請承辦商清除因清拆和裝修而產生的建築廢物。我們的企業房地產部會確保建築廢物棄置於政府核准的地方。我們通知承辦商有關恒生的廢物處理要求，確保廢物管理和處理程序符合本行的標準。在裝修辦公室時，我們設法重用狀況良好的傢具。為了提高資源效率，我們要求供應商回收不再使用的傢具。

我們支持在銀行物業使用環保建築物料和節能電器，包括低揮發性有機化合物油漆、發光二極體照明、高效能冷氣機和一級能源效益電器。我們致力成為負責任的能源消費者，於中電首屆「創新節能企業大獎」獲頒「高峰用電管理卓越大獎」。



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。

截至2018年12月底，本行48%信用卡客戶選擇收取電子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為47%及96%。我們的電子月結單、電子

通知書，以及股東電子通訊服務，在2018年合共節省8,550萬張紙。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4,000萬元。

我們密切監察本行溫室氣體排放（參閱[環保表現](#)），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。

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，我們在本行舉辦的宴會停止以魚翅入饌，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。

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。

逾10年來，我們與長春社合作，於雲南省農村推行重要的環保項目。基於過去建設沼氣能源設施的成功經驗，我們於2016年與長春社於雲南玉溪市攜手推出「恒生雲南低碳鄉村」計劃，為農村提供太陽能熱水器等低碳設施，並教授村民各類種植高價值農作物的方法，提升村民的生活水平，同時減少對自然環境的依賴。詳情請參閱「我們的社區」中的[改善生活 愛護地球](#)。

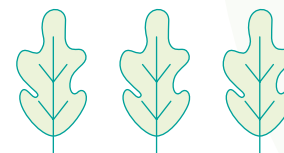
於2018年，我們支持長春社的「恒生—長春社生態捍衛戰」，除了籌款，亦加強公眾對環保議題及香港自然美景的關注。

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、世界自然基金會香港分會的「地球一小時」活動、綠色力量「環島行」，以及環境局的《戶外燈光約章》。



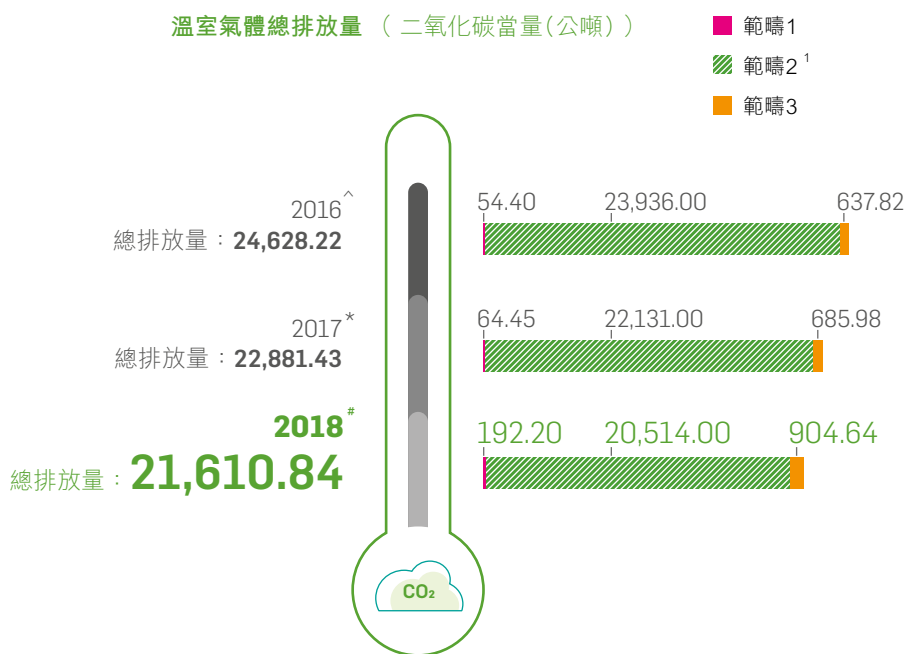
自1999年至今，我們已在香港與內地共種植約93,000株樹木。

逾10年來，我們與長春社合作，於雲南省農村推行重要的環保項目。



環保表現 >>>

 溫室氣體排放



溫室氣體排放	單位	2018 [#]	2017 [*]	2016 [^]
範疇 1	二氧化碳當量 (公噸)	192.20	64.45	54.40
• 固定燃燒	二氧化碳當量 (公噸)	79.32	64.45	54.40
• 流動燃燒	二氧化碳當量 (公噸)	112.88	不適用	不適用
範疇 2¹	二氧化碳當量 (公噸)	20,514.00	22,131.00	23,936.00
• 購買電力	二氧化碳當量 (公噸)	20,496.00	22,116.00	23,923.00
• 煤氣	二氧化碳當量 (公噸)	18.00	15.00	13.00
範疇 3	二氧化碳當量 (公噸)	904.64	685.98	637.82
• 公幹 (陸空交通)	二氧化碳當量 (公噸)	563.43	342.98	305.82
• 輸電和配電損耗	二氧化碳當量 (公噸)	337.00	343.00	332.00
• 上游運輸和配送 (流動分行)	二氧化碳當量 (公噸)	4.21	不適用	不適用
每名全職僱員²平均溫室氣體總排放量	二氧化碳當量 (公噸) / 全職僱員	2.56	2.95	3.16
• 範疇 1	二氧化碳當量 (公噸) / 全職僱員	0.02	0.01	0.01
• 範疇 2 ¹	二氧化碳當量 (公噸) / 全職僱員	2.43	2.85	3.07
• 範疇 3	二氧化碳當量 (公噸) / 全職僱員	0.11	0.09	0.08
每平方米³溫室氣體總排放量	二氧化碳當量 (公噸) / 平方米	0.016	0.016	0.016

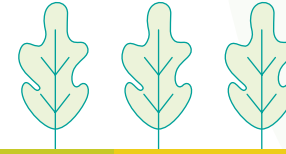
數據包括恒生銀行所有在香港之業務範圍
數據準確至兩個小數位

由 2017 年 10 月 1 日 至 2018 年 9 月 30 日 * 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

¹ 範疇 2 的溫室氣體排放量是按電力和煤氣的消耗量及由公用事業公司所提供的相應排放因子系數計算。截至 2017 年，中電和香港電燈的排放因子系數分別為 0.51 千克二氧化碳當量 / 千瓦時和 0.79 千克二氧化碳當量 / 千瓦時。

² 全職僱員以等同全職員工 (Full-time equivalent) 的數目計算，於 2018 年 9 月 30 日、2017 年 9 月 30 日及 2016 年 9 月 30 日，該數目分別為 8,452、7,769 及 7,786。

³ 於 2018 年 9 月 30 日、2017 年 9 月 30 日及 2016 年 9 月 30 日，總樓面面積分別為 1,357,948、1,427,358 及 1,635,975 平方呎。

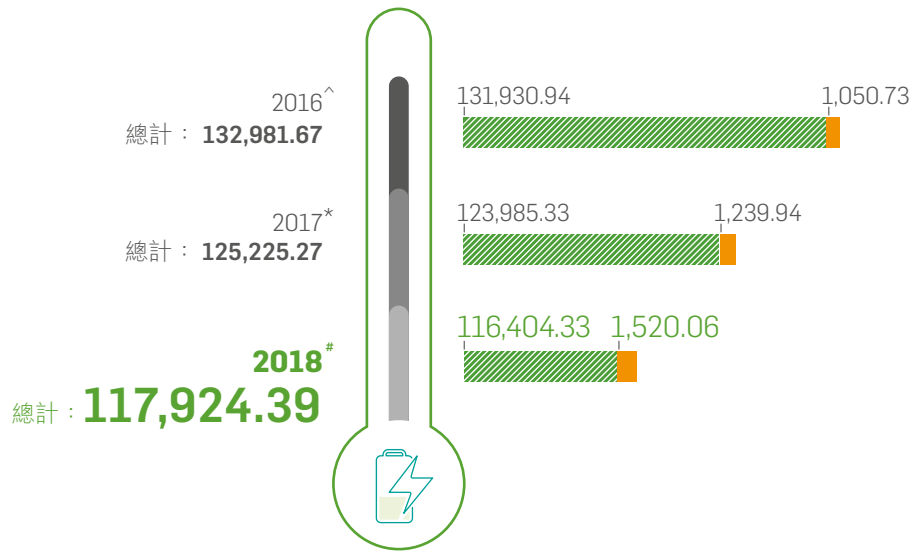


環保表現 >>>



總能源消耗 (千兆焦耳)

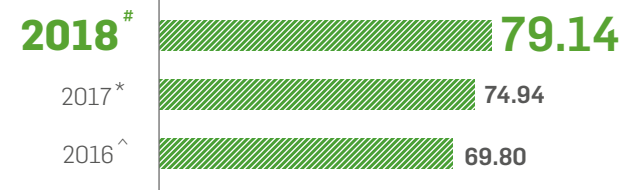
▨ 間接：電力
■ 直接：其他燃料來源 (燃氣及柴油)



	單位	2018 [#]	2017 [*]	2016 [^]
每名全職僱員 ³ 平均能源消耗	千兆焦耳 / 全職僱員	13.95	16.12	17.08
每平方呎 ⁴ 能源消耗	千兆焦耳 / 平方呎	0.09	0.09	0.09



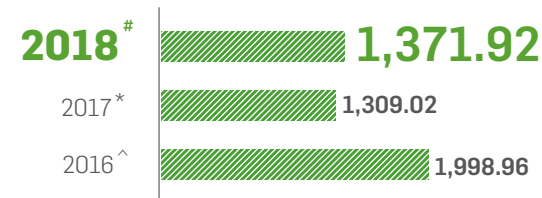
總耗水量¹ (千立方米)



	單位	2018 [#]	2017 [*]	2016 [^]
每名全職僱員 ³ 平均耗水量	立方米 / 全職僱員	9.36	9.65	8.96



紙張總耗用量 (公噸)



100% 符合規定的紙張²

數據包括恒生銀行所有在香港之業務範圍
數據準確至兩個小數位

由 2017年10月1日 至 2018年9月30日 * 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

¹ 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。

² 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。

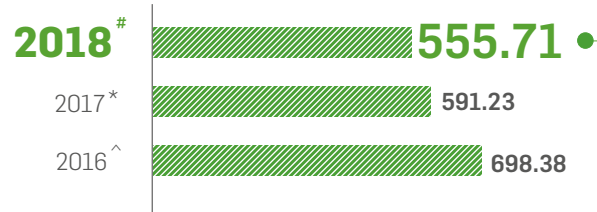
³ 全職僱員以等同全職員工 (Full-time equivalent) 的數目計算，於2018年9月30日、2017年9月30日及2016年9月30日，該數目分別為8,452、7,769及7,786。

⁴ 於2018年9月30日、2017年9月30日及2016年9月30日，總樓面面積分別為1,357,948、1,427,358及1,635,975平方呎。

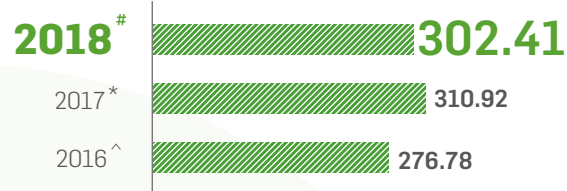
環保表現 >>>



回收廢物循環再造總量 (公噸)



棄置於堆填區廢物量 (公噸)



■ 一般辦公室廢物

	單位	2018 [#]	2017 [*]	2016 [^]
每名全職僱員 ³ 平均棄置廢物總量	公噸 / 全職僱員	0.04	0.04	0.04

數據包括恒生銀行所有在香港之業務範圍
 數據準確至兩個小數位

由 2017年10月1日 至 2018年9月30日 * 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

¹ 報告中的相關數據乃自2018年起開始蒐集。

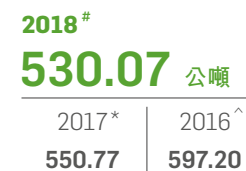
² 由平板顯示器 (FPD) 和印刷電路板 (PCB) 組成的資訊科技和電子廢物被歸類為有害廢物。

³ 全職僱員以等同全職員工 (Full-time equivalent) 的數目計算，於2018年9月30日、2017年9月30日及2016年9月30日，該數目分別為8,452、7,769及7,786。

回收廢物循環再造的種類



紙張



鋁罐



傢具



塑膠



玻璃¹



資訊科技
 設備及電子
 用品²





管理方針

恒生作為香港具領導地位的本地銀行，致力透過企業責任及可持續發展項目，回應社會的關注及需要。本着我們「敢言」的文化，恒生鼓勵持份者分享其願景、想法及所關注的議題。我們又利用新科技推動可持續發展，藉此聆聽未來社會主人翁的聲音，並與他們建立更緊密連繫。

恒生對持份者一向恪守誠信，克盡己任。我們與可信賴的本地組織合作，攜手籌劃多項企業可持續發展項目，以促進社會福祉、創造經濟機遇，以及培養正面的人生觀。

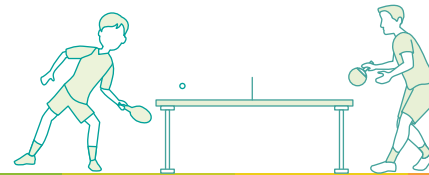
除了發揮恒生在財務方面的優勢，我們所開展的社區項目皆秉持發揮領導才能及創新精神的核心價值，以推動社區

發展。恒生的企業責任委員會負責制訂本行的企業責任策略及實踐、監督參與的社區投資活動，以及評估社區投資項目的申請。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。

在過去10年，我們於香港社區發展項目投放約港幣2.77億元，其中2018年佔港幣3,200萬元。除財務資助，我們亦透過不同種類的義工服務、專業及實務知識分享，支持不同社區項目。

在過去10年，
我們於香港社區發展項目投放
約港幣2.77億，其中2018
年佔港幣3,200萬元。





我們的社區

持續發展 共建未來

恒生以卓越的服務及為持份者創造價值的措施，致力提升公民意識，改善經濟及促進社會福祉，喚起社會須關注可持續發展的重大挑戰，藉此為社會帶來正面的改變。我們重視培育年輕人，因他們將決定香港的未來。我們鼓勵社會明日的領袖探索潛能，引發他們的創意思考，並學習企業家的思維，裝備他們應對瞬息萬變的世界。

恒生藉社區投資項目，為不同背景的年轻人提供學習未來技能的機會，回應聯合國可持續發展目標下，「優質教育」所訂定的長遠路向。在2018年，恒生的社區投資計劃及義工隊共舉辦超過1,250項活動，惠及逾250萬人。

我們與多個可信賴的本地組織緊密合作，部分更攜手合作逾10年，甚至超過四分一個世紀。我們於社區各界推動社會發展的努力，備受持份者肯定。

長期合作夥伴的話



香港乒乓總會與恒生銀行緊密合作逾27載，成績令人鼓舞，最大的成就是成立『恒生乒乓球學院』，在培訓有潛質乒乓球人才成為頂尖球手方面，發揮了關鍵作用，使香港球員可以在本地及國際體壇上追求他們的體育夢想。同時，『恒生乒乓球學院』在社區推廣乒乓運動，讓這莫大裨益的運動得以承傳。



余國樑

香港乒乓總會主席



長春社和恒生銀行多年來緊密合作，於雲南省推動環保發展。我們兩年前將項目優化改良，開始發展第一個『恒生雲南低碳鄉村』，很高興現能見證項目成功建設，這是我們合作的一個重要里程碑。



甄華達

長春社主席



啟迪青年 創建未來 >>>>>>

我們積極支持香港未來的發展，因此着重推動青少年發展的项目。我們助青年探索潛能、發掘興趣及孕育新的想法，培養他們的自信、創意及公民意識，以鼓勵創業精神，促進社會流動。

我們的教育、體育及藝術項目重視培養青少年積極向上、維持健康體魄，以及求知精神，三者相輔相成。

拓闊眼界 創造機會

恒生與聖雅各福群會合作，推出嶄新的項目「恒生—聖雅各福群會青年職學平台」—「I am...」，以網上平台及流動應用程式，為15至29歲的青年提供個人化升學就業職涯輔導。這個項目結合網上職學達人、電子學習和人工智能資訊服務，配合線下的外展及輔導支援服務，拓闊年輕人的視野，為他們提供資訊，以作職涯決策。平台預計於2019年9月啟用。（參閱：[數碼世代 溝通無間](#) >>）

我們繼續與聖雅各福群會合作推行「恒生青少年品德達人」。計劃於2017年推出，鼓勵小學生培養「尊重、關愛、誠信、責任」四大品德，並以之成為他們作抉擇及待人接物時的依據。透過角色扮演、職場體驗、教師家長分享會，約3,800名學生及其家屬受惠。2019年下半年，計劃將推出「品格教育資源分享」流動應用程式，以新增學習的面向。



透過角色扮演、職場體驗、教師家長分享會，約3,800名學生及其家屬受惠於計劃。



啟迪青年 創建未來 >>>>>>

加強溝通 和諧共融

屢獲殊榮的「恒生一家福青少年調解計劃」踏入第6年，至今共有來自100間學校超過1,700名高小學生受訓成為朋輩調解員。他們以正面方式以調解化衝突，鼓勵溝通，鞏固關係。計劃由香港家庭福利會主辦，恒生支持，多年來不斷擴展服務，包括：工作坊、講座及講故事環節，惠及逾45,000名學生、教師及家長。

在2018年4月，計劃舉辦全港首個小學朋輩調解比賽，共有100名朋輩調解員參加，他們得以於公開場合一展調解才能。在2018 / 19學年，計劃推出全新流動應用程式，協助教師及調解大使，包括恒生義工及將執教鞭的香港教育大學學生，利用有趣互動的數碼平台，傳達調解的基本概念。（參閱：[數碼世代 溝通無間 >>](#)）



掃描此處下載
流動應用程式



計劃由香港家庭福利會主辦，恒生支持，多年來不斷擴展服務，包括：工作坊、講座及講故事環節，惠及

逾45,000名學生、教師及家長。



啟迪青年 創建未來 >>>>>>

數碼世代 溝通無間

善用同聲相應的媒介可促進有效的溝通。新一代慣於使用科技，我們以趣味、互動、方便的流動應用程式及網上平台與他們同聲相應，協助他們掌握生活技能、求職技巧及職涯規劃。以科技為本的溝通模式能讓我們迅速、有效地接觸這群服務對象。

恒生與多個行業的專家顧問合作，以運用人工智能的全新項目，幫助年輕人規劃學業及職涯前路。恒生及聖雅各福群會預計於2019年9月推出的「恒生 — 聖雅各福群會青年職學平台」—「I am...」具高科技特色。它是全港首個提供網上職學達人的平台，由chatbot即時提供職學資訊，以及以下項目：

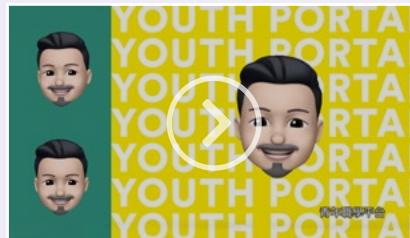
- 網上研討會讓學生網上學習；
- 按常用的「何倫職業代碼興趣測試」(Holland Code Test) 製作性格測試；
- 匯集升學及就業的數據分析，以用於社交聆聽和數據分析工具之上。

平台以嶄新及高科技的方式與在數碼科技和社交媒體陪伴下成長的「數碼世代」溝通。透過不同工具，「I am...」平台為年輕人提供個人化的建議，讓他們能在具備升學及就業的訊息下作決策，這在範式轉移及瞬息萬變的世界中尤為重要。現時我們正收集不同青少年群組的意見，以確保平台能切合他們的期望及需要。我們的目標為平台首年可接觸超過1,500,000潛在用戶，並獲超過10,000名用戶登記。



香港浸會大學學生**戴金婷**和香港大學學生**符耀峰**皆指出，傳統師友計劃具有價值，然而雙方往往難於相約時間會面，如有可靠的手機應用程式與師友即時溝通，可讓他們更易就擇業及升學提問，向師友徵詢意見。

按此觀看影片



就讀馬鞍山循道衛理小學五年級學生**洪靖雅**（右）為朋輩調解員，她認為這個流動應用程式內的小故事和遊戲貼近真實的生活經驗，該應用程式並能加深她對調解的認識，每次由流動應用程式彈出的小提示有助鞏固她在朋輩調解訓練所學。

我們亦於屢獲殊榮的「恒生 — 一家福青少年調解計劃」引入更多科技，推出流動應用程式，運用數碼科技向小學生介紹朋輩調解概念。孩子從小學習如何以溝通化解衝突將受益良多。這個全港首創的流動應用程式，藉互動遊戲、故事、小測驗，擴闊計劃的接觸面，並為調解大使提供有趣互動的工具，以之與小學生分享調解概念，期望能惠及約4,000名學生、老師及家長。

啟迪青年 創建未來 >>>>>>

推廣體育 全民運動

恒生在過去27年一直支持香港乒乓球運動的發展，目前，這運動已發展成重要的體育運動及社區康體項目。我們與香港乒乓總會合作，共撥款超過港幣6,000萬元培育年輕的乒乓精英，並鼓勵市民多做運動。

恒生乒乓球學院於2001年成立，致力發掘及培育乒壇新星，不少本港出色的乒乓球運動員皆由學院出身。他們在國際乒壇的出色表現，令港人引以自豪，加強香港在國際乒壇的

佳譽。學院亦舉辦多項有趣的社區活動，凝聚社群，至今已舉辦逾6,900項活動，惠及超過370,000人。

我們亦曾贊助兩項國際賽事 — 「2018恒生香港青少年公開賽」及「菁英航運2018國際乒聯世界巡迴賽 — 恒生香港公開賽」，進一步加強香港作為卓越的乒乓球運動發展中心的地位。



恒生乒乓球學院至今已舉辦
逾6,900項活動，惠及
超過370,000人。



啟迪青年 創建未來 >>>>>>

激發創意 凝聚社區

自2015年起，我們與香港話劇團合作，舉辦「恒生青少年舞台」，結合歌唱及戲劇藝術，助中小學生提升自信、學習溝通技巧，建立團隊精神，以及啟發他們創意表達。公演連同學校戲劇工作坊，已惠及逾25,000人。

2018年，項目的原創音樂劇《時光倒流香港地》首次由香港及廣州的年輕人同踏台板，全體演員約70人。六場演出中，有兩場於廣州公演，以促進香港與大灣區文化交流。



音樂劇公演連同學校戲劇工作坊，已惠及逾25,000人。



「恒生 — YMCA 快樂『球』學計劃」支援本地社會企業 YM Balloon舉辦學校工作坊，助有特殊教育需要的學生提升協調、專注及溝通能力。在恒生義工支持下，2017 / 18學年有來自24間學校逾200名學生參與扭氣球課程，藉此增強自信，獲得成功感。由香港理工大學進行的研究發現，學員的執行能力及在運用非慣用手的表現有顯著改善。

恒生在2018年透過學生票及資助計劃，支持超過11,000名學生及弱勢兒童欣賞香港管弦樂團演出及多項香港藝術節節目。

恒生支持「明報校園記者計劃」20年，旨在助學生培養公民意識，加強分析、探究，以及溝通技巧，至今惠及逾9,500名高中生，其中2018年有345名來自125間學校的學生受惠。



啟迪青年 創建未來 >>>>>>

重建自信 踏上正途

恒生與香港善導會合作，推出「恒生青年前路探索計劃」，協助在人生初段遇到挑戰的年輕人追尋光明前路。計劃透過行業影子學習及創業體驗，為邊緣、弱勢及更生青年提供探索未來職涯方向的機會。2018年，約50名本地中小企業管理層為150名年輕人擔任顧問及師友提供指導。約40名學員隨後參加創業培訓，學習制定創業計劃書的技巧及知識。計劃書獲批的學員，可獲創業基金及專業營商指導。

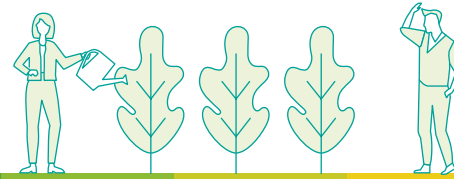


我們與香港警務處為長期合作夥伴，每兩年一度舉辦「恒生銀行之協助警方撲滅青少年罪行比賽」，加強青少年的公民責任感，鼓勵他們在友儕間推廣滅罪訊息，共建社區。2018年比賽參加人數逾340,000人，破歷年紀錄。獲獎的「關鍵意見領袖」（KOL）短片於多個社交媒體播放，進一步拓展比賽的接觸面。

恒生亦支持有才華的年輕人繼續求學。自1995年起，恒生共為香港及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。



2018年比賽參加人數
逾340,000人，
破歷年紀錄。



改善生活 愛護地球

為支持向低碳經濟轉型，恒生透過社區投資項目推動環保，以回應數項聯合國可持續發展目標，包括「經濟適用的清潔能源」、「可持續城市和社區」，以及「氣候行動」。

逾10年來，恒生與長春社合作，於雲南農村建設沼氣能源設施。2016年，我們再攜手於雲南近玉溪市推出首個低碳鄉村計劃，助內地農村提升可持續發展。

「恒生雲南低碳鄉村」計劃旨在應對當地環境及天然資源所面對的威脅，並改善農村地區居民的生活。計劃為農

村建造低碳設施，如太陽能熱水器和節柴灶。我們亦提供種子及向村民傳授種植高價值農作物，如魔芋、重樓的知識，以鼓勵小規模創業。

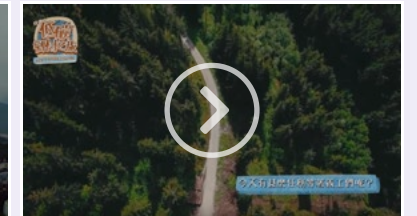
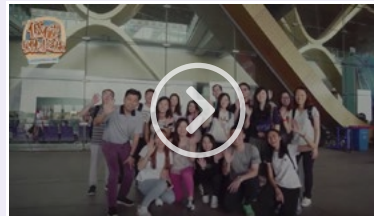
計劃顯著改善村民的生活水平，同時減少危害自然環境。村民毋需再依賴木材作燃料，而先進的種植技術亦為村民帶來長期、持續的收入來源。

在2018年，15名來自香港及昆明的恒生義工遠赴雲南實地考察計劃成效，親身了解計劃如何改善約400名玉溪市村民的生活。他們亦為村民舉辦工作坊，分享金融知識的基礎。



來自私人銀行的義工同事**黃月山**認為這次旅程令她大開眼界。她深深被村民的感恩之心及熱情好客所觸動。她欣喜見這個項目能為農村帶來持續的轉變，並且惠及世世代代的村民。

按此觀看影片



積極參與 回饋社區 >>

恒生的內部文化建基於秉持「做對的事情」、坦誠溝通及建立緊密的連繫。我們將這誠信、開放與重視建立人與人關係的精神擴展到本地社區，透過參與多項計劃，促進互諒共融、社會福祉及互助精神。

2018年，我們為恒生義工舉辦逾130項以社區為本的義工活動，集中關注弱勢社群的福祉，加強金融知識教育及經濟流動性，以及環保議題。在高級管理人員的帶領下，各部門組織義工隊回饋社會，並藉此培養團隊合作精神，加強與本地持份者的連繫。員工每年可享兩個工作天的義工假期，參與慈善活動。

我們期望捐款能用得其所，發揮最大影響力，因此我們選擇與聲譽良好的慈善團體合作，他們擁有豐富的經驗，了解我們社區最迫切的需要，並有完善的社區網絡及基礎設施，確保捐款能發揮最大效益。自1994年起，恒生一直是香港公益金的緊密夥伴，籌得善款共超過港幣7,800萬元，當中約港幣2,500萬元來自每年一度的「公益金便服日」。

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4,000萬元。



員工每年可享兩個工作天的義工假期，參與慈善活動。

積極參與 回饋社區 >>

善用所長 回饋社會

企業有責任與社會各界合作，共建更快樂、更健康的香港。恒生每年都參與多項社會及環保活動，為本地以至境外社區帶來正面的影響。

服務社會的精神植根恒生，我們亦期望使之成為員工生活中不可或缺的一部分。恒生力求以身作則，鼓勵員工透過義工服務貢獻社會。高級管理人員定期參與恒生舉辦的社區活動。員工每年亦可享兩個工作天的義工假，參與恒生或其他機構舉辦的社區活動。

恒生最具價值的服務之一，是善用核心優勢及專業知識以增進各階層人士的理財知識，以助他們作出明智的



財務決策。恒生鼓勵員工在理財教育及創業工作坊與弱勢青年義務分享專業技能及知識。

2018年，我們的義工參與由香港銀行公會及香港社會服務聯會合辦的「智有『財』能教育坊」，為低收入人士分享理財知識。我們亦與本地慈善組織保良局合作，透過角色扮演、小組遊戲、小組討論，助幼童掌握基本理財概念。此外，我們亦支持青年成就（中國）的「恒生中國青少年金融素養提升計劃2018」。

義工服務的價值不僅在貢獻社會，更有助員工建立更密切關係。

“ 義工服務是我生活的一部分。做義工讓我更關心社會及留意身邊的人和事，而當中所感受到的喜悅和鼓勵，推動我繼續參與義工服務。 ”

鍾羨恒
科技及營運處



核實聲明



核實聲明

範圍及目的

香港品質保證局已對恒生銀行有限公司（「恒生」）企業可持續發展報告2018（「報告」）的全部內容進行獨立驗證。該報告詳述恒生在2018年內各項可持續發展的工作。

此核實聲明的目的是對報告所記載之內容提供合理保證。報告是根據全球報告倡議組織（GRI）的《可持續發展報告標準》的「核心」選項、GRI G4《金融服務業揭露》及香港交易及結算有限公司的《環境、社會及管治報告指引》的要求編製。

保證程度和核實方法

此次核實工作是根據國際審計與核證準則委員會發佈的《國際核證聘用準則 3000》（修訂版）「歷史財務資料審計或審閱以外的核證聘用」和國際標準化組織（ISO）14064:3 溫室氣體主張之確證與查證附指引之規範執行。核實過程是為獲取恰當的合理保證意見和結論而制定。核實的範圍包括 GRI 的《可持續發展報告標準》，GRI G4《金融服務業揭露》及《環境、社會及管治報告指引》。

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

獨立性

恒生負責收集和陳述在報告內的資料。香港品質保證局不涉及收集和計算此報告內的數據或參與編撰此報告。香港品質保證局的核實過程是獨立於恒生，就提供此核實服務而言，香港品質保證局與恒生之間並無任何會影響香港品質保證局獨立性的關係。

結論

基於是次的核實結果，香港品質保證局對報告作出合理保證並總結：

- 報告是按照 GRI 的《可持續發展報告標準》的「核心」選項、GRI G4《金融服務業揭露》及《環境、社會及管治報告指引》的要求編制；
- 報告平衡、清晰、具比較性和及時地將恒生的可持續發展表現包括所有重要和相關的可持續發展範疇闡述；
- 報告內的數據和資料可靠完整。

恒生不斷提昇報告的質量如加入了新改進的元素編制報告，包括加強持份者溝通過程和對可持續發展重要範疇評估的細緻度和系統性。加上可持續發展表現數據在報告內比往年更清楚詳細地披露。此報告能將恒生的整體表現更透明地對持份者闡述。

香港品質保證局

沈小茵
審核主管
2019年3月

譚玉秀
企業業務總監



GRI 標準及香港交易所「ESG指引」內容索引

以符號 # 標記的項目均由香港品質保證局選出並進行嚴格查核，是報告核實過程其中一部分，以制定對本報告的意見和結論（參閱核實聲明»»）。

GRI 標準披露項目	香港交易所 ESG 指引	披露說明	參考
一般披露			
GRI 102 一般披露 2016			
機構概況			
102-1		機構名稱	關於本報告
102-2		活動、品牌、產品與服務	我們的業務
102-3		總部位置	我們的業務
102-4		營運地點	我們的業務
102-5		所有權與法律形式	我們的業務
102-6		服務的市場	我們的業務
102-7		機構規模	我們的業務 ； 我們的員工
102-8#	KPI B1.1	員工及其他工作者的資料	我們的員工 > 本行員工統計數字一覽表
102-9	KPI B5.1	供應鏈	我們的供應商
102-10		機構及其供應鏈的重要變化	在2018年內，機構及其供應鏈並無重大轉變。
102-11		預警原則或方針	《2018年年報》： 企業管治報告（第104-127頁） 我們的企業管治 > 風險管理
102-12		外部倡議	我們的信念
102-13		機構的會員資格	我們的表現
策略			
102-14		決策者聲明	行政總裁的話

GRI 標準及香港交易所「ESG指引」內容索引

GRI 標準披露項目	香港交易所 ESG 指引	披露說明	參考
道德與誠信			
102-16		價值、原則、標準和行為規範	行政總裁的話 ； 我們的信念 ； 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
102-17	KPI B7.2	關於道德的建議和關注問題的機制	我們的企業管治 > 風險管理
管治			
102-18		管治架構	《2018年年報》： 企業管治報告（第104-127頁） 我們的企業管治 > 企業管治架構
與持份者溝通			
102-40#		持份者組別名單	我們的信念 > 持份者參與
102-41		集體談判協議	2018年此項目百分比為零。本行尊重員工組織及加入工會的權利，並以專業態度，根據滙豐集團制定的人力資源部門指示手冊，與合法的員工代表組織磋商。
102-42#		識別和選擇持份者的方法	我們的信念 > 持份者參與
102-43#	KPI B6.2	持份者參與的方式	我們的信念 > 持份者參與 ； 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
102-44#	KPI B6.2	提出之關鍵議題與關注事項	我們的信念 > 回應主要持份者的關注所採取的措施
匯報實務			
102-45		綜合財務報表中所包含的實體	《2018年年報》
102-46#		界定報告內容和議題邊界	關於本報告 ； 我們的信念 > 重要議題評估
102-47#		重大議題表列	我們的信念 > 重要議題評估
102-48		資訊重編	沒有就上年的報告內容作調整
102-49		匯報上的改變	沒有重大轉變
102-50		匯報期	關於本報告
102-51		上一份報告的日期	2018年4月

GRI 標準及香港交易所「ESG指引」內容索引

GRI 標準披露項目	香港交易所 ESG 指引	披露說明	參考
102-52		匯報周期	關於本報告
102-53		有關本報告問題的聯絡人	意見問卷
102-54 [#]		依循GRI 標準進行匯報的聲明	關於本報告
102-55		GRI 內容索引	內容索引
102-56		外部保證	關於本報告：核實聲明
經濟標準系列			
GRI 201 經濟表現 2016			
103-1, 103-2, 103-3		管理方針	行政總裁的話 ； 我們的信念 ； 我們的表現
201-1	KPI B8.2	所產生及分配的直接經濟價值	我們的業務 > 關於我們 ；我們的表現 > 表現數據
GRI 202 市場定位 2016			
103-1, 103-2, 103-3	GD B1	管理方針	行政總裁的話 ； 我們的信念 ； 我們的員工
202-2		僱用當地居民為高層管理人員的比例	《2018年年報》： 委任及重選董事（第108頁） ； 董事及高層管理人員簡介（第128-141頁） 我們的員工 > 管理方針
GRI 204 採購實務 2016			
103-1, 103-2, 103-3 [#]	GD B5	管理方針	行政總裁的話 ； 我們的信念 ； 我們的供應商
204-1 [#]		來自當地供應商的採購支出比例	我們的供應商 > 建立恰當的業務夥伴關係

GRI 標準及香港交易所「ESG指引」內容索引

GRI 標準披露項目	香港交易所 ESG 指引	披露說明	參考
GRI 205 反貪腐 2016			
103-1, 103-2, 103-3	GD B7	管理方針	行政總裁的話 ； 我們的信念
205-2 [#]		有關反貪腐政策和程序的溝通及培訓	我們的企業管治 > 風險管理
205-3	KPI B7.1	已確認的貪腐事件及採取的行動	我們的企業管治 > 風險管理
環境標準系列			
GRI 301 物料 2016			
103-1, 103-2, 103-3	GD A2, GD A3, KPI A3.1	管理方針	我們的信念 ； 我們的企業管治 ； 我們的供應商 ； 我們的環境
301-1 [#]	KPI A2.5	所用物料的重量或體積	我們的環境 > 環保表現 所用的包裝物料並非業務的重要議題，故此沒有就這指標作披露。
GRI 302 能源 2016			
103-1, 103-2, 103-3 [#]	GD A2, KPI A2.3, GD A3, KPI A3.1, KPI A1.5	管理方針	我們的信念 ； 我們的企業管治 ； 我們的供應商 ； 我們的環境
302-1 [#]	KPI A2.1	機構內部的能源消耗量	我們的環境 > 環保表現
302-3 [#]	KPI A2.1	能源強度	我們的環境 > 環保表現

GRI 標準及香港交易所「ESG指引」內容索引

GRI 標準披露項目	香港交易所 ESG 指引	披露說明	參考
GRI 303 水 2016			
103-1, 103-2, 103-3	GD A2, GD A3, KPI A2.4, KPI A3.1	管理方針	我們的信念 ； 我們的企業管治 ； 我們的供應商 ； 我們的環境
303-1#	KPI A2.2	按來源劃分的取水量	我們的環境 > 環保表現 營運中只使用政府供水。
GRI 305 排放 2016			
103-1, 103-2, 103-3	GD A1, GD A3, KPI A1.5, KPI A3.1	管理方針	我們的信念 ； 我們的企業管治 ； 我們的供應商 ； 我們的環境
305-1#	KPI A1.2	直接（範疇一）溫室氣體排放	我們的環境 > 環保表現 範疇一及二的溫室氣體排放是按照香港政府的「香港建築物（商業、住宅或公共用途）的溫室氣體排放及減除的核算和報告指引（2010年版）」作估算。
305-2#	KPI A1.2	能源間接（範疇二）溫室氣體排放	我們的環境 > 環保表現 請參閱305-1的備註。
305-3#	KPI A1.2	其他間接（範疇三）溫室氣體排放	我們的環境 > 環保表現 範疇三的溫室氣體排放是參考溫室氣體盤查議定書的「企業價值鏈（範疇三）會計與報告標準」作估算。
305-4#	KPI A1.2	溫室氣體排放強度	我們的環境 > 環保表現
	KPI A1.1	氣體排放	氣體排放並非業務的重要議題，故此沒有就這指標作披露。

GRI 標準及香港交易所「ESG指引」內容索引

GRI 標準披露項目	香港交易所 ESG 指引	披露說明	參考
GRI 306 污水和廢物 2016			
103-1, 103-2, 103-3	GD A1, KPI A1.6, GD A3, KPI A3.1	管理方針	我們的信念 ； 我們的企業管治 ； 我們的供應商 ； 我們的環境
306-2 [#]	KPI A1.3, KPI A1.4, KPI A1.6	按類別及處置方法劃分的廢物	我們的環境 > 環保表現 有害廢料：不適用 — 鑑於與業務性質無關，這並非我們直接營運的重要議題。
GRI 307 遵守有關環境保護的法規 2016			
307-1	GD A1	違反環境方面的法律和規定	我們的環境 > 管理方針 在2018年，我們並無違反任何環境法例或法規。
社會標準系列			
GRI 401 僱傭 2016			
103-1, 103-2, 103-3 [#]	GD B1	管理方針	行政總裁的話 ； 我們的信念 ； 我們的員工
401-1 [#]	KPI B1.2	新聘僱員和員工流失	我們的員工 > 本行員工統計數字一覽表
GRI 402 勞資關係 2016			
103-1, 103-2, 103-3		管理方針	行政總裁的話 ； 我們的信念 ； 我們的員工
402-1		關於營運變化的最短通知期	我們的員工 > 員工投入與溝通

GRI 標準及香港交易所「ESG指引」內容索引

GRI 標準披露項目	香港交易所 ESG 指引	披露說明	參考
GRI 403 職業健康與安全 2018			
103-1, 103-2, 103-3	GD B2, KPI B2.3	管理方針	行政總裁的話 ； 我們的信念 ； 我們的員工
403-1		職業健康與安全管理系統	我們的員工 > 職業健康及安全 ； 我們的客戶 > 服務環境
403-9 [#]	KPI B2.1, KPI B2.2	因工受傷	我們的員工 > 職業健康及安全
GRI 404 培訓與教育 2016			
103-1, 103-2, 103-3 [#]	GD B3	管理方針	行政總裁的話 ； 我們的信念 ； 我們的員工
404-1 [#]	KPI B3.2	每名員工每年平均受訓時數	我們的員工 > 培訓和技能發展
404-3		定期接受績效及職業發展評核的員工百分比	我們的員工 > 提升員工表現 ， 培訓和技能發展
GRI 405 多元化與平等機會 2016			
103-1, 103-2, 103-3	GD B1	管理方針	行政總裁的話 ； 我們的信念 ； 我們的企業管治 ； 我們的員工
405-1 [#]	KPI B1.1	公司管治團隊及員工多元性	《2018年年報》： 董事會成員 （第105頁）； 董事及高層管理人員簡介 （第128-141頁） 我們的企業管治 > 企業管治架構 ； 我們的員工 > 本行員工統計數字一覽表
GRI 406 反歧視 2016			
103-1, 103-2, 103-3	GD B1	管理方針	行政總裁的話 ； 我們的信念 ； 我們的員工
406-1		歧視事件及採取的糾正行動	我們的企業管治 > 風險管理

GRI 標準及香港交易所「ESG指引」內容索引

GRI 標準披露項目	香港交易所 ESG 指引	披露說明	參考
GRI 412 人權評估 2016			
103-1, 103-2, 103-3		管理方針	行政總裁的話 ； 我們的信念 ；我們的企業管治 > 負責任的銀行服務 ； 我們的供應商 ； 我們的員工
412-2 [#]		關於人權政策或程序的員工培訓	我們的員工 > 平等機會與多元共融
GRI 413 本地社區 2016			
103-1, 103-2, 103-3 [#]	GD B8, KPI B8.1	管理方針	行政總裁的話 ； 我們的信念 ； 我們的企業管治 ； 我們的社區
413-1 [#]		有本地社區參與、影響評估和發展計劃的營運活動	我們的客戶 > 方便客戶 ， 協助客戶克服財務挑戰 ， 社區外展服務 ； 我們的社區
GRI 418 客戶私隱 2016			
103-1, 103-2, 103-3 [#]	GD B6, KPI B6.2, KPI B6.5	管理方針	我們的信念 ； 我們的企業管治 ； 我們的客戶
418-1	GD B6, KPI B6.2	違反客戶私隱及遺失客戶資料方面獲證實的投訴	我們的企業管治 > 風險管理 ；我們的客戶 > 方便客戶
GRI 419 遵守社會及經濟領域的法規 2016			
419-1	GD B1, GD B2, GD B4, GD B6, GD B7	違反社會與經濟領域的法律和規定	在2018年，我們沒有任何違反有關僱傭實務、職業健康及安全、童工或強迫勞工、產品責任，以及貪腐的法規。

GRI 標準及香港交易所「ESG指引」內容索引

GRI 行業披露項目	金融服務業行業披露說明	參考
產品及服務標示		
G4-DMA	管理方針	我們的客戶 > 方便客戶 · 社區外展服務
產品組合		
G4-DMA	管理方針	我們的企業管治 > 風險管理 ； 負責任的銀行服務 ； 我們的供應商 ；我們的員工 > 培訓和技能發展
G4-FS6	按特定地區、規模（如：大 / 中 / 小企業）及行業劃分，各項業務所佔的百分比	《2018年年報》： 按類分析（第188-191頁）
G4-FS7	各業務為創造特定社會效益而設的產品和服務，按其目的劃分的金額	我們沒有公開報告各業務為創造特定社會效益而設的產品和服務，按其目的劃分的金額。
G4-FS8	各業務為創造特定環境效益而設的產品和服務，按其目的劃分的金額	我們沒有公開報告各業務為創造特定環境效益而設的產品和服務，按其目的劃分的金額。
審計		
G4-DMA	管理方針	我們的企業管治 > 風險管理
積極擁有權		
G4-DMA	管理方針	我們沒有公開報告機構因持有一定股份數額並具有表決權或建議權利的股權投資，可利用投票制度以影響環境或社會相關議題之投票政策。所有附屬公司均受滙豐集團的可持續發展政策所涵蓋。
G4-FS10	投資組合中在環境或社會議題上與匯報機構有互動的公司百分比及數目	我們的企業管治 > 負責任的銀行服務
G4-FS11	經正面及負面環境或社會審查的資產百分比	我們沒有公開報告此項指標。所有附屬公司均受滙豐集團的可持續發展政策所涵蓋。
本地社區		
G4-FS13 [#]	在人口密度低或貧困地區營運點的類別	我們的客戶 > 方便客戶
G4-FS14 [#]	改善弱勢社群獲得金融服務的措施	我們的客戶 > 方便客戶