



企業可持續發展報告 2019

恒生銀行《企業可持續發展報告》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。

報告詳述我們在2019年內支持可持續發展所推展的各項工作，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。本報告補充本行《2019年年報》的資訊。

報告範疇

本報告內容為恒生在香港營運所衍生的議題。

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2019年1月1日至12月31日的經審核年度賬項或據此編製。除特別註明外，其他資料的涵蓋日期相同。

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。

有關本報告涵蓋範圍的詳情，請參閱「[關於本報告](#)」。本報告乃中文譯本，文義如與英文版有歧，概以英文版為準。

02	 行政總裁的話	04	 我們的業務信念：經營原則
16	 我們的風險管理	25	 我們的客戶
34	 我們的員工	47	 我們的環境
53	 我們的社區	59	 關於本報告
60	 核實聲明	61	 內容索引



恒生是植根香港的金融機構，與市民有着共同的信念、決心和夢想，為香港建設更繁榮及可持續發展的未來。

恒生是植根香港的金融機構，與市民有着共同的信念、決心和夢想，為香港建設更繁榮及可持續發展的未來。

恒生是一家具領導地位的本地銀行，我們不論對客戶、員工，或其他持份者，皆為「以人為本」，關懷其所需及福祉，務求做到精益求精，不斷進步。

在制定可持續發展目標時，我們亦以同樣盡善盡美的精神，為社會提供最合適的服務。因此，我們不斷提升與持份者的交流，訂立目標以減少溫室氣體排放及善用天然資源，同時秉持高水平和高透明度的合規標準。恒生是唯一被納入「道

瓊斯可持續發展亞太指數2019」成份股的香港銀行，我們將繼續努力在可持續發展領域上再創高峰。

藉着加強渠道收集客戶意見，我們更有效地獲知他們的要求及期望。為配合客戶期望有更快捷、簡單及方便的銀行服務，我們結合線上及線下服務的優點，在市場上創新推出為零售及商業客戶而設的人工智能Chatbot（聊天機械人）。我們也是香港首間銀行採用近場通訊裝置技術(NFC)提供手機提款服務。我們的服務發展模式旨在為客戶提供更具靈活性、安全及有更多選擇的銀行服務，切合他們的需要。

恒生深明可持續發展對建設未來的重要性，其社區投資旨在為年輕人締造更多機會，包括透過成立多年的恒生乒乓球學院及最近推出的「I am...」網上諮詢平台及流動應用程式，讓年輕人提升個人質素及技能，使他們可在瞬息萬變的環境中茁壯成長。

與員工溝通方面，本行舉辦員工意見交流會及推出內部社交流動應用程式「H@SE」，啟發我們進一步提升員工職涯體驗並聚焦於其福祉之上。這有助我們更有效地回應員工所關注的事項，以提供適切的資源及支援，例如促進精神健康及實

施彈性工作安排，以達致工作與生活平衡；同時藉着與不同年代及背景的員工一起工作，包括千禧世代、新入職者，以及在職父母等，以宣揚共融。我們很高興恒生於Randstad「Employer Brand Awards 2019」中被選為香港銀行及金融服務業最具吸引力僱主。

恒生的可持續發展政策、目標及行動反映我們對「聯合國可持續發展目標」的支持，同時我們深信金融服務業在改善世界各地民生和生活條件方面擔當重要角色，其中包括協助推動全球邁向低碳經濟。我們有嚴謹的工作流程，確保所有融

資決定，不會支持或助長剝削他人或對環境帶來不可接受的影響。

此外，我們透過不同活動，積極向成年人及學童灌輸金融理財的知識。我們亦竭力鼓勵更多綠化項目，例如推出「恒生綠色融資推廣計劃」，提供優惠以鼓勵企業客戶添置環保設備。

我們在2019年穩步向前，但可持續發展領域變化不斷，有關工作仍有很多探索空間。於2020年，恒生將集中加強披露管

治和監控，確保董事會及高層管理人員會進一步將環境、社會和管治舉措融入恒生的業務策略。

本報告詳列恒生在可持續發展範疇於2019年的工作成果、未來目標為何，以至如何落實目標。期望報告能為你提供有用和感興趣的資訊。

恒生銀行
副董事長兼行政總裁
鄭慧敏



我們的策略

恒生作為香港具領導地位的本地銀行，我們的可持續業務增長是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、讓員工得以一展所長，並盡力為促進本地經濟和建立公民自豪感作出貢獻。



企業管治及業務

- ✦ 恒生恪守高水平的企業管治原則，以保障股東、客戶、員工和其他持份者的利益。
- ✦ 恒生致力提供卓越優質及無障礙的服務。

行動

- ✦ 本行提供負責任的銀行服務，在批核貸款或投資時，會審慎評估當中的環境和社會風險。
- ✦ 由恒生指數有限公司推出的企業責任指數，按企業的環境、社會及管治措施進行排名，藉此鼓勵企業採用可持續發展的經營模式。
- ✦ 本行的風險管理框架積極識別及分析我們的業務風險。
- ✦ 過去四年，恒生的客戶滿意度維持在95%至99%之間。



員工

- ✦ 恒生作為香港最大僱主之一，承諾招攬及挽留最優秀人才，並支援本地社區所需。
- ✦ 恒生投入資源於員工培訓及發展之上。

行動

- ✦ 本行對員工作出承諾：99%的員工為全職僱員。
- ✦ 恒生投放資源，從本地社區聘任高層管理人員團隊。
- ✦ 我們的香港員工於2019年內平均受訓5.5日。



環境

- ✦ 恒生承諾致力綠化本行業務營運。

行動

- ✦ 本行在實踐2020年減少二氧化碳排放量、廢物及用紙量的目標中取得良好進展，並已實現使用100%來自可持續來源之紙張的目標。



社區投資

- ✦ 恒生承諾走進社區，積極支援年輕人，促進健康、培養文化及創新思維。

行動

- ✦ 自2010年起，恒生於香港社區發展項目投放約港幣2.82億元，其中包括2019年投放港幣3,300萬元。除了恒生的社區投資計劃，我們為恒生義工舉辦逾80項以社區為本的活動。

恒生企業可持續發展模式



持續的成功業務

我們的價值：可靠、開放和連繫

我們秉持的一套價值，是一套我們制定的行事標準，是給同事作為日常作業方式的指引。

可靠並做對的事

- ❖ 堅持正道、信守承諾、游刃有餘、值得信賴；
- ❖ 承擔個人責任、行事果決、善用常識作判斷、激勵他人。

開放 包容不同的意見和文化

- ❖ 以開明的態度溝通，坦誠相處，勇於接受挑戰，從錯誤中學習；
- ❖ 細心聆聽、公道待人、包容、尊重不同觀點。

連繫 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，主動與其他社群合作；
- ❖ 關懷別人及其處境，體現尊重和支持，積極回應。

RIGHT TOGETHER



於2019年，本行推出「RIGHT Together」作為改變企業文化的計劃，其旨在推廣可促使企業蓬勃發展的正面行為，並支持「對的原則待客，服務對的客戶」之目標，以實現業務的可持續增長。本計劃的五個原則包括：

- ❖ 持開放態度，接納建議，勇於動議
- ❖ 對問題尋根究柢，尋求長遠解決方案
- ❖ 遇疑慮，即上報
- ❖ 敢於承擔，全面提升個人及他人對行為操守的要求
- ❖ 同心同步，表揚良好操守及品德

我們的信念：我們的持份者

我們以開放和積極的態度與對我們的業務有高度影響，或在營運上受我們影響的人士聯繫。

了解客戶、員工、股東、供應商、業務夥伴、監管機構及社會大眾的觀點、優次考慮和價值觀，有助我們更能滿足各持份者不斷轉變的需要，以及了解其對我們在管治、管理和可持續發展上的期望和關注。

同時，這亦有助我們積極及具創意地把握機遇及迎接挑戰，並以金融服務提供者、僱主及企業公民的身份，與各方建立長遠的忠誠和互信關係。這種營運方式為我們的社區帶來正面發展，亦同時推動本行的可持續發展。

恒生透過客戶調查、員工內聯網、企業社會責任項目，及以社區為本的義工活動與持份者溝通，藉此識別本行的工作會為哪些方面帶來最大而正面的影響。

今年，在籌備本報告的過程中，我們邀請了內部和外界持份者參與我們的網上調查及一對一訪談。為確保對話公開和公正持平，此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。



於2019年，本行亦透過以下渠道與持份者溝通：

持份者	主要參與方式	持份者	主要參與方式
客戶	<ul style="list-style-type: none"> 日常營運及交流 金融市場最新資訊 客戶關係經理探訪及會面 講座及會議 提升客戶忠誠度的活動 客戶滿意度調查 恒生意見平台 	業務夥伴	<ul style="list-style-type: none"> 報告 探訪及會議 聚會與講座 鞏固關係的活動
股東	<ul style="list-style-type: none"> 股東周年大會 企業通訊 《中期報告》與《年報》 業績公佈 	監管機構	<ul style="list-style-type: none"> 會議 合規報告 實地視察 突擊查問 通告及指引
員工	<ul style="list-style-type: none"> 問卷調查 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 員工流動應用程式 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 由行政總裁和管理人員定期主持的「意見交流會」 「Speed networking」活動 由業務/職能部門主辦的論壇，介紹其工作內容，加深員工對內部工作機會的了解 僱員退休委員會的員工代表 義工活動 企業責任活動及通訊 	傳媒	<ul style="list-style-type: none"> 發佈會 新聞稿 高級管理人員訪問 業績公佈 傳媒聚會
業務分析員/ 投資者	<ul style="list-style-type: none"> 業績公佈 業績公佈後的簡介會 高級管理人員會議 投資者關係會議 	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 探訪及會議
		金融界同業	<ul style="list-style-type: none"> 策略性的合作項目 集團通告 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"> 探訪及會議 會籍 委員會/工作小組 工作坊 外部稽核 指數評核/問卷調查 金融教育計劃
		供應商	<ul style="list-style-type: none"> 風險管理程序 盡職審查程序 表現檢討 探訪及會議

回應持份者的關注

恒生透過多方面的渠道，讓持份者有充足的機會向我們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具建設性的意見。以下列舉多項意見，及我們如何回應相關提問。

普及金融

本行同業希望了解：「恒生如何為有財政困難人士或小型企業提供金融服務及援助？」

我們提供免費的市場分析影片、投資講座及建議，以助客戶明白如何理財。部分活動針對特定客戶群，例如運動員。

本行為有**財政困難**的人士提供服務，並與明愛向晴軒及東華三院健康理財家庭輔導中心等非政府組織合作，提供債務重組服務，幫助面對財務困境的人士。

我們投資於年輕人及未來的業務，為中學及大學生提供有關金融科技的教育。我們在2020年推出的「[eSmart 理財童學會](#)」，是香港首個以小學生為對象針對電子交易的理財教育項目。

網絡安全

本行的客戶及供應商問及：「恒生在發展數碼化及虛擬銀行能力的同時，如何維持資訊安全？」

每年，外部顧問公司以美國國家標準及科技研究所(NIST)發佈的網絡安全框架來評估我們的資訊保安系統。

我們為客戶提供網絡安全的教育資訊以提高他們的意識，並運用科技加強顧客認證的網絡安全，例如在電話銀行實施語音識別技術。本行會為產品進行保安及雲端測試，以及會對供應商進行第三方評估。

我們規定員工必須完成所有網絡安全相關的在職訓練。我們亦透過不同渠道宣揚網絡安全的文化，包括定期發出電郵、進行網絡釣魚電郵測試、成立網絡安全事故應變團隊、推出宣傳活動，以及頒發網絡安全之星。



回應持份者的關注

員工投入感

本行的供應商、非政府組織，以及同業問：「我們與恒生員工合作時，經常感受到他們高昂的士氣。請問恒生如何鼓勵員工投入工作？」



半年一度的意見調查讓員工的心聲帶進決策及行動計劃之中。意見調查其中一項集中員工福祉方面，例如工作與生活平衡及財務狀況等的意見。

另外，我們分別於管理和部門層面舉行意見交流會，雙方聆聽及交流意見，藉此建立員工之間彼此互信及聯繫。同時，這有助管理層了解員工所關注的議題，令管理層掌握資訊以作

業務決定。除此之外，我們亦推出多個項目，包括「Speed networking」及「Are you IN？」活動，幫助員工建立人際網絡、交流意見，以及拓展事業。本行全新推出的內部社交網絡應用程式「H@SE」，為員工提供公開、透明及雙向的溝通平台。

可持續發展融資

本行的股東、投資者、客戶，以及員工問及：「綠色金融在香港的發展愈趨流行，請問恒生會如何抓緊這市場機遇？」

本行的營運建基於可持續發展融資，我們在審核企業貸款時會以可持續發展為其中的考慮因素，當識別出潛在的風險時更會要求客戶提供相關的行動計劃。

恒生指數公司於2019年推出「恒指ESG指數」及「恒生國指ESG指數」，兩款指數以我們的旗艦指數：恒生指數及恒生中國企業指數為基準，各按企業的環境、社會及管治為元素調整編算。

為提倡環境保護及綠色金融的意識，我們在2019年6月至8月期間為客戶舉辦低碳午餐宴，菜單符合本行節約能源、減少溫室氣體排放及碳足印等目標。我們選購獲漁農自然護理署保證的時令、來自本土及有機的食材，例如「優質養魚場」的漁獲，旨在減少因運輸、冷藏而產生的排放、肥料及殺蟲劑的使用，以及在處理、包裝食材所需的能源消耗。

我們的重要議題評估

重要可持續發展議題乃指該等可能對我們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往來意向的議題。

本行的《企業可持續發展報告2019》採取以下步驟以識別相關的可持續發展議題及其重要性：

1. 識別可持續發展議題

我們以上年度報告中所列出的21項重要議題為基礎，分析業內趨勢。我們加入「可持續發展融資」為需要考慮的議題。

2. 就可持續發展議題排序

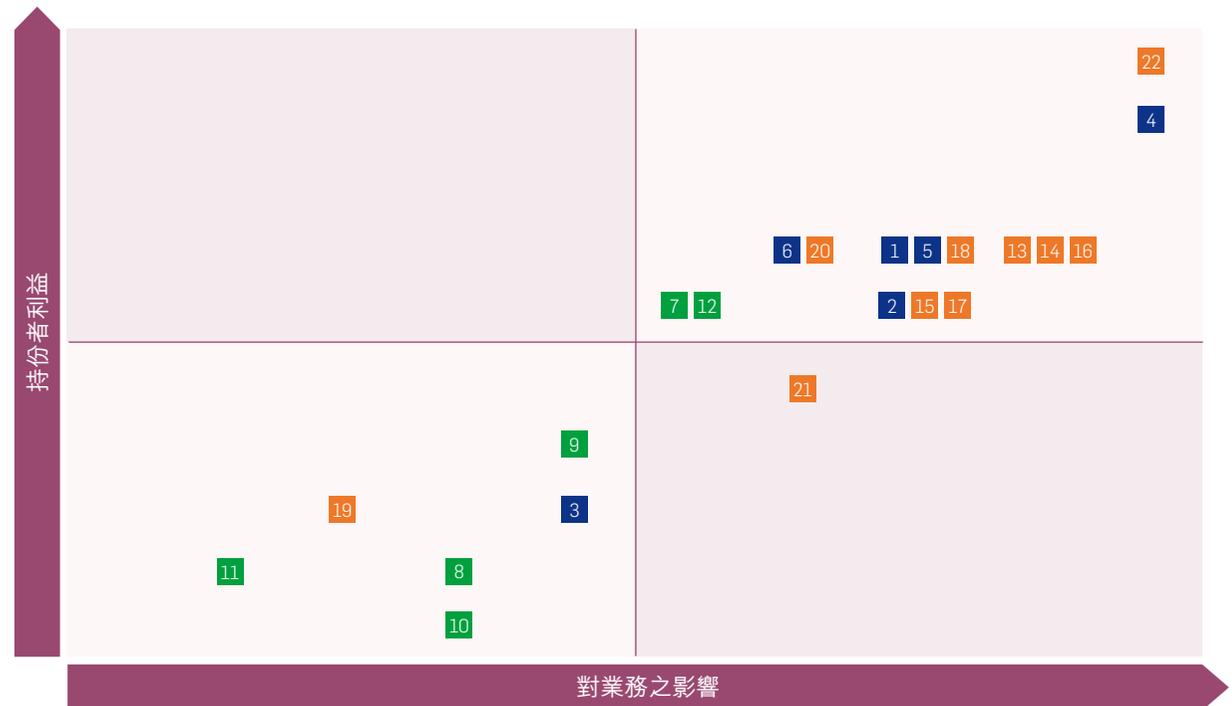
合共260名持份者參與網上調查，就已識別之議題的重要性進行排序。持份者亦回答應否保留去年的重要議題，以及應否考慮額外議題。相關數據用於繪製可持續發展矩陣(右圖)。

3. 驗證結果

從持份者參與及同行基準比評所收集的質性回饋，驗證重要議題評估的結果。最後由高級管理人員通過建議的重要議題。

我們識別出22項重要議題，當中15項被評為與本行業務和內部及外部營運最為相關。該15項議題所影響的範疇及其參考章節詳列於下頁。

恒生的可持續發展議題



有七項議題被評為對持份者影響較低，分別為：

- 3 採購實務
- 8 污水和廢物
- 9 物料
- 10 水
- 11 生物多樣性
- 19 童工與強迫或強制勞工
- 21 公共政策

餘下15項議題詳列於下頁。



我們的重要議題評估

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	✓	✓	✓	✓	✓	✓	我們的業務信念
2 市場地位	✓	✓	✓	✓	✓		2019年年報
4 反貪腐	✓	✓	✓	✓	✓	✓	我們的風險管理；我們的員工
5 普及金融	✓	✓				✓	我們的業務信念；我們的客戶；我們的社區
6 可持續發展融資	✓	✓		✓			我們的業務信念；我們的風險管理；我們的客戶
環境							
7 能源及溫室氣體排放	✓	✓	✓	✓	✓	✓	我們的環境
12 氣候變化緩和與適應	✓	✓	✓	✓	✓	✓	我們的客戶；我們的環境
社會							
13 聘僱	✓	✓	✓	✓	✓	✓	我們的風險管理；我們的員工；我們的社區
14 勞資關係	✓						我們的員工
15 職業健康及安全	✓	✓	✓	✓			我們的客戶；我們的員工
16 培訓及教育	✓						我們的風險管理；我們的員工
17 多元共融與平等機會	✓	✓	✓	✓		✓	我們的風險管理；我們的員工
18 反歧視	✓	✓	✓	✓	✓	✓	我們的風險管理；我們的員工
20 本地社區	✓	✓	✓	✓		✓	我們的社區
22 客戶私隱	✓	✓	✓	✓			我們的風險管理；我們的客戶

我們的重要議題評估

持續進步

企業可持續發展並非單一不變的目標，它需要監察、堅持與持續不斷改進的決心方可達成。我們致力遵照香港交易所發出的《環境、社會及管治報告指引》、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》。這些規則及指引使我們得以評估進度，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的承諾。

恒生在環境、社會及管治方面的表現獲得外界認同。我們的《企業可持續發展報告2018》在國際ARC年報大獎2019中獲頒金獎。

我們鼓勵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」秉持本行原則，致力推動及啟導同事，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」）



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，負責確保報告的透明度以及就其專業領域分析可持續發展趨勢。本行會每年檢討他們的任命。

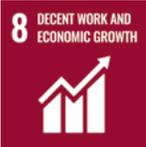
我們每年舉辦工作坊識別相關議題及促進與持份者溝通的方法。

「CSR Sustainer」的主要責任包括：

- 了解最新的環境、社會及管治披露要求和監控
- 識別各部門的資訊持有人，並向他們傳達相關的披露要求
- 為報告及指數評核提供經質量控制的資訊(包括各項銀行措施及環境、社會及管治表現目標)
- 透過與持份者溝通來識別影響我們在環境、社會及管治表現的議題
- 協助外部評核機構核實《企業可持續發展報告》
- 在其任職部門推廣良好的環境、社會及管治措施
- 鼓勵員工積極參與本行所舉辦的環境、社會及管治活動及論壇

我們於內聯網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。

恒生及聯合國可持續發展目標

聯合國可持續發展目標	恒生的關鍵目標/行動	相關章節
 <p>4 QUALITY EDUCATION</p> <p>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，不論其社會及經濟狀況 	我們的員工 我們的社區
   <p>7 AFFORDABLE AND CLEAN ENERGY</p> <p>11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES</p> <p>13 CLIMATE ACTION</p> <p>經濟適用的清潔能源</p> <p>可持續城市和社區</p> <p>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 	我們的風險管理 我們的客戶 我們的環境 我們的社區
 <p>8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH</p> <p>體面工作和經濟增長</p>	<ul style="list-style-type: none"> 秉持高水平的管治 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 	我們的風險管理 我們的員工
 <p>12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION</p> <p>負責任消費及生產</p>	<ul style="list-style-type: none"> 承諾實施負責任的營運及有效的供應鏈管理 	我們的風險管理 我們的環境

我們的服務

恒生的主要或知名業務分為：



零售銀行及財富管理業務



商業銀行業務



環球銀行及資本市場業務



恒生指數公司

恒生可持續發展指數系列

市場對可持續發展投資需求日增。有見及此，我們在2019年於恒生的可持續發展指數系列內新增兩項指數，分別為「恒指ESG指數」以及「恒生國指ESG指數」。

這兩項新增指數的成份股分別與恒生指數及恒生中國企業指數相同，但比重則按照其成份股的环境、社會及管治分數而調整。

「恒生可持續發展企業指數系列」為另一指數成員，該指數挑選環境、社會及管治表現最為優秀的企業為成份股。指數的成份股挑選程序嚴謹，會以香港品質保證局所作之可持續發展評級結果為篩選考慮。合資格的公司會按下列七個核心範圍內通用及行業指定的條件被評分：



評選過程確保指數系列客觀、可靠及具高投資性，為以企業可持續發展主題之指數基金提供優質基準。

有關指數編算細則，請參閱[恒生指數網頁](#)。

我們的服務



我們的表現

我們積極為社區發展作出貢獻，以達至業務可持續增長。我們對香港經濟發展的直接貢獻包括支持中小企及本地企業、繳納稅款，以及為香港最大私營機構僱主之一。

恒生的董事和高級管理人員除擔任其他香港大型公司董事會成員外，亦參與各個專注經濟及社會議題的智庫組織，以及出任政府和業界諮詢小組及組織成員，貢獻其寶貴的專業知識，回饋社會。部分董事和高級管理人員亦同時擔任非政府組織和慈善機構董事會及委員會的要職，致力解決香港經濟和社會的挑戰。

經濟表現	2019	2018	2017	2016
直接經濟價值				
產生(百萬港元) ¹	43,521	41,220	35,367	30,612
分配(百萬港元)	30,442	29,399	25,954	23,720
營運成本	4,661	4,994	4,282	4,202
員工薪酬及福利	6,229	5,656	5,122	4,807
支付出資人的款項	16,020	14,756	13,198	12,008
支付政府的款項 — 香港	3,465	3,907	3,278	2,628
支付政府的款項 — 香港以外	36	55	46	51
慈善捐獻	31	31	28	24
留存(百萬港元) ²	13,079	11,821	9,413	6,892

有關數字涵蓋範圍：恒生集團

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。

社區表現	2019	2018	2017	2016
分行數目(截至12月31日)	297	286	270	270
客戶數目(截至12月31日 — 百萬)	>3	>3	>3	>3
社區投資(百萬港元)	33	32	31	26

我們的服務

企業責任獎譽

「2019道瓊斯可持續發展亞太指數」成份股

「富時發達市場社會責任指數」成份股(自2001年)

「MSCI太平洋除日本社會責任投資指數」成份股(自2015年)

「恒生可持續發展企業指數」系列成份股(自2010年)

「香港企業可持續發展指數」成份股(自2015年)

「商界展關懷」機構(自2003年)

「君子企業」(自2011年)

行業組織的會員資格

- ❖ 商界環保協會
- ❖ 香港僱主聯合會
- ❖ 香港工業總會
- ❖ Gartner FS Operations Council – International
- ❖ 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





風險管理
是恒生日常營運的
核心部分。

風險管理是恒生日常營運的核心部分。我們透過落實穩健及透明度高的企業管治程序，管理私隱資料、網絡保安等資訊風險，以及提供平等機會，以保障營運，避免合規風險。

我們的供應鏈嚴格遵守環境、社會及管治標準，採購過程亦會以公平性、透明度及可持續性作考量。



「三道防線」框架

我們的風險管理工作委派於三道防線：



第一道防線是本行的業務單位。他們負責識別、記錄、報告及管理風險，並落實管控及評估措施，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經理。



第二道防線是本行的風險管理專員，其包括可持續發展風險管理經理、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。他們負責制定及實施風險管理政策和指引。



第三道防線是內部稽核部。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。

管理多元風險

合規風險

恒生的信譽建基於營商誠信，以及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。這些皆為負責任、具透明度和管理完善的企業所必須的。

本行由董事會和多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框架，以具前瞻性的領導，對本行得以長遠及持續成功發展有集體責任。

董事會在履行其責任時，恪守以高度誠信和道德標準行事。董事會會議會考慮有關內部監控及風險管理之管治、政策以及符合法律和監管規定做法的事宜。

我們在業務上致力維持高質素、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，在不抵觸當地法規的情況下，我們會遵行本集團的較高標準。

財務、稅務及環境、社會及管治風險

有關金融犯罪合規與監管條例合規的報告會定期提呈至高級管理層管治委員會。

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，以及內部監控與合規制度之成效。

我們按照規範的管理框架管理稅務風險。我們已實行多項措施，旨在提高稅務透明度，當中包括[《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。本行主要在香港營運及繳稅，亦致力遵守我們在所有業務營運地的稅務法律的精神和條文，並與稅務機關維持開放、透明的關係。更多相關財務資料在本行《年報》中披露。

作為滙豐集團的子公司，本行謹守集團所訂立之稅務政策、原則及策略，詳情請參閱 <https://www.hsbc.com>。

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之有關風險，並確保本行落實有效的環境、社會和管治風險管理和內部監控系統。該等系統的審視已在2019年進行。董事會亦已於2020年4月審核相關的年度證詞。

於2019年內，本行並無錄得任何因違反法律和法規而導致重大罰款或非金錢制裁。

《競爭條例》

我們的法律部門繼續負責本行各個業務及部門廣泛的風險緩解工作，以確保我們能完全符合香港的《競爭條例》之規定。這補足我們持續而覆蓋較大的競爭風險緩解項目。員工會定期得到培訓，了解條例的要求。

金融犯罪風險

我們了解本行有責任保障環球金融系統的廉潔。為履行這責任，我們會繼續將重點投資在監測、阻止及預防金融犯罪上。我們持續審查客戶的資產組合和我們的產品，以確保本行及時採取降低潛在金融犯罪風險的措施。我們實施滙豐集團的環球標準計劃，該措施為我們在香港和海外辦事處的業務制定有效的標準以打擊金融犯罪。作為該計劃的一部分，我們亦就反洗黑錢及制裁而制定一致的政策，其標準往往比本地法律和法規要求更為嚴謹，本行和滙豐集團的金融犯罪合規人員亦會對相關政策進行定期檢討。另外，我們亦聘請具相關經驗的高級人員領導這些工作，顯著提高我們在金融犯罪方面的合規能力；我們建立可靠的調查實力，改善及擴展金融犯罪的合規培訓，以及升級和更換重要而合規的資訊科技系統。除了這些優化措施外，我們另一保護金融系統廉潔及致力打擊金融犯罪的承諾，是繼續提升系統，並將這些改革納入日常風險管理之中，以令我們的計劃能長期有效及可持續發展。

管理多元風險

未來數年，我們的目標是顯著提升我們在金融犯罪風險管理，建立如人工智能這類更先進的分析系統，令我們能識別更複雜及精密的不法行為。這有助我們在有效打擊金融犯罪風險上再踏前一步。我們亦會繼續建立高效率的風險評估程序，以助我們更快及更準確監測潛在的金融犯罪。我們期望能藉此歸納出可行的觀點，除我們適用外，也可向執法部門進言，以將犯罪分子逐離金融系統。這有助集團、我們的客戶，以至整體社會受惠。

我們繼續遵從滙豐集團在提高其反賄賂和貪污風險管理能力所訂立的三年計劃，集中反賄賂和貪污的問題。此計劃加強我們的監控和流程，並改善關聯人士的紀錄。集團的計劃現正專注於加強全球有關禮物和款待的紀錄，以提供一個一致的方式記錄、通知、審批及監察禮物送贈和款待。我們亦任命專門的金融犯罪合規人員來監督反賄賂和貪污的合規性。

現時環球詐騙模式主要是針對網上銀行和對其他數碼服務作出愈趨複雜的攻擊。我們遵從滙豐集團的詐騙轉型計劃，以及繼續優先投資在以科技為本的防禦措施，並通過員工培訓以增強我們對詐騙的防禦能力。

我們定期按主題向由高級管理層組成的管治委員會匯報與金融犯罪合規性相關的議題和進展，包括但不限於執行委員會、金融犯罪風險管理委員會、風險管理會議、風險委員會等。

我們的員工確保恆生貫徹以合乎道德、誠實和負責任的手法經營業務。我們為前線員工提供培訓，範圍涵蓋銀行條例、實務守則及資料私隱，確保他們有相關知識及具警覺性，以偵察及防範行賄及受賄、洗黑錢與內幕交易等非法活動。

本行的董事於2019年已完成其必須完成之有關操守及文化、反賄賂和貪污，以及反洗黑錢的培訓。擔任高風險職位的員工須接受額外有關偵察和制止金融犯罪的專門培訓。所有員工必須完成反賄賂及貪污、反洗黑錢以及制裁的網上培訓課程，員工亦須按其職位接受培訓並通過相關評估。

本行於香港的員工於2019年平均接受0.7天的相關培訓。

於2019年內，本行沒有受到任何有關貪污訴訟的裁決。

本行受滙豐集團政策所規限，不能利用政治捐獻及招聘建立任何業務關係。於過去四年，我們並無對任何遊說者、貿易協會、政治組織或活動提供任何形式的捐助。

有關本行反洗黑錢、反賄賂及貪污、以及制裁的政策披露，可參閱此連結：<https://www.hsbc.com/our-approach/risk-and-responsibility/financial-crime-risk/financial-crime-risk-policies>。

管理多元風險

資訊風險

資料私隱

我們不斷加強資料私隱政策，並指導員工如何匯報保安事件，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。我們的網絡安全專責人員會調查違規情況，並在必要時將事件上報予重大事故處理組。

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。

資料私隱由個別業務及職能部門以第一道防線的風險責任人所監督。數據總監為第一道防線的管控責任人。我們的法律部門及資料保護主任則提供第二道防線的監管。在職能部門或業務單位層面的主任則推動資料保障的工作，並發放有關最新指引或發展的消息。(參閱「我們的客戶」內[客戶私隱](#))

網絡安全

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。為保障本行免受此等侵害，我們聘請外部顧問，根據美國國家標準暨技術研究院(NIST)的網絡安全框架進行年度網絡防衛評估，以識別需加強管理及投放資源的範疇。

為加強我們的保安、保護銀行及客戶，並確保我們的服務不受影響，我們籌組包括業務、資訊科技、風險管理人，以及高層管理人員的資訊保安風險管治會議，負責監督本行的業務網絡安全風險概況、關鍵風險緩解措施、雲端安全、網絡安全意識、網絡釣魚測試、關鍵網絡威脅、內部與外部網絡安全事件、法規要求、事件發展和解決方案。

我們持續投放資源以防禦日漸複雜的網絡攻擊，具體行動包括加強異常事件檢測、事故回應流程及針對惡意軟件、分散式阻斷服務(DDoS)攻擊及數據洩漏的防護。

所有員工都必須及時透過24小時熱線報告網絡安全事故，包括潛在或已確認的限制或內部資料洩露、客戶數據洩漏，以及可疑或已確認的網絡攻擊事件，相關專責人員會就匯報事件進行調查。

我們與執法部門及同業互相交換網絡風險情報，有助大家了解 and 應對這充滿變化的威脅。

在2019年內，我們已提供多項網絡安全相關的培訓課程，範圍涵蓋電郵保安及網絡釣魚攻擊、密碼管理、訪問權限控制、事件呈報、安全使用通訊設備及社交媒體、內部清理辦公桌政策、資訊分類及標籤、系統漏洞及補救、勒索軟件及分散式阻斷服務攻擊等範疇。所有員工均已完成每年一度必修的網上培訓。我們亦透過每月一次的晨早廣播及每月大約兩封電郵提醒全體員工相關事宜。

恒生已於2019年進行下列提升網絡安全意識的培訓：

- ❖ 電郵安全及網絡釣魚識別(全體員工)
- ❖ 金融科技你知多少 — 網絡安全及科技罪案(全體員工)
- ❖ 網絡安全意識周(全體員工)
- ❖ 網絡安全意識月(全體員工)
- ❖ 網絡安全執行摘要(全體執行委員會成員)
- ❖ 網絡安全簡介(恒生銀行及恒生保險有限公司董事會)
- ❖ 網絡之星課程(高風險職位人員)
- ❖ 網絡安全意識簡介(全體商業資訊安全風險主任)
- ❖ 亞太區網絡安全領導團隊外展(全球網絡執行委員會及亞太區網絡安全成員)



管理多元風險

平等機會、反歧視和保障人權

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。於2019年，本行沒有發現涉及任何歧視或侵犯原居民權利的事件。

我們致力構建包容的企業文化，期望由管理人員在其團隊中建立和促進濃厚的「敢言」文化，使員工確信其意見會得到重視，讓他們擁有一個免於偏見、歧視和騷擾的工作環境，並確保按客觀原則考慮晉升人才。

所有保安人員均須接受有關人權政策、程序及日常工作安全守則的培訓。(參閱「我們的員工」內[平等機會、多元文化及共融](#))為進一步培養銀行內的包容文化，員工需要接受多元文化培訓。截至2019年12月，超過65%員工已完成相關網上課程。

緊急風險

我們已記錄的業務應變計劃，包括後備營運中心等安排，確保在緊急情況之下關鍵業務得以正常運作。遠端桌面操作可讓員工毋須攜帶辦公室電腦回家亦可在家工作，讓計劃能靈活和實際推行。

為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，我們的重大事故處理組負責執行和監督不同的應變措施，旨在為銀行面對狀況時建議適當決策。

內部風險緩解

職員行為守則

為確保本行以最高的專業和道德操守營運，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。該守則參照有關監管機構的指引和業內最佳常規，並列出所有員工須遵守之道德標準及持有的價值觀，以及相關法例及監管事項的資訊。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鉤。

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、任職及擁有商業利益、版權及知識產權、保安及防詐騙、社交媒體、平等機會政策，以及利益衝突。

我們的文化支持員工為客戶做正確的事，例如透過與高層管理人員的跨職級交流，鼓勵他們正直誠實行事。我們透過晨早廣播傳遞應秉持或不可接受的操守行為，並利用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價值，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2019年增加20%。

利益衝突

我們已實施政策與程序，管理涉及員工的利益衝突，並制定嚴謹的內部監控架構，確保適當的分工。涉及敏感或高風險範疇的員工須切實遵守特定守則，並接受有關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，以及工作間不當行為的情況，並特意提供申訴和舉報渠道。我們力求確保員工所舉報的資料保密，過程中毋須有任何顧慮，並絕不姑息報復舉報人的行為。

本行採納滙豐集團之《[舉報程序](#)》。當員工認為正常的上報渠道不可用或不合適時，他們可利用安全易用的「HSBC Confidential」作出舉報。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。

負責任價值鏈

本行的融資決定反映我們的原則、風險評估程序和客戶需求。

環境及社會風險標準

我們的批核信貸過程對環境和社會風險作出評估，同時監察客戶實施和遵守相關的要求。如客戶偏離既定標準，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「齊心協力」)

環境風險方面，我們依循本行《企業貸款政策》之可持續發展風險要求。我們遵守《赤道原則》，此乃為實施項目融資的可持續發展標準而制定的一套自願遵從守則。

各業務單位就本行所有新客戶和現有客戶進行可持續發展風險分析，確保我們提供的產品及服務符合滙豐集團的《[可持續發展風險政策](#)》。(參閱「負責任的融資」)

對於企業客戶，我們則定期檢討及檢測他們對相關政策的合規情況。截至2019年12月，有關檢討結果為完全合規。

我們對化學品、能源、林木、採礦與金屬、農業產品，以及世界遺產遺址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。

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。我們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。

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、社會及管治原則的產品。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、社會及管治元素。

齊心協力



環境影響評估是一個持續不斷的過程，我們已將其納入標準信貸評估程序。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，我們的經理將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計物種的棲息地。我們要求從事林木業的客戶在高風險地區的業務須獲得100%國際認證(FSC/PEFC認證)。



負責任價值鏈 >>>

負責任的融資

在作出貸款或投資決定時，我們審慎評估環境和社會風險。本行亦制定特定的政策，以處理下列相關的敏感行業，同時設有機制確保客戶遵守有關政策。

滙豐集團所制訂並落實的《[可持續發展風險政策](#)》容許我們將環境、社會及管治元素融入我們的投資管理策略、產品設計及日常營運。作為滙豐集團的主要成員，恆生於其營運中應用相關的滙豐環境、社會及管治策略。



農業產品

我們對個別在指定高風險國家從事大豆生產、牧牛及橡膠樹生產業務的客戶作特別評估，並推出優化政策，旨在確保我們只會與就可持續發展作出承擔的客戶保持關係。客戶須根據國際標準及業內慣例營運，同時作出公眾承擔。



能源

我們已停止資助任何新燃煤發電廠、北極的新海上石油或天然氣項目、新綠地油砂項目等項目。



國防設備

我們的政策向涉及製造和銷售武器的公司表明立場。根據有關政策，我們不會向生產、出售、購買或使用殺傷性地雷、集束彈藥及其他武器的客戶提供金融服務。



林木

我們與客戶合作促進可持續林木業。



世界遺產遺址和拉姆薩爾濕地

我們避免支持有可能破壞文化重地或珍貴生態地區的項目，就此支持保育關鍵的棲息地及生物多樣性。



化學品

本行向化工行業貸款時會遵守國際、地區及國家標準，並與客戶合作，達至可持續發展的化學品生產。



採礦與金屬

我們以原則及標準規管勘探、開採、封礦和填礦，與初步工序等的參與。我們向違反人權、以及在工傷死亡人數和工傷意外方面紀錄不良的潛在新客戶進行評估。我們將不會提供融資予新建熱力煤礦，或其業務涉及熱力煤礦或於美國以山頂移除法採礦的新客戶。

負責任價值鏈

供應鏈風險

我們有賴供應商、代理及第三方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保障本行品牌及業務的重要一環，我們更以此向社區中不同企業推動負責任營運。我們要求所有承辦商和供應商遵從我們在環境、社會和道德實踐方面所設的標準，並秉持不斷求進的原則。

我們亦制定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。員工會接受相關培訓，以了解本行的內部監控措施要求。

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

承諾持續改進

本行的第三方供應商風險政策，提供清晰而詳盡的資料，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。

我們持續監察供應商表現，並有權抽查供應商的政策、程序和關乎本行行為守則的文件。我們或會要求現場審核供應商，以評估其對環境、社會和管治的遵守情況。

可持續採購

所有已簽約的供應商必須聲明已遵從滙豐集團的《[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。

我們要求供應商設立環境管理系統。此為供應商盡職審查的其中一項程序。

我們亦在採購政策的文件中加入可持續發展風險評估，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，必須表明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。

本行於採購過程中採用電子簽署，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。我們也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。

根據我們2019年的採購支賬紀錄，約92.11%的供應商位於香港(其餘位於亞洲、歐洲及美國)。

負責任價值鏈

網上風險評估報告

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：

- ❖ 反賄賂及貪污規管
- ❖ 反洗黑錢及制裁
- ❖ 業務應變管理及事件管理
- ❖ 會計風險
- ❖ 監管合規
- ❖ 保安及實體資產
- ❖ 分判合約
- ❖ 稅務
- ❖ 承保風險
- ❖ 資訊及網絡安全

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。

承辦商夥伴關係

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採購及支出事宜。這項政策旨在提升營運效益、透明度，釐清職責，以及符合「物有所值」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要求。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。

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。

人權

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

我們避免與具高風險違反人權聯繫的機構合作。本行的行為守則並不允許供應商作出任何違反與行使結社自由和集體談判權有關的行為。我們所有主要供應商及承辦商均禁止僱用童工與強迫勞工。所有供應商必須簽定我們的《供應商道德及環境行為守則》，作為盡職調查的一部分。

我們承諾在工作間對平等機會及多元共融作出正面貢獻，此承諾反映《世界人權宣言》、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》的原則。





在過去四年，
恒生的客戶滿意程度
超過 95%。

我們強調以客為本，重視建立長遠的關係。自恒生於1933年成立以來，一直以專業、熱誠、務實而進取的態度為核心價值，與客戶建立互信與忠誠的關係。現時，恒生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，確保所有資訊清晰而準確，並保持開放的溝通模式，以及充分問責的營運準則。為支持客戶對可持續發展及環境保育的關注，我們定期改進措施，以減少浪費紙張及避免過度消耗能源等問題。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實踐環保營運。

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提升財富管理的目標。

為保障客戶利益，恒生繼續集中投放資源以加強[資料私隱及網絡安全](#)，並持續提供優質服務，滿足客戶需求。在2019年，我們完成把職業健康安全管理系統由OHSAS 18001：2007遷移至最新發布的ISO 45001之外部安全評估。

了解客戶所需

恒生一直以優質服務見稱，這建基於我們對客戶財務需要和目標的深入了解。我們透過焦點小組、全方位的問卷調查等方式積極收集客戶意見，從而優化我們的服務及確保產品質素，並滿足客戶所需。客戶亦可經建議表格及熱線電話向我們反映意見。

我們透過本港市場的基準比評，找出我們的優勢和業內最佳常規，同時推行神秘顧客計劃，以監察各服務網點的前線員工為客戶所提供之服務質素。

了解客戶所需

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。我們透過開拓和優化數碼平台，除方便客戶在網上完成各種投資交易，亦提供不同資訊以協助他們作財務決策。

根據獨立市場研究公司 Kantar Hong Kong Limited 每年就全港八間主要銀行的客戶滿意度所發表之調查報告《Banking Industry Monitoring Study》，在2019年，恒生為全港最受客戶推薦的銀行，我們已連續15年獲客戶評為全港提供最佳服務的銀行。

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95%。

年份	客戶滿意程度(%)
2019	98
2018	99
2017	98
2016	95

在2019年度，恒生獲得以下主要獎譽：

- ❖ 財資 —「香港最佳本地銀行」(連續20年)
- ❖ 亞洲銀行家 —「亞太及香港區最穩健銀行」
- ❖ 亞洲貨幣 —「香港最佳中小企銀行」



透明度、問責、選擇

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。我們的產品銷售與服務政策，乃根據客戶的需要，以及其對風險的認知及承擔能力；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。我們更為管理人員舉辦工作坊，以實際案例向他們強調公平待客的重要性。

我們的對外聯繫及宣傳資料為客戶提供清晰、透明及全面的資訊，同時符合由香港金融管理局(金管局)、香港證監會及香港銀行公會所提出的相關要求。

我們設立內部資源網站—品牌中心，協助員工了解恒生的品牌指引及正確使用品牌標識。市場推廣部會提供意見，以避免我們違反或侵犯第三者的知識產權、專利及相關權益。

我們希望保障顧客能夠終身享有穩健財政，包括他們的退休生活在內。在2019年，我們推出「喜裕連連」延期年金人壽保險計劃，幫助客戶及早籌劃退休人生，為其財務能力增添更大彈性。

另外，我們的網上銷售渠道提供多款嶄新的保險產品，藉此與年輕及更廣闊的客戶群聯繫。當中的五年儲蓄人壽保障計劃提供五個保費選擇，月繳模式最低達至港幣1,000元起，幫助年輕人、學生及低收入人士獲得保障。有賴我們日漸數碼化的營商模式，恒生的直接銷售渠道上取得佳績，在市場名列第二。

我們嚴格遵守外部法例和指引，以及內部的「客戶公平原則」。



公平待客

我們以誠實的態度與客戶建立關係，以公平的价格提供產品和服務。



切合需要

我們聆聽客戶，盡力了解他們的需要，以提供最合適的產品和服務。



充足資訊

我們與客戶溝通要清晰、透明、恰當和適時，讓客戶獲取所需資訊作出知情的選擇。



合適建議

我們必須全面了解客戶的需要，並提出最切合他們的處境的建議。



履行承諾

我們向客戶就個別產品或服務的表現作出承諾後，必竭盡所能實踐這些承諾。



靈活多變

客戶可隨需求改變而更改產品或服務選擇，我們不會設下不合理的障礙。若客戶提出投訴或申索，有關程序是簡單易懂的。

我們亦受《香港銀行營運守則》、滙豐集團的《環球原則》，以及我們內部制定的《職能手冊》所規管。

透明度、問責、選擇

客戶安全

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，並以方便遊走、符合健康與安全規定為首要的考慮。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。為確保本行辦公室及分行空氣質素達至香港政府環保署頒佈的管理指引中所規定的「良好」級別指標，我們定期清洗空氣過濾設備，並量度、監察，以改善室內空氣質素。

本行辦公室及分行在炎熱季節的標準溫度是攝氏24.5度，旨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。

在網點或辦公室裝修期間，我們會盡量減少任何對服務帶來的影響及對客戶造成的不便。例如，我們會豎立堅固的圍板將工地與仍然營業之範圍分隔，並以海報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金工組件，縮短現場工程和裝嵌時間，將影響降至最低。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。

良好的物業管理和維修服務為員工和客戶營造安全舒適的環境。我們透過落實安全措施，盡力減低對員工和客戶的潛在風險，當中包括於地板上進行防滑處理，並在有需要時提供清晰明確的標示，如：「小心地滑」等。

客戶私隱

保障客戶個人和其他資料的私隱，是本行維持良好企業管治聲譽，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《個人資料(私隱)條例》的規定，並制定「私隱政策原則」，以及在分行為需要討論敏感或機密事宜的客戶提供適度私隱。

於2019年，本行為員工舉辦討論會，讓他們更佳掌握就數碼開戶相關的法律和法規問題。資料私隱是其中一個所探討的主題，而我們亦邀請外界講者分享其觀點。

本行會通知客戶有關我們收集和使用個人資料的目的、資料轉移對象類別、市場推廣類別、授權及更正資料的權利。他們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。

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根據《重大事故上報手冊》所示，及時識別並向熱線報告資料洩露情況。相關專責人員將會調查事件，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。

聆聽客戶

本行設有處理投訴程序，確保一致及有效地處理客戶意見。

隸屬不同業務單位的客戶關係團隊旨在七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。本行亦將採取行動處理在調查過程中發現所須的補救工作。

高層管理人員會定期審閱客戶建議、表揚和投訴，從中汲取的經驗會向員工轉達，藉以改善客戶服務質素和鼓勵實踐業內最佳常規。



以科技成就可能

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，以及流動應用程式使用本行全面的銀行和投資服務。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方案，融入客戶日趨流動的生活模式。

分行服務優化

我們已在分行/自助理財中心推行數項顧客友善服務，包括以近場通訊裝置技術(NFC)及二維碼進行的手機提款服務、櫃位手機取票服務，以及在分行提供平板電腦等顧客友善服務，以縮短客戶的輪候時間。

開發應用程式介面

我們於2019年啟用開發應用程式介面，供第三方服務供應商透過平台合作研發及整合服務，在符合金管局的发展進程的同時，提升客戶體驗。



我們亦與美聯物業合作推出電子估值應用程式介面，讓客戶能夠透過本行從合作夥伴的網頁及流動應用程式得到免費物業估價資訊。

改良人工智能 Chatbot

恒生個人 e-Banking 智能助理 HARO 讓客戶以互動對話形式理財，獲取外幣兌換匯率、即時外幣交易，以及外幣提款機服務地點等資訊。

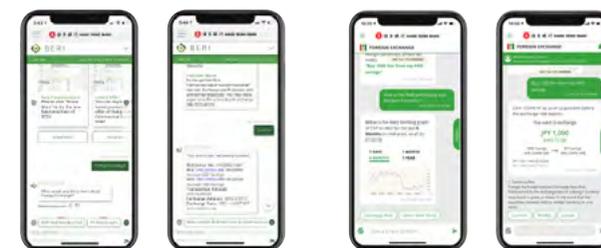
我們亦擴大商業 e-Banking 智能助理 BERI 的服務範圍，使客戶能查閱賬戶總覽及趨勢，進行外幣交易，並與客戶服務專員進行即時對話交流。

網頁升級

本行網站部分網頁及商業 e-Banking 平台均已換上全新面貌，以提升客戶的網上體驗，使其日常交易更有效率。

其他金融科技項目

最新推出的手機提款服務運用 NFC 及二維碼技術，為客戶提供更多選擇和便利。我們全新的外匯限價指示服務協助客戶及時留意及掌握外幣匯率、在指定價格進行買賣，並提供外幣提款機地點網絡。恒生「投資快」應用程式為客戶帶來簡單方便的股票買賣交易及其他增值服務。



更多為企業客戶而設的升級服務包括：

- ❖ 中小企可透過網上平台迅速、輕鬆遞交貸款申請及上載證明文件；
- ❖ 商業客戶可以手機號碼、電郵或 FPS ID 利用快速支付系統「轉數快」，透過恒生 HSBCnet 進行收款；
- ❖ 客戶可在網上專人協助下利用屏幕共享技術完成恒生商務卡申請；
- ❖ 商業 e-Banking 客戶可利用 Xero Bank Feed 管理第三方連接，而我們的網上賬戶系統則可將賬戶交易數據同步；
- ❖ 客戶亦可透過 1-Click 定期存款簡單快捷地享有特別的優惠息率。

以科技成就可能

助客戶克服挑戰

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，並特設專組為受影響的個人客戶提供債務紓緩計劃。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。

對於商業客戶，我們則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，並尋求最佳的解決方案，例如提供信貸紓困措施，以減輕他們的財務壓力。

面對迅速變化的市況，我們為客戶適時提供市場資訊及合適的財資產品。我們的產品專員、交易員及經濟分析師提供綜合財資方案及24小時環球市場資訊。本行的資訊科技有助我們迅速掌握主要市場變動，並為客戶提供最新資訊。有見2019年外匯交易市場及利率環境不明朗，本行推出度身訂造的財資產品，協助客戶更佳管理風險。

為服務社會大眾，我們與本地非政府組織合作，包括明愛向晴軒及東華三院健康理財家庭輔導中心，提供債務重組服務，幫助面對財務困境的人士。

社區外展服務

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，以助他們作出深思熟慮的理財決策。例如，我們的義工與本地慈善組織保良局合作，透過角色扮演、遊戲，以及小組討論，幫助兒童掌握基本的理財概念。

恒生數碼銀行舉辦工作坊，向高中學生推廣香港資歷架構及銀行業資訊，活動包括參觀我們的數碼樓層及參加設計思維工作坊。從銀行日常工作的體驗可鼓勵學生選擇相關的大學課程，並考慮未來投身銀行業。這旨在為銀行業長遠吸納更多優秀人才。

為支援殘障人士、提高大眾對危疾的保護意識，以及透過新晉電影導演激勵年輕人追尋夢想，恒生保險舉辦慈善電影晚會，贊助本地大學生觀賞。



支持環球及本地企業

與中小企建立穩固的夥伴關係，是我們業務的重要目標之一。我們透過與這些企業合作，支持本地經濟發展，同時協助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，並繼續善用科技和更好的關係管理，提升服務表現。

恒生對這些企業的關注令我們在2019年連續14年獲香港中小型企業總商會頒發「中小企業最佳拍檔獎」，以及連續三年獲《Hong Kong Business》選為「最佳商業銀行」。

為中小企提供全面財務方案

恒生在2019年進一步改善交易借貸方案，更切合客戶的營商模式及財務需要。我們已由交易服務專線升級至企業電話查詢中心，為客戶節省輪候時間，更讓中小企客戶透過流動應用程式及網頁上載貸款申請文件，藉此減省紙張消耗。

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。

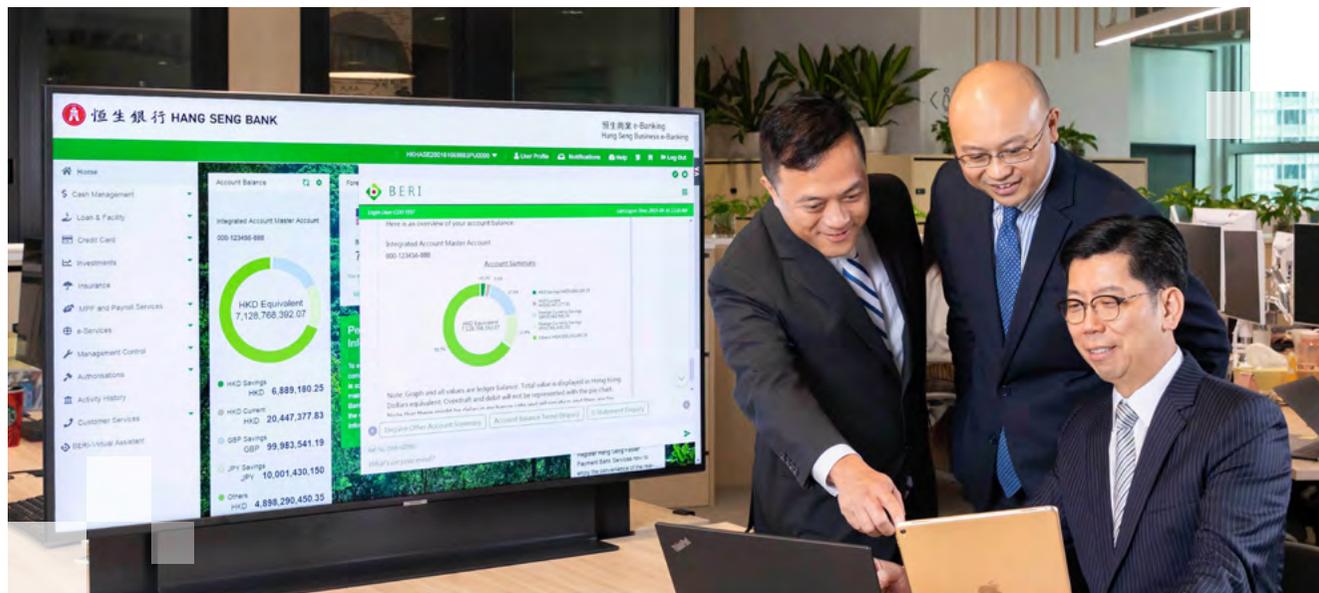
我們與外界組織或團體合作，或會為中小企或企業客戶舉辦研討會，主題可能涵蓋融資方案、現金管理、商貿、稅務、投資市場等範疇，以提升他們的財務知識及對相關理財工具

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，了解他們的需要，從而提供有效而實用的財務解決方案。

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。例如，為提升環球銀行服務客戶的營運效率，我們提供現金管理及貼身的財資解決方案。

我們於2019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。這些研討會包括人民幣境內及離岸政策發展、經濟前景，以及財資產品等資訊，旨在協助客戶把握市場機遇和滿足對沖需求。



便利的銀行服務

我們致力提升銀行的服務和設施。我們最新的網頁設計着重簡明易讀和易於瀏覽。截至2019年年底，本行共有297個服務網點，包括60間地面分行、35間專人服務中心、兩間流動分行，以及200間自助理財中心。

我們致力逐步改善客戶通道及設施，並符合或高於政府法規的標準。本行針對設立新分行工作實施無障礙計劃。截至2019年年底，我們共有21間分行設有社區關懷櫃位，為長者、殘障人士與其他有需要的客戶提供優先服務。

我們與香港導盲犬服務中心合作，方便視障人士帶同導盲犬進入指定分行的銀行大堂，部分分行亦為該中心的培訓地點。

供視障人士使用的語音導航自動櫃員機於2019年增至110部。客戶可將耳機插入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，以及更改密碼。我們亦同時為視障客戶提供聲音保安編碼器以使用網上銀行服務。

方便客戶

我們於2017年下半年推出首間流動分行，反映我們致力促進普及金融的承諾。這流動分行為本港5個大型公共屋邨提供銀行服務，而第二間流動分行已於2019年12月開始運作。

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，包括輪椅升降台、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，以及適用於使用助聽器客戶的便攜式環線感應系統。

截至2019年年底，全港共有593部恒生自動櫃員機提供24小時服務。我們已擴展外幣提款機服務，由14個網點增至39個，可供提取的外幣種類全港最多。

截至2019年12月31日，使用本行個人e-Banking服務的客戶達220萬名，較2018年增加10%。

增加金融服務渠道



- 3間分行及35部自動櫃員機位於公共屋邨
- 2間流動分行輪流服務7個公共屋邨
- 5間分行及18部自動櫃員機位於本地大學



推廣可持續融資

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，所衍生的額外成本而卻步。恒生通過「綠色融資推廣計劃」為企業客戶提供優惠貸款，鼓勵他們投資環保設備，提升效益、減少污染及保護環境，支持可持續企業發展。

此計劃適用於香港及中國內地的多種設備，計劃還款期更可長達七年。香港品質保證局會在其中為客戶無法提供充分環保證明的設備提供驗證服務。

合資格設備必須屬於以下至少其中一個類別：

- ❖ 可再生能源
 - ❖ 能源效益
 - ❖ 用水效益
 - ❖ 廢物管理
 - ❖ 污水管理
 - ❖ 空氣污染控制
 - ❖ 噪音污染控制
- (環保車輛除外)

在2019年，我們批出兩間中型企業客戶的綠色融資項目申請，總值港幣10.08億元，分別支持一間領先的玻璃製造商設計、獲取、安裝和發展綠色生產基地，以及為一間領先的發電機組供應商提供發展沼氣項目的資金。

另外，我們向一間本地大型地產商所提供銀團貸款，印證了我們綠色融資的實際行動。貸款利率是根據貸款機構在香港所擁有和經營的酒店之可持續性而定，定價時採用《可持續性貸款利率調整》方案，鼓勵貸款機構將可持續發展納入決策考量。若他們達成或高於目標，我們將會降低利息收益率，反之亦然。可持續發展的表現是根據基準而衡量，例如平均能源密度及平均廢物堆填棄置量。這些酒店的監測和驗證由專為旅遊業提供基準評測、認證及諮詢服務的EarthCheck所提供。

這項目印證恒生的創新服務方案為環境帶來正面影響，並使貸款機構對自己所造成的環境影響負上責任。





本行推動尊重個人及專業的文化，為同事提供
**開放、共融、
公平和優良**
的工作環境及平等機會。

員工是恒成功的基石，亦是我們與社區連繫的重要橋樑。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，旨在吸引及保留優秀的人才，推動他們進步，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，令本行業務得以成功。

本行推動尊重個人及專業的文化，為同事提供開放、共融、公平和優良的工作環境及平等機會。

恒生義工隊的活動，讓員工可以參與其生活及工作所屬社區的發展。

以員工數目而言，恒生是全港最大的上市公司之一。本行聘用超過8,000名員工(以等同全職員工計算)，其中99%為永久僱員，另外1%為合約僱員¹。香港是本行的主要營運地點，而大部分高層管理人員²均來自本地社區³。



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。

提升員工表現

本行設有完善的工作表現管理制度考核員工的表現，並鼓勵終身學習及持續進步。

我們鼓勵經理和員工之間進行頻繁、全面和有意義的對話。有關對話提供討論工作進度、給予反饋和認可的機會，並有助辨識員工所需的支援，解決個人福祉相關的問題。

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，員工的工作及行為表現會獲得評級。行為表現評估會審視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，以吸引和保留人才。我們採用與工作表現掛鉤的薪酬制度，薪酬調整的幅度根據員工對本行業務的貢獻而釐定，以激勵員工。我們亦根據集團、業務單位或個人如何維護我們的價值觀並遵守風險和合規標準，酌情向員工發放額外浮動薪酬。

為留住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。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

恒生制定並推行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。

至於兼職及臨時僱員，其合約薪酬則會參照法例規定和市場慣例。

員工留任

於2019年，本行香港員工的自然流失率為17.8%。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，並採取適當措施留住人才。



培訓和技能發展

我們投放資源培訓和推進員工發展，以建立及維持員工的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，令他們了解恒生的文化、價值觀、風險管理、企業管治，以及可持續發展目標。

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

於2019年，我們為所有香港員工提供約67,480小時有關政策及程序的培訓，當中包括反貪污及賄賂、反洗黑錢及制裁。亦有其他培訓提高員工對共融和尊重他人的意識。

維持可持續性

本行的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2018年優化政策推行以來，申請數目增加50%。

我們提供載有各類與銀行、技術及管理相關主題學習資源的網上平台、網上培訓和講師指導計劃，以支持員工的學習和發展。

為加強員工的退休準備，我們與香港財務策劃師學會合作，為員工提供內部退休顧問計劃。

以人為本 培育未來領袖

為加強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。

我們亦為管理人員舉辦工作坊，以建立核心團隊管理的技能。其中，我們於2019年度舉辦了以「憑尊重管理」為主題的先導培訓項目，以協助他們杜絕職場歧視、騷擾及欺凌的情況。

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，以及顧問式銷售與客戶關係管理。

於2019年，我們為本地員工及實習生提供約405,030小時的培訓。

本行100%員工於年內接受培訓，受訓的員工男性及女性比例各佔總受訓的員工43%及57%。行政人員、專職人員及文職/非文職人員則分別佔28%、45%及27%。

培訓(包括網上培訓、一般課堂、虛擬課堂)	2019	2018	2017	2016
平均培訓日數				
每名全職僱員(包括實習生)	5.5	5	5	5
平均培訓時數(按性別)				
男性	52	46	43	47
女性	40	38	36	41
平均培訓時數(按職級)				
行政人員	29	29	32	37
專職人員	44	49	41	50
文職/非文職人員	64	40	41	38

培訓和技能發展

培育領導和繼任人才

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。(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2019年，488名大學生參加本行的實習計劃。

我們致力促進內部升遷，以培育人才，拓闊他們的工作經驗，以及保留專才。於2019年，1,632名員工成功申請轉職至銀行內其他職位。

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提供為期三年有系統的管理培訓生計劃，透過密集式的計劃培訓學員，使他們日後具備有於本行八項業務之中擔任管理崗位的能力。計劃內容包括涵蓋業務營運及產品與服務的培訓、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。

“

我最難忘的經歷發生在我的首個工作崗位，當時我在人壽保險業務營銷部協助推出一個大型項目。在合規性和產品等部門的工作崗位中，我學會以更加彈性及靈活的方式工作。

張健鋒

管理培訓生(2018年入職)，保險業務處

“

恒生長久以來的企業聲譽及友好工作文化是我選擇在此開始職業生涯的原因。恒生積極投入於社區，包括體育、教育及義工服務，是一間令員工引以自豪的本地企業。

張耀文

管理培訓生(2017年入職)，財務監理



培訓和技能發展

培育出色領袖

保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，從而建立以企業價值為主導的高績效文化。

企業文化工作坊

本行把企業價值觀——可靠、開放及連繫融入於員工的日常工作之中。我們設有獎勵計劃，嘉許實踐企業價值的員工，以支持本行長遠發展。

於2019年，我們推出「RIGHT Together」計劃，舉辦建立文化的活動、培訓，以及銀行內部宣傳及溝通活動，推廣「對的原則待客，服務對的客戶」的企業精神，以實現業務的可持續增長。

領導才能課程

我們為員工提供有系統的領導才能發展課程，內容涵蓋自我領導和建立個人影響力、領導團隊及績效指導、領導業務和機構，以及推動增長策略和改變。強大的領導能力是本行可持續發展的關鍵。

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，資助有志於金融科技事業上發展的本地大學生實習，為期6至12個月。

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。

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，為投身銀行業並成功發展作好準備。

企業憲章

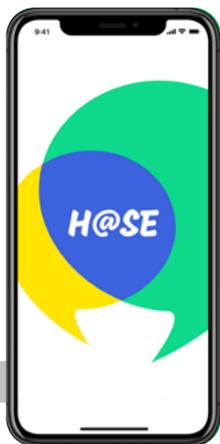
恒生的「企業憲章」載有本行一直堅守的宗旨及價值觀，以及指引員工在面臨困難抉擇時，應如何作出正確的決定。「企業憲章」鼓勵員工在面對挑戰時保持勇敢誠信和敢言，並運用客觀的判斷力。員工可以透過內聯網參考工作實例及相關資料。

員工投入感與溝通

本行致力締造一個良好的工作環境，包括加強員工投入感、推動多元共融文化及鼓勵員工發揮所長。

於2019年，本行推行一項改善企業文化項目，以提升我們的長遠可持續發展，維持客戶的信任及建立一個使員工滿足、被重視和受到啟發的工作環境。項目提倡把正面行為視為其中一項使企業能蓬勃發展的企業基因。例如，本行舉行小組討論研究不同議題、舉辦培訓和內部宣傳協助員工將這些正面行為付諸實行、舉辦工作坊鼓勵管理人員公開討論，締造真誠聆聽及啟發的文化。透過以上努力，我們希望達成「對的原則待客，服務對的客戶」的目標。

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，例如優質客戶服務、包容及創新。同時，該計劃包括一系列高級管理人員參與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，介紹其業務的交流會。



為加強本行員工之間的溝通和協作，我們於2019年推出員工專用的流動應用程式「H@SE」。平台為香港8,000多名員工提供互動溝通的渠道，彷彿在其他社交平台般自由留言分享和可就各種主題投票。程式對我們的開放及互動文化相當重要，能鼓勵員工與高層管理層人員及其他階層職員進行公開、直接和雙向的溝通。程式在推出的兩個月後共錄得85%使用率，各業務部門於2019年發佈超過1,000個與企業資訊、重要消息及業務相關資料的帖文。為收集員工意見，平台設置不同問題進行意見調查，並獲得超過5,800次投票。

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資訊。

我們鼓勵員工通過員工意見調查、意見交流會、小組討論，及員工專用的流動應用程式提供建議、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。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。

本行每半年進行一次全體員工意見調查，問卷的回應率由38%(2018年上半年)上升至66%(2019年下半年)。73%的受訪員工推薦恒生為理想工作地點，是自2018年來的最高水平。另外，85%的受訪員工認為本行真誠推動「啟發」文化。



建立「啟發」文化

從過去的員工意見調查中，我們了解到增強高層管理人員的親和力為減輕員工對發表意見的憂慮的最有效方法。我們為此推行的意見交流會深受員工歡迎，使員工可與高層管理人員直接對話。由於非正式的交流形式受到員工歡迎，我們將持續視此為我們與員工溝通的核心策略。我們於2019年下半年進行的最新意見調查反映，有85%的員工願意在目睹潛在的錯誤行為時提出關注。

員工對意見交流會的參與率由14%(2016年第二季)上升至超過60%(2019年下半年)，參與者均表揚指會議互動、具建設性和成果豐碩。

平等機會與多元共融

恒生致力營造公平和優良的企業文化。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。

我們努力以身作則，遵守《性別歧視條例》、《種族歧視條例》、《殘疾歧視條例》和《家庭崗位歧視條例》。

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。董事會採納的[《董事會多元性政策》](#)已上載至本行網站。

本行於委任董事前，會考慮候任董事的能力，以及董事會組合之多元性，包括但不限於其性別、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。董事會還透過[提名政策](#)確保董事提名過程的透明度。該政策已上載本行網頁。

恒生43%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。該2019年目標為29%的高級職位由女性擔任。本行本地的員工中57%是女性，43%是男性。



本行希望在各個職業階層的性別比率達至平衡。我們參與由香港政府領導的「性別課題聯絡人網絡」，推廣實踐兩性皆享平等地位及權利，讓女性享有平等機會。該網絡讓本行能與其他業界人士分享業內的最佳實踐方案及緊貼最新監管資訊。

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》，並上載在本行的內聯網。該政策的原則已列載於《職員規則手冊》中「多元與共融」內，所有員工必須遵守。本行的人力資源政策遵守有關的政府法例和規例。於2019年，本行沒有受到與上述政策有關的訴訟裁決。

在遇上不恰當行為時，管理人員將提供實際指導及處理相關投訴。如個案已轉交至人力資源部，他們將盡可能進行調解，並在必要時進行進一步調查。

我們深信一個共融環境可以使員工舒適地表現自我，並鼓勵他們發展潛能，推動創新及加強團隊合作。

我們會定期檢討有關多元與共融的政策，並在適當時候予以修訂，以確保它們符合法規要求、市場趨勢和業內最佳實踐模式。

我們鼓勵擁有共同興趣和目標（如在職父母）的員工，通過「H@SE」員工應用程式中的社區聊天群組，建立其網絡以及分享資訊和資源。這些員工主導群組有助為具不同興趣和背景的員工培養一個具支援和共融的文化。

每位員工都會接受有關多元、共融、平等機會和在營運過程中保障人權的培訓，相關課程亦是新僱員入職課程之一。於2019年，我們已為香港新入職僱員提供共19,075小時相關之培訓。

員工福祉



員工在工作與生活之間取得平衡，有助他們發揮最佳表現。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。

為增強員工的工作投入度，協助留住和吸引人才，我們為員工提供不同支援，如領養子女假期和義工假期。我們亦鼓勵員工與經理協商其工作模式，例如彈性工作時間和地點，以平衡工作和個人承諾。

員工在不同的人生階段或面對各種職場及人生挑戰。故此，我們設有在家工作、兼職工作、停薪留職等彈性工作安排，有助員工履行作為父母或照顧者的責任。

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。我們於2019年增加有薪年假、產假以及領養子女假的日數，以提供更多支援予員工及其家庭。年內，195名女性員工及137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%。我們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。

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，本行員工每年可申請達兩個工作天的義工假期。

我們持續舉辦多項休閒及康樂活動，鼓勵員工多做運動、培養他們的嗜好及興趣，並與同事、朋友和家庭成員建立更密切連繫。於2019年，我們舉辦超過270個課程及活動吸引員工參加。重點活動包括家庭同樂日及我們首個帶子女上班體驗日，讓子女了解父母在辦公室的日常生活。我們舉辦講座和研討會，為在職父母提供資訊及支援，以協助他們加強與子女之間的溝通交流。以上活動均廣受員工歡迎。

我們的年度項目「恒生團隊盃」以籃球、足球、保齡球、羽毛球、乒乓球及飛鏢比賽，加強員工的團隊精神，並促進跨部門的交流。我們亦鼓勵員工參與外界團體如香港銀行華員會、香港保齡球總會及香港乒乓總會所舉辦的比賽。我們新成立的龍舟和欖球隊不但吸引了年輕一代參加，並且取得令人鼓舞的成績。

於2019年，我們為員工於五星級酒店所設的度假房間增至八間，此專屬福利吸引員工及其家人於酒店共度超過2,760晚。

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組織建立團隊精神的活動。



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。另外，我們亦提供一系列預防性和靈活的健康支援服務，包括常規醫療檢查，視力檢查和疫苗接種。於2019年，我們為員工提供即場季節性流感疫苗接種。

我們承諾為員工締造一個身心皆宜的工作環境。我們在2019年舉辦一系列工作坊和活動，旨在鼓勵員工透過積極運動、健康飲食和壓力管理達至健康生活，其中一項「We Support」活動包含多項健康、安全及健康相關的講座及工作坊。

自2019年1月起，所有在主要辦公大樓及分行工作的員工每周可享用水果一次。每月亦會在不同的主要辦公大樓舉行歡樂時光聚會，為員工提供免費飲品、小食及遊戲，讓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。我們亦舉辦非正式社交活動，使員工在節奏明快的歡樂氣氛下與高級管理人員交流，在職父母、千禧一代和新入職員工都參與其中，分享在職場上遇上的不同挑戰並提供支援。



恒生總行的「數碼樓層」採納嶄新以活動為本的工作空間模式，支援多元化的工作模式，有助激發創意、提高靈活性、促進協作，並提升健康。

穩健財務

為協助員工達至財政穩健，我們提供信用卡、保險和其他產業及服務優惠。我們為員工提供具吸引力的房屋貸款，使他們可購置首個居所，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的最長還款期已延至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，我們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。



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，設立**職安健的政策**及管理架構，把各個職級的員工納入至不同的委員會、論壇和工作小組之中。恒生為員工提供職安健訓練，並列入至我們的入職培訓計劃中，其中包括課堂培訓及網上培訓課程。

恒生是全球首家獲得 BS OHSAS 18001:2007 認證的銀行，該職業健康安全系統旨在減低員工、承辦商、客戶，以及所有我們在香港的附屬公司於我們業務過程中的職安健風險。於2019年，我們以將本行的認證升級為新推出的ISO 45001職業健康安全系統作目標，並成功完成該管理系統遷移的外部安全評估。

本行員工定期參與緊急疏散演習，以確保他們能有效識別、移除及減低對客戶和/或員工的潛在安全風險，並能在發生緊急情況時迅速作出適當行動。本行已在所有物業內委任員工擔任防火糾察一職。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心臟去顫器。

恒生設有安全管理委員會，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。中層管理人員組成的工作小組則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工作支援。(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風險評估。如情況有變動或有任何更改，包括使用一些設備、物料、特殊或臨時的活動或裝修，或於事故發生後有採取行動，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險或潛在危險時，即時向其所屬部門的工作危害分析小組成員反映，以採取安全措施，減低風險。有關潛在安全問題或包括不正當的體力處理操作、滑倒、絆倒、跌倒，以及電線鬆脫等。

本行傳染病緊急應變計劃，載列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。

在防火主題月，本行舉辦研討會、防火安全交流會和設立資訊攤位，提升員工的關注、健康及安全。

職業健康及安全：人人有責

我們在本行整體和各職能部門層面實施職業健康及安全管理。



各級職能部門：

- ❖ 個人保護裝備
- ❖ 安全管理委員會
- ❖ 員工代表參與健康及安全檢查、安全審核和意外事故調查
- ❖ 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，遵守國際勞工標準
- ❖ 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

職業健康及安全統計數字	2019	2018	2017	2016
損失工作日率[^]				
男性	0.23	0.73	0.04	0.06
女性	2.41	0.26	2.22	2.62
整體	2.64	0.99	2.26	2.68
總損失工作日	232.5	92.5	187.5	224.5
工傷率[#]				
男性	0.02	0.03	0.01	0.01
女性	0.06	0.03	0.10	0.12
整體	0.08	0.06	0.11	0.13
缺勤率[*]				
男性	1.56%	1.50%	1.25%	1.49%
女性	2.28%	2.15%	1.95%	2.24%
整體	1.98%	1.87%	1.66%	1.93%
職業傷亡致命個案死亡人數	0	0	0	0



附註：

[^] 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。於2019年、2018年、2017年及2016年的等同全職員工分別為8,315、8,814、7,828及7,897。

[#] 工傷率是按每200,000工作小時的工傷宗數計算。於2019年、2018年、2017年及2016年的等同全職員工分別為8,315、8,814、7,828及7,897。

^{*} 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。於2019年、2018年、2017年及2016年平均員工數目分別為8,677、8,421、7,863及7,998人。



本行員工統計數字一覽表

員工類別分佈(按性別劃分)

	2019		2018		2017		2016	
	男性	女性	男性	女性	男性	女性	男性	女性
全職長期員工	3,591	4,783	3,580	4,882	3,349	4,611	3,242	4,600
全職合約員工	66	31	65	34	128	92	60	41
兼職員工	17	56	8	42	4	28	4	25
臨時員工	-*	-*	-*	-*	1	2	2	3
合計	3,674	4,870	3,653	4,958	3,482	4,733	3,308	4,669
總計	8,543		8,611		8,215		7,977	

職位分佈(按性別劃分)

行政人員	1,267	1,311	1,205	1,216	1,045	1,047	847	907
專職人員	1,599	2,246	1,702	2,314	1,604	2,108	1,597	2,056
文職人員/非文職人員	809	1,312	747	1,428	833	1,578	864	1,706
合計	3,674	4,870	3,653	4,958	3,482	4,733	3,308	4,669
總計	8,543		8,611		8,215		7,977	

新聘僱員人數(按年齡組別和性別劃分)

30歲以下	525	490	563	616	553	566	406	428
30歲至39歲	227	180	346	295	258	246	103	130
40歲至49歲	50	85	67	121	61	68	23	26
50歲至59歲	19	27	32	31	27	16	15	13
60歲或以上	12	13	3	4	13	4	7	6
合計	833	794	1,011	1,067	912	900	554	603
總計	1,628		2,078		1,812		1,157	
新聘僱員百分比 [^]	19.1%		24.1%		22.1%		14.8%	

員工按年齡分佈

	2019	2018	2017	2016
30歲以下	2,536	2,585	2,535	2,530
30歲至39歲	2,704	2,650	2,354	2,108
40歲至49歲	1,957	2,034	2,025	2,061
50歲至59歲	1,271	1,291	1,261	1,240
60歲或以上	75	50	40	38
總計	8,543	8,611	8,215	7,977

附註：

*「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。

[^] 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

平均年齡

	2019	2018	2017	2016
行政人員	40	40	40	41
專職人員	37	36	37	36
文職人員/非文職人員	36	38	37	37
總計	38	38	38	38

平均服務年資

	2019	2018	2017	2016
行政人員	9	8	9	10
專職人員	10	10	11	11
文職人員/非文職人員	9	11	11	12
總計	9	10	11	11

員工自然流失人數(按年齡組別和性別劃分)

	2019				2018				2017				2016			
	男性		女性		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 [^]	人數	流失率 [^]	人數	流失率 [^]
30歲以下	320	3.8%	343	4.1%	368	4.4%	384	4.7%	361	4.6%	411	5.3%	363	4.5%	357	4.5%
30歲至39歲	256	3.0%	227	2.7%	238	2.8%	208	2.5%	175	2.2%	196	2.5%	142	1.8%	155	1.9%
40歲至49歲	72	0.8%	113	1.3%	70	0.8%	113	1.4%	47	0.6%	77	1.0%	40	0.5%	83	1.1%
50歲至59歲	81	0.9%	83	1.0%	49	0.6%	44	0.6%	23	0.3%	30	0.4%	31	0.4%	38	0.5%
60歲或以上	3	0.1%	4	0.1%	35	0.4%	36	0.4%	53	0.7%	30	0.4%	57	0.7%	34	0.4%
合計	733	8.6%	770	9.2%	761	9.0%	784	9.5%	659	8.4%	745	9.6%	633	7.9%	667	8.5%
總計	1,502 (17.8%)				1,545 (17.8%)				1,404 (18.0%)				1,300 (16.4%)			

附註：

員工人數於年內維持穩定，沒有明顯的季節差異。

所有人數以等同全職員工計算。

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。

香港為本報告涵蓋的唯一營運地點，按地區劃分的員工人數及員工流失率因此並不適用。

[^] 流失率按實際僱員人數計算



為減少本行業務對環境帶來的負面影響，我們訂立年度目標，例如

每年減少2%

溫室氣體排放。

我們了解有需要為現今及未來世代保護地球，因此我們堅持減少耗用天然資源並推廣環保責任。我們以環保的方式經營業務，並在與持份者建立關係的同時亦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。

我們的共同責任

為減少本行業務對環境帶來的負面影響，我們訂立年度目標，例如每年減少2%溫室氣體排放。

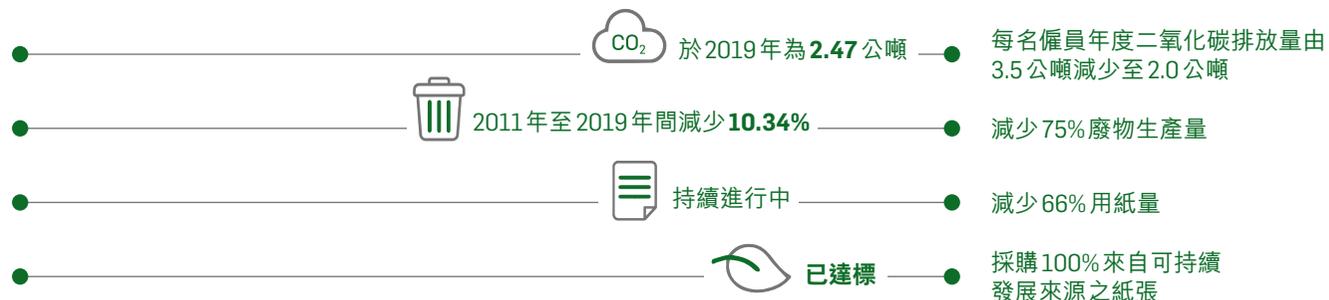
本行沿用滙豐集團的方針，以緩解、適應及融資應對氣候變化這項全球挑戰。我們透過倡導、產品和服務來支持客戶邁向低碳經濟。有關細節詳列於[《滙豐集團的氣候變化聲明》](#)。

我們亦採用滙豐集團的環保策略性計劃：

自2011年

恒生迄今進展

滙豐集團2020年前實踐的目標



我們的環境管理

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

我們監測環境管理系統，以確保能持續符合ISO 14001標準。本行制定《[環保政策](#)》，並成立環境管理委員會。委員會負責核實本行的環境管理系統是否與業務策略互相配合，並不斷改善本行環保表現。委員會制定多項環境管理指引，涵蓋如採購及廢物管理等不同範疇，鼓勵採取各項綠色措施，達至更環保的工作間。

本行透過各渠道提高員工對綠色議題的關注，包括培訓和義工活動，從而使他們成為環保大使。考慮到員工公幹對環境的影響，我們亦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。

我們關注會直接或間接影響業務的監管發展，同時參與「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。於本行宴會廳所舉行的銀行活動，我們不會以魚翅及瀕危珊瑚魚入饌。我們在宴會廳提供的是由世界自然基金會香港分會認可的環保海鮮菜單。

本行謹遵香港法規和指引，例如《廢物處置條例》(第354章)，該條例監管與本行辦公室營運相關的儲存及棄置電子廢棄物。於2019年我們並無錄得有關違反環境法例或法規的發現或舉報。

我們的環保大使

恒生培訓部分員工成為環保大使，以支持環境管理系統的實行。他們亦透過定期向工作夥伴、家人及朋友提供環保相關政策及措施的最新資訊，提升他們的環保意識。

我們的辦公大樓

恒生於辦公大樓落實不同措施，以減少能源消耗及緩解氣候變化，例如，恒生主要辦公大樓的所有照明和冷氣系統都會在預設的時間(一般在晚上7時30分)關閉。此外，我們亦會於非辦公時間期間暫停非必要的升降機服務。

我們致力追求可持續及具能源效益，亦同時符合最高國際標準的辦公大樓。恒生113是香港首間榮獲美國綠色建築委員會領先能源與環境設計(LEED)頒發的最高級別鉑金級認證的本地銀行辦公大樓。恒生中心辦公大樓亦獲頒LEED商用室內設計的金級證書。

恒生113辦公大樓裝有耗電量低的發光二極體(LED)照明系統、冷卻天花系統，以及空氣清新系統，較傳統冷氣系統每年可節省約25%能源。於2019年，恒生113辦公大樓獲頒「環保建築大獎」中的優異獎。恒生113將安裝太陽能發電板以生產可再生能源。

於2019年，我們從本地供電商購入等同330兆瓦時的「可再生能源證書」，證書上標示的每一度電，均代表由本地生產的太陽能、風能及堆填區沼氣等項目所產生的電力。我們獲中電「創新節能企業大獎2019」頒發「可再生能源貢獻大獎」，表揚我們支持本地可再生能源生產的工作。



我們的環境管理

恒生應用科技設施及數碼方案於工作間的優化項目，實現無紙化工作及減少儲存空間，並提供更多空間用以增闊會議室、建立寬敞的茶水間及休息區，以配合員工流動及協作的工作模式。

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，我們正為總行進行幕牆優化工程。

我們的工程項目

我們聘請承辦商清除因清拆和裝修所產生的建築廢物。我們保證所有建築廢物均會棄置於政府核准的地方，並確保承辦商的廢物管理和處理程序均符合本行的標準。在裝修辦公室時，我們設法重用狀況良好的傢具，並要求供應商回收不再使用的傢具。

我們的物料

我們於銀行物業中採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、發光二極體照明系統、高效能冷氣機和一級能源效益電器。

我們的供水

本行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」金級證書；恒生113辦公大樓則獲頒「優質食水」及「優質沖廁水」證書。恒生113辦公大樓重用冷卻用水於沖廁系統。

我們與客戶的溝通

於2019年，本行53.3%的月結單及通知書都透過電子方式發出。所發出的電子月結單及通知書較2018年增加13.3%。針對信用卡業務，截至2019年年底，53.3%的信用卡客戶選擇接收電子月結單，而非紙張月結單；同時，本行51.3%的信用咭申請及96.2%的個人貸款申請都經由電話及電子渠道接收。

89.82%的股東在2019年採用本行的電子通訊服務，節省約1,339萬張紙。

商業銀行業務方面，於2019年，78.6%的客戶交易經由不同的數碼渠道處理(1,915萬宗交易中佔1,506萬宗)，相關渠道包括我們的網上銀行服務、流動應用程式、自動櫃員機，以及電話銀行服務。數碼交易包括支付轉賬、自動付款、開立定期存款、出糧，以及自動櫃員機服務。在2019年透過電子渠道捐款予慈善機構有逾50萬宗交易，善款合計港幣6,000萬元。

我們的環保倡導工作

恒生作為香港最大的上市公司之一，我們積極提倡改善環境，並以身作則，持續改善我們業務運作的環保表現。我們透過融資政策，以及對外界項目的支持，鼓勵員工、客戶和社會大眾探討保護天然資源及加強環境健康的重要性。

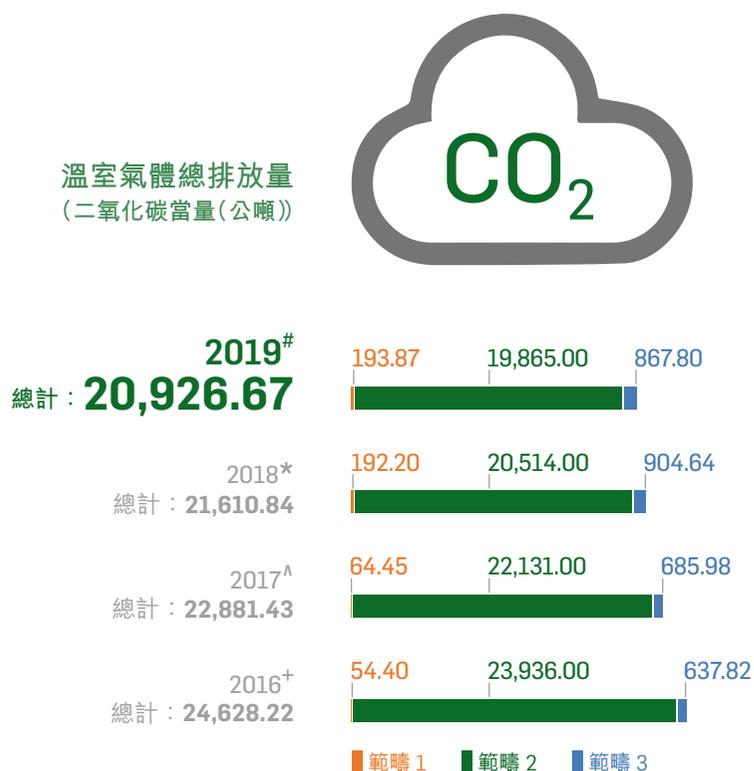


於2019年，本行在主要的辦公大樓舉辦以減少廢物及回收為主題的講座，季度通訊內亦包含環保資訊。本行在年度「CSR Sustainer」工作坊上亦有探討氣候變化風險怎樣影響我們的日常營運。

恒生在2019年繼續支持由長春社舉辦的「恒生 — 長春社生態捍衛戰」，在籌款的同時，亦加強公眾對環保議題及香港野外自然美景的關注。

恒生亦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，包括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》。

環保表現



	單位	2019#	2018*	2017^	2016+
溫室氣體排放					
溫室氣體總排放量 ¹	二氧化碳當量(公噸)	20,926.67	21,610.84	22,881.43	24,628.22
範疇 1	二氧化碳當量(公噸)	193.87	192.20	64.45	54.40
• 固定燃燒	二氧化碳當量(公噸)	78.30	79.32	64.45	54.40
• 流動燃燒	二氧化碳當量(公噸)	115.57	112.88	不適用	不適用
範疇 2	二氧化碳當量(公噸)	19,865.00	20,514.00	22,131.00	23,936.00
• 購買電力	二氧化碳當量(公噸)	19,848.00	20,496.00	22,116.00	23,923.00
• 煤氣	二氧化碳當量(公噸)	17.00	18.00	15.00	13.00
範疇 3	二氧化碳當量(公噸)	867.80	904.64	685.98	637.82
• 公幹(陸空交通)	二氧化碳當量(公噸)	551.96	563.43	342.98	305.82
• 輸電和配電損耗	二氧化碳當量(公噸)	309.00	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)	6.84	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	2.47	2.56	2.95	3.16
• 範疇 1	二氧化碳當量(公噸)/全職僱員	0.02	0.02	0.01	0.01
• 範疇 2	二氧化碳當量(公噸)/全職僱員	2.35	2.43	2.85	3.07
• 範疇 3	二氧化碳當量(公噸)/全職僱員	0.10	0.11	0.09	0.08
每平方呎 ³ 溫室氣體總排放量	二氧化碳當量(公噸)/平方呎	0.015	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 2018 年 10 月 1 日至 2019 年 9 月 30 日 * 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 1 及 2 的溫室氣體排放是按照香港政府的《香港建築物(商業、住宅或公共用途)的溫室氣體排放及減除的核算和報告指引(2010 年版)》作估算。

範疇 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 2018 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 0.80 千克二氧化碳當量/千瓦時。

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

² 全職僱員以等同全職員工的數目計算，於 2019 年 9 月 30 日、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 8,468、8,452、7,769 及 7,786。

³ 於 2019 年 9 月 30 日、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 1,387,344、1,357,948、1,427,358 及 1,635,975 平方呎。

環保表現

總能源消耗
(兆瓦時)



■ 間接：電力
■ 直接：其他燃料來源
(燃氣及柴油)

2019#
總計：**31,719.92**

31,289.08 430.84

2018*
總計：**32,756.78**

32,334.54 422.24

2017^
總計：**34,784.80**

34,440.37 344.43

2016+
總計：**36,939.35**

36,647.48 291.87

	單位	2019#	2018*	2017^	2016+
每名全職僱員 ⁴ 平均能源消耗	兆瓦時/全職僱員	3.75	3.88	4.48	4.74
每平方呎 ⁵ 能源消耗	兆瓦時/平方呎	0.02	0.02	0.02	0.02

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 2018 年 10 月 1 日至 2019 年 9 月 30 日 * 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 由於水務署的海水供應網絡並未覆蓋恒生 113 辦公大樓，因而需使用淡水沖廁。

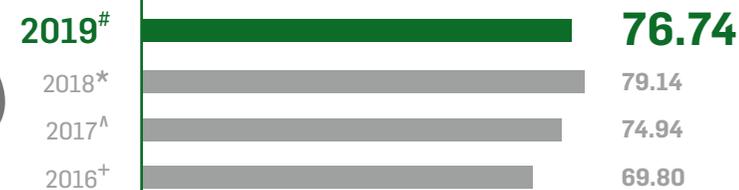
² 2019 年辦公室用紙量上升的原因在於該數據的收集方法在 2019 年第二季度作出改動，新的數據收集方法按使用者的實際使用量統計。

³ 獲滙豐集團認可的認證計劃所認證的紙張，現時包括「森林管理委員會」(FSC)、「加拿大標準協會」等。

⁴ 全職僱員以等同全職員工的數目計算，於 2019 年 9 月 30 日、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 8,468、8,452、7,769 及 7,786。

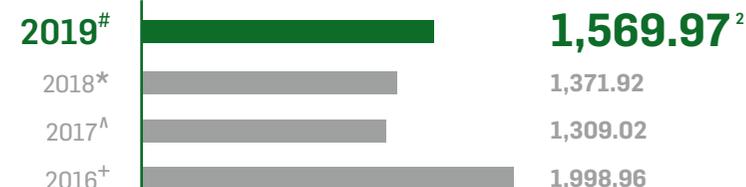
⁵ 於 2019 年 9 月 30 日、2018 年 9 月 30 日、2017 年 9 月 30 日及 2016 年 9 月 30 日，總樓面面積分別為 1,387,344、1,357,948、1,427,358 及 1,635,975 平方呎。

總耗水量¹ (千立方米)



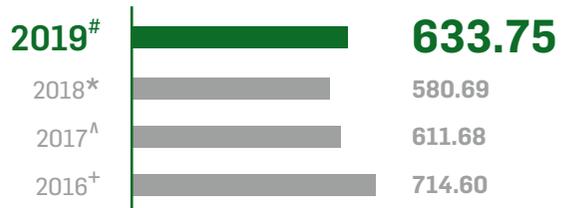
	單位	2019#	2018*	2017^	2016+
每名全職僱員 ⁴ 平均耗水量	立方米/全職僱員	9.06	9.36	9.65	8.96

紙張總耗用量 (公噸)



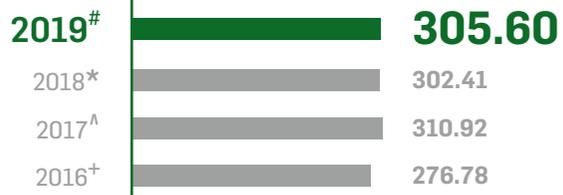
環保表現 >>>

回收廢物循環再造總量 (公噸)



	單位	2019 [#]	2018 [*]	2017 [^]	2016 ⁺
回收廢物循環再造種類					
紙張	公噸	598.20	530.07	550.77	597.20
塑膠	公噸	1.40	0.59	0.44	0.53
鋁罐	公噸	0.66	0.20	0.18	0.12
玻璃 ²	公噸	0.29	0.10	不適用	不適用
傢具	公噸	0.79	7.14	19.11	53.31
資訊科技設備及電子用品 ³	公噸	4.79	17.61	20.73	47.22
廚餘	公噸	27.62	24.98	20.45	16.22

棄置於堆填區廢物量¹ (公噸)



	單位	2019 [#]	2018 [*]	2017 [^]	2016 ⁺
每名全職僱員 ⁴ 平均棄置廢物總量	公噸/全職僱員	0.04	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 2018 年 10 月 1 日 至 2019 年 9 月 30 日 ^{*} 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 由於只有處置少量有害廢物，有害廢物的處置量不作統計。

² 報告中的相關數據乃自 2018 年起開始蒐集。

³ 由平板顯示器和印刷電路板組成的資訊科技和電子廢物被歸類為有害廢物。

⁴ 全職僱員以等同全職員工的數目計算，於 2019 年 9 月 30 日、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 8,468、8,452、7,769 及 7,786。



於 2019 年，我們投放約
港幣 3,300 萬元
於本地社區發展，
令過去十年的總額達
港幣 2.82 億元。



作為香港具領導地位的本地銀行，恒生於社區內扮演着重要的角色。

年輕人是可持續發展的關鍵，與他們交流及幫助他們裝備自己，不但使社區及業務保持活力，更為社會及環境締造長久而正面的改變。

因此，我們着重激勵香港的青年人，培養他們的知識、技能，建立他們的自信，令其能在瞬息萬變的環境中茁壯成長。

恒生同時承諾服務廣大社群。我們的社區投資分為以下四大支柱：



培養未來所需技能
以提升就業能力



增進理財知識



培養創業精神



關懷社會

我們的企業責任委員會由本行副董事長兼行政總裁出任主席，負責制訂本行的社區投資策略及項目、批核計劃書，以及監督社區投資項目的推行，並將銀行發揮領導才能及創新精神等的核心價值融入社區投資項目之中。

於 2019 年，我們投放約港幣 3,300 萬元於本地社區發展，令過去十年的總額達港幣 2.82 億元。

除了善用恒生的財務實力，我們更投入不同非財務資源，例如義工服務時間、專業知識，以及實務支援。在 2019 年，恒生的社區投資計劃及義工隊共舉辦超過 1,800 項活動，惠及逾 250 萬人。



以下詳載我們的社區投資項目所覆蓋的範圍。



培養未來所需技能 以提升就業能力

恒生致力協助不同社會或經濟背景的年輕人掌握與就業有關的技能，用於這方面的投資佔社區投資總額超過三分之一。這些項目支持聯合國可持續發展目標中的第四項目標 – 優質教育。我們在此範疇的計劃簡介如下。

「I am...」網上平台及流動應用程式

恒生與非政府組織聖雅各福群會合作推出此嶄新網上平台，為15至29歲的青年提供包括職學達人等個人化升學及就業輔導。這平台旨在幫助身處於學習和開展職業生涯交叉路上的

人士，為他們提供資訊和指導，包括招聘市場數據，協助他們的個人發展及職涯規劃。

項目於2019年9月推出，是全港首個以Chatbot(聊天機械人)及透過資料匯整分析數據，向年輕人提供互動職學輔導的平台。用戶可從超過230名合資格的網上職學達人得到實時見解，這些網上職學達人包括45名恒生員工及管理培訓生。此外，平台亦設有性格測試、升學及就業資訊，以及網上電視頻道。

現時已共有33間學校，約6,900名學生率先參與平台使用示範環節，其中半數學生已註冊成為平台的用戶。



面對面交談有時會感到少許尷尬，透過短訊與「職學達人」對話，可更暢所欲言。

聖公會蔡功譜中學
黃景賢同學



了解更多「I am...」



下載「I am...」流動應用程式



了解更多有關流動應用程式



下載流動應用程式



恒生 — 家福青少年調解計劃

恒生與香港家庭福利會於2013年推出全港首個小學生朋輩調解計劃，旨在於青少年的關鍵成長階段宣揚和諧的文化。藉着一系列的活動，包括調解訓練、講故事環節及研發朋輩調解流動應用程式，此計劃已惠及超過60,000名學生、家長和教師。

逾160名恒生員工已受訓成為調解大使，並於小學帶領講故事環節及教育科技課堂。

於2020年，我們將繼續加強在2018年推出的首個朋輩調解教育流動應用程式的功能及內容。我們亦會加添其他活動，例如：朋輩調解講故事活動，以接觸更多群眾。



培養未來所需技能 以提升就業能力

恒生青少年品德達人

自2017年起，恒生與聖雅各福群會合作推行恒生青少年品德達人，向高小學生推廣「尊重、關愛、誠信、責任」的核心價值。這計劃提供模擬人生活動、職場體驗及工作坊等，協助學生欣賞及了解良好品格，並鼓勵他們以具品德的行為及正面態度面對挑戰，確立對自我的認知及肯定。



由於我不擅溝通，所以在計劃初期較沉默。但在老師的鼓勵下，我在模擬人生遊戲中開始與素不相識的人交流，這推動了我在其後當超市收銀員的工作中與顧客溝通。這些難能可貴的經驗使我學懂與人相處時須尊重及保持真誠的重要性。

秀茂坪天主教小學
林東樂同學



約100名教師及200名義工受訓後協助推行該計劃，超過13,900名學生及2,200位家長曾參與相關活動，計劃亦研發流動應用程式。品德達人廣受學校、家長及學生歡迎。

恒生 — YMCA 快樂「球」學計劃



計劃現已踏入第三年，旨在通過舉辦扭氣球訓練和比賽，讓有特殊教育需要的學生發揮潛能，提升他們的專注力、身體協調、組織能力，以及溝通技巧，這有助他們面對在學校和未來生活上所遇到的挑戰。

在2019年8月，八名有特殊教育需要的學生前赴台灣參與「國際氣球藝術大會」。雖然要與專業選手同場較量，但他們都能勇奪「佳作獎」，充分肯定他們的努力及才華。

在2019年，計劃的受眾由中學拓展至小學，並加入職業治療課程，以滿足較年輕參與者的需要。



計劃賦予我嘗試、思考及成功的機會。我在過程中發現自己的長處及建立自信。現時在校內我感到更能投入。



聖公會李福慶中學
曾子健同學

恒生 — 體院精英運動員全方位發展計劃

恒生長期支持本地的體育發展。於2019年，我們更進一步夥拍香港體育學院，推出「恒生 — 體院精英運動員全方位發展計劃」，協助運動員發展重要的軟技能，提升他們從運動生涯退役後的就業能力。

計劃亦透過學校探訪、社區開放日和工作坊，向青少年及學生介紹以運動作為職業選擇。

明報校園記者計劃

恒生20年來一直支持此計劃。計劃不但增進學生的公民意識，同時也提升他們的分析、研究和溝通能力。計劃至今已有超過9,500名高中生參與，當中包括在2019年來自125間學校的345名高中生。

恒生社會服務獎學金

自1995年起，恒生共為香港及內地多個獎學金計劃撥款逾港幣6,600萬元，惠及超過2,400名具才華的年輕人，讓他們在求學路上走得更遠。



培養創業精神

恒生鼓勵新晉創業人士發展可持續的業務，我們此範疇的計劃包括：

恒生青年前路探索計劃

恒生與香港善導會合作，為邊緣、弱勢及更生青年提供探索未來職涯方向的機會。我們向他們提供各種基本技能培訓，

包括溝通及解難技巧，協助他們建立身份認同及作出合適的職業選擇。

恒生高層管理人員在計劃中擔任演講嘉賓，分享他們的專業見解及經驗，以及審核學員的創業計劃書。成功獲甄選的學員可獲創業基金及指導，使他們的創業夢想轉化為業務藍圖。

計劃於2018至19年間合共吸引超過2,300名年輕人參與，其中超過250名學員更參與行業影子學習、培訓、以及就業和創業工作坊。近30名學員在2019年8月，於荔枝角一個為期兩天的市集中展示了他們的業務成果。

恒生雲南低碳鄉村

繼成功完成過去十年的沼氣能源項目之後，恒生於2016年繼續與長春社合作，在中國雲南省試行低碳鄉村模式。

於2019年，恒生於雲南省騰沖市已完成第二個低碳項目。項目以高效的節柴灶取代傳統柴燒爐灶，並安裝太陽能熱水器，以及太陽能路燈，從而減低村民對附近林木資源的依賴，大幅改善了他們的生活質素。

項目更教育村民環保農業和農產品管理，促進可持續發展的農業供應鏈。



項目帶來了正面經濟效益，我相信可以吸引在城鎮尋求工作機會的村民回流農村維持生計。



大蒿坪村民
馬子高



增進理財知識

恒生善用自身的主要優勢及專業知識，改善不同背景人士的理財知識，使他們可以作出謹慎的財務管理決定。例如，我們的義工曾參與由香港銀行公會舉辦的兩項計劃，其中一項透過推動各年齡層人士使用數碼銀行服務以提升理財知識，另一項計劃則為低收入青年提供財務管理的建議。

這些計劃支持恒生於2019年度的關注重點——裝備年輕一代保障未來財務。我們亦與慈善機構保良局合作，以互動遊戲及活動為幼稚園學生提供理財教育。

e\$mart 理財童學會

我們很高興與香港家庭福利會合作，推出嶄新的「e\$mart 理財童學會」。

新的金融科技世代使用無現金交易，年輕一代減少親身接觸現金，因此令他們在金錢管理上較不假思索。

為此，恒生將於2020年上半年正式推出香港首個為小學生理財教育而設的「e\$mart 理財童學會」，其為藉模擬電子交易遊戲，提高學生對理財的關注，並透過舉辦講座增進年輕父母的理財意識及知識，促進親子之間於理財知識上作有效的對話交流。

於2019年，先導推行的遊戲、予學生及家長的培訓講座惠及約1,000人。恒生義工將支援有關遊戲，善用他們的專業財務知識，教導學生及家長。



關懷社會

恒生藉着提倡共融及促進社會福祉的活動，與我們的社區及環境建立穩健聯繫。



恒生乒乓球學院

恒生與香港乒乓總會一直緊密合作，長期支持學院以鼓勵公眾參與體育運動強身健體，培養寶貴的生活技能，如發揮堅毅及公平競賽的精神。學院亦提供專門培訓課程及計劃，培育及協助年輕乒壇新星，長遠在體育運動上追求理想。學院自成立至今共舉辦逾7,300項活動，惠及超過39萬人。

在2019年，恒生公佈撥款港幣1,300萬元予香港乒乓總會資助其2019-21年營運，兌現我們鼓勵不同年齡及背景人士參與康體活動的承諾，並為具天賦的乒乓精英提供優質培訓。於2020年，我們將與香港乒乓總會慶祝合作邁向30載，繼續支持香港年輕人，並在區內發展具國際水平的乒乓球運動。

恒生每年一度舉辦的「恒生『新一代』乒乓大比拼」旨在向年約五至九歲的兒童提供競技平台，是學院最廣受歡迎的比賽項目。於2019年該參與活動的反應熱烈，共有超過800名兒童球員報名參加。

於2019年，我們亦曾贊助兩項香港體育盛事：「菁英航運2019國際乒聯世界巡迴賽——恒生香港公開賽」(屬「M」品牌活動)及「2019恒生香港青少年公開賽」。



關懷社會

恒生義工隊

在2019年，恒生義工隊舉辦逾80項以社區為本的義工活動，集中關注弱勢社群的福祉、加強理財教育、提高經濟流動性，以及推廣環保議題。員工每年可享兩個工作天的義工假期，參與義工活動。



銀行鼓勵員工整個部門的同事一同參與義工服務。這是建立團隊精神的好機會，不但使員工們一同回饋社會，更可在輕鬆的環境下互動，共享歡樂時光。



產品分銷策劃及組合管理主管
區曼霞



環境

恒生第二年支持長春社舉辦的「恒生 — 長春社生態捍衛戰」野外定向比賽，並獲超過400人報名參加。本年度的活動主題為「走塑」，旨在藉活動提升公眾對循環再用及回收的意識，鼓勵減少使用塑膠。

恒生員工參與多項與環境保護相關的活動，其中包括「生態捍衛戰」、綠色力量「環島行」，以及「步走大自然」活動，有助加強他們對環境保育的意識。

教育

恒生於2019年透過學生票及資助計劃，支持約11,000名學生及弱勢兒童欣賞香港管弦樂團的表演及多項香港藝術節2019的節目。

社會福利

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8,000萬元，當中超過港幣2,500萬元來自每年一度的「公益金便服日」。

涵蓋範圍

除特別註明外，本報告涵蓋恒生的香港業務。報告涵蓋恒生直接控制的業務，並載列本行向員工、客戶、供應商、業務夥伴，以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。由於內地及其他業務佔恒生銀行集團除稅前溢利及總資產的比重並不顯著，因此本報告並未包括相關業務。此處「顯著」意指除稅前溢利及總資產於過去五年的平均比重應超過5%。除特別註明外，本報告所提及的「本集團」乃指恒生的香港業務及其位於香港的附屬公司。

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《2019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所有限公司(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核查，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「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2019年5月出版。



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2019（「報告」）的全部內容進行獨立驗證。該報告詳述恒生在2019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《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》的要求編制並滿足《環境、社會及管治報告指引》的披露責任條文；
- 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。

恒生努力地革新其報告以增加對持份者的透明度和回應性披露與其可持續發展影響相稱的長遠策略、目標，具體行動和進展。總括而言，報告內容充份描述了恒生的可持續發展表現。

香港品質保證局

沈小茵

沈小茵

審核主管

2020年3月

譚玉秀

譚玉秀

企業業務總監



GRI 標準及香港交易所的《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	封面 ； 目錄
102-2		活動、品牌、產品與服務	我們的業務信念：經營原則 > 我們的服務
102-3		總部位置	香港。
102-4		營運地點	香港、中國內地及其他。
102-5		所有權與法律形式	以香港聯交所上市。
102-6		服務的市場	我們的業務信念：經營原則
102-7		機構規模	我們的業務信念：經營原則 ； 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		供應鏈	我們的風險管理 > 負責任供應鏈 > 供應鏈風險
102-10		機構及其供應鏈的重要變化	在 2019 年內，機構及其供應鏈並無重大轉變。
102-11		預警原則或方針	《2019 年年報》：企業管治報告(第 110-139 頁) 我們的風險管理
102-12		外部倡議	我們的員工 > 平等機會與多元共融 ；我們的環境 > 我們的環境管理 > 我們的環保倡導工作
102-13		機構的會員資格	我們的業務信念：經營原則 > 我們的服務 > 行業組織的會員資格
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
一般披露			
GRI 102 一般披露 2016			
道德與誠信			
102-16		價值、原則、標準和行為規範	行政總裁的話 ； 我們的業務信念：經營原則 ； 我們的風險管理 ； 我們的客戶 ； 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	我們的風險管理 > 管理多元風險 > 內部風險緩解
管治			
102-18 [#]		管治架構	我們的風險管理 > 管理多元風險 > 合規風險 《2019 年年報》：企業管治報告(第 110-139 頁)
與持份者溝通			
102-40 [#]		持份者組別名單	我們的業務信念：經營原則 > 我們的信念：我們的持份者
102-41		集體談判協議	2019 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	我們的業務信念：經營原則 > 我們的信念：我們的持份者
102-43 [#]	KPI B6.2	持份者參與的方式	我們的業務信念：經營原則 > 我們的信念：我們的持份者
102-44 [#]	KPI B6.2	提出之關鍵議題與關注事項	我們的業務信念：經營原則 > 回應持份者的關注

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
一般披露			
GRI 102 一般披露 2016			
匯報實務			
102-45		綜合財務報表中所包含的實體	《2019 年年報》
102-46 [#]		界定報告內容和議題邊界	關於本報告 ；我們的業務信念：經營原則 > 我們的重要議題評估
102-47 [#]		重大議題表列	我們的業務信念：經營原則 > 我們的重要議題評估
102-48		資訊重編	沒有就去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	目錄 > 報告範疇
102-51		上一份報告的日期	我們上一份報告為《企業可持續發展報告 2018》，於 2019 年 5 月出版。
102-52		匯報周期	《企業可持續發展報告》為每年出版。
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 > 報告指引
102-55		GRI 內容索引	內容索引
102-56		外部保證	核實聲明 ； 關於本報告 > 報告審核

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
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 ； 我們的業務信念：經營原則
201-1	KPI B8.2	所產生及分配的直接經濟價值	我們的業務信念：經營原則 > 我們的服務 > 我們的表現
GRI 202 市場定位 2016			
103-1, 103-2, 103-3	GD B1	管理方針	我們的業務信念：經營原則 > 我們的策略 ； 我們的員工
202-2		僱用當地居民為高層管理人員的比例	《2019 年年報》：委任及重選董事 (第 114 頁) ； 董事及高層管理人員簡介 (第 140-147 頁) 我們的員工
GRI 204 採購實務 2016			
103-1, 103-2, 103-3	GD B5, KPI B5.2	管理方針	我們的業務信念：經營原則 ； 我們的風險管理 > 負責任供應鏈 > 供應鏈風險
204-1 [#]		來自當地供應商的採購支出比例	我們的風險管理 > 負責任供應鏈 > 供應鏈風險
GRI 205 反貪腐 2016			
103-1, 103-2, 103-3	GD B7	管理方針	我們的風險管理 > 管理多元風險 > 金融犯罪風險 ； 內部風險緩解 ； 負責任供應鏈 > 供應鏈風險
205-2 [#]		有關反貪腐政策和程序的溝通及培訓	我們的風險管理 > 管理多元風險 > 金融犯罪風險 ； 我們的員工 > 建立成功文化
205-3	KPI B7.1	已確認的貪腐事件及採取的行動	我們的風險管理 > 管理多元風險 > 金融犯罪風險

GRI 標準及香港交易所的《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
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	我們的業務信念：經營原則 > 我們的策略 ；我們的風險管理 > 負責任供應鏈 > 供應鏈風險 ；我們的環境 > 我們的環境管理
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, GD A3, KPI A1.5, KPI A2.3, KPI A3.1	管理方針	我們的風險管理 > 負責任供應鏈 > 供應鏈風險 ；我們的環境 > 我們的環境管理
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 303 水 2018			
103-1, 103-2, 103-3	GD A2, GD A3, KPI A2.4, KPI A3.1	管理方針	我們的風險管理 > 負責任供應鏈 > 供應鏈風險 ；我們的環境 > 我們的環境管理
303-3 [#]	KPI A2.2	取水量	我們的環境 > 環保表現 營運中只使用水務署供水。香港缺水情況低，求取水源時亦沒有任何問題。

GRI 標準及香港交易所的《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 305 排放 2016			
103-1, 103-2, 103-3 [#]	GD A1, GD A3, KPI A1.1, KPI A1.5, KPI A3.1	管理方針	行政總裁的話 ；我們的業務信念：經營原則 > 我們的策略 ；我們的風險管理 > 負責任供應鏈 > 供應鏈風險 ；我們的環境 > 我們的環境管理 氣體排放並非業務的重要議題，故此沒有就這指標作披露。
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
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
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
305-4 [#]	KPI A1.2	溫室氣體排放強度	我們的環境 > 環保表現
GRI 306 污水和廢物 2016			
103-1, 103-2, 103-3 [#]	GD A1, GD A3, KPI A1.6, KPI A3.1	管理方針	我們的業務信念：經營原則 > 我們的策略 ； 我們的風險管理 > 負責任供應鏈 > 供應鏈風險 ； 我們的環境 > 我們的環境管理
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 鑑於與業務性質無關，有害廢料並非我們直接營運的重要議題。 在環境表現中披露的數據沒有包括由一次性裝修工程所產生的廢物。
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 > 我們的環境管理 在 2019 年，我們沒有受到任何有關環境法例或法規訴訟的裁決。

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
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 ；我們的業務信念：經營原則 > 我們的策略 ； 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 ；我們的業務信念：經營原則 > 回應持份者的關注 ；我們的員工 > 員工投入與溝通
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 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 ；我們的員工 > 職業健康及安全
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
403-4		有關職業安全衛生之工作者參與、磋商和溝通	我們的員工 > 職業健康及安全
403-5		有關職業安全衛生之工作者訓練	我們的員工 > 職業健康及安全
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	我們的業務信念：經營原則 > 我們的策略 ；我們的員工 > 培訓和技能發展

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 404 培訓與教育 2016			
404-1 [#]	KPI B3.1, 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
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 ； 我們的員工
405-1 [#]	KPI B1.1	公司管治團隊及員工多元性	《2019 年年報》：董事會成員 (第 111 頁) ； 董事及高層管理人員簡介 (第 140-147 頁) 我們的員工 > 平等機會與多元共融 ； 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	我們的員工 > 提升員工表現 > 同工同酬 ； 平等機會與多元共融
406-1		歧視事件及採取的糾正行動	我們的員工 > 平等機會與多元共融
GRI 412 人權評估 2016			
103-1, 103-2, 103-3	GD B4, KPI B4.1, KPI B4.2	管理方針	我們的風險管理 > 負責任供應鏈 > 環境及社會風險標準 ； 供應鏈風險 ；我們的員工 > 平等機會與多元共融
412-2 [#]		關於人權政策或程序的員工培訓	童工及強迫勞工並非業務的重要議題，故此沒有就該兩項指標作披露。 我們的員工 > 平等機會與多元共融

GRI 標準及香港交易所的《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 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 ；我們的業務信念：經營原則 > 我們的策略 ； 回應持份者的關注 ；我們的客戶 > 以科技成就可能 ； 便利的銀行服務 ； 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 > 以科技成就可能 ； 便利的銀行服務 ； 我們的社區
GRI 416 客戶健康與安全 2016			
103-1, 103-2, 103-3	GD B6	管理方針	我們的客戶 > 透明度、問責、選擇 > 客戶安全
416-1	KPI B6.1, KPI B6.4	評估產品和服務類別對健康和安全的衝擊	我們的客戶 > 透明度、問責、選擇 > 客戶安全 本行提供之金融服務不會因健康及安全理由而回收。
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	我們的業務信念：經營原則 > 回應持份者的關注 ；我們的風險管理 > 管理多元風險 > 資料風險 ；我們的客戶 > 透明度、問責、選擇 > 客戶私隱
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	本行於 2019 年錄得少量投訴。日後當數據更完備時，將予以披露。
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 2019 年，我們沒有受到任何有關僱傭實務、職業健康及安全、童工或強迫勞工、產品責任，以及貪腐訴訟的裁決。

GRI 標準及香港交易所的《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 > 透明度、問責、選擇 ； 以科技成就可能 ； 便利的銀行服務
產品組合		
G4-DMA	管理方針	我們的風險管理 > 負責任供應鏈 > 環境及社會風險標準 ； 供應鏈風險 ；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	《2019年年報》：按類分析(第193-196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。

GRI 標準及香港交易所的《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
積極擁權		
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	我們的風險管理 > 負責任供應鏈 > 環境及社會風險標準
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 > 便利的銀行服務
G4-FS14	改善弱勢社群取得金融服務的措施	我們的客戶 > 便利的銀行服務