



恒生銀行
HANG SENG BANK



股份代號：11



環境、社會及管治報告 2022

目錄

- 03 摘要
- 05 董事會聲明及行政總裁的話
- 07 我們的環境、社會及管治 (ESG) 旅程

我們的環境

- 15 氣候策略
- 21 可持續發展金融
- 25 環境管理

社會

- 32 我們的客戶
- 42 我們的員工
- 69 我們的社區

管治

- 75 積極管理風險
- 88 我們的持份者

- 91 關於本報告
- 95 關鍵指標
- 103 內容索引
- 126 核實聲明

摘要

■ 我們的環境、社會及管治 (ESG) 策略

2022年，我們的ESG策略持續專注於以下範疇：



在制定以下 ESG 策略的六大範疇時，我們配合以下的聯合國可持續發展目標：



■ 我們的環境、社會及管治成就

2022年 ESG 主要成就

ESG 表現



FTSE4Good

- ▶ 自2001年起成為「富時社會責任指數」成份股



- ▶ 自2003年起獲香港社會服務聯會頒發「商界展關懷」標誌



- ▶ 自2015年起成為「MSCI太平洋除日本社會責任投資指數」成份股（2022年維持「AA」評級）



- ▶ 自2015年起成為成份股，並在2022年於「香港企業可持續發展指數」和「大灣區企業可持續發展指數」中排名第五



- ▶ 維持 Sustainalytics 低風險評級



- ▶ 在《2022年性別平等全球報告與排名》前十名香港企業中排名第一



- ▶ 在《2022年中國100家海外上市公司碳排名分析報告》中排名第七

ESG 獎項



- ▶ 獲香港環境、社會及管治報告大獎頒發「最佳GRI報告獎」嘉許獎
- ▶ 獲2022年度香港公司管治與環境、社會及管治卓越獎頒發「環境、社會及管治卓越獎」
- ▶ 獲彭博商業周刊/中文版及德勤頒發「ESG領先企業大獎」及「領先社區項目獎」
- ▶ 獲灼見名家 ESG 大獎頒發「ESG企業典範大獎」
- ▶ 獲環球金融頒發2021年度「香港環境卓越大獎金獎（服務及貿易業）」
- ▶ 獲頒2022年度「香港可持續金融服務獎」

董事會聲明及行政總裁的話

■ 董事會聲明

為了就減緩氣候變化作出更有力的承諾，本行之目標是於2030年或之前，將業務營運的碳排放量達至淨零。本行亦致力促成滙豐集團（下稱滙豐）之目標，在2030年或之前於供應鏈中達到淨零碳排放，並支持集團於2050年或之前實現客戶融資組合中之碳排放量達至淨零。

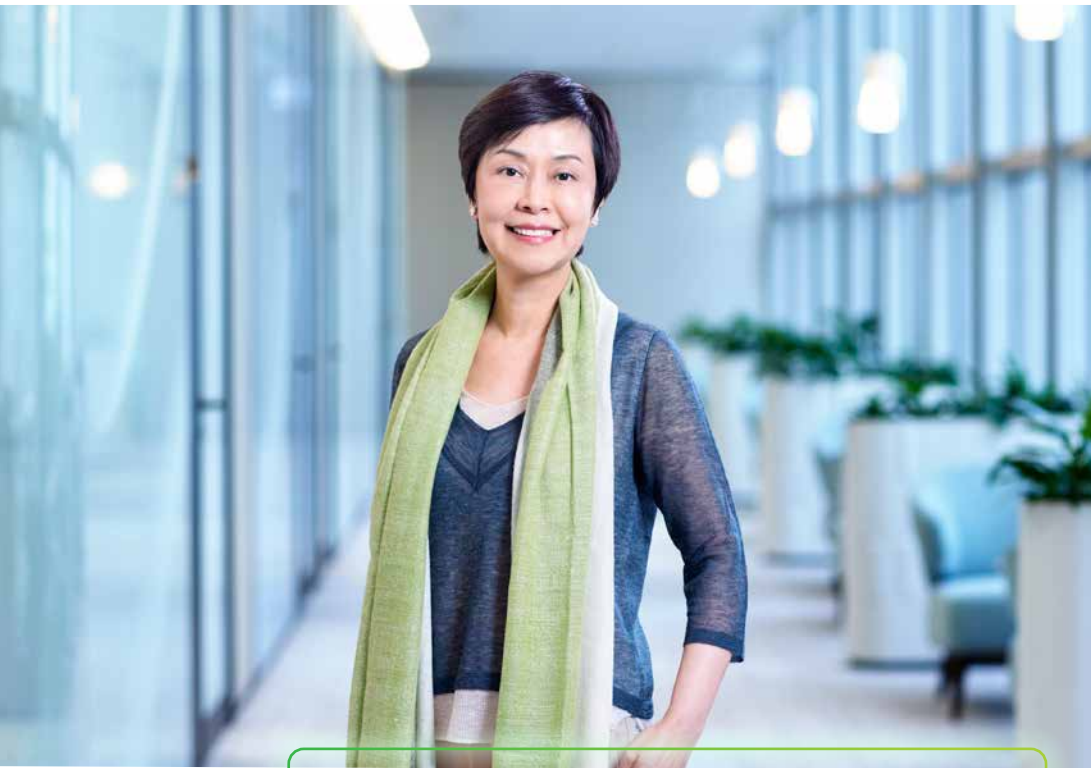
管理氣候相關風險需要各行各業通力合作。為協助本行客戶轉型至低碳經濟，我們持續提供多元化的可持續融資產品及服務，以迎合客戶的不同需要。2022年，恒生投資管理有限公司推出首隻以恒生指數為基礎的ESG交易所買賣基金（ETF）。我們亦推出綠色存款，讓企業客戶可以將資金投放在可持續發展項目上。



本行之目標是於**2030**年或之前，
將業務營運的碳排放量**達至淨零**。



行政總裁的話



為協助本行客戶轉型至低碳經濟，
我們持續開發並提供與可持續融資
相關的新產品。



加強減緩氣候變化的承諾

我們明白減緩氣候變化為刻不容緩，因此於2022制定了與滙豐步伐一致的減碳排放量目標。

提供多元化的可持續融資方案

為協助本行客戶轉型至低碳經濟，我們持續開發並提供與可持續融資相關的新產品。在商業銀行業務方面，我們推出綠色存款，並為客戶提供綠色貿易融資方案。至於零售銀行業務方面，我們則推出了綠色按揭，藉此鼓勵買家購入獲得指定綠色建築認證的住宅物業。投資方面，我們的附屬公司恒生指數公司設立了恒生氣候變化1.5°C目標指數及其他以ESG為焦點的指數，為有意將氣候及ESG相關考慮因素納入投資組合的投資者提供參考基準。

隨着我們慶祝成立90周年，本行將繼續視以客為本為營商圭臬，同時融入創新以回應客戶與時並進的需要。營商環境瞬息萬變且充滿挑戰，我們會致力推動ESG發展，為客戶和社區帶來正面影響。

施穎茵

執行董事兼行政總裁
恒生銀行

我們的環境、社會及管治 (ESG) 旅程

■ 簡介

恒生（下稱恒生或本行）致力在本地銀行業扮演積極角色，提升業界對ESG事宜的關注。於2022年，我們繼續實行我們的ESG策略及實施計劃，並透過多種方式（如網上研討會、短片及通訊）提升內部能力提高員工對ESG議題的意識及了解。

為持續就ESG目標取得進展，我們自2021年起為各業務單位實施年度ESG關鍵績效指標並定期向董事會報告最新進展。

■ 我們的ESG管治

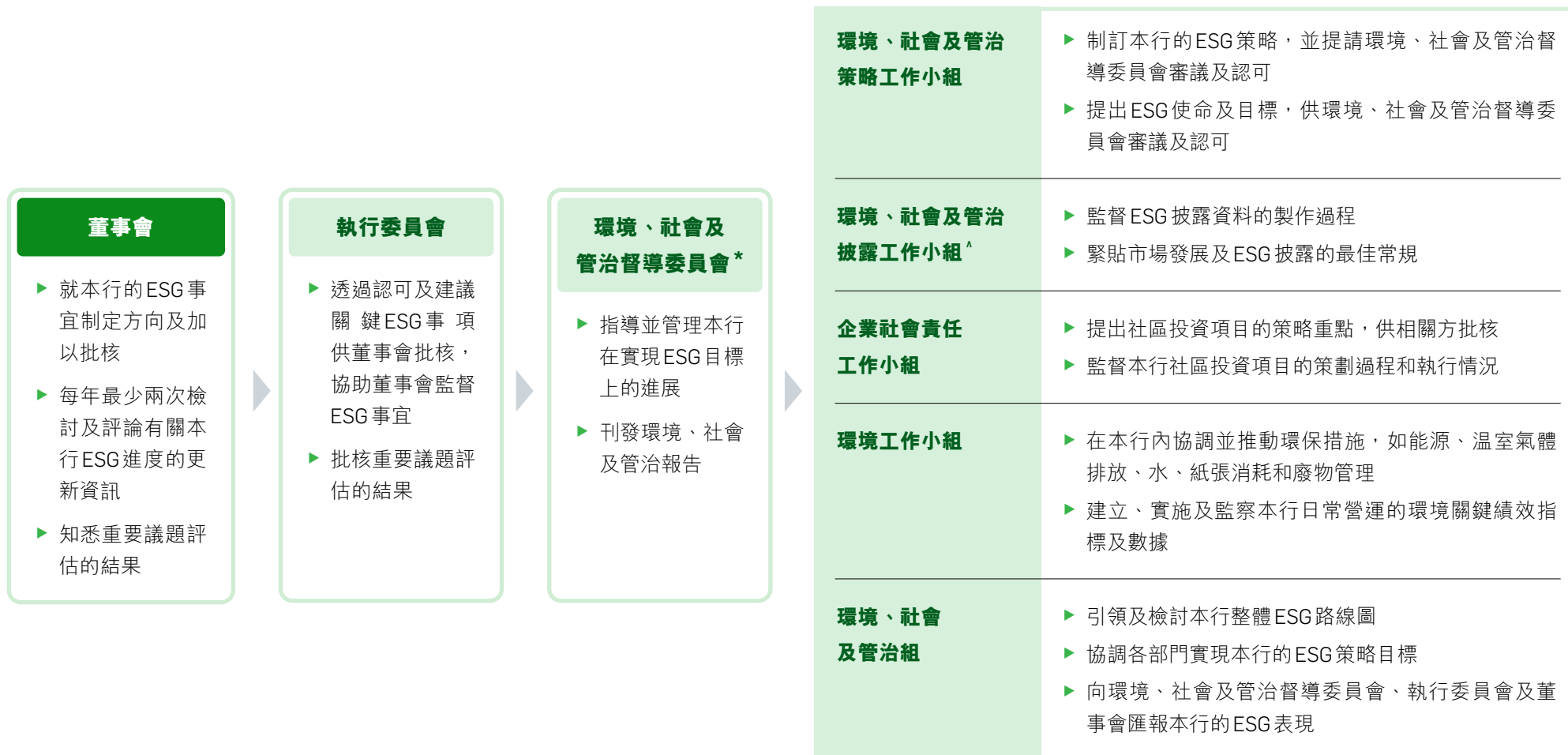
本行致力就我們的ESG旅程秉持並奉行高水準的管治，務求維護我們的股東、客戶、員工及其他持份者的利益。

我們的環境、社會及管治督導委員會由執行董事兼行政總裁擔任主席。執行董事兼行政總裁亦擔任執行委員會的主席，而執行委員會負責向董事會匯報。該督導委員會下設四個工作小組（環境、社會及管治策略、環境、企業社會責任，以及環境、社會及管治披露），各由本行執行委員會的一名成員領導。我們的專責環境、社會及管治組則與不同業務單位協調，以本行整體的策略角度管理ESG相關事宜。

根據香港交易及結算所有限公司（香港交易所）《主板上市規則》附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》，董事會已於2022年及2023年初舉行的若干會議，定期獲悉ESG相關事項的進展。在該等會議中，董事會得悉我們就2022年初制訂的ESG相關目標及指標所取得之最新進展，並向管理層提供有關意見及建議，同時就ESG事項進行監督工作。董事會亦確認本行之披露架構乃屬有效及充足，當中包括與ESG相關的風險管理及內部監控系統。



我們的 ESG 管治









* 由本行執行董事兼行政總裁擔任主席；候補主席：財務總監

[^] 由財務總監擔任主席

■ 追求卓越環境

整體而言，我們在達成環保目標方面進展良好，截至2022年9月底¹的主要成果概述如下：

層面	基準年	2022年目標 (與基準年比較)	截至2022年 9月底的進展	2023年目標 (與基準年比較)
 耗電量	2018	↓ 減少 7.5%	↓ 減少 13.3%	↓ 減少 10%
 溫室氣體排放 — 範圍一及二 總量	2018	↓ 減 7.5%	↓ 減 27.1%	↓ 減 10%
 耗水量	2018	↓ 減少 8%	↓ 減少 12.9%	↓ 減少 10%
 紙張耗用量 [^]	2019	↓ 減少 15%	↓ 減少 24.6%	↓ 減少 17.5%
 廢物棄置 [*]	不適用	↔ 避免70% 的廢物棄置於 堆填區	↔ 避免59.5% 的廢物棄置於 堆填區	↔ 避免63% 的廢物棄置於 堆填區
 減廢 [*]	2018	不適用	↓ 垃圾總量減少 39.8%	↓ 垃圾總量減少 11%

¹ 2022年環保營運數據摘錄自本行由2021年10月1日至2022年9月30日的年度營運數據。

^{*} 恒生於2022年進行了廢物審計，以將我們的廢物管理與市場慣例進行比較。為此，項目工作小組引入了多個減廢目標，以配合政府於2021年發布的《香港資源循環藍圖2035》中所定的廢物管理目標。在考慮到隨後幾年減廢措施的影響後，我們更新了廢物棄置方面的目標。

[^] 紙張消耗量因第三方調整新的紙張換算公式而有所調整。在2022年，本行採用了新的紙張換算公式反映實際紙張耗用量。在往年的計算中，本行與其中一個供應商相關的紙張耗用量是根據不同種類的紙張產品的庫存估算，而新的公式是透過重量計算量度出實際紙張耗用量。

2022年，本行採取了以下三項主要措施，對實現環保目標貢獻良多：

於恒生銀行總行大樓

設立廚餘收集點

於恒生113辦公大樓

轉用海水供應作沖廁用途

不再使用淡水

可再生能源

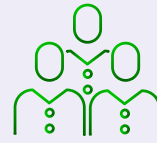
從本地電力供應商購入可再生能源，等同本行全年總耗電量的30%

■ 可持續發展行動：摘要



我們的環境

- ▶ 於總行大樓增設**廚餘收集點及分解機**，將分類後的廚餘分解和轉化成污水，然後排放至排水系統。
- ▶ 自2022年4月和7月起，我們新發行的信用卡和提款卡分別開始轉用**再生PVC塑膠物料**，逐步取代原有的PVC物料。
- ▶ 將辦公空間的面積縮減**超過100,000平方呎**以盡量減少業務的碳足跡。
- ▶ 資助香港理工大學於2022年第四季展開為期**一年與生物固碳有關的研究**，旨在評估在香港養殖珍珠貝對生態碳封存的潛力。
- ▶ 從本地電力供應商購入可再生能源，等同本行全年總耗電量的**30%**。
- ▶ 推出了新的**可持續投資產品**，例如：手機入票服務、綠色存款計劃、綠色按揭計劃、及電動車貸款計劃。
- ▶ **92.6%**的股東在2022年採用了本行的電子通訊服務。



社會

- ▶ 本行於2022年承諾在社區投資上投放近**港幣3,200萬元**，協助本地機構舉辦**16個**社區項目，直接惠及超過**77,000人**。
- ▶ 我們投入各類非財務資源，包括近**10,728小時**的義工服務、專業知識及實務支援，以進一步加強我們對社會和環境的影響力。
- ▶ 向本地社區捐贈二手筆記本電腦，我們於2022年所捐贈的物資總值約**港幣160萬元**。
- ▶ 披露本行的**性別薪酬差距**（固定薪酬差距及薪酬總額差距）。
- ▶ 重新設計卡上的貼紙並新增了**二維碼**，方便我們的客戶在網上確認新卡。
- ▶ 共有近**16,000人**參加了超過**380項**員工計劃及活動。
- ▶ 為**249名**大學生提供實習機會。



管治

- ▶ 我們在香港的員工在預防賄賂及貪污、洗黑錢及制裁、操守、價值觀及法規等主題上錄得超過**84,249小時**的學習時數。
- ▶ 截至2022年底，恒生指數公司已編製出**18項**與ESG相關的指數。
- ▶ **超過99%**員工按時完成必修的網絡安全培訓。
- ▶ **超過90%**資訊科技開發人員持有至少一項本行的內部安全開發人員認證。
- ▶ 本行向我們的供應商發出問卷調查，旨在了解他們的減碳計劃。調查結果顯示**40大供應商**中的**50%**（即相關總支出的一半）承諾會減少碳排放量。
- ▶ 本行**95%**的活躍供應商來自香港，其餘供應商則來自亞洲、歐洲及美國。

重要議題評估

我們致力回應持份者關注的議題。我們視可能對我們業務聲譽或延續性帶來根本影響，或可能影響持份者決定是否與恒生進行業務往來的議題為重要可持續發展議題。

為編製本環境、社會及管治報告，我們委託了外部顧問以釐定本行的重要議題。

識別議題

以上一份環境、社會及管治報告確立的議題為基礎，我們根據行業趨勢審閱和優化了議題清單，並確立了15項重要議題，當中三項是新議題，包括：污水和廢物、董事會架構及物料。

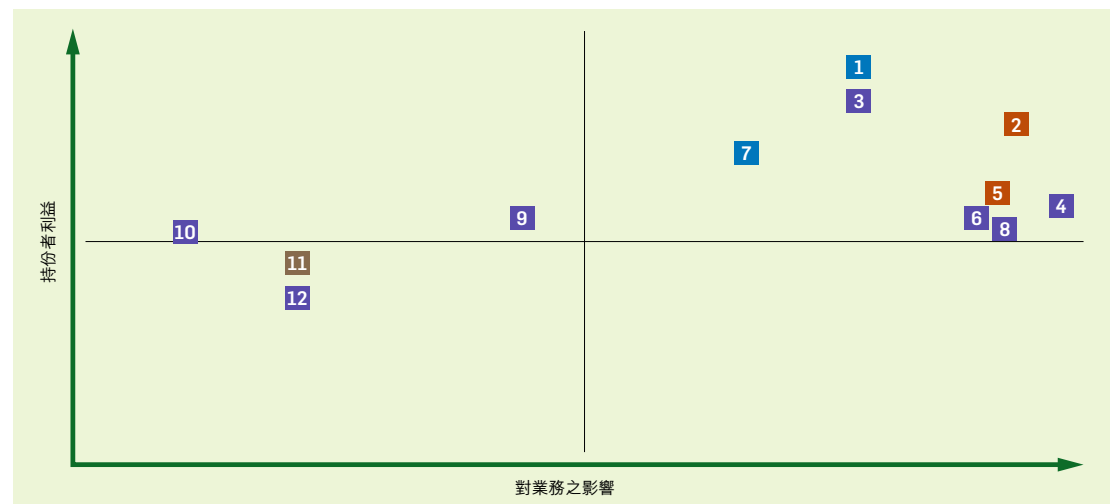
持份者參與

我們在2022年期間與不同持份者（例如非政府組織、評級機構和供應商等）組織了訪談，以收集他們對識別重要議題的定性見解。重要議題將按重要性進行排序，並以重要議題矩陣呈現。

審閱及驗證

我們根據持份者參與及同行基準對比活動所收集到的質性回應，驗證重要議題評估的結果。建議的議題經由環境、社會及管治披露工作小組及環境、社會及管治督導委員會討論後，已獲得執行委員會批准。董事會亦已知悉結果。

恒生的重要議題



重要議題	對應章節
環境	
1 減緩與適應氣候變化	→ 氣候策略
7 能源和溫室氣體排放	→ 環境管理
經濟	
2 可持續發展金融	→ 可持續融資方案
5 經濟表現	→ 管理多元風險
管治	
11 透明度	→ 透明度、問責及選擇

重要議題	對應章節
社會	
3 本地社區	→ 社區投資概覽
4 客戶私隱	→ 客戶私隱
6 普及金融	→ 可持續 / 綠色金融策略
8 僱傭	→ 我們的員工
9 客戶健康與福祉	→ 服務動態
10 了解客戶業務	→ 了解客戶所需
12 培訓及教育	→ 為將來未雨綢繆

從反饋到行動



個案研究

減緩與適應氣候變化

作為恒生的全資附屬公司，恒生投資管理有限公司 (HSVM) 致力採取一系列措施，以符合香港證券及期貨事務監察委員會 (證監會) 就氣候相關風險管理及披露所提出的要求，為過渡至低碳排放的路徑出一分力。恒生投資制訂了《氣候變化政策》，圍繞管治、投資管理、風險管理及披露的層面，闡述其氣候相關風險管理的執行情況。此外，恒生投資亦訂立了《盡職管理及參與管治政策》，藉此規範機構的管治參與實務，並支援其所投資的公司加強管理質素和改善 ESG 實務。

《氣候變化政策》

圍繞不同層面，闡述其氣候相關風險管理的執行情況

《盡職管理及參與管治政策》

規範機構的管治參與實務，並支援其所投資的公司加強管理質素和改善 ESG 實務



設定主要辦公大樓的所有電子設備於辦公時間過後自動關閉

4T

三幢辦公大樓及部分大型分行已加入《4T 約章計劃》



三幢辦公大樓及部分大型分行已加入2022年《節節約章計劃》

22:00

晚上十時關閉分行大部分大型廣告牌的燈光裝置

能源和溫室氣體排放

為確保業務營運符合能源效益，我們採取了多項節能措施，包括設定主要辦公大樓的所有電子設備於辦公時間過後自動關閉，並於晚上十時關閉分行大部分大型廣告牌的燈光裝置。為配合香港政府為應對氣候變化所採取的行動，三幢辦公大樓及部分大型分行亦已加入2022年《節節約章計劃》及《4T 約章計劃》。

污水和廢物

應環境工作小組的要求，各團隊於2022年3月加入一項節約用紙計劃。該計劃由環境工作小組發起，旨在減少本行各部門的紙張耗用量。團隊需持續記錄各自的每月紙張耗用量，而環境工作小組則會每季度召開一次會議，以討論各團隊的表現，並將每季度的結果與關鍵績效指標和2022報告年度的目標互相比較（2022報告年度由2021年10月至2022年9月止；新一報告年度由每年10月起計）。截至2022年9月（即2022報告年底），我們已超額完成2022報告年度減少15%用紙量的目標（即以2019年的68.7公噸為基準，將紙張耗用量減至58.4公噸），將紙張耗用量減至48.3公噸，減幅達29.7%。為進一步推廣節約用紙，並達成2023報告年度的目標，我們提出三項措施，分別為重新設計用紙流程、鼓勵交易過程使用電子通知書，以及為投資及保險部門的同事提供創新的平板電腦辦公方案。

■ 從反饋到行動 ■

可持續融資

恒生自2018年起為企業客戶提供可持續融資方案，包括為其合資格的綠色項目提供綠色貸款融資方案，並批出可持續發展表現掛鉤貸款。今年，我們推出了社會責任貸款計劃，為企業客戶的社會責任項目（如可負擔的基礎生活設施及滿足必要服務需求的項目）提供資金支持。

我們於2021年12月推出綠色貿易融資，同時推出可持續發展表現掛鉤貿易融資，以鼓勵我們的客戶改善其可持續發展概況。綠色貿易融資及可持續發展表現掛鉤貿易融資貸款須符合《綠色貸款原則》及《可持續發展表現掛鉤貸款原則》¹的相應核心要素，而且客戶須分別於融資前以及融資後的每年提交第三方驗證報告。

綠色存款可提供予所有有意將多餘資金投資在環保項目及措施的客戶。

我們將持續推廣可持續投資理念及ESG產品。為此，我們正積極拓展[公司網站](#)上有關ESG投資資訊的頁面，加入更多教育型資訊、ESG方面的知識及見解。

為支持中小企透過數碼化營運以提升業務水平，本行推出了多元化的數碼銀行方案，包括手機入票服務、恒生商務World Mastercard虛擬卡服務，以及全面網上辦妥的中小企貸款申請服務。我們亦憑藉數碼化服務，透過電話熱線、即時對話、經優化的商務理財中心服務及分行網絡管理線下客戶關係。

2022年，我們秉持對服務中小企業的堅定承諾，勇奪彭博商業週刊金融機構大獎2022的「中小企關顧服務傑出大獎」，並獲香港中小型企業總商會頒發「中小企業最佳拍檔獎」。

¹ 《綠色貸款原則》及《可持續發展表現掛鉤貸款原則》是指由「聯貸和交易協會」、「國際利益團體貸款市場協會」及「亞太貸款市場協會」共同公佈的指引文件。

社會責任貸款

我們推出了社會責任貸款計劃，為企業客戶的社會責任項目提供提供資金支持



綠色存款

綠色存款可提供予所有有意將多餘資金投資在環保項目及措施的客戶

可持續發展概況

推出可持續發展表現掛鉤貿易融資，以鼓勵我們的客戶改善其可持續發展概況

第三方驗證

客戶須分別於融資前以及融資後的每年提交第三方驗證報告

公司網站

我們正積極拓展[公司網站](#)上有關ESG投資資訊的頁面，加入更多教育型資訊、ESG方面的知識及見解



我們的環境



我們致力優化資源使用，以為今後世代保護地球。我們旨在以環保的方式經營業務，並在整個價值鏈中提倡有利於環保的措施。

我們推行以下環保措施以盡量減少業務對環境的負面影響：

1. 透過促進能源效益、節約用水及優化工作場所以**減少溫室氣體排放**
2. 透過提升營運模式及客戶參與度以**減少物料消耗**
3. 支持並探索生產及使用**可再生能源**的可能性
4. 推廣減少及回收**廢物和污水**
5. 識別、評估及管理**氣候相關風險**
6. 提供廣泛的**可持續融資**的產品及服務以協助我們的客戶轉型至低碳經濟
7. 向我們的供應商及承辦商推廣**綠色供應鏈**和環保常規
8. 透過我們的社區計劃支持**環保項目**

氣候策略

作為香港的上市公司之一，我們致力持續履行我們在緩解氣候變化方面所扮演的角色。我們於2022年在這方面的工作包括：

- ▶ 為支持政府的氣候行動，我們的三幢辦公大樓及部分大型分行已簽署加入《**節能約章2022**》及《**4T約章**》。
- ▶ 我們參加了**2022年地球一小時**的年度活動。在2022年3月26日（星期六），本行於下午8時30分至下午9時30分期間關閉三幢辦公大樓的戶外燈光，包括本行標誌及其他廣告牌。

本行的業務策略

為對減緩氣候變化作出貢獻，我們積極尋求機會支持本地可再生能源發電。恒生113辦公大樓已安裝太陽能板以生產可再生能源，僅過去12個月就產生了約67,000千瓦時的可再生能源，相當於26噸碳排放量。

我們於2022年從一家本地電力公司購入可再生能源，約等同我們年內總用電量的30%。在「可再生能源證書」上標示的每一度電，均代表由本地的可再生能源（如太陽能、風能及堆填區沼氣等項目）所產生的電力。此項措施有助我們減少約3,408噸二氧化碳排放量。我們因此在「創新節能企業大獎2022」中榮獲「可再生能源貢獻大獎」，以表彰本行對香港可再生能源發展的支持，而今年亦是本行連續第四年獲得此項殊榮。

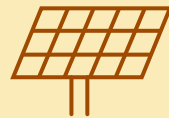
我們已投放約港幣4,900萬元進行辦公室翻新，以在科技及混合工作政策的支持下提高工作場所的空間效率。我們減少了逾100,000平方尺的辦公室面積，從而令我們業務所涉的二氧化碳排放量減少超過100噸。

HSVM已聘用一間第三方ESG評級機構，並推行一項包括氣候變化模組的ESG評分系統，以將ESG因素和氣候相關風險納入投資流程。HSVM於2022年已向該機構投放約12萬美元用於相關研發。

此外，HSVM亦推行負責任投資政策，其涵蓋所有由HSVM自行管理的投資組合。

融入 ESG 因素

我們的投資產品及顧問業務已開始採取措施，將ESG因素納入我們的投資流程，同時探索推出以ESG為主題的新產品之可能性。



~ **67,000** 千瓦時

恒生113辦公大樓已安裝太陽能板以生產可再生能源，2022年產生了約67,000千瓦時的可再生能源



>**100** 噸

我們減少了逾100,000平方尺的辦公室面積，從而令我們業務所涉的二氧化碳排放量減少超過100噸。



~**120** 萬美金

HSVM於2022年已投放約12萬美元用於氣候變化相關研發

氣候策略

提升對氣候及可持續發展的認識

年內，我們推出了一系列刊物，以有趣和難忘的方式加深員工對本行新推出的 ESG 措施的認識，包括：

- ▶ 6套自行設計的 ESG 漫畫
- ▶ 6套設有互動問答的短片

刊物的主題涵蓋諸如新安裝的廚餘分解機、綠色按揭計劃、融資排放、銀行業及氣候變化等。有關詳情請參閱[我們的公司網站](#)。



恒生培訓部分員工成為環保大使，以支持環境管理系統 (EMS) 的實施。他們致力提升同事、家人及朋友對環保事項的認識，並定期分享相關政策及措施的最新資訊。

氣候風險管理

概覽

氣候風險乃指因氣候變化和向綠色經濟轉型而可能產生的財務和非財務影響。氣候變化可以透過多種渠道對本行構成影響：

惡劣天氣或其他氣候事件（例如海平面上升和洪水）的嚴重程度和 / 或頻率增加，會導致實體風險。

轉型風險源於向低碳經濟的轉變，例如政策、監管和技術方面的變革。

漂綠風險是一種主題風險。就我們的氣候策略、產品或服務的氣候影響 / 效益，或我們對客戶的氣候承諾或相關績效有意或無意地誤導持份者，即會產生漂綠風險。

方針及政策

氣候風險直接或通過與我們客戶的關係影響我們，從而產生財務及非財務影響。

我們有機會直接面臨氣候變化的實體衝擊，這可能會對我們的日常營運產生負面影響。此外，如果我們被認為在我們的業務活動中誤導持份者，或如我們未能實現我們既定的碳中和目標，我們可能會面臨漂綠風險，從而導致嚴重的聲譽損害和潛在的監管罰款，影響本行產生收入的能力。

我們的客戶可能會發現他們的商業模式無法符合低碳的準則，或極端或長期的天氣變化會導致他們的營運中斷。氣候風險對我們客戶的任何衝擊，都可能反映於貸款業務出現信貸損失或貿易資產出現虧損，從而對本行構成負面影響。客戶在應對氣候變化方面的作為或不作為，亦可能對我們造成聲譽影響。氣候風險

已被整合到我們現有的風險分類架構中，並在適當情況下透過針對現有風險的政策和控制措施，納入我們的風險管理框架。

我們應對氣候風險的方針符合我們的風險管理框架及「三道防線」模式，其釐定我們如何識別、評估及管理風險。該方針確保董事會及高級管理層對我們的關鍵氣候風險有清晰的了解，並加以監督。

「三道防線」模式

第一道防線	第一道防線對根據風險偏好管理氣候風險負有最終責任，並負責相關控制措施的運作。
第二道防線	第二道防線制訂政策及最低控制標準，提供主題相關意見，並檢討第一道防線的行動及提出質詢，以確保氣候相關行動屬適宜。現有風險分類架構中的風險管理人員負責監督氣候風險對其風險類別的影響。
第三道防線	第三道防線向管理層提供獨立保證，確保氣候風險管理、管治及控制流程的設計和運作屬有效。

氣候策略

我們最初的方針側重於了解五種優先風險類別的實體和轉型影響，該五種風險包括：批發信貸風險、零售信貸風險、聲譽風險、抗禦風險，及監管合規風險。

我們認為，漂綠是一項重要的新興風險，並於將來可能變得更加關鍵，因為我們正致力提升能力和開發產品，以實現我們的碳中和承諾，並與我們的客戶合作，幫助他們過渡至低碳經濟。為反映這一點，我們已修訂氣候風險方針，將漂綠風險包括在內，並向第一道和第二道防線提供關鍵風險指標的指引及管理。



氣候風險 — 主要風險

推動因素	詳情	潛在影響	
實體	急性	惡劣天氣事件的頻率和嚴重程度增加，導致業務營運中斷	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 房地產價值下降 ▶ 家庭收入和財富減少
	慢性	氣候模式出現長期變化，可能導致海平面上升或慢性熱浪（例如持續高溫）	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 法律和合規成本增加 ▶ 公眾監督增強
轉型	政策與法律	對現有產品和服務的規定和監管。遭受氣候變化影響的當事人發起訴訟	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 盈利能力下降
	科技	現有產品被排放量較低的產品取代	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 資產績效下降
	終端需求（市場）	消費者行為改變	
	聲譽	持份者對氣候相關作為或不作為的看法發生變化，從而加強對議題的關注	

氣候風險 — 主題風險

推動因素	詳情	
漂綠	公司層面	未能準確和透明地傳達我們實現淨零目標的進展
	產品	未有採取措施確保我們的「綠色」和「可持續」產品以妥善的方式開發和營銷
	客戶	未有查看我們的產品是否用於「綠色」和「可持續」的商業活動，以及未有評估我們客戶的氣候承諾和 / 或關鍵績效指標進展的可信度

氣候策略

2022年的主要發展

我們繼續加快發展本行的氣候風險管理能力。
2022年的主要成就包括：

- ▶ 制訂新的氣候風險指標以涵蓋我們香港的零售按揭組合
- ▶ 就重點曝露於轉型風險行業的客戶，優化我們的企業轉型問卷和評分工具
- ▶ 提升開發內部氣候壓力測試和情境的能力，包括在模型開發和進行監管氣候壓力測試方面



管治及架構

董事會全面負責氣候策略，並監督執行管理層制訂方針、執行流程及相關報告。

風險總監是負責管理氣候相關風險的主要高級管理人員，而我們的氣候風險工作小組則負責監督氣候相關風險的管理。

風險偏好

就監督及管理氣候變化帶來的金融和非金融風險、滿足監管期望，並支持本行以安全和可持續的方式實現氣候目標而言，氣候風險偏好為我們提供支持。我們最初的風險偏好側重於氣候風險的監督及管理，包括批發組合中高轉型風險行業的相關指標，以及零售組合中的實體風險承擔。我們將繼續定期檢討我們的風險偏好，以確保可覆蓋最重大的氣候風險，並將制訂適當的指標以衡量和監控該等風險。

政策、流程和控制措施

我們正將氣候風險納入關鍵領域的政策、流程和控制措施中。隨着我們的氣候風險管理能力逐漸成熟，我們將繼續更新相關政策、流程和控制措施。

我們於2022年更新了政策，並將氣候方面的考慮因素納入批發業務的融資申請流程。我們採納經更新的《能源政策》，覆蓋領域包括石油和天然氣、電力和公用事業、氫能、可再生能源、核能和生物質能，以及修訂及採納於2021年首次發布的動力煤淘汰政策。我們就企業組合為轉型風險評分工具進行優化，以便我們評估客戶的氣候風險承擔。

■ 氣候策略

批發信貸風險

識別及評估

我們根據碳排放量分析本行的批發信貸客戶，識別出氣候轉型風險最高的六個關鍵行業，分別是石油和天然氣、建築和施工、化工、汽車、電力和公用事業，以及金屬和採礦。我們將繼續就高風險行業中的最大客戶進行轉型和實體風險問卷調查，而農業、工業、房地產業和運輸業亦包括在調查範圍內。問卷調查有助我們作出評估，提高我們對氣候變化影響客戶商業模式和任何相關轉型策略的了解，同時亦幫助我們識別支持轉型方面的潛在商機。

管理

2022年，我們更新了信貸政策，將氣候因素納入新資金申請的信貸申請中。我們亦繼續使用一項評分工具，根據問卷答覆給予每位客戶一個氣候風險評分。隨着可用數據的增加，該評分工具將會在未來加以調整和完善。評分工具所得的結果將提交予業務和風險管理團隊。我們計劃於2023年進一步將氣候風險考慮因素納入我們的信貸風險管理流程。

匯總及報告

我們在公司內部匯報批發組合中六個高風險行業的轉型風險敞口。

零售信貸風險

識別及評估

透過增加對實體風險數據的投資及提升內部能力，我們繼續加強識別及分析氣候風險的能力，並優先關注我們最大的組合。

於2022年，我們進行了一項內部氣候壓力測試，以進一步了解和評估實體風險對我們的按揭組合之潛在影響。

管理

我們繼續檢討及更新我們的零售信貸風險管理政策和流程，以進一步納入氣候風險元素，同時亦監察本地的監管發展，以確保合規。

匯總及報告

我們於2022年就零售按揭組合實行實體風險敞口指標。

抵禦風險

識別及評估

就可能影響本行營運及抵禦能力的實體和轉型風險之識別和評估工作，由我們的營運及抵禦風險部門負責監督（隸屬於風險管理部門）。

我們正更深入地了解我們的物業所面臨的各種風險，並評估紓緩措施，以確保營運方面具備持續的抵禦能力。

管理

我們支持滙豐集團制訂營運及抵禦風險政策，提升相關的測量能力，以求將氣候風險管理納入滙豐集團的風險管理框架內。

匯總及報告

我們銳意在業務營運中實現淨零排放，因此我們特別注重制訂各項措施，以促進積極的風險管理，並就達成淨零排放這一策略目標評估進度。

營運及抵禦風險部門派遣專員列席與氣候風險相關的各個委員會及工作小組。

氣候策略

監管合規風險

識別及評估

於2022年期間，我們關注的主要監管合規範疇擴展至包括售後服務、投訴處理，及市場濫用。我們的首要風險重點仍然是漂綠風險，相關工作包括就新推出、經修改或被撤回的產品／服務制訂及執行持續的管治流程，以及確保營銷資料清晰、公平且不具有誤導性。

有關部門與各個分支部門合作，以加強我們對產品方面的控制，為產品漂綠風險的持續管理及紓緩提供支援。這提高了我們在整個產品管治周期中識別、評估及管理與產品相關的漂綠風險的能力。目前的改進措施包括：

- ▶ 將氣候／ESG相關風險的考慮因素及紓緩措施，納入監管合規風險分類與監控資源庫及現有的《新產品和持續產品管理政策》；
- ▶ 確保業務單位在審查及創建產品的過程中，積極考慮氣候風險並將其記錄在經改良的產品模板／表格中；
- ▶ 滙豐集團的風險委員會已實施《集團產品管治改進指引》中的要求，確保氣候風險得到全面評估、記錄及紓緩，並將尋求驗證，以在地區層面（包括恒生）推出相關措施。

管理

我們繼續透過制訂政策，就管理違反對客戶監管義務的風險設置要求標準，當中包括與氣候風險相關的事項，務求客戶得到公平服務。我們亦完善了產品及客戶生命周期政策，以確保氣候風險能夠作為考慮因素獲得定期檢討，使其保持相關性及切合最新發展。

合規部門旗下的分支部門透過提供持續的培訓、溝通渠道及專門指導，繼續專注於提升合規部門同事的能力。確保合規部門同事緊貼監管趨勢的發展是一大重點。

匯總及報告

滙豐集團的合規部門在滙豐集團層面維持ESG及氣候風險工作小組的運作，以追蹤及監察氣候風險在監管合規風險管理中的整合和納入。此外，工作小組亦繼續監察可持續發展及氣候風險議題的相關監管規則及法例之變化。2022年2月，亞太區成立一個新的工作小組，負責協調合規顧問部門實施與氣候風險相關的地區性改進措施。本行的合規部門亦是此工作小組的成員。

我們繼續在滙豐集團層面制訂與氣候相關的關鍵標準和指標，切合我們對監管合規風險的更廣泛關注，以不斷改善我們的風險監控能力。當中包括一個我們在滙豐集團層面制訂的氣候風險概況，其於地區層面定期予以傳閱及檢討。另外，我們亦推出了一系列新標準和指標，並為現有標準和指標作出改良。



■ 可持續發展金融

可持續 / 綠色金融策略

共同責任的意識

為了提升我們客戶對ESG事宜的關注，我們就與ESG相關的產品進行了推廣活動。我們在新開設的灣仔商務理財中心內派駐ESG專員，同時設有專門網站、進行電郵宣傳，並於中心內展示相關資訊，以達到與客戶溝通的目的。恒生綠色存款方面，我們亦開發了專門的電郵及網站宣傳，同時向客戶發送季度報告，當中顯示存款如何分配予商業客戶的綠色融資解決方案，為具有明確環保效益的項目及活動提供融資。



發展綠色業務

灣仔商務理財中心內派駐ESG專員



綠色投資

恒生綠色存款



綠色生活

綠色按揭計劃



綠色出行

電動車貸款



綠色購物

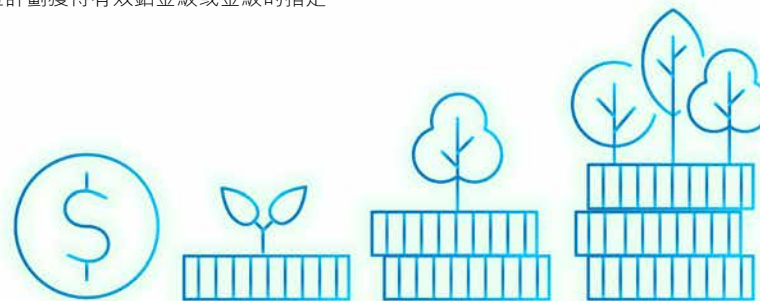
恒生綠色時刻

- ▶ 為致力推動可持續發展並為低碳未來作出貢獻，我們於2022年6月向個人理財客戶推出綠色按揭計劃^A和電動車貸款，以推動「Live Green (綠色生活)」及「Go Green (綠色出行)」的生活態度。
- ▶ 繼綠色按揭計劃及電動車貸款面世後，我們於2022年7月以「Shop Green (綠色購物)」推出另一波的「恒生 Green Moments (恒生綠色時刻)」。

^A 綠色按揭計劃適用於根據香港綠色建築議會 (HKGBC) 綠色建築環境評估法 (BEAM Plus) 認證計劃獲得有效鉑金級或金級的指定住宅物業。

可持續發展金融計劃概覽

本行配合滙豐的氣候策略，我們提供可持續金融服務以支持客戶轉型邁向低碳經濟。



■ 可持續發展金融

可持續融資方案

以 ESG 為焦點的投資

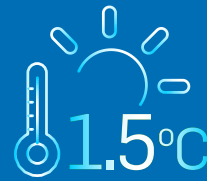
恒生指數有限公司於2022年成為聯合國支持的負責任投資原則的簽署方。

恒生指數公司在2021年12月宣布，投資者可透過香港交易所提供的多元資產類別可持續金融產品平台——可持續及綠色交易所（STAGE）瀏覽其為上市公司而設的恒指／香港品質保證局可持續發展評級及研究（恒指／香港品質保證局評級）。STAGE 產品資料庫的「股本證券」欄目中展示超過500家香港上市公司的恒指／香港品質保證局評級，有效提升了信息透明度以及機構及個人投資者獲取恒指／香港品質保證局評級的便利度。

為配合投資者對支持ESG投資的工具日益增加的需求，恒生指數公司在其指數系列中加入新產品，包括恒生氣候變化1.5°C目標指數、恒指ESG增強指數、恒生國指ESG增強指數及恒指低碳指數。截至2022年12月，恒生指數公司已編制18個ESG相關指數。

我們於2022年推出了新的可持續投資產品，涵蓋投資基金、債券及股票掛鉤結構性產品。

恒生氣候變化 1.5°C 目標指數



2022年5月

恒生指數公司推出恒生氣候變化1.5°C目標指數

降低至少7%

以達致指數的溫室氣體排放強度年均降低至少7%

降低至少50%

溫室氣體排放強度與基礎指數相比降低至少50%

新的參考基準

為有興趣將氣候因素納入其投資組合的投資者提供新的參考基準

1.5°C 的範圍內

參考歐盟巴黎協議一致基準，通過鼓勵資產管理公司建立可減少碳排放的投資組合，冀將全球氣溫升幅限制在不超過工業化前水平1.5°C的範圍內

恒生國指 ESG 增強指數



中國內地

恒生指數公司推出恒生國指ESG增強指數，透過一系列產品滿足對中國內地公司ESG及可持續發展投資策略有興趣的投資者之需求

經濟轉型

近年來中國內地公司和社區明顯加大應對ESG議題所採取的行動力度，部分動力來自於政府強調推動可持續發展，並將其列為國家實現經濟轉型和實施長遠發展策略的核心元素

重要的 ESG 元素

恒生國指ESG增強指數將重要的ESG元素納入其基礎指數恒生中國企業指數之中。

三重篩選

恒生中國企業指數成份股按ESG風險評級、是否遵守聯合國全球契約（UNGC）原則和是否涉及具爭議的產品進行篩選。

ESG 風險評級

經過三重篩選後，餘下之成份股將根據其ESG風險評級而調整權重

■ 可持續發展金融

可持續的金融產品

數碼化產品

我們透過分行及 e-banking 為零售及私人銀行客戶提供綠色及 ESG 投資基金、債券及股票掛鉤結構性產品。

為推動企業貸款工作流程的數碼化發展，恒生商業 e-banking 及恒生 HSBCnet 推出數碼貸款提取指示服務。合資格客戶可於網上遞交提取貸款的指示，並上傳相關證明文件，以減少使用紙張表格，同時加快貸款提取過程。

電動車貸款計劃

恒生致力為客戶提供多元化的綠色銀行服務，並於 2022 年 6 月推出專供網上申請的電動車貸款計劃，讓已購買特定型號電動車的車主尊享特優貸款利率。

綠色按揭計劃

為支持可持續發展和締造綠色未來，我們於 2022 年 6 月推出綠色按揭計劃。

綠色貸款及可持續發展表現掛鉤貸款

為協助企業客戶應對氣候變化，我們為其合資格並可帶來環保效益的綠色項目提供綠色貸款融資。我們的可持續發展表現掛鉤貸款將貸款利率與借款人是否滿足預定的可持續發展績效目標掛鉤，從而鼓勵借款人實現相關目標。

2022 年，我們持續為企業客戶提供綠色貸款及可持續發展表現掛鉤貸款，以支持客戶的綠色項目，並協助其實現可持續發展績效目標。我們亦推出了社會責任貸款計劃，為企業客戶的社會責任項目提供融資，以支持客戶改善社會問題和應對相關挑戰。

我們的綠色貸款及可持續發展表現掛鉤貸款乃按照《綠色貸款原則》及《可持續發展表現掛鉤貸款原則》兩項國際準則完成交易，貸款項目的綠色元素和所訂立目標的適切性均獲外部認證。

綠色存款計劃

綠色存款計劃旨在為企業客戶提供一個投資環保項目及產業的途徑，讓客戶能夠善用多餘的存款資金，同時賺取穩定的利息回報。



個案研究



2022 年 6 和 7 月，本行的結構融資、商業房地產及企業顧問業務（「STL」）與香港品質保證局和中華電力有限公司（「中華電力」）分別合辦了兩場外部活動，藉此分享並展現我們在可持續融資方面的經驗和實力。上述活動以中小企業為主要對象，旨在協助企業了解如何實現可持續營運，並轉型至低碳經濟。

另外，為提升恒生在可持續融資領域的市場形象，截至 2022 年 12 月，STL 亦以演講者的身份出席了 13 場由金管局「綠色和可持續金融資助計劃」下的認可外部評審機構、綠色產業專家、大學及非政府組織舉辦的外部活動。

■ 可持續發展金融

綠色貿易融資及可持續發展表現掛鉤貿易融資貸款

本行自2021年12月開始提供綠色貿易融資及可持續發展表現掛鉤貿易融資，前者旨在支持環境可持續發展及綠色貿易活動，包括採購環保原材料、製造環保產品，以及提供綠色項目（如綠色建築）支援服務等；後者則因應客戶能否達致預定的可持續發展績效目標，提供與其可持續發展表現一致的融資條款，以協助改善客戶的可持續發展狀況。

綠色貿易融資及可持續發展表現掛鉤貿易融資的審批原則為貿易融資須符合《綠色貸款原則》或《可持續發展表現掛鉤貸款原則》的相應核心要素，而且申請融資的客戶須提交第三方驗證報告及所需的交易文件，以證明該筆貸款遵循《綠色貸款原則》或《可持續發展表現掛鉤貸款原則》。



個案研究

2022年，恒生銀行（中國）有限公司（恒生中國）與一名客戶正式展開首年與ESG條款掛鉤的五年期美元／人民幣貨幣掉期交易。該掉期結構旨在對沖外幣兌換風險，並嵌入了ESG條款，以鼓勵客戶維持良好的ESG表現。客戶只要在交易年期內履行預設條款，便能享有更有利的匯率。該客戶與恒生中國往來至今超過十年，並在我們的伴隨下發展成為紡織業的市場龍頭。雙方一致承諾實現碳中和，持續並肩同行，共同推動可持續發展。



評估我們的可持續金融發展

恒生將可持續金融視為其發展焦點，並深知可持續金融相關主題對我們的持份者及業務營運至關重要。鑑於在推動低碳經濟轉型方面，市場對可持續金融解決方案的需求不斷增加，恒生自2018年起已推出多元化綠色投資產品，並持續追蹤量化可持續金融相關數據。本行承認，2022年ESG報告未有披露定量可持續金融數據，導致產生不一致的狀況，對與上一個財政年度相關數據作有意義比較方面構成影響。目前，恒生正進行相關調整，以便在其升級後的系統中記錄可持續發展數據。調整完成

後，本行將能夠根據可用的系統數據，更準確和完整地披露與可持續金融相關的量化數據。在此之前，恒生必須採用與去年不同的方法匯報可持續金融相關數據，因此，2022年ESG報告只披露定性可持續金融內容。

本行以開發多元化產品和服務作為可持續金融方面的工作重點，當中包括首次推出綠色按揭及電動車貸款。恒生致力在市場及公眾層面推動可持續金融，而恒生指數公司亦推出了「恒生氣候變化1.5°C

目標指數」，其旨在將環保理念納入投資組合，以盡量減少投資項目對環境的影響，並鼓勵更多企業採取對環境負責的實務。恒生指數公司承諾持續監察及評估其投資組合對環境的影響。我們亦計劃編制更多在環境方面表現更佳的投资組合，以納入「恒生氣候變化1.5°C目標指數」。本行同時亦有考慮中國內地市場的環境、社會及管治因素，並因而推出「恒生國指ESG增強指數」以迎合投資者的相關需要。

■ 環境管理

環境管理

環境管理政策及機制

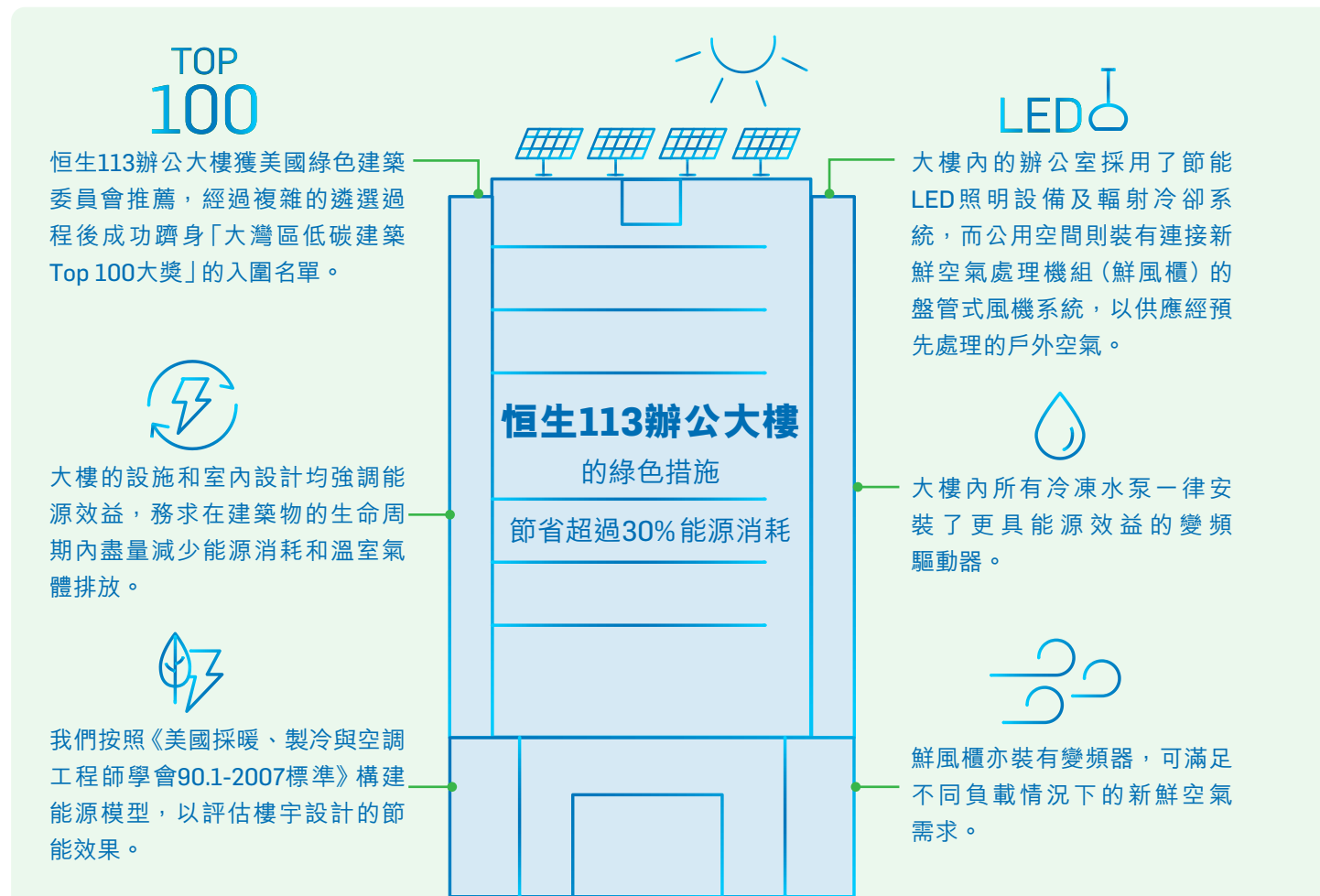
作為香港首間所有辦公室及分行均獲得ISO 14001認證的本地銀行，我們致力以身作則，支持低碳經濟轉型。我們制訂了《環保政策》，並監測我們的環境管理系統，以確保能持續滿足ISO 14001標準的要求。

恒生繼續推行全行辦公室優化計劃，包括參考國際認可的標準採取多項措施，提升工作場所的能源效益及可持續性。我們亦已就綠色採購及廢物管理措施制訂相關指引。

本行的營運謹遵香港法規和指引，例如《廢物處置條例》(第354章)有關儲存和棄置電子廢棄物的規定等。2022年，本行未有因違反環境法例或法規而面臨任何判決。

綠化我們的建築

恒生銀行竭力貫徹辦公室可持續發展及福祉方面的最高標準。恒生的設施管理團隊早前在皇家特許測量師學會的香港年度大獎獲頒發「最佳設施管理團隊」，以資表揚。



■ 環境管理

我們在2022年2月的疫情高峰期間發起「Go Dark」計劃以減少能源消耗。此計劃視乎各樓層的活動性質關閉主要辦公大樓部分或全部照明系統，而空置樓層的空調系統則每天僅開啟一小時作通風用途，其餘時間關閉。透過以上措施，我們於實行在家工作期間，減少了因使用辦公室所導致的非必要能源消耗。

為減少能源消耗及碳排放，本行亦在各分行應用**節能設計**，例如在全新的灣仔商務理財中心採用自然光，以協助節省照明所需的電力。為響應香港政府節約能源的倡議，本行旗下七幢辦公大樓加入了2022年《節能約章計劃》及《4T 約章計劃》。

我們在旗下一些物業採用**環保建築物料和節能電器**，包括低揮發性有機化合物油漆、LED照明系統、高效能冷氣機和一級能源效益電器。

恒生將科技及數碼方案應用在**優化一部分工作場所的項目**上，實現無紙化工作和減少儲物所需的空間，並為重新規劃會議室和更寬敞的茶水間及休息區提供空間，藉此推行流動和協作的工作模式。2022年，我們的辦公樓層中共有八層完成翻新，可吸納來自其他辦公大樓的員工，並將本行的總辦公室淨面積縮減超過100,000平方呎，另有七層辦公室計劃於2023年進行翻新。

清拆和裝修後所產生的**建築廢物**經由政府認可的承辦商處理，並僅會棄置於政府認可的廢物處置設施。

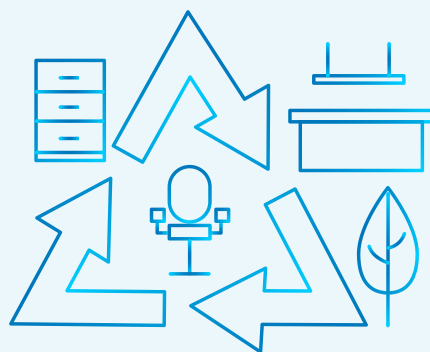
我們確保承辦商的廢物管理和處理程序均符合本行的標準。我們亦推行「綜合家具減廢計劃」，妥善處理辦公室翻新後不再使用的家具。計劃的運作流程如下：

步驟1.

優先於恒生內部
重用家具

步驟2.

餘下家具贈予
恒生員工



步驟4.

聘請回收服務商
收集剩餘家具

步驟3.

進行過步驟1及2後
會與業務夥伴合作
捐贈剩餘的家具

我們的廚房區提供可**重用的餐具、容器及茶杯**，以鼓勵同事避免使用即棄餐具。

所有膠樽產品已從辦公大樓的自動販賣機下架，以減少產生**不可回收的廢棄物**。

總行大樓的餐廳增設**廚餘收集點**，以便分類廚餘和食物包裝的廢物。分類後的廚餘將送往大樓內設的廚餘分解機，進行分解和轉化成污水，然後排放至排水系統。

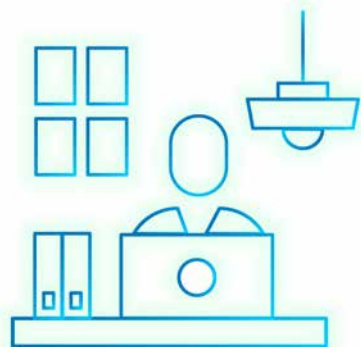
此外，我們亦在辦公大樓舉辦了**內部減廢比賽**，以加強員工的減廢意識。

我們自願參與由香港水務署推行的**大廈優質供水認可計劃**，獲得優異成績。目前，恒生113辦公大樓重用空調系統冷卻塔的泄放水，作沖廁用途。另外，恒生總行獲頒「優質食水」金級證書，恒生113辦公大樓則獲得「優質食水」銀級證書及「優質沖廁水」金級證書。







環境管理

制定目標及持續監控

為引領及監察我們的環保工作，我們就耗電量、耗水量、紙張消耗量、溫室氣體排放量，以及廢物棄置和回收制定短期、中期及長期目標。2022年，我們就這些目標取得進展。不過，我們意識到這個成果不僅是因為各業務單位採取的環保措施所致，亦與在2019冠狀病毒病疫情下有更多員工在家工作及進行網上會議有關。



整體而言，我們在達成環保目標方面進展良好，截至2022年9月底¹的主要成果概述如下：

層面	基準年	2022年目標 (與基準年比較)	截至2022年 9月底的進展	2023年目標 (與基準年比較)
 耗電量	2018	↓ 減少 7.5%	↓ 減少 13.3%	↓ 減少 10%
 溫室氣體排放 — 範圍一及二 總量	2018	↓ 減 7.5%	↓ 減 27.1%	↓ 減 10%
 耗水量	2018	↓ 減少 8%	↓ 減少 12.9%	↓ 減少 10%
 紙張耗用量[^]	2019	↓ 減少 15%	↓ 減少 24.6%	↓ 減少 17.5%
 廢物棄置[*]	不適用	◀ 避免70% 的廢物棄置於 堆填區	◀ 避免59.5% 的廢物棄置於 堆填區	◀ 避免63% 的廢物棄置於 堆填區
 減廢[*]	2018	不適用	↓ 垃圾總量減少 39.8%	↓ 垃圾總量減少 11%

¹ 2022年環保營運數據摘錄自本行由2021年10月1日至2022年9月30日的年度營運數據。

^{*} 恒生於2022年進行了廢物審計，以將我們的廢物管理與市場慣例進行比較。為此，項目工作小組引入了多個減廢目標，以配合政府於2021年發布的《香港資源循環藍圖2035》中所定的廢物管理目標。在考慮到隨後幾年減廢措施的影響後，我們更新了廢物棄置方面的目標。

[^] 紙張消耗量因第三方調整新的紙張換算公式而有所調整。在2022年，本行採用了新的紙張換算公式反映實際紙張耗用量。在往年的計算中，本行與其中一個供應商相關的紙張耗用量是根據不同種類的紙張產品的庫存估算，而新的公式是透過重量計算量度出實際紙張耗用量。

環境管理

環保表現

	單位	2022年 ⁺
溫室氣體排放總量¹		15,479.79
範圍一		100.58
固定燃燒		61.17
流動燃燒		39.41
範圍二		14,992.74
購買電力	二氧化碳當量 (公噸)	14,979.85
煤氣		12.90
範圍三		386.32
公幹(陸空交通)		78.10
輸電和配電損耗		297.64
上游運輸和配送(流動分行)		10.58
每名全職僱員平均溫室氣體總排放量		2.08
範圍一	二氧化碳當量 (公噸)/全職僱員	0.01
範圍二		2.02
範圍三		0.05
每平方呎溫室氣體總排放量	二氧化碳當量 (公噸)/平方呎	0.013
二氧化碳以外的氣體總排放量²		5.99
甲烷	二氧化碳當量 (公噸)	0.11
一氧化二氮		5.88
總能源消耗³		28,349.81
間接:電力	兆瓦時	28,037.15
直接:燃氣及柴油		312.66
每名全職僱員平均能源消耗	兆瓦時/全職僱員	3.82
每平方呎能源消耗	兆瓦時/平方呎	0.02
總耗水量	千立方米	68.92
每名全職僱員平均耗水量	立方米/全職僱員	9.30
紙張總耗用量⁴	公噸	1,447.00
棄置於堆填區廢物量⁵	公噸	214.49
每名全職僱員平均棄置廢物總量 ⁶	公噸/全職僱員	0.03

	單位	2022年 ⁺
回收廢物循環再造總量		317.16
紙張		255.75
塑膠		0.53
鋁罐		0.44
玻璃 ⁷	公噸	0
傢俱		33.77
資訊科技設備及電子用品 ⁸		13.14
廚餘		9.71
墨盒及碳粉盒		3.81

• 數據覆蓋: 恒生銀行的香港業務。數據準確至兩個小數位。

註解: 全職僱員: 等同全職員工⁹ 平方呎¹⁰ ⁺2021年10月1日至2022年9月30日

備註:

- 1 範圍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。
範圍二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2022年,中電及港燈的排放系數分別為0.39千克二氧化碳當量/千瓦時及0.7336千克二氧化碳當量/千瓦時。
範圍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(範圍3)會計與報告標準》作估算。
- 2 由於本行的主要業務性質,我們營運所產生的溫室氣體以二氧化碳為主。雖然數量並不重大,此報告亦包含甲烷和一氧化二氮以確保完整性。
- 3 總能源消耗量只包括本行辦公大樓營運所導致的能源消耗,而不包括本行公司汽車所消耗的能源。
- 4 紙張消耗量因第三方調整新的紙張換算公式而有所調整。在2022年,本行採用了新的紙張換算公式反映實際紙張耗用量。在往年的計算中,本行與其中一個供應商相關的紙張耗用量是根據不同種類的紙張產品的庫存估算,而新的公式是透過重量計算量度出實際紙張耗用量。
- 5 由於有害廢物的數量甚少,有害廢物的處置量不作統計。
- 6 我們總部及其他主要辦公大樓的翻新工程產生建築廢物,廢物處置量因此增加。
- 7 報告中的相關數據乃自2018年起開始蒐集。
- 8 所有電子廢物均由滙豐集團的授權供應商按照環保回收程序回收。我們於2022年安排回收所有電子廢物。
- 9 等同全職員工於2022年9月30日、2021年9月30日、2020年9月30日、2019年9月30日的數目分別為7,454、7,820、8,103及8,468。
- 10 於2022年9月30日、2021年9月30日、2020年9月30日、2019年9月30日,總樓面面積分別為1,235,291、1,332,183、1,375,455及1,387,344平方呎。

■ 環境管理

情境分析的見解

情境分析旨在評估本行在不同氣候情境下的表現情況，以支持我們履行策略承諾。這種分析方法有助我們提升對氣候變化的認知，識別和衡量與氣候相關的風險和機遇，為本行主要活動提供信息，以滿足與日俱增的監管要求。

在氣候情境分析，我們考慮：

- ▶ **轉型風險**：在轉型至低碳經濟期間產生的風險，例如政策、科技、消費者行為和持份者認知上出現變化，影響借款人營業收入、融資要求及資產價值；及
- ▶ **實體風險**：因不利天氣事件越漸頻密和嚴重（如：颶風、洪水或長遠氣候模式的轉變）而造成的風險，例如影響物業價值、維修費用和導致業務中斷。

我們於2022年取得的進展

為滿足監管機構與日俱增的期望，我們將重心放在提升對情境分析活動的支援能力上。繼於2021年分別完成金管局的氣候風險壓力測試試驗計劃和英倫銀行的氣候探索情境測試後，本行持續加強進行更全面的內部氣候境況分析，以加深我們對氣候不利因素、相關風險及機遇的了解。

我們的內部氣候境況分析

我們的內部氣候情境分析參考外部公開可用的氣候情境（例如由央行與監管機構綠色金融網絡、政府間氣候變化專門委員會及國際能源署制訂的氣候境況），並納入本行自身的氣候風險及脆弱性因素（如本行對石油及天然氣產業的企業策略），專注評估以下四個內部制訂的情境：

我們按照投資組合、地理位置、氣候危機及風險類別，量化分析氣候變化帶來的影響。我們預期轉型風險將影響所有社會界別，並於短期內開始浮現。實體風險則需要一段較長的時間才會浮現，並對暴露在風險下的資產構成較劇烈的影響。

在「企業策略」的情境下，我們預期碳定價提高下，批發企業貸款組合中的高排放產業（如建造及建築材料業、石油及天然氣產業、金屬及礦業等）將受到最大影響的可能性。



■ 環境管理 ■ ■ ■

在房地產賬項方面，隨着實體風險不斷擴大，我們的零售按揭及商業房地產組合很可能會受到「下行實體風險」情境下的嚴重熱帶氣旋和洪水氾濫事件影響。雖然熱帶氣旋在香港被視為重大風險，但香港建築物的設計可承受強勁風速，故相關的假設性損失仍屬輕微。

情景分析有助我們達成我們的氣候目標，並評估不同決策如何影響本行在各個氣候境況下的表現情況。

我們的行動旨在

- ▶ 在綠色投資和傳統金融表現之間**權衡取捨**
- ▶ 為業務**識別**可供選擇的投資和出售資產渠道
- ▶ **維持**市場競爭力，避免採取昂貴的措施追趕同業

跟進措施

本行正持續提升我們將探索成果轉化成行動的能力，並將情境分析的結果應用在核心決策過程上，特別是重點加強風險偏好、客戶聯繫及策略方面。

減碳策略

為減少用紙，本行截至2022年12月有75.6%的零售客戶月結單及通知書均透過電子方式發送，所發出的電子月結單及通知書數量按年增長5.4個百分點。

另外，截至2022年12月，95%的個人銀行客戶交易均透過數碼渠道進行。當中包括網上銀行服務、語音應答系統、自動櫃員機，以及自動電子設備服務，而交易則包括銀行產品交易及日常銀行服務，例如付款、轉賬、存款及提款等。

我們於2022年5月為保險客戶推出電子迎新小冊子，鼓勵客戶以數碼方式瀏覽「極蕃賞」和「極醫時」的保單文件，以取代實體的郵寄列印本，藉此響應環保。

自推出以來，電子迎新小冊子的新功能已獲97.9%投保上述產品的客戶採用。

我們的保險服務亦於2022年11月推出電子結單服務，以取代紙本結單。截至2022年12月，85.4%的保險客戶已同意轉用電子結單。

截至2022年12月，38%參與投資活動的客戶曾使用數碼渠道進行投資交易。本行亦於2022年8月推出網上債券買賣服務。在2022年12月的總交易中，有11.1%為經數碼渠道處理的交易。為減少線下投資銷售所產生的紙本文件，我們亦於2022年12月推出「我的文件服務」，客戶可透過個人e-banking直接查閱並下載相關文件。



減少用紙

75.6%

的零售客戶月結單及通知書均透過電子方式發送

95%

的個人銀行客戶交易均透過數碼渠道進行

38%

參與投資活動的客戶曾使用數碼渠道進行交易

90%

的商業銀行客戶交易均經由數碼渠道處理

92.6%

的股東採用了本行的電子通訊服務

環境管理

商業銀行業務方面，2022年有90%的客戶交易均經由數碼渠道處理，相關渠道包括網上銀行服務、自動櫃員機，以及自動電子設備服務。該等交易包括支付轉賬、自動付款、存款、出糧，以及自動櫃員機服務。在2022年透過數碼渠道作出的慈善捐款交易量總計663,795宗，善款合計港幣1億1,360萬元。

同時，92.6%的股東在2022年採用了本行的電子通訊服務，總計節省超過1,590萬張紙。

本行按採購支出排名前50位的供應商為對象進行了一項調查，其中51%的供應商作出了減碳排放承諾。

融資排放

2022年，我們展開了融資排放量的旅程，透過收集各團隊的數據，進一步衡量本行的融資排放量。惟收集數據的過程面臨數據可得性方面的挑戰，需要應用代理指標作為解決方案。

廢物管理

本行聘用的清潔服務供應商會向我們提供每月廢物處置量的紀錄。

總行和恒生113辦公大樓冷卻塔所產生的洗盥污水會重用作沖廁水。

所有電子廢物均由滙豐集團的授權供應商按照環保回收程序回收。我們於2022年安排授權供應商回收所有電子廢物。我們的目標及現有程序是將所有電子廢物（如有）交由授權供應商回收。

表現評估：環境

綠色建築效益

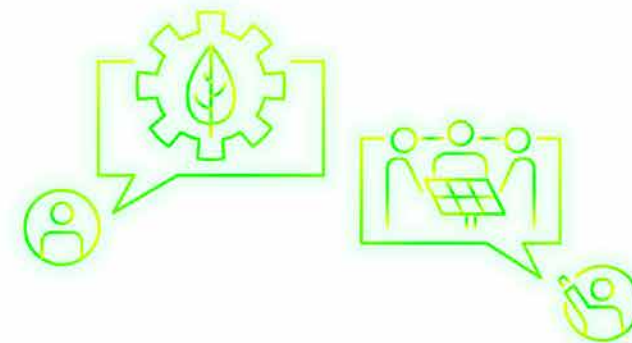
對環境的長遠價值而言，除了推動可持續金融外，以環保方式經營業務對於為環境創造長期價值亦很重要。恒生最近透過對其辦公樓進行大規模翻新，彰顯我們對此項議題的重視。我們觀察到，環境技術在應用方面已取得相當進展及改良，而我們按照計劃，將翻新及改裝工程的範疇拓展到我們的其他辦公樓。

廢棄物管理

廢棄物管理需要全面及長期的規劃和實行，並涉及各種科技的應用和不同人員的參與。自2021年推出「綜合家具減廢計劃」後，我們再接再厲，並以廚餘作為2022年的焦點。我們已安裝新的廚餘分解機以收集廚餘。此外，我們亦為員工組織減廢比賽，進一步鼓勵員工參與到減廢計劃當中。然而，我們承認廢棄物管理在實施方面可以覆蓋更多類型的廢棄物。我們將繼續進行可行性研究，逐步引入新計劃，並根據廢物審計的結果加強我們現有的措施。



社會



我們的客戶

自1933年成立以來，我們一直秉承著以客為本的宗旨，致力提供卓越的客戶服務，並在言行當中實踐本行的核心價值，從而獲得客戶信賴及支持。我們的核心價值包括：我們重視不同意見、我們同心事成、我們敢於承擔及我們做得到。

目前，恒生為超過350萬名香港客戶提供服務。我們結合創新與誠信，為客戶提供優質服務。

350萬

恒生為超過350萬名香港客戶提供服務

■ 我們的客戶

了解客戶所需

客戶滿意度及評價

我們通過焦點小組、問卷調查、淨推薦值、建議表格和熱線電話積極收集意見，以提升我們的產品及服務質素。我們亦透過對比本地市場基準及監察前線員工服務的神秘顧客計劃，識別我們的優勢及最佳常規。

於2022年推出的優化措施包括在我們分行的平板電腦增設更多功能，有助縮短客戶輸入和處理表格所需的時間。

我們緊貼市場發展，尋找新興趨勢和機會，並確保我們提供的產品及服務能滿足客戶需求。我們的數碼平台讓客戶可在網上進行廣泛的交易，並提供資料以助他們作出決策。

2022年，本行在一間獨立市場研究公司就全港八家主要銀行的客戶滿意度所發表之年度銀行服務調查報告中繼續表現良好。過去五年，我們的平均客戶滿意度為95%，在年度銀行業監測研究中獲得良好 / 非常好 / 優秀的評級。



本行亦榮獲以下獎項：

亞洲資產管理

- ▶ 「Best of the Best Awards 2022」之「香港最佳 ESG 指數供應商」
- ▶ 「Best of the Best Awards 2022」之「香港最創新指數」

亞洲銀行家

- ▶ 「香港最佳支付銀行」2022（連續6年）
- ▶ Best API initiative, Frictionless Transaction Awards 2022

環球金融

- ▶ 「香港可持續金融服務獎」2022

客戶意見收集機制及投訴處理程序

我們確保投訴處理程序以一致、獨立及有效的方式處理客戶意見。我們業務單位的獨立客戶關係團隊致力在七天內向客戶確認收悉意見或投訴，並盡早解決相關事宜。

若有關事宜須作進一步調查，團隊致力在30天內作出回覆。所有須採取補救措施的問題將呈交至本行予以解決。所有客戶的投訴將得到公平、一致和及時的處理，務求完善我們的服務。

本行的高層管理人員會定期審閱客戶的建議、讚揚和投訴，並向員工及相關業務單位轉達相關意見，藉以改善客戶服務質素，並鼓勵實踐業內最佳常規。於2022年，我們的客戶關係團隊收到5,547宗投訴。截至2022年12月31日，其中93%的個案已經解決。



過去五年，我們的平均客戶滿意度為

95%

■ 我們的客戶

透明度、問責及選擇

客戶公平原則

本行根據客戶需求及其對風險的了解和偏好，提供多元化的個人銀行和理財產品及服務。我們致力秉持原則，於適當時候以適當方式，為適當的客戶提供適當的產品及服務。我們相信道德及公平的方式有助支持業務可持續性。

我們提供財務狀況檢查服務，以幫助客戶更了解其財務需求。在客戶經理的協助下，客戶確定他們的財務目標並評估其財務健康及優勢。

我們公平對待同事和客戶，以體現本行開展業務的價值觀。為此，所有員工於2022年均被分派關於本行價值觀及所期望行為的強制性培訓。

我們名為「發展客戶關係 (Developing Customer Relationships)」的學習課程旨在使我們的前線員工擁有合適的技能和思維方式，在整個服務過程中能夠以客為尊。該課程教授「參與、發現、推薦或檢討、

以客為專的銷售模式



參與



發現



推薦或檢討



行動和
服務

行動和服務」的銷售模式，以確保我們公平待客。於2022年，我們培訓了200多名前線員工。

本行致力為我們的客戶正確處事。我們在文化聲明中為員工制訂的文化及行為標準足可印證這一點，而該聲明每年由董事會和風險委員會檢討及批准。具體而言，本行的職員行為守則確保我們為客戶提供公平服務，並且不會破壞金融市場的有序和透明運作。該守則包含一系列關鍵範疇和必要目標，以確保我們兌現我們的承諾。

我們受《香港銀行營運守則》，以及滙豐《環球原則》及《職能指導手冊》規管。我們的外部通訊及廣告材料提供清晰、透明及全面的資訊，同時符合香港金管局、證券及期貨事務監察委員會及香港銀行公會的相關要求。

我們的「品牌中心」是一個協助員工了解恒生的品牌指引及正確使用品牌標識的內部資源網站。市場推廣部會提供意見，以確保我們避免違反或侵犯第三者的知識產權、專利及相關權益。

我們於2022年內並未發現任何違反市場傳播相關法規及自願性準則的個案。

■ 我們的客戶

客戶安全

妥善管理室內空氣質素和通風系統是維持健康和安全的
重要一環，在疫情期間尤其重要。

為確保本行辦公室的室內空氣質素達至香港政府環保
署頒布的管理指引中所規定的「良好」級別，我們定期
清洗空氣過濾設備，量度相關空氣質素水平，以監察
及改善室內空氣質素。

我們維持充足的口罩供應，並隨時可就我們的業務活
動訂購額外的衛生用品。

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，制訂私隱政策原則，並在分行為需要討論敏感或
機密事宜的客戶提供合適空間。

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

我們已制訂私隱政策原則以管理資料私隱風險。

私隱政策原則旨在：



訂立良好的資料私隱慣例



展示我們遵守私隱法律及法規，
並對守法負責



說明本行處理可識別資料的承諾

2022年，我們舉辦了有關《中華人民共和國個人信息
保護法》的培訓課程，涵蓋涉及跨境資料轉移的措施
之最新發展，有助提高我們員工對資料私隱政策的了
解。

我們自2021年起優化以下三項控制措施，為客戶提供透明度及選擇，並遵守資料私隱法律及法規：

1. 個人私隱權利	當個人或其代表就本行持有的資料行使權利時，確保本行能夠及時、合規地作出回應。
2. 私隱通知	確保我們清晰及透明地向個人提供有關公平及合法處理可識別資料的聲明。
3. 同意及選擇	獲取、更新及處理可識別資料所需之同意。

所有員工都必須根據《重大事故上報手冊》，在得知重
大事故後，立即向相關業務風險及控制管理部門或我
們的控制總監辦公室團隊報告事故詳情。相關專責人
員會調查事件，並在適當的情況下將問題上報至核心
小組。為作出持續改善，專責人員亦會就如何控制及
回應事件提供建議，並制訂補救措施及總結所汲取的
經驗。

2022年的同意授權率

截至2022年底，財富管理及個人銀行業務現有
客戶選擇同意授權使用數據於第二用途（如營銷
(非個人銀行客戶)）的授權率為**59.6%**。

截至2022年12月30日，本行商業銀行客戶的同
意授權率為**90.4%**。

■ 我們的客戶

服務動態

我們為客戶及社區提供可持續融資方案。2022年，我們推出「綠色存款」計劃，並安排了一項綠色貿易融資。



在瞬息萬變的市場，我們提供及時的資訊及適當的投資解決方案。我們的產品專家、交易員及分析師提供綜合金融解決方案，24小時覆蓋全球市場。我們將繼續推動變革，透過實施新的數碼解決方案，在增強產品能力以支持客戶方面取得良好進展。

我們為因疫情而失業的人士提供「百分百擔保個人特惠貸款計劃」。貸款實際年利率為1%，全數豁免手續費及全數利息退還。貸款額高達港幣100,000元或在職期間平均月薪9倍（以較低者為準）。還款期為120個月，並可於提取貸款後首18個月還息不還貸款本金。



個案研究

恒生中國的客戶經驗

恒生中國的其中一名客戶主要從事為環保項目（如沼氣生產、垃圾焚燒發電及污水處理服務等）提供融資租賃的業務。該客戶獲批租賃保理融資，成功為其環保項目籌得資金。

經過周詳商討並清楚了解上述客戶的需求後，我們決定採取本地租賃的方式為該客戶提供相關服務。為滿足該客戶日益增長的資金需求，我們亦

於今年迅速地為其處理了一筆增量融資交易。整個提款過程順利，令客戶感到滿意。交易不但得到客戶的正面迴響，更為其籌得擴展污水處理業務的所需資金。

由於綠色存款的理念與其業務性質不謀而合，上述客戶亦參與了恒生中國的綠色存款計劃，為實現可持續環境及社會發展作出貢獻。



■ 我們的客戶

業務數碼化

	1 電子簽署平台	我們推出了電子簽署平台，讓購買本行產品及使用本行服務的客戶以電子方式提供簽名，無需再為使用特定服務而親臨分行簽署。
	2 匯報親人離世及遞交文件的服務	我們在 hangseng.com 上引入並提供匯報親人離世及遞交文件的服務，以減少親臨分行的次數，改善客戶體驗。
	3 支援流動裝置	我們持續完善 hangseng.com，務求加強支援流動裝置的功能。透過流動裝置，客戶可隨時隨地獲取可供流動裝置瀏覽的銀行產品 / 服務資訊。此舉有效改善客戶體驗，並減少依賴實體資訊（如產品小冊子等）。
	4 新鈔兌換網上預約服務	我們透過流動應用程式和 e-banking 推出了新鈔兌換網上預約服務，讓客戶以靈活的方式提前預約。
	5 網上預約功能	我們的保險服務新增網上預約功能，讓優卓理財及優越理財客戶透過 hangseng.com 網上預約服務，靈活方便。
	6 手機取票服務	手機取票服務新增優卓理財排隊功能，優卓理財客戶可在前往分行前透過本行的流動應用程式事先取票，以節省輪候分行櫃位服務的時間。
	7 手機開戶服務	我們進一步完善手機開戶服務，以縮短客戶的開戶時間。另外，服務範圍亦已拓展至綜合戶口持有人等，讓更多客戶能透過流動應用程式隨時隨地辦理開戶或戶口升級。
	8 實時推送通知功能	為進一步提升客戶在數碼渠道上的信用卡還款體驗，我們在顯示信用卡資料的頁面頂部加入提示訊息，提醒客戶可在還款後於交易紀錄中查閱還款紀錄。我們亦於2022年9月啟用實時推送通知功能，在客戶完成還款後向其發出通知訊息。訊息內容涵蓋客戶所賺取的 Cash Dollars / yuu 積分、獎賞換領進度及 Cash Dollars 有效期的延長，從信用卡服務和獎賞管理兩方面推動客戶與本行流動應用程式的互動。

■ 我們的客戶

2022年5月底，我們重新設計卡上的貼紙並新增了**二維碼**，方便我們的客戶連結到本行網頁進行網上新卡確認，從而有效提升客戶體驗及推動數碼普及化。轉換新的貼紙設計後，使用數碼渠道確認新卡的平均客戶數量激增230%。

我們推出了**開放銀行第三階段的第三方賬戶結餘共享功能**，並繼續拓展第四階段的「轉數快」App-to-App（應用程式至應用程式）支付服務，以覆蓋更多商戶的應用程式。我們於2022年持續探索和開發新的應用程式介面（API）。

除此之外，我們透過與不同的合作夥伴合作，將我們的**API的應用擴展到網上付款和保險申請**（例如 yuu 和 price.com），進一步落實提升客戶網上銀行體驗的承諾。

我們於2022年8月推出**HARO WhatsApp**支援的「綠色收條」服務。客戶在親自辦理櫃位交易後，可以選擇透過恒生的 HARO WhatsApp 智能助理即時收取交易電子通知書。這項環保服務不但有助客戶以更方便的方式收存、管理並轉發交易紀錄，更有助本行減少分行及商務理財中心的紙張消耗。

網上預約服務已擴展至2022年農曆新年的新鈔兌換以縮短客戶在分行的等候時間。該項服務大大改善客戶體驗，同時可減少排隊人數及確保能保持社交距離，有助我們應對疫情的影響。

於2022年，我們在線通訊的**即時對話服務**將拓展至商業理財流動應用程式。現在，我們的客戶可以透過商業理財流動應用程式聯絡我們的客戶服務代表即時對話，並在收到答覆時獲得推送通知。

透過開放銀行 API 及我們所定制的 API 解決方案，我們已開發並於2022年6月推出**開放銀行第三階段 API**，其可支援第三方服務供應商查閱賬戶狀況、賬戶結餘及交易紀錄。此外，我們將繼續探索與第三方服務供應商合作的機會（例如企業資源規劃系統等），為客戶帶來創新和全面的服務，以期提升客戶體驗。

我們在2022年持續提升數碼服務及體驗並成功吸引更多數碼用戶。截至2022年12月，我們的個人 e-banking 客戶接近240萬名。

於2022年，我們支持香港政府的綠色債券計劃，並透過各種客戶通訊及優惠，鼓勵有興趣人士在網上申請認購。就通過數碼渠道提交的申請比例而言，經數碼渠道申請的綠色債券的比例高達71%，比2021年推出的通脹掛鈎債券多1%。相關要約文件可隨時在網上以電子格式存取，有助減少紙張用量。

我們在網上提供多元化的 ESG 主題產品，包括投資基金、債券 / 存款證和股票掛鈎投資，以推動 ESG 投資的發展。



~240萬

我們的個人 e-banking 客戶接近240萬名



↑11%

流動應用程式使用按年增長



↑12%

活躍手機用戶按年增長

我們的客戶

金融科技服務

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理財、支付及投資服務。隨着流動設備的使用愈發普及，我們亦推出多項金融科技服務（例如手機入票服務及支付予非指定收款人），為客戶提供更多數碼化理財方案。

此外，客戶現在可以利用「一鍵式」功能在我們的網上銀行平台上辦理綠色存款或其他定期存款產品，有助我們實現無紙化和低碳轉型（辦理時間更短，且毋須親自到訪分行）。

鑑於香港人口老化，我們與非牟利機構合作，培訓前線員工，協助他們更了解長者的理財需要和挑戰。例如我們安排員工參與「長青共學跨代理理財教育計劃」下的培訓課程，與長者互動，掌握與長者溝通的實用技巧。

2022年，恒生推出債券產品網上交易平台，使我們的客戶能夠透過數碼理財服務了解不同的ESG相關產品。

增進理財知識

我們努力提升客戶及廣大社群的理財知識，以協助他們實現財務保障及財富管理目標。於2022年，我們為優卓理財客戶舉辦了一系列的投資講座和網絡研討會。

我們致力培養年輕人的儲蓄習慣，並協助他們為未來進行理財規劃。我們的流動應用程式內之 Savings Planner 記賬工具可讓用戶輕鬆檢閱日常支出，同時資料絕對安全，不會泄露予第三方。截至2022年12月底，超過30,800名客戶已註冊使用 Savings Planner。

與2019冠狀病毒病疫情相關的措施及活動

我們的行動	結果
我們是香港 首家 就「中小企融資擔保計劃」的貸款文件 提供電子身份驗證及電子簽署服務的銀行	中小企客戶申請貸款上限港幣800萬元的「九成信貸擔保產品」，可在網上提交申請以在三分鐘內即時獲得批核結果及簽署貸款文件，盡享端對端數碼貸款體驗。此外，恒生中小企「極速貸款」自2021年起亦提供同樣便利十足的端對端數碼化體驗。
為進一步實現 企業借貸流程數碼化 ，我們於商業 e-banking 及恒生 HSBCnet 推出數碼貸款提取指示服務	讓合資格客戶可在網上提交貸款提取指示及上傳證明文件，有助減少紙張使用量，同時加快貸款提取流程。
本行 持續支持中小企客戶 ，幫助他們走上經濟復甦之路	我們於2022年繼續參與香港金管局推出的「預先批核還息不還本」計劃，為受疫情影響的合資格企業客戶的非貿易及貿易貸款提供還款假期。此外，我們繼續就「中小企融資擔保計劃」下的「百分百擔保特惠貸款」。該貸款項目於2020年由香港按揭保險有限公司推行。



個案研究

與非牟利機構合作

在社區層面，我們繼續與本地非牟利機構合作，包括明愛家庭危機支援中心及東華三院健康理財家庭輔導中心等，為經中心轉介、面對財政困難的人士提供貸款計劃。

■ 我們的客戶

為社會大眾提供便捷服務

我們加強了數碼商業理財服務，為客戶提供更多數碼化解決方案，同時推出手機入票服務，方便我們的客戶利用手機應用程式存入支票。

我們繼續優先批核創科貸款，以支持資訊科技初創企業的業務營運。

截至2022年底，恒生分行及服務點：

68 間 地面分行	11 間 專人服務中心	2 間 流動分行
184 間 自助理財 服務點	553 部 自動櫃員機	106 部 外匯 自動櫃員機

於2022年12月底，恒生創科貸款為30家創新科技公司的業務營運提供支援。

截至2022年底，本行共有68間地面分行、11間專人服務中心、兩間流動分行以及184間自助理財服務點。本行於全港共有553部自動櫃員機提供24小時服務，而共有106部外幣自動櫃員機分布在48個地點，可供客戶提取多種外幣。

我們致力在社區推行普及金融發展。我們在公共屋邨設置兩間分行、兩間流動分行及31部自動櫃員機，並在本地大學設有5間分行及18部自動櫃員機。

本行設立新分行及自助理財中心時採用無障礙方針。我們共有22間分行設有社區關懷櫃位，為長者、傷健人士與其他有需要的客戶提供優先服務。視障人士可帶同導盲犬進入分行的大堂。我們亦與香港導盲犬服務中心合作，提供部分分行作為該中心的培訓地點。

同時，我們為視障人士提供語音導航自動櫃員機，於2022年共設有269部。客戶將耳機接駁至自動櫃員機啟動語音導航服務，便可提取現鈔、查詢結餘、戶口轉帳及更改密碼。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。

我們的流動分行設有兩個服務櫃台，提供一系列的一般銀行服務，例如現金提取和存款。它們亦設有多項無障礙設施，包括輪椅平台，放大鏡，以及為配戴助聽器的客戶提供便携式感應環迴系統。這些流動分行旨在方便居住在偏遠地區的人士（包括長者）獲取銀行服務，免卻他們長途跋涉到訪固定分行。



■ 我們的客戶

專為企業客戶提供的其他升級服務包括：

7yrs

七年期的電子結單及經優化的付款追蹤功能，並支援更多貨幣種類。

BERI

客戶可在 WhatsApp 與我們的商務虛擬助理 BERI 對話，以查詢銀行服務及其他資料。



💰

所有有興趣將多餘資金投資於對環境有益的項目和計劃之企業客戶，均可參與我們的「綠色存款」計劃。目前登記參與的客戶包括社會企業、學校、教會及醫院。

可負擔保險

恒生保險有限公司關心客戶的健康，尤其是2019冠狀病毒病疫情流行期間。我們與香港的醫療保健服務提供商合作，透過專為客戶而設的健康互動平台「恒生Olive」，為他們提供一系列健康和保健方面的支援，包括免費的虛擬健康諮詢、疫情及精神健康相關的健康小貼士和短片，以及在Olive網上商店提供客戶專享健康服務及禮遇，以滿足客戶不斷變化的健康需求。

另外，我們於2022年推出「『極醫時』全保費回贈環球住院現金計劃（三年）」，每月保費低至港幣487元，旨在為更廣泛的客戶提供健康保障，而我們目前提供的癌症定期和純定期保險，每月保費分別低至港幣9元及30元。



■ 我們的員工

實現我們的宗旨和價值

在恒生，我們的行動始於本行的企業願景「開拓無限新機遇」及核心價值—「我們重視不同意見、我們同心事成、我們敢於承擔、我們做得到」。



我們的價值觀和企業文化幫助我們每天在各種業務情況和工作環境中做出正確的選擇，訂立我們對待客戶和員工的行為操守，判斷何時及如何介入事項和發言，營造包容的工作環境以支持員工福祉，同時使我們能夠發揮並釋放潛力，以締造一家具競爭力，能應對未來挑戰的銀行。

我們致力營造靈活且充滿活力的工作文化和空間，以支持員工的全面發展，包括環保及社會責任等領域。我們實踐本行的宗旨和價值，為客戶提供卓越體驗及服務，並為社區創造更美好的未來。同時，我們致力推動青年發展，其為本行ESG策略之其中一項重要範疇。



青年就業計劃

「抗疫同恒」青年就業計劃（「青年就業計劃」）的實施，是本行貫徹其宗旨和價值的一大實證。考慮到疫情持續對2022年就業市場的不利影響，尤其是沒有工作經驗的大學畢業生所面對的額外挑戰，本行致力支持我們的青年獲得寶貴的首次工作經驗。縱使經營環境充滿挑戰，本行在計劃下向大學畢業生提供為期六個月的合約，並在完約後為合適人選提供長期職位。



星獎—社會創新獎

恒生銀行榮獲香港銀行學會頒發的人才發展卓越獎之「星獎—社會創新獎」，並於2022年11月獲香港政府頒發「大灣區青年就業計劃積極參與企業嘉許」。這些獎項印證了本行在青年及年輕人才方面積極作出社會貢獻的努力，並明確肯定我們為金融業和商界培養未來銀行業人才的戰略投資方向。

■ 我們的員工

倡導及認知

我們的《企業原則》是本行所有政策和程序的基礎，支持及連繫我們的宗旨、價值觀、策略和風險管理，讓我們在面對困難的選擇時作出合適的決策。我們鼓勵員工秉持誠信、敢於發言，並在困難的情況下，要基於原則以專業判斷作出決策行事。

我們的使命是「以對的原則待客及服務對的客戶」。我們通過本行整體風險文化計劃「RIGHT Together」實踐此使命。

「RIGHT Together」計劃旨在改變本行的企業文化，提升其長遠的可持續性，以維持客戶的信任，並為員工提供一個能自主決策、受到重視及獲得啟發的工作環境。

計劃包括五大原則，其旨在鼓勵良好的行為操守，從而促進我們企業身分的蓬勃發展：

R READY 持開放 態度， 接納建 議，勇 於動議	I IGNITE 對問題尋 根究柢， 尋求長遠 解決方案	G GO 遇疑慮， 即上報	H HIGHER 敢於承擔， 全面提升個 人及他人對 行為操守的 要求	T TOGETHER 同心同步，表 揚良好操守及 品德
---	---	--------------------------------------	---	---

我們將持續透過群體通訊分享「RIGHT Together」大獎得獎者故事，以及進行部門小組討論，以推廣「RIGHT」行為範例並傳承經驗。此舉不僅有助我們與公司上下分享最佳常規，亦加強了員工對敢言的心理

安全感。透過工作坊，我們將繼續推動管理人員作出更多承擔，提升責任感，進一步把「行為至上」作為關鍵目標融入日常績效管理。

透過我們於年底舉辦的「RIGHT Together」大獎、年度薪酬檢討中對正面行為的特別調整及「At Our Best」嘉許計劃，我們表揚並獎勵能夠彰顯我們的價值觀，以及本著誠信推動改變、貢獻本行及客戶的員工。隨着這些舉措的實施，我們發現「RIGHT Together」的精神正逐步融入我們員工的日常工作中。

在我們的年度脈動調查中，「敢言」及「信任」的得分維持高企，足以印證我們企業文化變革計劃的正面影響及成效。



我們的年度脈動調查得分優於業界基準

敢言



信任



我們的員工

為將來未雨綢繆

自我導向的日常發展之旅

我們推行新的學習體驗發展員工的未來技能。透過科技應用，善用流動應用程式以及本行內部及外部學習資源，設立 Degreed 學習平台，讓員工自我評定學習需求，籌劃個人化的學習計劃並調整學習速度，建立同儕學習網絡，以及進行實時知識轉移及經驗共享。我們亦鼓勵員工探索於個人、數據、數位和可持續發展方面的「Focus 4」未來技能。

Degreed 讓員工可以檢閱及評估其個人技能，以了解其技能水平及發展領域，提供相關學習資源，以滿足不同的學習需求和目標。



>5,300

2022年在 Degreed 學習平台
登記的員工數目

20,638

2022年員工所報告的學習時數

五大技能

員工在 Degreed 評價最高的五大技能包括
領導能力、談判能力、營運、項目管理，以及銷售

■ 我們的員工

新的學習方式

1. 上司亦為師

我們提倡高層和中層管理人員擔當導師角色，透過實際案例促進知識轉移；我們積極培養他們成為改革倡導者，帶領員工參與學習。例如，商界領袖及人力資源部引導工作坊討論，並促進參與者的多角度學習。「分行經理發展計劃」則由區域經理主導，旨在培養員工的領導及指導能力、商業觸角、以客為先的思維。

2. 向同儕學習

我們為員工建立跨部門聯繫所需的平台，促進他們在本行項目及變革措施中實現同儕學習。舉例而言，我們在本行舉辦了一場比賽-「ESG挑戰」，參與的員工須以零售客戶為對象，運用新的商業思維探索綠色貸款。我們亦提供短期任務，鼓勵人才走出他們的舒適圈，建立更廣闊的視野與連結。此外，我們在特定業務或職能範圍內安排「工作體驗計劃」，以促進跨團隊學習。

3. 向市場專家學習

我們提供一系列有關金融科技、數據及分析、創新和ESG等主題的論壇和研討會，並邀請外部的專題專家分享，外界對市場趨勢和資訊的觀點，以促進員工提升技能及進行再培訓，準備好成為未來銀行業的人才。

4. 寓學習於行動

我們推動「創業生態系統」，為員工提供平台和機會向投資者、企業、學術界及創科人士展示自己的想法。我們為員工提供資源，以應用和測試新技術，例如使用區塊鏈的技術，以追蹤及表彰經常參與學習活動的員工。

5. 以科技支援學習

隨着2020年以來疫情爆發，新的學習方式日益普及，讓我們的員工能夠持續學習技能、發展關鍵銀行業務能力及增長思維，以支持本行策略的需要。我們亦以創新方式設計出數碼化學習解決方案，將虛擬現實技術應用於信貸風險培訓，並將員工手機應用程式內的學習模組遊戲化，使員工可透過遊戲獲取認可的學習時數。

5.1. 虛擬現實技術為跨境實地考察培訓帶來改變

- ▶ 與相關業務合作，透過虛擬現實技術的應用，改變我們跨境實地考察工廠的相關培訓模式。
- ▶ 成功利用虛擬現實將學習內容數碼化，而隨着疫情中斷跨境往來，我們在這方面的創新及投資得到了回報。
- ▶ 進行虛擬現實工廠考察，作為我們信貸風險培訓的重要一環。
- ▶ 2022年，共有160名員工參與了是次虛擬現實培訓考察。

5.2. 在手機上推動學習遊戲化

- ▶ 採取遊戲化方式，讓全行員工可透過遊戲學習未來技能，並獲取保險業監管局規定所需的持續專業培訓時數。
- ▶ 利用便攜式裝置學習切合員工在學習方面的喜好。
- ▶ 方便我們的員工可以隨時隨地學習，提高他們的學習效率及體驗。

遊戲化學習以「一顆骰子，一張地圖，三個動畫場景，三個階段的人生旅程 (One Dice, One Map, Three Animated Scenarios, Three Levels of a Life Journey)」為主題，激發學習者以有效的方式學習。課程中，學習者被要求在三個階段的人生旅程的學習和應用未來技能，當中包括玩棋盤遊戲和擴增實境遊戲，以解決在動畫場景中的挑戰。於2022年，我們的2,200多名同事完成了這個遊戲化的學習計劃。

■ 我們的員工

數據認知賦能計劃



數據認知賦能計劃 (DLEP) 是一項涵蓋全行的數碼轉型計劃，透過培養數據分析的關鍵未來技能裝備員工，並將組織文化轉型植根於數據思維中，從而協助本行達成以行動實踐數據創新的願景，發展成一家與時俱進的數碼化銀行。計劃旨在鼓勵和帶動員工積極學習商業及營運數據分析技能，並協助他們在工作上學以致用。DLEP 亦尤其重視風險及管控數據的分析能力，強調數據品質、安全及私隱的重要性，以保障客戶和本行的利益，並支持可持續業務發展。

數據分析亦是 ESG 旅程中聯繫年輕人才和社區青年及創造社會影響的重要一環。在參與「Finoland」體驗並有興趣報考2023年管理培訓生計劃的人才中，大多數人將數據分析票選為最感興趣的金融科技領域。

DLEP 透過舉辦活動及參觀支持青年發展。我們計劃為大學生舉辦就業講座，並邀請學生參觀本行業務和出席有關銀行業數據及數碼技能的簡介會。

DLEP 轉型計劃涵蓋以下措施：

1. 高級管理人員圓桌會議

我們的執行委員會成員積極在圓桌會議中投入 DLEP 的推行工作，旨在培養他們成為數據領導者，並宣揚 DLEP 數碼轉型的計劃成效。

2. 數據認知賦能 (DLE) 大使模式

DLEP 凝聚超過100名不同業務及部門人員，組成龐大的倡導大使社群，在組織文化變革的過程中鼓舞士氣，培養從試驗中學習的文化，並推動本行各職級員工的技能發展。DLE 大使經過導師培訓和認證，協助本行提供超過100堂數據認知賦能學習課程。

3. 數據分析培訓

我們於2022年開設首年的數據分析培訓課程，已有2,215名員工完成超過12,400小時的培訓。我們的「數據公民」培訓課程涵蓋21.5小時的導師指導。我們亦為233名營運部門的同事提供特別培訓，積極支持他們發展新技能或接受再培訓。

同事在員工調查中向我們反映，數據分析是他們最想學習的未來技能。

4. 遊戲化學習

我們為全行各部門設計並舉辦了一系列有獎遊戲化學習活動，並鼓勵員工踴躍參與學習活動及比賽。我們以排行榜形式在計劃專屬的門戶網站上記錄和表揚員工的成就進度。

5. 人脈拓展

為推動並協助員工在學習同時擴闊社交網絡，我們安排他們與滙豐的高級領導層的「會面會」，並請來嘉賓講者分享用例和市場實務。在 DLE 大使的帶領下，我們亦舉辦了多場午餐研討會，促進數據分析案例的知識轉移及經驗分享，並深化數據思維和技能應用。

6. 程式設計馬拉松 (Data Hackathon)

我們於2022年9月舉辦數據黑客松，旨在幫助同事應用數據和分析工具回應實際業務的問題，並運用創新理念和方案共塑銀行業的未來。在活動過程中，他們把握機會參與培訓，學習各種數據分析及視覺化。比賽吸引了15隊來自不同業務和職能部門的參賽隊伍，並選出五個得獎構想。

2,215名

本行員工接受了 DLEP 的培訓

446名

同事獲得「數據公民」認證

2,119名

員工參與了我們舉辦的18場 DLEP 活動，當中包括會面活動和午餐研討會

■ 我們的員工

轉型

根據政府統計和隨着金管局於2021年6月公布「金融科技2025」策略，估計香港的金融科技初創企業在未來三年將額外招聘2,200名金融科技員工。為配合業務策略的未來發展，我們正積極開設新職位，並培養精通金融科技的員工團隊。為滿足各方持份者的新要求，我們將銀行產品、服務和營運數碼化視為首要舉措和解決方案。這樣做雖然能為員工創造新的職位和機遇，但同時亦可能淘汰部分受自動化、數碼化和組織重組影響的職位。

作為負責任的僱主，我們防患未然，在轉型路上與員工同舟共濟，DLEP是其中一個機構層面的舉措和機遇，為員工提升技能和發展新技能，以確保他們能適應未來所需。在參與DLEP的人員當中，超過38%為追求新機遇和職涯發展的初級員工；45歲或以上的員工亦佔約60%，他們樂意學習新技能，希望藉此盡展所長，並探索新機遇。

2022年，我們積極支持並促進員工的內部調任和職涯發展，並獲得成效：

內部晉升人數：**822**

由內部員工填補的職位空缺數目：**1,016**

(佔職位空缺總數46.8%，較2021年上升6%)

加深學習型文化，為將來未雨綢繆

為協助員工在職涯發展上各展所長，我們正推行全新平台「Talent Marketplace」(TMP)，讓員工利用工餘時間參與項目及拓展人脈，藉此發展新技能，並尋求更多工作上的機遇。平台會收集員工在個人抱負、技能、職位和經驗方面的資料，並投其所好，為其配對合適的項目和人脈，為有能之士締造提升靈活學習能力和領導才能的機會。

項目及人脈拓展

TMP配合本行對發展未來技能的願景，致力培養持續學習和進步的文化，藉此鼓勵同事對學習新技能抱持好奇心，並積極構建更持續發展和共融的將來。平台透過協調員工的職涯及發展目標與業務需求，並促進全行各部門在專業知識、見解和最佳常規上密切交流，確保員工技能符合需求。

超過780名員工報名參與項目及人脈拓展活動(數據截至2022年12月為止)。

成功項目 — 本地初創倡導計劃

項目聯繫來自不同部門的同事，大家一同為吸納新客戶的計劃和改善員工入職體驗各出其謀。參加者的多元背景有助集思廣益，促進跨領域創新和學習。

Kelly Chan

企業銀行部客戶策劃主管

參加者心得

很高興能夠成為本地初創項目的一份子。我們能夠為本地初創企業量身定制各種解決方案並評估方案的成效，從而加強我們管理項目和持份者溝通的能力。

William Chan

批發數碼、策略改革及優化部創新及發展主管

項目的討論和分享環節啟發了我主動接觸目標市場，物色有借款需求的潛在新客戶，讓我有機會更深入地了解商業銀行業務，包括本行的營銷策略和競爭優勢等。

Tiffany Or

環球銀行業務助理客戶關係經理

■ 我們的員工

培訓和技能發展

為確保我們員工具備履行工作職責所需的知識、技能和經驗，本行實施名為「能力差距分析 (Capability Gap Analysis)」的管控流程，由各業務／職能／數碼業務服務部門主動鑑別人才架構內與策略目標和業務／職能部門目標一致的能力要求。一旦確立培訓需求，本行的學習及人才發展團隊便會為個別部門提供支援，協助其制訂結合多種學習方案 (如網上學習及內部／外部導師培訓等) 的學習計劃，以確保員工具備充足的知識和技能，能夠有效地履行職責，並鞏固其整體表現。

我們在員工的學習和發展上投放資源，以培育並維持有助本行邁向成功的專業團隊。我們致力任用具備充足技能、知識、專業資格、經驗和合理判斷力的員工，以確保員工能負責任地履行職責。全體員工均須接受強制性的道德標準培訓，包括學習如何以公平和有尊嚴的方式對待及尊重同事和客戶。為充分利用本行的行業知識及洞察力，並借鑑市場常規，我們與不同教育機構的市場專家和思想領袖合作設計和開辦上述培訓課程。2022年，我們與職業訓練局合辦有關保險和投資市場趨勢及最新監管要求的學習課程。本行

亦開設「抗逆力培訓工作坊」，以培養本行人才面對逆境時的適應能力，維持高效表現，保障員工福祉。

入職課程

為確保新員工、第三方服務供應商及代理承辦商能夠輕鬆地融入本行文化，提升能力和發展潛力，我們為新成員提供全面的入職課程，以加深他們對本行文化、價值觀、風險管理、企業管治及可持續發展目標的了解。

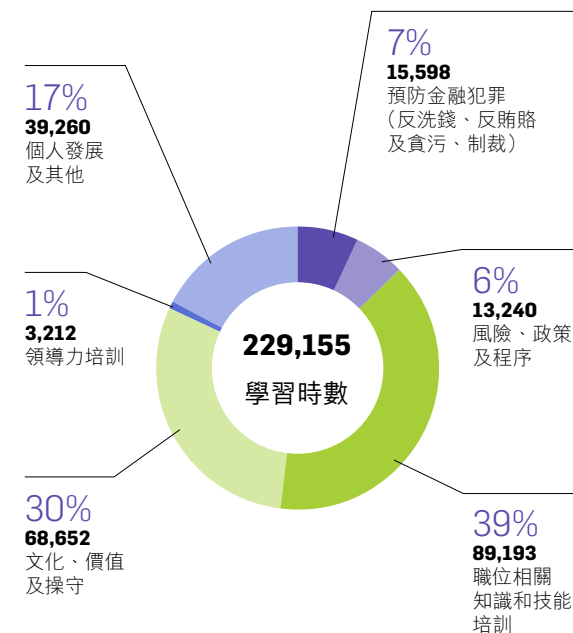
培訓及發展計劃

專業資格及教育獎勵計劃	鼓勵員工考取更高學歷 (例如碩士學位) 及 / 或專業資格
創新及科技基金 (「再工業化及科技培訓計劃」)	資助員工接受高端科技培訓
「銀行專業資歷架構」	為支援銀行界專業人士的人才培訓及發展，我們與香港銀行學會合作，於本行推行業界通用的「銀行專業資歷架構」，以提升本行從業員的核心能力水平及加強持續專業發展。

職位相關培訓及發展計劃

我們根據員工的工作崗位度身訂造培訓及發展計劃，讓員工掌握相應的技能及知識，應付挑戰及符合相關專業要求。這類培訓涵蓋銷售與客戶關係管理、產品、營運、合規、信貸和風險等主題。

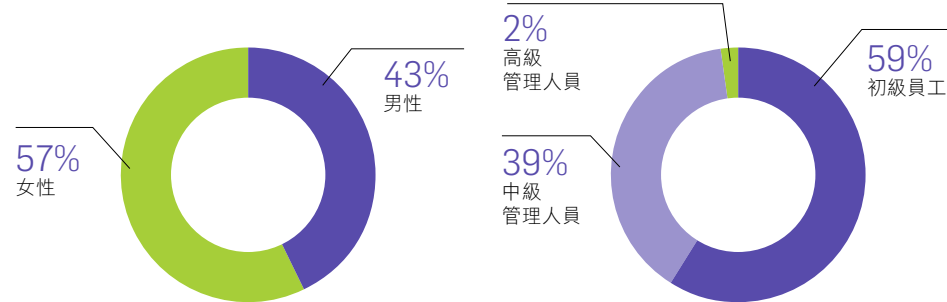
於2022年，為香港員工提供的培訓



■ 我們的員工

我們所有員工於2022年均參加了培訓課程。受培訓者43%為男性，57%為女性；其中高級管理人員佔2%，中級管理人員佔39%，初級員工佔59%。2022年員工投入感調查結果中的職業指數有所提高，可見我們在提供學習培訓和技能發展方面的努力得到了員工的充分認可。值得一提的是，77%的員工認為他們的直屬經理積極支持他們的事業發展。

員工受培訓比率



2,301 小時

我們就《競爭條例》^A為員工提供的培訓時數為2,301小時。

^A備註：競爭法單元培訓每兩年舉行一次。該單元已於2021年向所有員工授畢，並將於2023年再度展開。在日常工作中面對《競爭法》相關風險的員工，將接受額外的《競爭法》培訓。

平均學習時數

每名香港僱員的平均學習及發展日數 **3.25**

按性別劃分



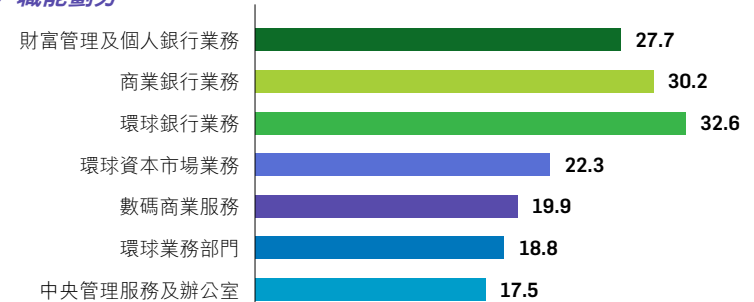
按僱員類別劃分



按年齡組別劃分



按業務部門 / 職能劃分



備註：

- 1 所有人數以等同全職員工計算。
- 2 上列之學習時數不包括由個別部門安排的學習及發展活動所涉之時數。

■ 我們的員工

為管理人員而設的學習方案

除了為員工提供領導才能課程外，我們亦為管理人員開設了一系列人員管理專題工作坊，以協助他們領導高績效團隊，並分享如何在混合辦公模式下管理不確定及具挑戰性情況的最佳方法，促進團隊主管的學習過程，以應對彈性工作安排下的實際困難，並管理相關團隊守則。

HSBC University 領導才能課程

「領導自身」(Leading Self) 課程專注於員工的個人發展，協助他們有效地與他人合作。

「領導團隊」(Leading Others) 課程以新晉管理人員為目標對象，協助他們識別其自身的技能差距，並量身打造個人學習路徑。工作坊亦協助他們應對在新職位將會面臨的挑戰。

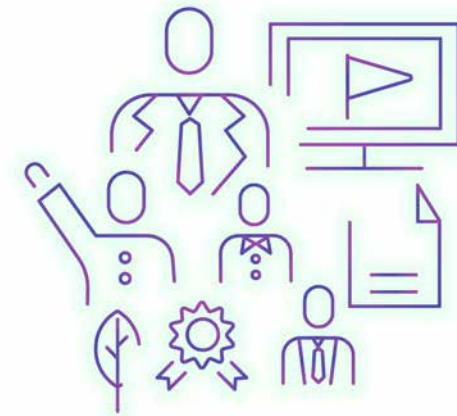
「領導業務」(Leading a Business or Function) 課程旨在提升高層管理人員的技能裝備，讓他們能夠促進業務增長，並加強本行的業務效率。

為管理人員舉辦的工作坊

五場「 虛擬團隊管理 」工作坊	共有196名不同業務部門的管理人員出席，請來七名高級領導人員分享己見
「 人才管理工作坊 」之引領變革 以提升團隊凝聚力和效績	共有165名管理人員接受培訓
三場「 管理從尊重開始 」工作坊	共有111名管理人員參與；以及
「 心理健康之對談技巧與實踐 」 工作坊	訓練管理人員以從容開放的態度在工作場合就心理健康展開對話，並確保所有員工均能安心求助。
員工福祉方面的強制性培訓	全體管理人員均須接受員工福祉方面的強制性培訓，藉此促進員工的身心健全發展。

ESG 相關培訓

本行致力加強員工的ESG意識和認知，務求與員工在ESG旅程上互相扶持、砥礪前行。2022年，我們舉辦了兩場ESG網上研討會，請來業界專家分享ESG和金融科技的發展如何為市場和本行帶來影響。在常規推廣計劃方面，我們在[公司網站](#)上刊登了一系列ESG漫畫及通訊，並在內部推出多個互動式ESG迷你測驗，共收到1,648份回覆。



■ 我們的員工

以行動推動創新

FinTecubator 計劃持續支持並推動本行全面創新，取得良好的進展。計劃旨在良才善用，協助員工參與創新和發揮創業精神。

本行兩家內部初創企業 PartyKing 和 U+H Biz 的試行計劃已相繼推出市面。

FinTecubator 緊扣金管局「金融科技2025」策略下「全面推展銀行數碼化」的方針，本行亦不遺餘力地應用金融科技加強業務及營運模式，並積極從數碼銀行服務中挖掘商機，以聯繫客戶，並改善客戶體驗。

FinTecubator 鼓勵員工積極思考、身體力行，最終開創自己的一番事業，有助推動我們的內部人才培育計劃。一方面，員工能夠一邊自由地構思各自的金融科技理念；另一方面，我們亦會從旁提供相關知識、資源和商業人脈。他們亦有機會與外部開發人員合作開創嶄新的銀行方案。我們的目標是將理念轉化為行動，藉此為現有和未來客戶提供更理想的服務。

江廣明
創新主管



FinTecubator 滿足了業務對概念驗證測試和開發案例的需求，並協助業務發掘先進解決方案的發展空間。

在過去一年，FinTecubator 與人力資源部攜手推出金融科技創新體驗 (FinTech Innovation Experience)，透過一系列金融科技講座、元宇宙及虛擬現實沉浸式參觀及展示活動推廣並培育未來技能。本行逾5,900名員工接受了培訓，累計完成超過21,000門金融科技課程。人力資源部亦與我們的科技合作夥伴密切協商，成功為本行人才爭取參觀五家頂尖科技機構的機會，以促進他們學習和發展。

為持續推動 ESG 議程，恒生贊助舉辦「Fintech X ESG Symposium」研討會，讓業界領袖聚首一堂，共同探討金融科技和 ESG 主要關注的議題及機遇。

過去一年，我們看到越來越多的內部創新項目推動恒生變得更靈活地適應未來發展。FinTecubator 更舉辦了首屆「創新及合作夥伴嘉許禮」(Innovation and Partnership Ceremony)，表揚本行各部門同事在靈活應用創新金融科技方面的努力和成就。

展望未來，FinTecubator 將繼續推動為本行創造價值的項目，並把握實踐數碼化、嶄新模式及生態系統、組織敏捷度及品牌提升四大核心概念。以人為本可推動並深化創新思維和創業文化，培養敢於嘗試、審慎管理風險和從試驗中學習的精神。我們亦會積極尋求機會，在特定協定項目（如央行數碼貨幣、虛擬資產、Web3及元宇宙等新興主題）的發展策略及路線圖規劃上發揮更廣泛的影響力。

恒生銀行於你2022年獲頒以下獎項：

灼見名家 ESG 大獎

認同我們為推動 ESG 發展所作的貢獻

創新領袖

恒生銀行和恒生保險其後更分別於香港金融科技周奪得「最佳金融科技轉型」及「最佳金融科技人才發展」兩項殊榮，創新領袖的地位再次得到認可。

名列第三

在香港中文大學發表的2022年企業創新指數中，恒生銀行亦名列第三，表現備受肯定。

■ 我們的員工

本行在過去一年所採取的其他創新行動包括：

程式設計馬拉松 — 我們舉辦了程式設計馬拉松，在本行內部推廣運用數據分析應對各種業務挑戰，並借助最新的數據洞察開發創新的解決方案。

AWS DeepRacer 自駕模型車比賽 — 為協助員工累積在人工智能和機器學習方面的實戰經驗，本行舉辦了一場既創新又有趣的賽車比賽。參賽者使用以亞馬遜雲端技術為基礎的3D賽車模擬器和由強化學習驅動的1:18大小全自動賽車一較高下，從中深入認識人工智能和機器學習。

「恒生 Finoland」 — 我們建構並推出開創先河的「恒生 Finoland」元宇宙虛擬環境，讓有興趣報考管理培訓生計劃的人才體驗並接觸計劃的特色和發展規劃，以及本行的策略和文化。透過一小時的互動體驗，參加者了解到我們如何透過多元化的職業發展機會、學習活動及輪調安排，為管理培訓生提供有關本行未來領導所需的工作經驗和支持。



個案研究



央行數碼貨幣

恒生銀行於金管局舉辦的「全球Fast Track計劃2022」商業計劃推介比賽（「央行數碼貨幣」領域）中脫穎而出，榮膺「最佳應用獎」。恒生策略及企業發展總監兼行政總裁辦公室主任李文龍表示：「恒生非常榮幸獲得這個獎項。我們將憑藉廣泛的網絡及強大的客戶基礎，擔當銀行業界推動數碼港元先驅的角色，並將繼續支持金管局的不同倡議，包括積極參與預計在明年第三季推出的數碼港元沙盒。我們未來亦會與其他持份者攜手探索數碼港元於不同場景應用的可能性。」

恒生「Future of Work」計劃

我們已制訂正式政策，視乎員工的工作性質、業務需求及個別情況，為希望在家或在其他恒生辦公室工作的員工提供彈性安排。

為支援此政策，我們推出新的數碼協作工具及虛擬桌面。員工可以使用手提電腦、個人電腦或流動設備在任何地方安全地工作。我們亦正就依賴紙張的營運流程實行數碼化，以移除實體障礙。我們於2020年9月實施了綜合文件管理，以集中所有實體及電子文件處理。電子工作流程的引入讓在家工作更易於實行。

■ 我們的員工

我們的總行大樓及恒生113辦公大樓經已翻新，並採納以活動為本的工作模式。透過提供更寬敞的休憩空間促進員工交流，我們希望迎合多元工作風格、鼓勵創意、靈活性及協作，以及維持員工在職場的身心健康。

為使工作空間充滿樂趣及活力，我們的辦公大樓設有多種設施，包括設有遊戲機、桌球及足球機的遊戲角落、乒乓球室、圖書館及設有按摩椅的休息室。我們總行的兩層公共樓層設有餐廳、鮮果小食亭、淋浴間及配備一系列健身設備的健康角。

在「Future of Work」計劃下，我們繼續對日常工作流程及基礎設施進行現代化改造，以減少碳足跡，確保實現可持續發展的未來。

人力資源數碼化

ESME 聊天機械人及 Live Agent 處理人力資源查詢

為提升員工體驗，兩個新的人力資源線上渠道（ESME 及 Live Agent）於2021年上線。員工可透過 Live Agent 線上實時聊天工具，與人力資源代表聯繫，以獲得人力資源方面的指導。ESME 是一項自動化的通訊工具，可解決員工的疑問或迅速讓員工獲取人力資源信息。對於 ESME 無法解答的問題，員工會被轉接至實時 Live Agent 以獲得進一步協助。自2021年9月中旬推出以來，針對經即時對話收到的請求，Live Agent 為員工解決疑難的成功率達92%。

員工能夠更有效地完成人力資源管理工作。

我們在2021年進一步完善應用程式內的績效管理功能，讓員工和管理人員可透過流動應用程式完成年終績效評估。

適應未來工作的新學習旅程

我們鼓勵員工在 Degreed 網上平台自定學習進度，擁抱新的學習旅程。學習課程應用了虛擬現實技術及手機應用程式遊戲化學習等創新數碼元素。我們在青年人才培育計劃中寓學習於行動，管理培訓生獲

安排參與銀行業務相關項目並進行專題演講，並與高級管理人員進行交流，作為其學習旅程的一部分。

一站式員工服務平台「Mybenefits」

我們於2021年4月推出「Mybenefits」線上一站式福利平台，供員工查閱福利資訊及活動，並可在流動平台上登記獲取員工福利，有助提升用戶體驗並減少使用紙張表格。

人員視野2.0

我們加強了員工數據的報告和分析，以得出見解、發現趨勢並識別任何新出現的員工風險，並提出方案以解決問題、進行規劃和部署人力資源。

數碼化員工體驗

數碼化提升了客戶參與度和體驗，而對於新科技的投資亦改變了職場和員工體驗。數碼化覆蓋員工每一天工作的每個方面，包括到達辦公室時使用 QSeat 尋找空置的辦公桌；使用 Microsoft Office 的 Teams Chat、日曆及電郵功能；利用員工應用程式向 IT Express Centre 預約會議時間或預訂餐飲；以及線上預約任何辦公樓的會議室。多合一 USB-C 數據線、Zoom 會議的共享屏幕功能，以及將 Zoom 連接至家居設備的功能均有助大大提升工作效率。

■ 我們的員工

多元文化及共融是可持續及包容性增長的支柱

投入度

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

與上一份員工調查比較，我們致力維持或提升員工投入度方面的分數。

2022年的調查結果，反映了本行領導層在加強員工參與方面的持續努力。八項指數中有六項的得分維持穩健，正面反饋的比例超過70%。本行員工投入及員工專注度的指數得分分別低於金融服務業指標1%及7%，而其餘六項指數得分則高於金融服務業指標3%至8%不等。

員工投入度及員工專注度的得分低於70%。於2023年，我們會將焦點放在改善這兩個範疇。



調查所載的核心指數*	恒生香港員工於2022年的評分#	恒生香港員工於2021年的評分#	對比金融服務行業基準 [^]
員工投入指數	69	72	-1
員工專注度指數	63	69	-7
策略指數	74	79	+3
變革領導力指數	78	81	+4
敢言指數	76	80	+8
信任指數	78	82	+4
事業指數	71	75	+7
共融指數	75	78	+3
福祉指數	78	78	0

* 每項指數均由一組問題構成，並以該組問題的平均分計算指數得分。

於2022年，員工調查由半年一次轉為一年一次。

[^] 我們將調查成績與金融服務業基準對比，數據由我們的研究合作夥伴提供。

	已收到回覆之數目	員工投入感指數
按年齡劃分		
20 – 29歲	1,272	67%
30 – 39歲	2,202	69%
40 – 49歲	1,463	69%
50 – 59歲	1,011	73%
60歲或以上	57	80%
按性別劃分		
男性	3,527	70%
女性	2,479	69%
按管理級別劃分		
行政人員	2,419	73%
專職人員	2,543	71%
文職人員 / 非文職人員	1,044	68%

■ 我們的員工

互相扶持，共同進步

績效管理及具建設性的意見回饋

全體員工均須於每年年終接受正式考核，並根據僱員評估框架獲分為不同的績效及行為評級。管理團隊會進行跨團隊的公平性審查，以確保年終評估公平、有實證支持且以能者居之為原則。

為營造公平且用人唯才的工作環境，我們透過工作坊及即場諮詢時段持續為管理人員提供培訓，與團隊主管分享有關管理員工績效及行為的指引與建議。

我們的持續績效及回饋輔助工具於2022年有所更新。

改良後的輔助工具有助員工掌握下列議題：

- ▶ 績效管理
- ▶ 職涯自主規劃
- ▶ 恆常對話
- ▶ 管理回饋意見

為確保管理人員具備基本知識，能夠就團隊成員的績效展開公平且準確評估，我們於2022年舉辦了兩場即場諮詢，共有480名管理人員參與，參與率達44%。我們亦與管理人員分享了績效評估的相關指引及關鍵原則。

恒生設有嚴格且穩健的員工績效及行為操守評核流程，以採納各方持份者的意見，並鼓勵員工發展。

我們的「日常績效及發展原則」鼓勵管理人員與員工展開**頻繁、全面及有意義的對話**，讓雙方有機會討論績效進步，給予反饋和認可，識別員工對發展援助的潛在需求，並解決任何影響個人福祉及績效的問題。

績效管理有助本行員工實現可持續和長遠的工作成果，涵蓋範疇包括設定明確目標、提供定期意見及表揚、評估績效及行為，以及指導及支持員工全力以赴履行職責。我們亦提供績效及人才管理指引等附加資源。

高層管理人員（包括行政總裁及所有執行委員會成員）已將減碳及／或可持續金融等ESG措施，連同相關關鍵績效指標及目標納入其**2022年績效目標**。向行政總裁及其他執行委員會成員授出的浮動薪酬獎勵均反映根據計分卡上財務及非財務目標（包括現有ESG承諾）所得的績效評核結果。

沒有

2022年的績效年度並未錄得任何與績效評核相關的上訴覆核個案

480_名

管理人員參與績效評估諮詢

我們把**風險管理措施**納入員工績效評估的衡量標準中，將員工的風險管理績效與其薪酬掛鉤。

每位員工的目標清單都自動加入了一個不容修改或忽略的**強制性風險目標**，我們會於整個年度就此風險目標持續評估員工的績效。風險目標的達成情況將影響員工的績效評估，進而影響薪酬檢討的決定。

我們把**員工的風險緩解意識**納入為行為評級的評估準則。行為評級是薪酬檢討的主要考慮因素之一，用以衡量員工如何體現本行的企業價值、履行風險及合規方面的要求，以及保障客戶、同事及本行的利益。

表揚員工

我們應用「At Our Best Recognition」網上平台，讓員工表揚將本行價值觀付諸實踐的同僚。平台有助員工透過日常工作更充分地了解本行的價值觀，並以一致的方式嘉許環球人才。我們亦感謝員工選擇以本行作為發展事業的夥伴，與我們跨越多個入職周年紀念的里程碑。我們透過「At Our Best Service Recognition」服務嘉許計劃，於員工入職5周年、10周年、15周年、20周年、25周年、30周年及40周年之際隆重其事，在服務嘉許計劃的網站上顯示祝賀頁面，供相關員工瀏覽。員工亦會獲贈積分獎勵，並透過網上系統收到來自直屬經理、同事及持份者的祝賀訊息。

■ 我們的員工

促進身心發展及使命感

員工福利

為滿足不同人生階段的個人所需，我們為員工提供不同的福利待遇，包括設立不同種類的僱員假期，協助員工在工作與生活之間取得平衡，並履行育兒及家庭責任。我們亦提供各種福利及優惠，好讓員工能夠實現個人目標，達致身心及財務健康：



假期類別

- ▶ 最多30天年假
- ▶ 6天婚假
- ▶ 16周產假 / 領養假
- ▶ 10天陪產假
- ▶ 生日假
- ▶ 義工日假
- ▶ 考試假
- ▶ 恩恤假



私人休假

員工每月可享短暫的私人休假（如兩小時）



退休福利



醫療福利

醫療福利涵蓋員工及其家屬（包括法定配偶、固定伴侶及子女），受益人可就健康問題、疾病或傷患輕鬆獲得醫療及保健治療服務。

我們每兩個月發布一次員工通訊，分享有關醫療及保健福利的最新實用資訊，以提高員工的健康意識。

我們的醫療福利涵蓋固定伴侶，不論性別。我們於2022年一共記錄了236名固定伴侶，當中4%為同性固定伴侶。



房屋

- ▶ 房屋貸款
- ▶ 租金退還



股份計劃

員工可透過僱員認購股份計劃認購滙豐控股股份



人身保障

如員工在受僱於恒生期間不幸離世或完全及永久喪失工作能力，我們會為員工及其家屬提供財務支援



僱員支援計劃及「Head Space」健康應用程式

員工可透過本行的僱員支援計劃享用專業輔導服務。該項服務一星期七天，全日24小時運作，費用免費，而且資料及對話內容絕對保密。

我們的員工

於年內就僱員福利所採取的改善措施涵蓋：

- ▶ **婚假**由五天延長至六天，**恩恤假**則擴展至涵蓋更多不幸身故的家庭成員
- ▶ **引入彈性復工安排**，以支援放完產假／陪產假／育兒假後復工的員工，讓他們在每週至少工作20小時的前提下靈活安排上班／下班時間、工作半天或縮短工作週，最多可持續兩週
- ▶ 簡化兼職工作、無薪假期和停薪留職休假的**審批程序**
- ▶ 推出**流動應用程序「Benefit+」**，以提升索償過程中的用戶體驗，容許員工更靈活地提交電子索償，提高電子門診索償的上限，並擴展電子索償功能至涵蓋員工家屬，藉此加強醫療福利計劃及服務。
- ▶ 透過「Benefit+」應用程序**引入視像諮詢**和藥物遞送服務
- ▶ **引入全新功能「HealthScan+」**：這款人工智能健康追蹤工具採用精準且容易使用的數碼診療方案提升數碼醫療服務，並透過人臉掃描技術讓用家能便捷地監測並維持自己的健康狀況
- ▶ 推出**「整體薪酬回報表」**：整體薪酬回報表可供網上瀏覽，內容概括僱員福利待遇的金額價值，有助提升員工體驗，讓他們更加了解各自整體薪酬回報的價值。報表涵蓋固定薪酬、浮動薪酬及本行為員工提供的各項福利及援助。

職業健康與安全

恒生銀行致力在職業健康及安全（「職安健」）方面秉持高標準，因此採用國際職業健康安全管理系統，確保所有業務活動及周邊社區的持份者不會因本行業務而面對健康及安全風險。在各級員工的參與及支持下，我們有信心能遵循[職安健政策](#)所載的清晰目標及宗旨達致規定的標準，並銳意實現有關目標。

恒生銀行是全球首間獲得職業健康及安全管理體系（OHSAS 18001:2007）認證的銀行，及後轉為職業健

康安全管理體系（ISO 45001:2018），且獲得獨立外部認證機構認證。

我們以維持低意外率為目標和承諾，謹遵職安健相關法規，並為全面提升本行的職安健水平而籌劃和實施一系列計劃。

恒生設有由高層管理人員代表組成的安全管理委員會，負責監察職安健計劃和提出建議。由中層管理人員組成的工作小組則負責反映員工的關注和意見，並由工作危害分析小組負責支援。



■ 我們的員工

工作危害分析小組成員每六個月最少進行一次風險評估。如有變動或任何更改，包括所使用的設備和物料、特殊或臨時的活動或裝修，或事故發生後所採取的行動，工作危害分析小組成員會盡快覆核現有的分析和評估。當發現工作場所有潛在危險時，小組成員會根據風險評級提供控制措施，務求將剩餘風險維持在可接受水平。

我們鼓勵員工一旦發現工作場所有任何危險或潛在危險，應即時向其所屬部門的工作危害分析小組成員反映，以採取安全措施紓解風險。該等危險包括操作不當、滑倒、絆倒或跌倒的風險，以及地板周圍鬆動的電線等。

本行的傳染病緊急應變計劃列出嚴重傳染病爆發時須注意的重要事項和應採取的措施。我們亦透過內聯網為員工提供相關資訊，傳達個人衛生和健康習慣的重要性，以及我們在嚴重傳染病爆發期間為繼續服務大眾所採取的應變措施。

恒生致力遵守與職安健相關的法律及規例，包括但不限於《職業安全及健康條例》(第509章)。

我們在全行上下及職能部門的層面實施各項職安健體系、政策及控制措施，例如：

- ▶ 職業健康安全管理體系 (ISO 45001:2018)
- ▶ 職業健康安全管理政策
- ▶ 職業健康與安全組織
- ▶ 職業健康與安全培訓
- ▶ 職業健康與安全檢查
- ▶ 安全管理委員會
- ▶ 意外事故調查
- ▶ 風險評估
- ▶ 工作危害分析

上述體系、政策及控制措施的成效已於認證過程中經由獨立認證機構進行評估。

3,625 小時

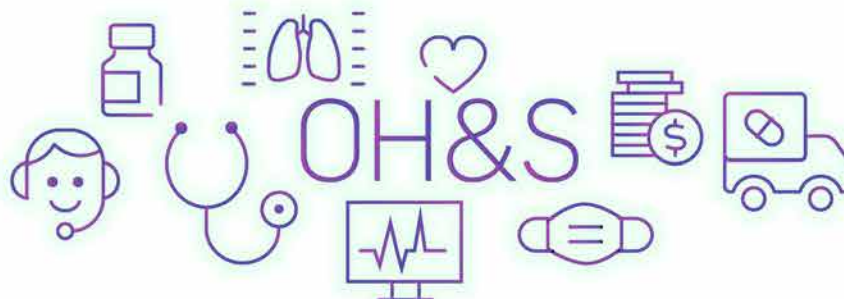
我們為相關員工提供合計
3,625小時的健康及安全培訓

44 

2022年因工傷損失的日數

0

2022年的因工死亡人數



我們的員工

健康及保健

員工與家庭	我們與外部機構合辦了一場網上分享會，引起員工對認知障礙症議題的關注，並鼓勵他們關懷並支援身邊的長者。
員工與子女	我們與外部機構合作，於2022年3至4月舉辦了一系列專為兒童及其家長而設的體育工作坊「童你放暑假」，讓親子提早享受暑假氣氛。
員工與寵物	我們與外部機構合作，為新手寵物主人量身設計「貓貓毛髮及日常護理入門」及「狗狗毛髮護理入門」等一系列工作坊。
親子活動	我們舉辦了一系列節日主題的手工藝工作坊，讓親子共度佳節，分享天倫之樂。
身心健康360	我們舉辦了一系列提升員工身心健康的工作坊及課程，活動內容廣泛，涵蓋煮食、瑜伽、普拉提、現場音樂、禪繞藝術及壓力管理等。
內部及外部體育競賽	體育競賽 — 恒生保齡球大賽及恒生電子競技錦標賽 恒生體育隊 — 恒生龍舟隊、足球隊、籃球隊及保齡球隊等多支體育隊伍恢復操練，並參與多項外部舉行的賽事。

ESG 相關活動

我們與外部機構合辦多場綠色工作坊，包括「咖啡渣升級磨砂膏工作坊」等。

為響應香港公益金的工作，本行參與公益金「百萬行」活動；本行亦參與「綠色力量環島行」，共分別於銀行盃奪得「齊心參與大獎」。

辦公大樓內的康樂設施

本行主要辦公大樓的遊戲室及健康角已重新開放予員工。遊戲室提供多項遊戲及運動設施，例如乒乓球、Playstation4及Switch電子遊戲，以及桌上遊戲。



16,000

參加者總數

>380項

2022年舉辦了超過380項員工計劃及活動

■ 我們的員工

員工健康及安全

2019冠狀病毒病於2022年為我們的員工和業務均帶來了嚴峻考驗。儘管如此，我們仍然堅守承諾，繼續支持員工、客戶及社區。

持續近三年的2019冠狀病毒病至今仍有挑戰，員工對我們視乎疫情嚴重程度而採取的臨時工作安排（如在家工作、分隔工作安排、社交距離措施，以及限制員工在不同辦公室之間流動等）已駕輕就熟。在2022年2至3月的第五波疫情高峰期間，超過80%員工從辦公室工作轉為全面在家工作。儘管我們於2022年4月撤銷限制人員在辦公室工作的措施，在家工作的員工比例仍然維持於30%以上。

自第五波疫情以來，約一半員工已染疫並康復，與香港疫情發展趨勢一致。為表關懷，本行主動接觸並慰問染病員工及其家屬，為其送上暖心抗疫包。

本行亦參照香港政府的疫苗通行證計劃，在主要辦公大樓推行疫苗通行證計劃，要求除2019冠狀病毒病康復者及醫學豁免人士外所有進入大樓的員工及訪客均須接種疫苗。總行及恒生113辦公大樓的大堂櫃檯已增設疫苗通行證掃瞄器，以便訪客掃瞄其「安心出行」健康碼。

我們透過通訊電郵向員工發布最新的工作安排，並透過內聯網及員工流動應用程式不時提供最新疫情相關資訊，包括心理健康及醫療建議等。

我們於2022年7月與醫療顧問攜手舉辦了一場網上研討會，協助員工了解2019冠狀病毒病後遺症，並解答有關Omicron變異病毒株及其長遠健康影響的疑問。

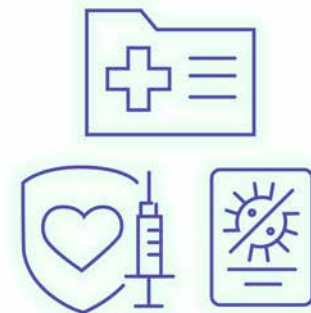
本行設有綜合全面的安全管理系統，透過各項流程、計劃及控制措施保障員工安全。本行亦不時檢討控制措施，以確保其與時並進，符合最新發展所需。上述措施包括：

- ▶ 由ISO 45001管理體系的認證機構進行實地視察，持續關注2019冠狀病毒病的相關議題
- ▶ 工作流程的風險評估
- ▶ 工作流程的安全指引
- ▶ 應急準備計劃
- ▶ 周年合規申報
- ▶ 健康及安全推廣
- ▶ 本行的醫療顧問定期向我們提供有關2019冠狀病毒病最新發展的建議及相關緩解措施
- ▶ 成立多個跨部門工作小組，以應對2019冠狀病毒病最新發展

應對2019冠狀病毒病的健康措施

我們在2019冠狀病毒病疫情期間採取以下措施保護員工，部分措施經諮詢醫療專家意見後落實：

- ▶ 登記所有進入主要辦公大樓的訪客
- ▶ 為所有員工提供外科口罩
- ▶ 提供快速測試套裝
- ▶ 於工作枱及櫃檯安裝防護隔板
- ▶ 針對2019冠狀病毒病制訂清晰指引及流程
- ▶ 定期聽取醫療顧問有關2019冠狀病毒病最新發展及相關緩解措施的建議
- ▶ 為應對2019冠狀病毒病最新發展成立跨部門工作小組



■ 我們的員工

平等及開放

平等機會

內部員工流動轉型

我們致力為各職級員工提供平等機會，以促進員工的內部調任，藉此扶持他們的職涯發展並擴闊其工作經驗，同時協助本行留住人才。所有職缺均刊登於內部職位發布網站，我們亦會每月向全體員工發送電郵，以宣傳該月的熱門職位。我們於2022年4月推出自動職缺通知功能，進一步提升員工的內部求職體驗。員工可根據個人優先考慮的興趣範疇及通知頻率偏好（每日、每周或每月一次），自行調校職缺通知功能的設定。

2022年，共有1,016個職位由不同背景、技能及經驗的內部員工調任，佔開放職缺的46.8%（較2021年上升6%），體現了本行對員工職涯發展的支持及我們對發掘員工潛力所持的開放態度。

1,016_個

職位由內部員工調任



個案研究

2019年管理培訓生 Tina So 現於恒生銀行 擔任環境、社會及管治經理一職

Tina的職場故事獲香港銀行公會徵引為人才發展的成功典範，以推動銀行業的發展前景。為期三年的管理培訓生計劃，讓缺乏銀行或金融學術背景的她得到廣闊的發展空間及多元化的技能和經驗，並啟發了她對ESG領域的熱誠。在本行的鼎力支持下，她以ESG專才的身份繼續發展自己職業的志趣，為本行策略發展其中一項重點範疇作出貢獻。



透明度

招聘流程

為建立多元共融的員工團隊，所有招聘經理均須完成名為「做對人才招聘及甄選」的培訓課程，才能從事相關職務。課程有助招聘經理提升以實證為本的面試技巧，並對甄選候選人時的潛意識偏見有更進一步的了解。

推出「整體薪酬回報表」：

這份報表有助員工更充分地了解個人可享的整體薪酬回報，並改善員工對整體薪酬回報價值的觀感，藉此提升透明度及員工體驗。

■ 我們的員工

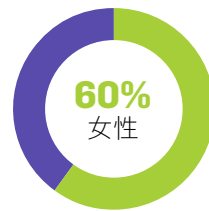
性別代表與薪酬

我們遵守香港平等機會委員會在《性別歧視條例》下有關男女同工同酬的指引。就本報告而言，性別薪酬差距僅代表公司男性與女性員工之間的薪酬差異（平均數及中位數），而不論員工的職位或職級，用以說明性別間的薪酬比例。有關差距的主因是較多女性員工（相對男性員工而言）出任較初級的職位。

性別薪酬差距

我們秉持公平及以績效為本的薪酬方針。薪酬乃根據一系列因素釐定，包括業務業績、達成目標的表現、理想的領導行為，以及實踐公司價值觀、業務原則及集團的風險相關政策。若我們發現擔任類似職位的男性與女性之間存在任何無法用表現、行為評級或經驗等原因來解釋的薪酬差異，我們會作出適當調整。為委聘、培養及挽留員工，我們參考外部勞工市場，定期檢討內部薪酬的公平性及競爭力，以維持恰當的市場薪酬水平，並確保為各級員工提供多元的晉升機會。

恒生集團基本員工人數



性別薪酬差距

	固定薪酬	薪酬總額
平均數	16.6%	16.8%
中位數	23.3%	22.0%

註：此處所提及的恒生集團乃指恒生的香港業務及其所有附屬公司

- ▶ **男女固定薪酬差距**（平均數或中位數）為男性和女性員工於2022年12月31日的等同全職（按年計）固定薪酬的差異。有關數據以等同全職（按年計）男性員工的固定薪酬百分比顯示。
- ▶ **男女薪酬總額差距**（平均數或中位數）為付予男性和女性員工的薪酬總額差異。有關數據以付予男性員工薪酬總額的百分比顯示。薪酬總額為等同全職（按年計）固定薪酬與浮動薪酬之總和。有關數據為截至2022年12月31日止業績計算年度的數據。
- ▶ **平均數**的計算方法是將所有相關員工的工資相加，然後用該數字除以員工人數。例如，平均性別薪酬差距是根據平均男性薪酬和平均女性薪酬之間的差異計算的。

▶ 圖表中的**中位數**是所有相關員工的薪酬從最低到最高排列時落在範圍中間的數字。例如，男女薪酬差距的中位數是根據男性薪酬範圍中間的員工與女性薪酬範圍中間的員工之間的差異計算的。

為吸納、留住及激勵並留住有能之士，我們維持內部薪酬制度的公平性和與外部勞動市場競爭的能力，並定期檢討公司的薪酬水平及職涯發展機會，務求聯繫、培育並挽留人才。

人權及共融

本行奉行「重視不同意見」及「同心事成」兩大核心價值。

為支持業務的持續增長，並在瞬息萬變的環境下茁壯成長，本行致力構建包容和開放的文化，並善用多元化團隊帶來的優勢推動創新，加強協作，同時提高員工團隊的敏捷靈活性。我們重視、尊重並弘揚個人歧異，積極探索員工千變萬化的想法、背景、風格及觀點，以理解和富同理心的方式創造商業價值。

■ 我們的員工

我們的招聘及甄選流程遵守本行的《平等就業機會政策》，堅守公平和任人唯才的原則。在提出任何聘用申請之前，所有招聘經理均須完成對潛意識偏見的自我認知的訓練，並提升其以實證為依據甄選人才的能力，以滿足特定職位明確要求的能力及經驗條件。所有入圍的應徵者均會按照《能力面試指引》所述的方式進行面試和甄選，以衡量其能力和經驗是否符合要求。甄選決定以多名面試官的意見為依據，以確保衡量賢能的過程廣納不同意見及考慮周全（例如採納第一及第二道防線、前線及中台員工、持份者及同儕意見等）。

我們期望全體員工遵守職員行為守則內《多元文化及共融政策》明文規定的行為標準，並以維護個人尊嚴和互相尊重的對待彼此，我們致力營造包容的環境，不容許任何出於年齡、膚色、殘疾、族群或國籍、性別、性別認同／表達、婚姻狀況、懷孕、種族、宗教或信仰以及性取向等因素的歧視、騷擾、迫害、誹謗或欺凌。我們謹遵《性別歧視條例》、《種族歧視條例》、《殘疾歧視條例》及《家庭崗位歧視條例》的規定，一旦發現員工違反行為守則所載的行為標準，便會視為行為不當並採取紀律處分行動。在十宗申訴個案當中，共有四宗經調查後證明屬實，並已適當地處理。

我們鼓勵員工在發現任何不當行為時，向其經理、人力資源部或透過我們的內部舉報平台發聲。我們保護舉報人，容許他們選擇匿名舉報，未經其同意不會洩露舉報人的身份。舉報人提出的任何疑慮及任何相關資料均盡可能保密。我們嚴禁任何人士對舉報不當行為或參與調查的員工進行報復，如出現上述情況，我們將採取紀律處分。

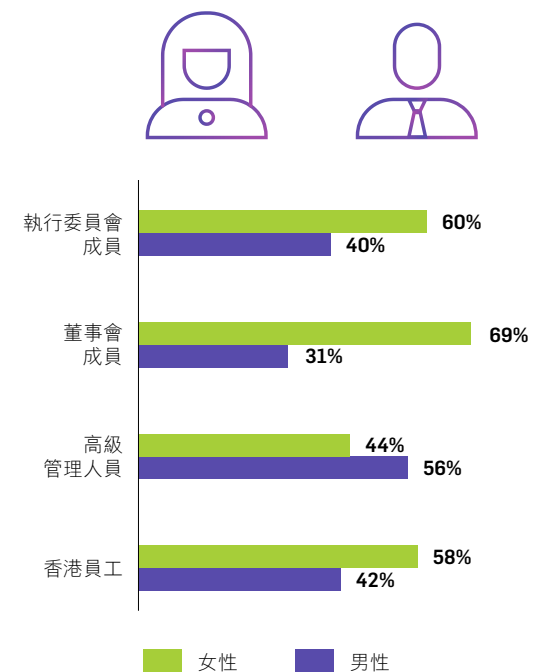
本行董事會採用《董事會多元性政策》，並於2022年重新檢討該項政策。政策文件已上載至本行[網站](#)以供瀏覽，以促進企業透明度及管治成效。本行以用人唯才的原則委任董事，會充分考慮董事會成員多元性帶來的優勢，包括但不限於候選人的個人特質，如性別、年齡、文化及教育背景、種族、專業經驗、技能、知識、服務年資及任何其他董事會不時判斷為相關和適用的因素，並按客觀原則考慮董事人選。董事會視其成員組合之多元性（包括性別多元化）為本行業務的重要資產。女性董事成員的甄選決定將有一部分取決於具備所需技能、知識及經驗的女性人選多寡。

截至2022年12月，本行董事會成員的女性比例為69%，高於董事會按照本行《董事會多元性政策》釐定的進取目標，即最低40%。

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

本行持續提供包容的工作環境，以促進多元化，並成為優秀人才的最佳職場首選。在Equileap的《2022年性別平等全球報告與排名》涵蓋的3,895家環球企業中，本行排名第162位。根據Equileap的數據顯示，我們更是香港唯一一家在董事會、執行管理層、高級管理人員和員工四個級別上均實現性別平衡（女性佔44%至69%）的企業。

恒生實現性別平衡



■ 我們的員工

我們的高級管理人員有44%為女性，顯著符合滙豐2022年女性高級管理人員比例達39%的目標。截至2022年底，恒生高級管理層的女性比例（包括香港、中國內地及海外代表處的業務）達46%。

2023年，我們持續加強本行的包容文化，確保每個人都有機會在本行發展所長並實現事業目標，從而進一步改善並維持高級管理層的女性比例。

高級管理層的女性比例由三個因素所帶動：招聘、晉升及離職（截至2022年底）。

- ▶ 47%的外聘高級管理人員為女性
- ▶ 58%晉升為高級管理人員的員工為女性
- ▶ 41%自願離職的高級管理人員為女性

為衡量員工對本行包容度的看法和歸屬感，我們從員工意見調查中計算出「包容指數」。這項指數涵蓋員工對經理的信任、對在職場發聲的心理安全感、公平待遇、對本行的歸屬感，以及員工能否忠於自己和實現個人事業目標等不同面向。我們於2022年的包容指數達75%，是本行奉行包容文化的有力證據。我們來年的目標是在包容指數方面維持傑出表現。

本行的包容文化亦延伸至我們所服務的社區。我們致力建構互相包容的社會，於2022年展開全新青年就業計劃。面對疫情對就業市場造成的持續不利影響，這項社區項目旨在為畢業生提供工作機會，透過提供投入職場的初體驗協助他們掌握就業技能，並在事業發展方面搶佔先機，以充分發揮其發展潛力。

我們定期檢討並改進本行的多元共融政策及實踐，以確保有關政策及實踐符合法規要求、市場趨勢和行業最佳常規。全體員工均須接受有關多元共融和平等機會的培訓，並會獲悉與本行營運相關的最新人權事宜。這些關注議題亦是本行「新員工入職課程」的一部分。2022年，我們一共為香港員工提供約6,127小時的相關培訓。

我們提供人才管理方面的持續培訓，以加強團隊主管所發揮的作用，從而建立根深蒂固的包容文化。

為增進員工對反騷擾、欺凌及歧視的認識，本行要求全體員工接受相關的強制性培訓，並安排法律專業人士主持一連串的「建立安全工作間」工作坊，協助員工掌握遏止職場欺凌及歧視所需的知識及技能。為加強我們的員工管理能力並培養包容文化，我們亦為本行管理人員舉辦多場「管理從尊重開始」工作坊。工作坊的內容圍繞多個場域情境，並輔以討論，以模擬本行管理人員的真實體驗。

我們於2022年提供了5,760小時的反騷擾、欺凌及歧視員工培訓，超過1,500名同事參加了情境式工作坊。我們亦為管理人員舉辦心理健康技能培訓工作坊，以提高他們對心理健康的認識，讓他們能以設身處地和不帶批判的態度識別心理健康問題，並與有需要的團隊成員適當溝通。

學習項目 / 學習時數 (香港員工)

- ▶ **939小時**
反騷擾及歧視培訓
- ▶ **1,429小時**
「建立安全工作間」
- ▶ **2,504小時**
全球強制性培訓第三學期（學習單元的33%）
- ▶ **666小時**
「讓恒生更包容」
- ▶ **222小時**
「管理從尊重開始」
- ▶ **36小時**
「與心靈對話 — 管理人員的技能實踐工作坊」
- ▶ **331.5小時**
「虛擬團隊管理」
- ▶ 財富管理及個人銀行能力培訓課程 — 「如何為認知障礙症人士提供銀行服務」

■ 我們的員工

隨着混合辦公模式變得普及，管理人員在引領團隊和管理個人表現及生產力時面臨新挑戰。因此，我們為管理人員開設「虛擬團隊管理」研討會，透過分享棘手的處境案例和提供實用指導，協助他們在包容、互信及彼此扶持的工作環境下建立團隊協作流程，並在混合辦公模式下發展新的工作方式。



1,429名

員工參與「建立安全工作間」工作坊

111名

管理人員參與三場於2022年舉辦的「管理從尊重開始」工作坊

10宗

我們於2022年一共審視了十宗涉及歧視及騷擾的事件

「建立安全工作間」工作坊

我們致力為員工營造包容和健全的工作環境，並培養員工多加留意自己的日常舉止，讓他們更了解自己在促進互相尊重和敢言文化方面肩負的重任，以杜絕不當行為。為此，我們於2022年下半年舉辦了五場「建立安全工作間」工作坊，請來一家外部律師事務所的法律專才擔任講者，分享各自對職場騷擾、歧視及欺凌的知識，並透過案例研究提供實用指導，一共吸引1,429名員工參與。

「管理從尊重開始」管理人員工作坊

我們在2022年定期為管理人員舉辦「管理從尊重開始」工作坊，目的是加強本行管理人員處理職場歧視、騷擾及欺凌的能力，並確保他們明白自己有責任為轄下團隊營造互相尊重的工作環境。此外，工作坊亦借助案例研究，與參加者分享處理員工個案的實用指引。



■ 我們的員工

吸納及挽留人才

人才招聘

恒生致力推動本地就業，並向本地求職者開放所有外部職位。2022年共有97.9%外聘人員乃本地聘用。

計及人才搜索、廣告、代理費、評估工具應用及審查費用後，本行員工於2022年的平均招聘成本為港幣14,439元。

自2021年開始，前線員工招聘市場一直面對激烈競爭，銀行同業及外部市場對熱門技能的需求更為殷切，部分員工更因移民而相繼離職。2022年，本行的整體自願離職率達21.4%，當中以前線分行網絡的員工流失尤其嚴重。本行透過為員工提升技能和發展新技能，並部署和挽留內部人才，構建內部人才梯隊。

恒生MT Finoland帶來的沉浸式虛擬體驗非常有趣。Finoland突出恒生銀行對員工福祉的高度重視，體現銀行內部上下一心。一小時的恒生Finoland體驗亦令人真正體會到在恒生擔任管理培訓生的滋味，包括在各部門和職能的職涯發展機會及多元化的學習活動

Roc Lui

合規部管理培訓生（2022年學員）

為年輕人創造機會

管理培訓生計劃

我們每年均會透過管理培訓生計劃聘請優秀的大學畢業生。我們的管理培訓生計劃提供全方位發展，分成企業及專業發展兩大主要層面。在企業層面，一眾管理培訓生能夠親身體會本行的願景和價值觀，並了解本行在金融科技、大灣區發展及ESG舉措方面的策略。在專業層面，管理培訓生能在包容的環境下累積核心銀行知識及專門技能。

本行於2022年作出新嘗試，為大學生和應屆畢業生構建創新的管理培訓生招募體驗。「MT Finoland」是本行人力資源、資訊科技及Fintecubator相關部門合作開發的元宇宙空間。參加者可在元宇宙中進行互動並參與小遊戲，了解不同工作範疇的管理培訓生輪調安

恒生管理培訓生計劃的輪調安排為我投身保險及精算領域提供了獨特的起步點。計劃的設計亦有如一段獨特而充實的學習旅程，凝聚不同崗位所帶來的工作經驗，讓我對恒生的整體業務有更全面的了解。在我們特定的工作範疇以外，亦有大量與其他學員共同參與銀行內部計劃的機會，確保我們在完成計劃時有能力履行與管理崗位相關的職責。

Eugene Chan

保險（精算）部管理培訓生（2021年學員）

排、未來技能學習課程，以及本行在金融科技及ESG等領域的企業策略。

與傳統的校園就業講座相比，MT Finoland所觸及的潛在學員人數大幅提升四倍，帶動2023年管理培訓生計劃申請人數較2022年攀升50%。另外亦有83%的參加者認為，就宣傳和推廣本行管理培訓生計劃而言，MT Finoland是更為理想的途徑。

我們沒有直接向供應商購入成品，而是選擇透過人力資源、資訊科技及Fintecubator相關部門之間緊密合作，在內部開發MT Finoland，獲得十分正面的迴響，令人鼓舞。部分參觀MT Finoland的訪客讚揚恒生將元宇宙應用在招募管理培訓生上並迎合年輕一代的喜好，是銀行業界的先驅。與傳統的校園就業講座相比，MT Finoland所觸及的潛在學員人數大幅提升。

我強烈推薦恒生的導師計劃。計劃為培訓生與高級管理人員進行配對，讓彼此定期交流。在交流過程中，導師針對我的輪調表現和職涯規劃，為我提供了彌足珍貴的建議。我非常珍惜這些交流機會，因為這次經驗對我的事業發展甚有裨益，同時充分體現了管理培訓生計劃如何在硬技能培訓以外扶持我們。

Athena So

財富管理及個人銀行業務管理培訓生（2021年學員）

我們的員工

青年就業計劃

我們在不同業務及職能部門推行實習工作計劃，培育年輕人才成為銀行業專業人士。恒生於2022年透過多項計劃為249名大學生（較2021年上升7%）提供實習機會，幫助他們獲得所需的實際經驗及技能。

本行於2022年三月新推行一個名為「抗疫同恒」青年就業計劃（青年就業計劃）的社會舉措，並根據計劃向大學畢業生提供為期六個月的合約，並在完約後為合適人選續約或提供長期職位。


青年就業計劃吸引超過700人申請，當中我們挑選82名大學畢業生於2022年7月至9月入職。他們獲安排在本行各業務及部門擔當不同職務，包括數據分析、策略規劃、貿易業務管理、信貸風險管理、財務報告及審計等。


青年就業計劃的參加者表示，他們學習了職場所需的重要軟技能，如團隊合作、持份者參與、溝通技巧及個人責任感。另外，計劃參加者一致非常肯定本行的開放共融文化，亦為他們提供廣泛的學習資源，包括機械人流程自動化、數據及分析，以及設計思維等。


青年就業計劃為參與者提供銀行業的就業機會，不但讓他們獲得了第一手經驗，加深對銀行服務業的了解，更使他們有動力在銀行業發展他們的職業生涯。


此計劃促進了畢業生在銀行業的職業前景，在社會層面帶來正面影響，特別為青年發展（本行ESG策略之其中一項重要範疇）產生了積極的社會貢獻。

我們對青年就業計劃的參加者進行了一項調查，結果如下：

 **80%** 認同計劃使他們在相關銀行領域獲得有用的實踐經驗和工作知識

 **82%** 認同計劃成功建立了他們作為年輕專業人士的信心

 **85%** 認同恒生的工作環境和文化有利他們學習及發揮所長

 **87%** 認同他們的經理和同事為其提供大力支持及充分指導

參與者的回饋



管理人員

管理人員亦強烈感受到青年就業計劃的正面影響，並指出參加計劃而入職的大學畢業生對工作十分熱誠，積極性很高，而且能夠為團隊注入新理念和力量。青年就業計劃幫助我們建立高效的人才管道，以滿足本行持續的招聘需求。

其中一位參加者透過就業計畫開始從事保險業務，之後發現自己對保險承保的專業發展感興趣，並在計劃期滿後成功獲聘本行的長期職位。



青年就業計劃
參加者
例子一



青年就業計劃
參加者
例子二

另一名在風險部門支援風險識別工作的參與者則於風險政策團隊獲得長期職位。

銀行業人才發展計劃

具備傑出潛能的員工可獲引薦參與一系列管理人員領袖發展計劃（包括由本行舉辦的抗逆工作坊、金融領袖計劃及加速領導力計劃（Accelerating into Leadership）），藉此寶貴機會為日後的職涯發展鋪路。上述計劃涵蓋一系列小組指導活動、與高級管理人員交流會面的機會，以及人脈拓展活動，有助本行人才掌握關鍵技能及思維方式，從而勝任更廣泛和複雜的工作崗位。

■ 我們的社區

社區投資概覽

恒生致力為我們的社區締造一個更繁榮及可持續的未來。

我們的社區投資策略圍繞四大範疇：

- ▶ 提升未來技能
- ▶ 應對氣候變化
- ▶ 推動可持續金融及理財教育
- ▶ 關懷社會

2022年策略重點

「應對氣候變化」是我們2022年的策略重點。多年來，恒生一直是環境可持續發展的倡導者。我們繼續提升本地社區應對現時及未來氣候挑戰的能力，以確保其可享有一個更具持續性的未來。本行亦致力促成滙豐集團淨零碳排放之目標。

我們與低碳想創坊合作，為「減碳恒動-太陽能關懷計劃」提供資金協助，於2022年為突破青年村安裝超過268塊太陽能板，預期每年平均可產生134兆瓦時的電力。其產生的收入將用於青年氣候教育。

本行連續第二年冠名贊助香港上市公司商會舉辦的「2022年環境、社會及管治與綠色金融機遇論壇」，匯

聚超過200名企業領袖和ESG專家，就如何應對氣候風險及相關金融商機，推動更可持續的未來進行討論。

作為植根香港的金融機構，恒生亦心繫本地社群。隨着第五波2019冠狀病毒病疫情在社區肆虐，本行與社會攜手同心抗疫，適時為社區提供支援，並為有需要人士提供關懷抗疫包。

我們相信年輕人是社會未來的棟樑，因此致力協助本地年輕人提升潛能。2022年，我們擴大了理財教育項目的涵蓋範圍，以惠及不同年齡和背景的一年輕一群，包括幼稚園學童、大學生和年輕父母等。

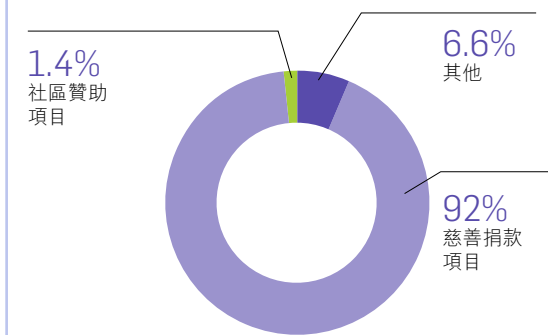
2022年，我們承諾在社區投資上投放近港幣3,200萬元，資助本地機構舉辦16個項目，直接惠及超過77,000人。此外，我們更連續20年獲頒「商界展關懷」標誌。

過去十年間，我們共承諾投放約港幣三億元於社區投資項目上。

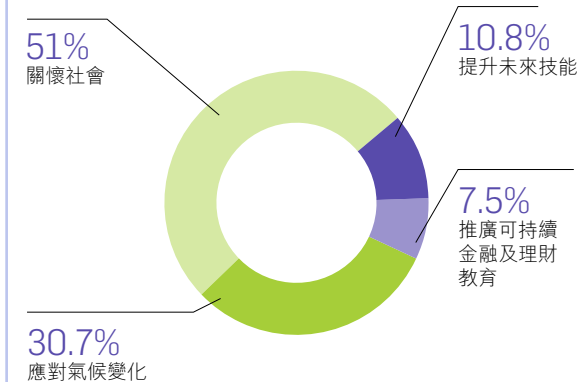
有關各項恒生社區投資計劃的詳情，請參閱<https://www.hangseng.com/zh-hk/about/esg/social/>。

企業社會責任工作小組負責監督我們社區投資策略的制訂和實施過程，由本行傳訊及企業可持續發展總監擔任主席。該工作小組每季度向環境、社會及管治督導委員會匯報本行各項社區投資舉措的進展。

恒生提供的社區援助分布：



2022年社區投資範疇的金額價值分布：



■ 我們的社區

應對氣候變化

恒生致力應對氣候變化，這一點從我們對相關舉措所提供的援助可見一斑。

我們支持長春社參與由漁農自然護理署發起的郊野公園植林優化計劃，於2022年6月動員本行義工，協助於大欖郊野公園種植800棵本地品種的樹苗。計劃旨在提升郊野公園植林區的生物多樣性及生態價值，並改善該區土地的碳封存能力，從而促進可持續發展。

我們亦繼續支持世界自然基金會香港分會及商界環保協會的企業會員計劃。今年亦是本行第15年支持及參與綠色力量環島行。



「減碳恒動 — 太陽能關懷計劃」首個太陽能系統於突破青年村完成安裝，將利用政府「上網電價」計劃的電力回贈收益籌辦青年氣候教育活動。

電力回贈的金額用作培訓，圖為恒生義工和一眾青年學習帶領太陽能導賞團所需的知識和技巧。

我們持續與長春社合作於本地郊野公園種植樹苗。



23,200

迄今種植的樹木總數：
在過去16年內植下了
23,200棵樹苗

我們的社區



提升未來技能

我們相信，年輕人是變革的推動者，在未來的社會發展中扮演著重要角色。因此，我們繼續投放資源，為年輕一代創造學習未來技能的機會，幫助他們提升就業能力及適應瞬息萬變的環境。

恒生一直以來積極推動年輕人的發展，支持不同社區項目及計劃以加深社區對氣候變化議題的認識。我們支持來自不同背景的年轻人，協助他們為將來未雨綢繆和提升競爭力。2022年，我們開展「恒生 x 理大可持續未來挑戰賽：紡織及服裝」計劃，旨在培育年輕人發揮創意，以創業家的思維，為推動社區的可持續發展出一分力。



「I am...」青年職學平台是專為年輕人而設的一站式網上平台，提供職業指導及導師服務；「恒生青年前路探索計劃」則透過創業及職涯相關培訓，支援弱勢青年及少數族裔探索職涯方向的機會。

另一方面，恒生相信，社會各個階層均享有學習未來技能的平等機會，尤其弱勢社群。因此，「恒生技能創未來基金」為非接受政府恆常資助的社會服務機構提供支援，協助其服務使用者裝備自己，培養理財能力、數碼技能及氣候變化意識等適應未來所需的知識和技能。

「恒生一體院精英運動員全方位發展計劃」旨在協助運動員發展不可或缺的軟技能，從而提升他們在退役後的就業能力。我們期望藉着這些項目，讓每位年輕人擁有同等機會學習和培訓技能，並養成良好態度，邁向成功的人生道路。

長遠社會影響力：自2019年推出至今，「I am...」青年職學平台的註冊會員人數突破33,000人。為更深入地了解年輕人對未來升學及就業的想法及準備程度，我們2022年透過平台，訪問約1,000名中四至中五學生，調查發現，超過八成受訪高中生對升學或就業生涯志向有具體的想法，惟只有三成會經常留意心儀學科及行業的相關資訊，以實現其目標。

推廣可持續金融及理財教育

推廣可持續金融及理財教育乃恒生其中一項重點關注。我們為不同年齡層人士設計一系列理財教育課程，協助他們建立更穩固的理財基礎知識。2022年，我們推出嶄新「小寶學理財」幼兒理財教育計劃，教導幼稚園學童基本理財概念，並向年輕家長提供健康的理財知識及技巧，共吸引19間幼稚園、超過560名學生及家長參與。

我們亦展開「長青共學跨代理財教育計劃」，藉着提升大學生的理財能力，繼而透過這110名大學生，向約200名本地長者傳授理財知識。我們相信，計劃有助加強年輕人及長者對網上理財安全及金融網絡犯罪等問題的意識，同時促進跨代共融。

■ 我們的社區

關懷社會

過去30年來，恒生一直與香港乒乓總會緊密合作，致力栽培年輕本地人才成為世界級運動員，並透過培訓計劃及其他活動協助年輕人透過乒乓球訓練訂立個人目標、培養寶貴的生活技能，豐富成長及人生經驗。



恒生乒乓球學院

本行與香港乒乓總會合辦「恒生乒乓球學院」，透過高質量及正規訓練，培育本地乒乓球精英運動員。

我們很欣喜，得悉香港代表團隊於2022年9月底，在成都舉行的2022年世界乒乓球團體錦標賽奪得佳績。為表揚一眾運動員的精湛表現和團隊精神，恒生向參賽團隊頒發港幣350,000元特別獎金。

長遠社會影響力：香港乒乓球隊及香港青少年乒乓球隊合計超過140名隊員「恒生乒乓球學院」畢業生。當中，在出戰2022年世界乒乓球團體錦標賽的十名香港乒乓球隊成員，以及2020東京奧運會的六名香港正選球員中，分別有七人和五人為「恒生乒乓球學院」畢業生。自2001年學院成立以來，舉辦超過7,900項活動，超過42萬人參與。

「抗疫同恒」計劃

為應對第五波2019冠狀病毒病疫情在香港迅速擴散，本行捐出港幣1,000萬元與香港家庭福利會，派發快速測試劑、外科口罩及消毒用品等物資，25,000個長者及基層家庭受惠。

2022年3月至5月期間，部分資金亦用作支援開設和營運「恒福」抗疫及情緒支援熱線，為求助人士提供心理支援和健康資訊，共處理近5,500宗個案。本行員工透過捐款及參與接聽熱線服務，幫助有需要的市民。

支持香港公益金的慈善及籌款活動

恒生持續支持香港公益金的工作，不但連續第25年成為公益金便服日的鑽石贊助機構，同時亦為香港公益金其他項目提供支援，包括公益金百萬行、「聖誕寄語為公益」活動、商業及僱員募捐計劃，以及公益慈善馬拉松等。

一共派發 **25,000** 個
抗疫包

捐贈逾 **154,000** 劑
新型冠狀病毒快速測試
予多個非政府機構



「恒福」抗疫及情緒支援熱線
處理近 **5,500** 宗個案

透過員工捐贈為鄰舍輔導會籌得
港幣16萬元 的善款

■ 我們的社區

義工服務

作為負責任的企業公民，恒生支持員工回饋當地社區。所有員工每年均可享有兩天的義工假期，以便參與義工活動。

我們的高層管理人員亦投放時間參與公民及義工活動，例如本行執行董事兼行政總裁施穎茵女士不但出任香港恒生大學的校董會主席，更身兼香港公益金董事、籌募委員會聯席主席及執行委員會成員多職。

恒生義工隊

恒生義工隊由超過350名員工組成，透過與不同組織合作，參與各類型義工活動，當中包括植樹及「生態捍衛戰」清潔活動、「小寶學理財」理財教育工作坊和製作福袋等活動。憑藉義工隊的積極投入，我們榮獲民政及青年事務局與義務工作發展局頒發「香港義工獎2022」。

物資捐贈

我們繼續向本地社區捐贈二手筆記本電腦。此舉不但以更負責任及更環保的方式善用資源，亦有助於社區推動數碼共融及無障礙數碼科技。我們2022年所捐贈的物品總值約港幣160萬元。



前瞻性策略規劃：推廣普及金融

我們透過e-banking、hangseng.com及流動應用程式提供全面的理財、支付及投資服務，供客戶隨時隨地使用。為配合客戶日漸頻繁使用流動裝置的趨勢，我們亦推出多項金融科技服務，為客戶提供更多元的數碼銀行方案，例如手機入票服務及非預設收款人支付服務等。

客戶如今可透過本行e-banking（商業e-banking及滙豐財資網）平台的一鍵功能，辦理綠色存款及其他定期存款產品，以協助實現無紙化及低碳轉型（縮短處理時間並省卻親臨分行的需要）。

表現評估：社會

業務數碼化

業務數碼化是恒生提升服務動力的主要策略之一，而我們正全力以赴付諸實行。本行開發多項新功能/平台，以方便客戶在網上處理事項。我們推出全新的開放銀行第三階段應用編程接口，旨在為第三方服務供應商提供服務。此外，我們推出作為全新金融科技舉措的手機入票服務，以支援透過流動應用程式存入支票，另亦設有向非指定收款人付款的功能及債券產品線上交易平台服務。本行會持續評估數碼化在進一步提升產品及服務提供方面的成效，並致力為客戶開發更先進的數碼方案。

員工未來發展

為配合本行推進業務數碼化的策略，本行為員工開設數據和分析培訓課程，以增強他們在業務及營運中應用數據分析的技巧。是次培訓的參與率令人滿意，本行日後將會規劃更多適用的培訓課程。

恒生首次在本環境、社會及管治報告中披露性別薪酬差距的數據。本行將會繼續關注更多與ESG相關的數據，並因應持份者的期望適時作出披露。

管治



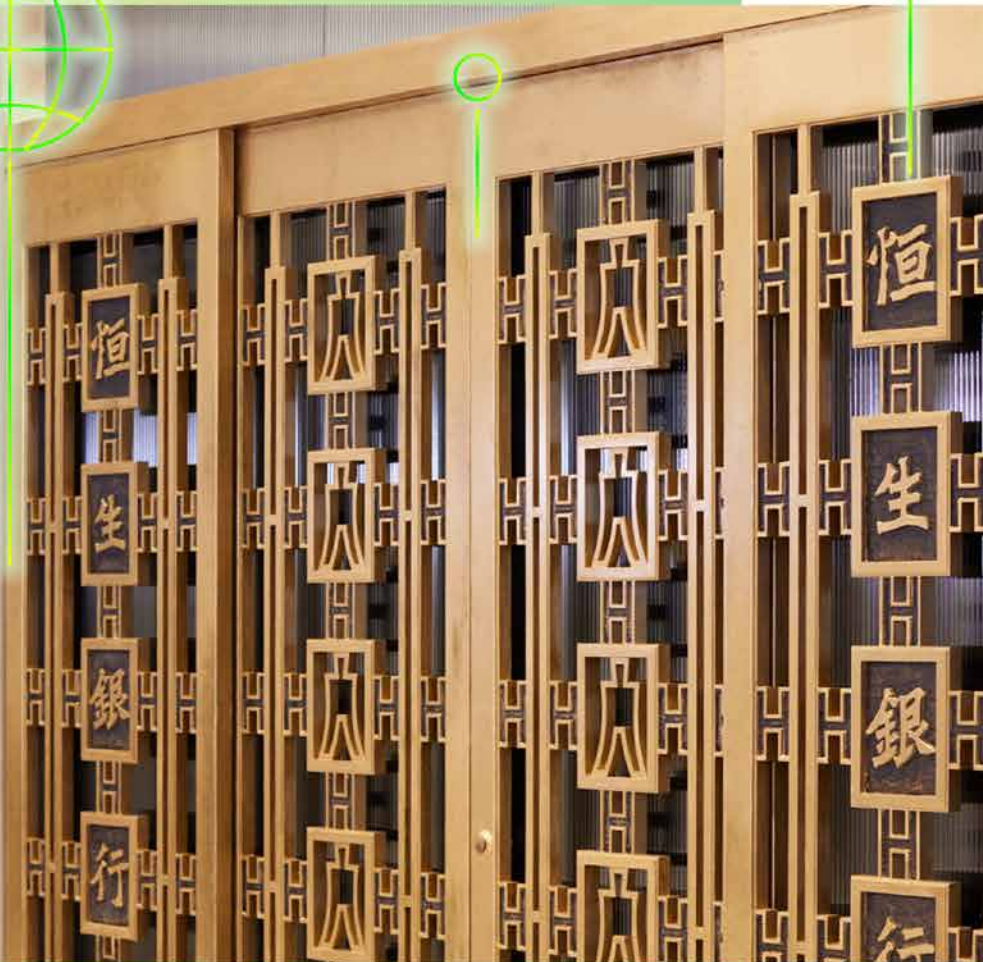
本行繼續保持及維繫高標準的企業管治，並透過層級架構持續檢討及完善我們的企業管治框架。

自2023年起，本行的董事會共有12名董事，包括兩名執行董事及十名非執行董事。在十名非執行董事中，有八名為獨立非執行董事。董事會具備高度獨立性，以確保董事會能作出獨立客觀之決策，並能全面和不偏不倚地監督管理層。

本行董事會、審核委員會、風險委員會、提名委員會及薪酬委員會的管治架構、合規情況監督和會面次數已載列於[《2022年年報》](#)之企業管治報告內。董事會及提名委員會由執行董事及非執行董事組成，而審核委員會、風險委員會和薪酬委員會的全體成員均為獨立非執行董事。

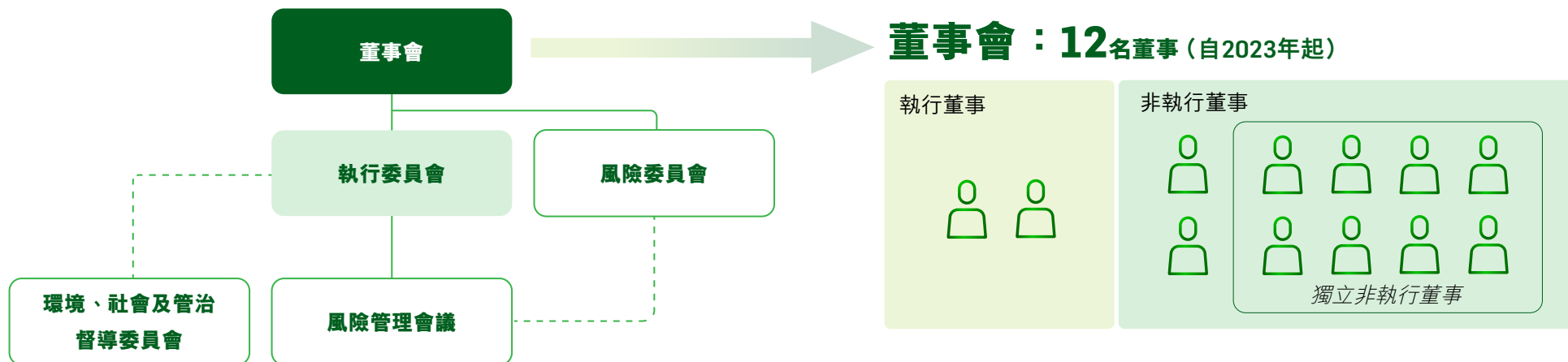
非執行董事的委任書內列明，其每年最少投入的時間為75小時，而相關委任書必須由其本人簽署及確認。此外，根據金管局指引（《監管政策手冊》「有關本地註冊認可機構的企業管治」（「CG-1」）），本行董事須出席所有董事會會議及其出任主席或成員的任何委員會會議，尤其是討論重大事宜的會議。另外，根據董事會採納的《利益衝突政策》，非執行董事在考慮是否接受任何額外或改變的職責時，應諮詢本行主席或公司秘書。本行在決定是否允許非執行董事接受額外或改變的職責時，將考慮其所投入的時間等因素。

董事的出席記錄已載列於[《2022年年報》](#)之企業管治報告內。



■ 積極管理風險

本行以下列架構管理風險：



風險管理框架

風險管理是恒生日常營運的核心部分。我們已建立穩健、透明的企業管治制度，以保障我們的營運，避免合規風險。我們定期舉行風險管理委員會會議，確保我們妥善執行、管理、維持及傳達管治及監控架構。此外，我們的風險管理總監代表風險管理團隊參與環境、社會及管治督導委員會，並主導將氣候風險納入本行的風險管理的工作。請參閱我們[《2022年年報》](#)，以了解更多本行整體的風險應對方針。

「三道防線」模式

我們採用「三道防線」模式界定本行內各人的角色及責任，並透過以活動為基礎的框架，清晰界定每道防線的監控環境及對風險管理的問責和責任。該模式適用於所有個人和所有風險類型，包括財務風險（如商譽風險、市場風險）及非財務風險（如抵禦風險），並有助我們得出正確的行為結果。

風險權責（第一道防線）、風險監督和管理（第二道防線）和獨立審驗（第三道防線）之間必須有**明確的職責分工**，以有效識別、評估、管理和匯報風險。我們的職務，而非我們的職位頭銜，決定我們在三道防線框架中所處位置。

環球業務部門的職責可牽涉第一及第二道防線，因此必須將職責分工細化至不同團隊。而達到特定職級的個別人士（一般為執行委員會級別或其直系下屬），可能會同時負責第一及第二防線的風險管理工作。然而，任何此類雙重職責，尤其是在他們具有監管責任的情況下，不得造成使負責人難以管理的衝突。

風險偏好乃通過風險偏好聲明闡明，其由定性聲明和定量指標所組成，涵蓋設有既定風險偏好及容忍度水平的金融和非金融風險。我們的風險偏好聲明由董事會批准，並接受半年一次的審查和定期監督。

■ 積極管理風險

風險匯報提供以準確和及時數據為基礎的洞察力分析，以及來自三道防線的主題專家的觀點，使高級管理層和持份者能夠做出明智的決策，並幫助高級管理層了解哪些風險屬於我們的首要風險，以及其是否獲管控於我們的風險偏好水平內。風險匯報亦讓公司內部的共同議題及系統性事項顯得更加清晰，有助我們更積極有效地管理相關風險。

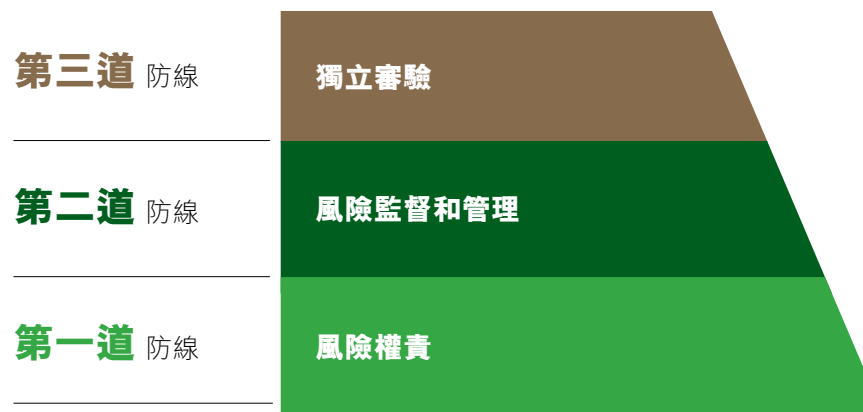
內部稽核部構成我們的第三道防線，其會就本行管理層所制訂及陳述的風險管理框架、控制措施及管治程序的设计及運行是否充分有效，提供獨立及客觀的審驗。

管理多元風險

ESG 風險管理

董事會以香港交易所的《環境、社會及管治報告指引》為依據，釐定及評估我們所面對的ESG相關風險。本行深明有效管理ESG相關風險有助我們塑造可持續的未來，並為我們的持份者創造長期價值。我們於年內制訂了有效的風險管理及內部監控措施，而管理層亦對相關系統進行檢討並予以肯定。此外，管理層對本行披露架構（包括與ESG相關的風險管理及內部監控系統）之有效性及充足程度表示認可，並已提請董事會確認。

「三道防線」模式



在2022年，本行持續制定ESG策略以提高員工對ESG重要性和相關議題的意識，繼續協助客戶進行低碳經濟轉型，同時根據最新監管要求加強ESG方面的披露。

就執行委員會根據環境、社會及管治督導委員會的建議所識別出的ESG事項，以及將這些事項納入本行的策略，董事會負有全責。ESG事宜的最新發展須每年向董事會匯報最少兩次，而相關關鍵績效指標則會予

以計量及監測，並每季向執行委員會匯報。同時，本行會定期計量、監測和匯報其ESG表現和相關關鍵績效指標。

就HSVM所投資的公司而言，ESG評分低的公司將會在HSVM的ESG投資檢討會議上予以檢討。負面及排除性篩選一般適用於所有主動管理的HSVM投資組合。

■ 積極管理風險

合規

恒生的信譽建基於營商誠信，以及為持份者提供透明的資訊。我們秉持高水平的企業管治，恪守最嚴格的道德標準，並有效地管理風險，這些皆為一所負責任、具透明度和管理完善的企業所必須的。董事會和管理委員會負責討論和審議有關合規的事宜。在審慎及有效的監控框架之下，董事會負責領導本行，以具前瞻性的方式促進長遠的可持續發展及成果。我們在業務營運上致力維持高質素、專業及誠信的原則，而董事會則在會議上審議內部監控、風險管理、合規及法律與監管規定的事宜。

本行所有董事及員工於2022年均已接受有關價值觀及行為守則的培訓。培訓涵蓋可持續發展、風險管理、網絡安全、反賄賂及貪污等內容。我們不時向董事及高級管理人員進一步提供相關培訓，並確保所有員工遵守相關行為守則。詳情請見[「職員行為守則及員工意識」](#)。

非執行董事參加了2022年3月和9月舉行的非執行董事峰會。峰會主題包括氣候和能源安全，以及淨零融資排放和可持續發展政策等。董事亦於2022年11月接受了氣候風險管理培訓。

如本地的企業管治要求較本行的政策標準寬鬆，在不抵觸本地法規的情況下，我們會遵行本行的較高標準。

我們對香港金融監管機構（包括香港金管局、證券及期貨事務監察委員會、保險業監管局、強制性公積金計劃管理局及其他機構）發布的監管動態進行全面審視，並由合規團隊支持相關工作。有關監管動態包括法律與法規、通告、守則、指引、磋商和磋商結論。

我們定期向高級管理層管治委員會提交有關金融犯罪和監管合規風險管理的報告。

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

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

本行於2022年並無錄得因任何違反法律及法規之事宜而導致的重大罰款或非金錢制裁。

金融犯罪

我們有基本責任保障環球金融體系的廉潔，以對廣大社群負責。我們僅與符合我們嚴格標準的客戶開展業務，並已終止與我們認為未能有效管理其金融犯罪風險的客戶之關係，且繼續投資於相關專業知識、業務夥伴關係及系統。

隨着全球金融系統面對的威脅增加，我們將繼續調整方針，向前邁進。未來數年，我們目標透過以智能主導的金融犯罪風險管理，進一步提升打擊金融犯罪的效率。

我們已建立一個由金融犯罪專家組成的專責團隊，並鼓勵員工在遇到不合規的情況下敢言。我們的專責風險及合規部門由經驗豐富的高級人員領導，涵蓋本行所有金融犯罪風險管理領域。

我們與執法機構緊密合作，以保障我們的客戶。我們亦為本行的系統進行升級，以便我們能夠更有效地發現和分析可疑活動。

我們正在加強對欺詐的防禦能力。全球詐騙趨勢顯示，針對網上銀行和其他數碼服務作出的攻擊愈趨複雜。我們正透過一項多年期的欺詐轉型計劃，投放資源以培訓員工，並加強我們的科技防禦能力。

■ 積極管理風險

我們不斷努力完善偵測及防範金融犯罪的方法，並探索有助提升我們現有能力的技術。科技創新能夠惠及打擊金融犯罪的工作，因此，我們與多家金融科技公司合作，並向其投放資源，以實現這目標。

我們與本地警方緊密合作，積極應對金融犯罪，並設有特定的求助熱線，讓員工舉報懷疑詐騙及偽造行為，以避免客戶蒙受財務損失。我們亦向警方提供指定的電郵地址，以便其與相關分行分享最新的欺詐情報。

本行秉持以符合道德、誠實及負責任的手法經營業務之標準。於2022年，我們在香港的員工在賄賂及貪污、洗黑錢及制裁、操守、價值觀及法規等主題上錄得超過84,249小時的學習時數。

我們致力確保本行所有員工均具備相關知識及警覺性以偵查及防範非法行為，例如賄賂及貪污、洗黑錢、制裁及內幕交易等非法活動。所有員工必須完成相關課程。

我們為前線員工提供有關銀行條例、實務守則及資料私隱等方面的課程。從事高風險工作的員工會接受額外的專門課程，範圍涵蓋監測及阻止金融犯罪。

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

我們於2022年並無因未能打擊金融犯罪而受到裁決。

84,249_{小時}

我們在香港的員工在賄賂及貪污、洗黑錢及制裁、操守、價值觀及法規等主題上錄得超過84,249小時的學習時數

財務及稅務風險

我們主要於香港經營及繳納稅項，香港的法定利得稅稅率為16.5%。我們的平均實際稅率（ETR）為13.1%，較法定利得稅稅率為低。我們根據規範的管理框架管理稅務風險。我們已採納並遵守多項提高稅務透明度的措施，當中包括《外國賬戶稅務合規法案》和經濟合作及發展組織（「經合組織」）的「共同匯報標準」。

本行不會採用以避稅為目的之結構或策略，例如刻意安排利潤轉移至低稅率的司法管轄區。我們主要在香港營運及繳納稅項，亦致力遵守我們在所有業務營運地區的稅務法律精神及條文，並與稅務機關維持開放透明的關係。更多相關財務資料於本行的[《2022年年報》](#)中披露。我們遵循滙豐的稅務政策及原則。

因素	詳情	對ETR的影響
不須課稅的入息及不可扣稅開支	主要指免稅債務工具（如政府債券）的收入	-3.4%
其他	主要指額外一級資本工具的稅項扣減	-0.3%
應佔聯營公司虧損（或溢利）	撇除恒生應佔其聯營公司虧損（或溢利）淨額的稅務影響	-0.03%*
其他國家／地區的不同稅率	恒生經營所在的較高稅率司法權區的法定稅率（如中國內地的法定稅率為25%）與香港法定稅率之間的差異	+0.3%

* 影響並不重大

■ 積極管理風險

反賄賂及貪污

我們自2017年起進行一個提升反賄賂及貪污風險管理能力的三年計劃。我們加強了監控和流程，並完善關聯人士的全球紀錄。該計劃專注於改善我們對全球有關禮品及款待的紀錄，以提供一個一致的方法記錄、通知、審批及監察禮物送贈及款待。本行亦已任命專責人員監察反賄賂及貪污合規情況。

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

我們致力恪守高道德標準。我們的反洗黑錢、制裁和反賄賂及貪污政策旨在確保妥善減輕本行已識別的風險。

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

供應商在獲邀提交建議書或投標書及簽訂協議時，須同意遵守《商品及服務供應商道德及環境行為守則》（「道德及環境行為守則」）。此舉可提醒供應商本行承諾反賄賂及反貪污的重要性。超過300家供應商於2022年簽署道德及環境行為守則。



必須

香港所有員工（包括承辦商）均須接受反貪污培訓

12

小時

2022年向董事提供的反貪污培訓時數



100%

2022年接受反貪污培訓的董事百分比

競爭

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

本行於2022年沒有受到任何有關違反《競爭條例》的裁決。

■ 積極管理風險

資料私隱

本行持續加強資料私隱政策，指導員工如何匯報保安事件，並提供香港資料私隱合規培訓。我們的網絡安全專責人員負責調查違規行為，並在必要時將事件上報至重大事故處理組。處理及保護客戶資料的具體程序已載列於相關的內部工作手冊。我們亦已落實清理辦公桌政策，以減少未經授權數據存取的可能性。

資料私隱由個別業務及職能部門作為第一道防線的風險責任人監督，而數據總監則為第一道防線的管控責任人。營運及抵禦風險部門及資料保護主任則負責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。（請參閱「[我們的客戶](#)」內的「客戶私隱」）。

我們已制訂私隱政策原則，以管理資料私隱風險。

我們自2021年起實施四項強制控制措施，以切實管理風險：



處理記錄

了解本行處理的可識別資料，詳細記錄本行如何處理可識別資料，並保存有關過程的證據，以確保本行能夠證明其遵守資料私隱法例。



內部及外部資料轉移

確保任何可識別資料的轉移均獲得批准，並符合資料私隱相關法例及本行有關資料私隱的政策。這包括內部轉移（任何司法權區的集團實體之間的轉移）及外部轉移。



私隱影響性評估

確保及時識別由可識別資料的新用途或處理變動所導致的資料私隱風險，並確保將可識別資料用於新用途或進行有關處理變動前妥善管理所識別的風險。



資料披露

確保及時、一致、合規和準確地處理可識別數據的外部披露，並遵守資料私隱相關法例。這些披露通常應外部要求作出。

投訴來源	獲確證實的客戶私隱投訴*
外部人士	28
本行	2
監管機構	0
總計	30

類型	獲確證實的客戶私隱投訴*
已識別的洩漏事故	28
失竊	0
遺失客戶資料	2
其他	0
總計	30

*獲確證實的客戶私隱投訴個案即已經過內部調查並確定的個案。

■ 積極管理風險

網絡安全

科技的廣泛應用以及我們對其的依賴，令網絡威脅快速進化，令本來有效降低網絡安全風險的控制措施，隨着時間的推移變得過時。我們的監管機構、顧客及客戶期望我們採取必要措施，以業內最佳標準保護市場、他們的數據及業務利益。我們於過去數年不斷投放資源於網絡安全，以達致良好實踐標準，我們會致力維持此標準。

我們需要**不斷檢討**網絡風險偏好、及我們為減輕這些風險而設的管控措施的持續有效性，並在網絡威脅的環境持續轉變下，維持一貫的良好標準。儘管在大多數情況下，降低網絡攻擊的潛在影響極為困難，但透過在持續管控上投放資源，是有可能減低網絡風險。本行須持續重新評估管控措施的有效性，並在必要時投資於維持和加強此等管控措施，使本行能夠將剩餘風險保持在可接受的水平。

我們**繼續投放資源**於防禦日益複雜的網絡攻擊。本行加強異常事件偵測、事故應對流程、安全開發、網絡系統漏洞修復，及加強針對惡意軟件、應用程式層攻擊及數據洩漏的防護。此外，我們已透過進行網絡安全盡職審查加強我們的第三方管理，以實現更嚴格的管治，並在簽訂合約前執行第三方安全測試。

我們日常營運的**資訊科技基建**全面採用美國國家標準暨技術研究院（「NIST」）的網絡安全框架。銀行是網絡罪犯的主要目標。他們企圖竊取經濟利益、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。本行以保護本行及我們的客戶免受網絡犯罪威脅為首任。

我們各**風險管理委員會**定期舉行會議，如董事會授權的風險委員會及風險管理會議，確保我們妥善執行、管理、維持及傳達管治及監控架構。為保障我們的營運免受合規風險影響，我們擁有穩健及透明的企業管治措施。

我們**定期**向董事會及高級管理層**匯報**網絡安全相關的策略計劃及關鍵指標，以協助他們監督本行的網絡安全。我們檢討了我們的網絡安全策略，並討論本行業務的網絡安全風險狀況、風險緩解意識、內部及外部網絡安全事件及監管要求等事宜。

我們亦會為董事會及高級管理層安排**網絡安全演習**，排演發生重大網絡安全事故時可能需要採取的決策形式，以及再三確認所有人員的個別職務及職責。我們定期進行網絡攻擊演習，以提高集團上下對在發生網絡攻擊時應採取的角色、協議、內部溝通途徑及上報

程序的認知。我們亦定期進行網絡釣魚測試，以提高我們整體的安全意識水平。

本行員工必須及時透過**24小時熱線**報告網絡安全事故。本行的網絡安全分析員及保安營運中心會調查事件，並向管理人員報告，以就相關補救措施獲取指引。我們已制訂網絡安全事故應對程序，並定期進行測試。

我們為所有用戶，包括行政人員及其助理、特權用戶、系統終端使用者、軟件開發人員及第三方服務供應商等提供**網絡安全培訓**，並採用自動化的網絡安全評估工具。我們透過中央平台管理跨網絡、操作系統、應用程式層和內部自定義軟件的漏洞，並根據優先次序進行修復。

我們於2022年定期或按需要向所有員工提供有關數據安全的網絡安全意識培訓。培訓主題涵蓋數據安全、電子郵件保安及網絡釣魚攻擊、訪問權限控制、事故報告、安全使用通訊裝置及社交媒體、資訊分類及標籤等。


積極管理風險

本行於2022年已就網絡安全提供相關培訓及資訊，包括：

- ▶ 向全體員工提供必修的網上培訓
- ▶ 向董事會及執行委員會成員提供網絡安全簡介
- ▶ 向在業務及部門中負責有效管理資訊安全風險的要員提供特定職位培訓
- ▶ 向行政助理及資訊科技人員提供培訓
- ▶ 向全體員工及其家人分享有關網絡安全意識的資訊
- ▶ 由資深管理層及專家講者主持的網絡安全研討會

>99% 

員工按時完成必修的網絡安全培訓

>90% 

資訊科技開發人員持有至少一項本行的
內部安全開發人員認證

職員行為守則及員工意識

本行的職員行為守則（「行為守則」）載列所有員工及承辦商人員均應遵守的規則、法例及行為準則。

職員行為守則的中文及英文版本載於員工內聯網。所有員工（包括新入職員工）及承辦商人員須閱讀行為守則及完成線上課程，以確保他們清楚明白行為守則內的規則及規例。

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

本行在2022年沒有發生涉及監管合規的嚴重違反職員行為守則事件。除適時向相關監管機構報告外，我們亦根據違規事件的嚴重程度，採取處分。

平等機會、反歧視和保障人權

本行致力構建包容的企業文化，並期望管理人員能夠在其團隊中建立和促進濃厚的「敢言」文化，使員工確信其意見會得到重視，讓他們擁有一個免於偏見、歧視和騷擾的工作環境。我們在招聘時秉持多元文化及共融，以及用人唯才的原則，杜絕偏見及歧視。

為提倡包容及敢言文化，所有員工均須接受有關本行價值觀及操守的課程。我們為員工舉辦由法律專業人士主持的工作坊，以增強他們處理歧視、騷擾及欺凌事件的知識及能力。我們亦在新員工的入職課程當中加入多元文化培訓。

2022年員工意見調查的「包容指數」高達75%，足見上述課程的成效，當中82%的員工更表示，相信本行會致力處理職場欺凌及騷擾事件。

■ 積極管理風險

我們相信，一支多元共融的員工團隊對於可持續且成功的業務經營至關重要。我們的方針旨在善用多元化團隊的優勢，推動創新、加強協作並提高員工團隊的靈活性。

我們重視文化多元、尊重並支持各個員工，積極探索他們豐富的想法、背景、風格及觀點，以富同理心的方式創造商業價值。



我們對1.3%員工的不良操守（例如進行銷售活動時作出不當銷售行為、言語不當等）作出紀律處分。三名員工因不誠實行為遭解僱。

本行的職員行為守則亦概述了我們對人權事宜的期望。我們會每年及在有需要時檢討職員行為守則，以符合最新監管規定及本行的內部政策。職員行為守則的任何變動會交由執行委員會審核及批准。

根據2022年摘要調查的結果，2%員工申報殘疾情況。

利益衝突

本行已制訂嚴謹的內部架構以確保適當的職責分工。例如，我們的前線營運及投資業務由不同部門管理，以避免利益衝突。負責敏感或高風險範疇的員工，則必須遵守特定規則，並接受如何避免利益衝突的培訓。

舉報

本行致力為員工提供安全可靠的工作環境。我們重視多元共融，為來自不同背景的員工提供平等機會，確保所有員工可一同實現高效工作。

不同人士在處理職場人際關係，甚或更複雜和涉及公司政策／決策的問題時都有不同做法。雖然大部分問題能在非正式場合經由員工和其經理溝通解決，但本行仍必須設立正式的申訴機制，以解決情況複雜的申訴。

我們力求保密員工所舉報的資料，確保員工在舉報過程中毋須有任何顧慮，並絕不姑息報復舉報人的行為。我們遵守滙豐之《舉報程序》。當員工認為正常的上報渠道不可用或不合適時，他們可利用安全保密的平台作出舉報。我們亦提供多個舉報渠道，包括向經理報告、上報人力資源部、金融犯罪異常活動報告平台及內部舉報平台等。

我們的內部舉報平台旨在促進所有舉報活動的控制、調查、報告、監督及管治的一致性。員工可透過獨立第三方提供24小時熱線和多語言線上平台前往內部舉報平台，以保密方式提出疑慮，倘若僱員不願意披露其身份，可選擇匿名舉報。所有舉報個案均盡可能保密處理並由相關專家根據滙豐的政策及標準進行調查。

■ 積極管理風險

我們已制訂完善的員工申訴程序，盡最大努力確保調查會基於所提供的資料客觀地進行，並在需要時採取相應的行動。2022年，有15宗申訴個案通過人力資源線上平台向人力資源部申報。

員工可能不願意通過一般渠道發表意見，而HSBC Confidential為公開的全球舉報渠道，員工可通過此渠道對違法及不道德行為作出舉報。本行的政策旨在讓員工及其他人士可以匿名保密的方式提出任何疑慮，因此，我們必須採取相應措施以維持有關保密原則。

有關舉報渠道的資訊載於滙豐供應商管理行為準則及有關舉報政策的部分。供應商可透過電郵表達疑慮，電郵地址為 [hsbc.vendor.concerns@hsbc.com]。

我們於2022年共接獲50宗新舉報個案。截至年底，42宗個案已經結案，當中包括31宗於同年接獲的個案。

業務應變計劃

業務應變及事件管理政策乃參考本集團的指引及本行自身情況而制訂。我們的業務應變計劃、疫情指引及重大事故管理計劃會定期或根據實際事故的經驗進行檢討及更新，為業務部門及職能部門提供清晰指引，以計劃如何管理或有風險。本行的業務抗禦督導小組由高級管理人員代表組成。該小組由營運總監擔任主席，確保本行具備有效的業務抗禦能力，並就此提供指引。恒生高層管理委員會成員在履行有關職責時，會就涉及抗禦政策、能力及風險的事宜進行評估、批准、行動或上報有關事宜。本行成立業務抗禦督導前導小組，旨在為恒生香港的業務抗禦督導小組提供支援。業務抗禦督導前導小組的成員組成及職責於職權範圍的個別章節有所界定。

本行的業務部門及職能部門已制訂業務應變計劃，以確保本行的關鍵業務在緊急情況下能如常運作，並至少每年進行一次相關演習。有關計劃載有就日益增加的環境和氣候變化導致的業務中斷情況而制訂的應對措施。我們採用遠端電腦操作技術及無紙化工作流程，自2020年起，我們能夠在家工作的辦公室員工一直維持在85%以上。此舉容許我們更靈活推行不同工作安排，增強我們的營運應變能力。



個案研究



我們的重大事故處理組繼續領導和監督不同的應變措施，於緊急情況時為本行作出適當決策。舉例來說，在2022年1月底第五波疫情開始爆發時，我們的重大事故處理組迅速應對葵涌邨數棟大樓遭圍封的情況，識別受政府隔離措施影響的員工並為其提供支援。此外，本行亦為重大事故處理組成員安排培訓及模擬練習，讓他們熟習行動機制，隨時掌握網絡攻擊等新威脅的情況。

本行亦已採用數據分析及視像化工具來說明有關2019冠狀病毒病確診個案的資訊，以及其對我們業務的影響。有關工具會因應每天收集的數據，生成標明因員工確診個案而關閉的分行及業務中心的地圖，以及顯示員工確診個案及趨勢的示意圖，此等資訊有助重大事故處理組成員作出明智的決定。

■ 積極管理風險

負責任的價值鏈

我們批發業務的融資決策反映我們的信貸風險評估及客戶需求。

負責任融資

我們已將環境影響評估納入本行的標準信貸評估程序。在進行環境影響評估時，我們會與客戶會談，評估他們的環境政策、成果及風險緩解措施。

我們採用滙豐的《[可持續發展風險管理政策](#)》，以在作出貸款決定時評估有關可持續發展風險。此政策涵蓋農產品、化學產品、能源、林木業、礦業和金屬、動力煤、聯合國教科文組織世界遺產以及拉姆薩爾濕地。

該等政策界定我們在該等行業的業務承受風險水平，並設法鼓勵客戶達到良好的國際慣例標準。倘我們發現可能導致重大負面影響的活動，我們只會在可以確定客戶負責任地管理該等風險時提供資金。該等客戶需要接受較多盡職審查，而且通常需要獲得可持續發展風險管理專家的額外批准。

各業務單位就本行所有經營敏感行業的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的《[可持續發展風險政策](#)》。我們定期檢討及審視企業客戶對相關政策的合規情況。截至2022年12月，有關檢討結果為完全合規。

本行為綠色貿易融資及可持續發展表現掛鉤貿易融資均訂立融資流程，確保我們提供的貿易融資分別符合國際行業準則：《綠色貸款原則》及《可持續發展表現掛鉤貸款原則》。環球貿易及融資業務發展經理負責評估客戶的背景、業務營運／項目／活動、綠色或可持續發展表現掛鉤的融資架構，以及其業務與綠色或可持續發展表現掛鉤目標的關聯性。潛在客戶交易／融資會經獨立第三方驗證，並由環球貿易及融資業務產品團隊按照綠色／可持續發展表現掛鉤貿易融資的層面，協助制訂交易條款。

客戶必須每年就所有獲批的綠色貿易融資／可持續發展表現掛鉤貿易融資取得獨立外部驗證，確保有關融資均符合《綠色貸款原則》／《可持續發展表現掛鉤貸款原則》。

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訂的一套自願遵從守則。目前本行並沒有《赤道原則》下的信貸項目。



個案研究

根據代理投票指引，恒生投資管理有限公司（「恒生投資」）於2022年行使其超過97%的投票權，以對其所投資公司加以監督及締造正面影響，同時顯示了恒生投資為確保客戶的最佳利益所作出的努力。

恒生投資於2021年成為聯合國負責任投資原則的簽署方。恒生投資除實施負責任投資政策外，更於2022年制訂管理及參與政策，以監管其代理投票等參與實務，彰顯其保障客戶利益的受信責任。代理投票指引詳細闡釋恒生投資作出代理投票及反映其投資團隊意見時應用的一般原則及指引。


■ 積極管理風險

供應鏈誠信

本行按照與環境、社會及管治事宜有關的ESG規定來甄選及委聘新供應商。

本行要求供應商在簽訂協議或提交建議書前，須遵守本行的供應商道德行為守則。根據2022年經修訂的供應商道德行為守則，供應商須：

- ▶ 達到減少碳排放的目標
- ▶ 成為負責任消費者
- ▶ 尊重並秉持人權原則
- ▶ 致力推廣多元共融文化
- ▶ 遵守本行的業務操守規定
- ▶ 設有有效的監管制度，以執行其合規程序

 >300家

供應商簽署供應商道德行為守則(截至2022年12月31日)

↓ 碳排放

40大供應商中的50%(即相關總支出的一半)承諾會減少碳排放量

截至2022年12月31日，超過300家供應商簽署供應商道德行為守則。

供應商須詳閱招標文件及合約條款中的供應商道德行為守則，以了解本行對供應鏈中涉及環境、社會及管治範疇的規定。

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

本行95%的活躍供應商來自香港，其餘供應商則來自亞洲、歐洲及美國。

我們將會採用滙豐的強制性政策，以推廣多元共融的理念。有關政策鼓勵向本地中小企、由女性主導或少數族裔開設的公司採購。

本行向我們的供應商發出問卷調查，旨在了解他們的減碳計劃。調查結果顯示40大供應商中的50%(即相關總支出的一半)承諾會減少碳排放量。



人權

為證明本行對維護人權的堅定承諾，我們於2022年第四季度檢討並更新了供應商道德行為守則。

根據經修訂的供應商道德行為守則，本行將重點放在支持、保障及提倡人權。我們的供應商須遵守有關守則，才可參與投標活動或簽訂協議。

■ 積極管理風險

我們不會提供金融服務予涉及剝削勞工及社區或向涉及剝削勞工及社區（如以有害或剝削形式僱用童工或強制勞工）的供應商採購的農業產品公司。本行亦會就採礦及金屬行業客戶嚴重侵犯人權的情況進行額外盡職審查工作。在該等情況下，我們透過與客戶溝通，考慮其影響及潛在補救措施，以決定我們是否繼續為有關客戶提供融資。有關詳情請參閱滙豐的[《可持續發展風險政策》](#)。

為了加強我們的人員管理能力和培養我們的包容文化，我們為管理人員提供相關培訓。我們定期舉辦研討會，通過案例研究來打擊職場欺凌和歧視，提倡多元化。我們還為管理人員提供技能培訓工作坊，使他們能夠帶著包融的眼光和同理心來識別心理健康問題，並與有需要的團隊成員進行適當的溝通。為向領導高績效團隊的管理人員提供支援，並就遙距辦公時如何管理不確定及具挑戰性的情況提供最佳做法建議，本行為管理人員安排專題人員管理工作坊，教導經驗豐富的管理人員如何應對工作中的挑戰。

本行於2022年發現5宗涉及歧視的事件。同年概無侵犯原住民權利的事件。

承辦商夥伴關係

我們透過一個全球線上系統管理對第三方（供應商）風險的評估及監察程序，確保第三方管理整體合規。

此全球線上系統評估內在風險及殘留風險，並確定相關行動。

本行備有不同措施，以在委聘承辦商前、合約磋商及簽約後管理各個階段降低相關風險。此外，本行各業務部門、法律、合規及採購團隊，以及相關專家均會參與委聘承辦商程序的不同階段。在委聘過程中，我們會不斷與承辦商溝通及交流，而承辦商亦須簽署相關合約文件，包括不披露協議、意向書及合約等，以便互相協調對委聘內容的了解及承諾。



網上風險評估報告

本行將於2023年採用滙豐的強制性政策，以通過全球線上系統監察ESG合規情況。屆時我們可利用系統追蹤供應商有否達到其減碳承諾，以及有否符合任何其他環境、社會及管治規定。

與此同時，採購團隊會參考每月的風險報告來減低相關風險。



■ 我們的持份者

我們主動與對我們的業務有高度影響、或在營運上受我們影響的持份者聯繫，包括客戶、員工、股東、供應商、業務夥伴、監管機構及社會大眾。了解各持份者的關注有助我們滿足甚至超越其對我們在管治、管理及可持續發展的期望及關注。

為籌備我們的環境、社會及管治報告，我們每年都會舉行持份者參與活動。我們在2022年與員工進行了小組討論。我們亦邀請了外部持份者參與訪談。為確保對話公開和公正持平，此訪談由獨立第三方顧問安排，並參照AA1000持份者參與標準和AA1000當責性原則之下的包容性、重大性和回應性進行。

主要溝通渠道

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 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 講座及會議 ▶ 提升客戶忠誠度的活動 ▶ 滿意度調查 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 恒生意見平台 ▶ 淨推薦值
股東	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 股東周年大會 ▶ 企業通訊 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 《中期報告》與《年報》 ▶ 業績公布 	
員工	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 問卷調查 ▶ 小組討論 ▶ 會議面談 ▶ 學習課程與工作坊 ▶ 工作表現與事業晤談 ▶ 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 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 由行政總裁和管理人員定期主持「意見交流會」 ▶ 座談會 ▶ 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 ▶ 內聯網 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 員工流動應用程式 ▶ 晨早廣播 ▶ 致全體員工的郵件 ▶ 義工活動 ▶ 社區投資項目及通訊

與各持份者緊密溝通

持份者概覽

我們的董事及高級管理人員貢獻其寶貴的專業知識，回饋周邊社區。其中部分成員除擔任其他香港大型公司的董事外，亦參與各個專注經濟及社會問題的智庫組織，以及出任監管機構及業界諮詢組織成員。此外，部分董事管理層成員亦有擔任非政府組織和慈善機構董事會及委員會的要職，應對香港經濟及社會挑戰。

■ 我們的持份者



持份者	主要參與方式		
業務分析員 / 投資者	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 業績出版物 ▶ 股東公告及通函 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 股東周年大會 ▶ 投資者關係會議 	
業務夥伴	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 致電 ▶ 探訪及會議 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 講座及活動 ▶ 報告 	
監管機構	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 會議 ▶ 合規報告 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 實地 / 非實地視察 ▶ 突擊查問 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 通告及指引
傳媒	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 發布會 ▶ 新聞稿 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 高級管理人員訪問 ▶ 業績公布 	
非政府組織	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 義工活動 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 社區投資項目及通訊 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 探訪及會議
金融界同業	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 香港銀行公會會議與活動 		
專業團體 (包括評級機構)	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 深入諮詢 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 外部稽核 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 指數或評級評核和問卷調查

■ 我們的持份者

交流有關 ESG 議題的資訊

我們收集員工在「意見交流會」上對 ESG 項目發表的意見，並要求各業務部門自2023年起就可持續發展的供應商甄選及委聘程序制訂計分卡。

我們積極與為我們提供戰略價值的商業夥伴合作，並簽署合作備忘錄，以表明雙方的合作承諾。我們的夥伴包括香港科技園、香港數碼港及香港貿易發展局。

我們會定期或根據需要透過各種途徑與商業夥伴合作，包括與專注 ESG 領域的初創公司合作，以及參加商業夥伴邀請或共同舉辦的 ESG 研討會。

我們透過加入多個協會，展示我們的價值觀，並緊貼行業趨勢。其中包括：

- ▶ 商界環保協會有限公司
- ▶ 香港退休計劃協會
- ▶ 香港僱主聯合會
- ▶ 香港證券及投資學會
- ▶ 香港工業總會
- ▶ 香港財務策劃師學會
- ▶ 香港銀行公會
- ▶ 國際商會 — 香港區會
- ▶ 香港綠色金融協會
- ▶ 國際掉期及衍生工具協會
- ▶ 香港銀行學會
- ▶ 財資市場公會
- ▶ 香港投資基金公會
- ▶ 香港廣告客戶協會
- ▶ 香港管理專業協會

表現評估：管治

網絡安全

網絡安全為恒生所識別的其中一個重大風險。本行致力實施相關措施，以監察和管理網絡安全，並於2022年專注為專業員工安排網絡安全培訓，增強他們在相關領域的知識。本行已開始披露員工按時完成網絡安全培訓的比率（2022年超過99%的員工完成培訓），以及持有內部安全開發人員認證的資訊科技開發人員比率（超過90%的資訊科技開發人員）。本行日後將會持續發掘監察和應對網絡安全風險的方式。

供應鏈誠信

恒生不遺餘力，協助滙豐實現淨零目標，即在2030年前將供應鏈碳排放減至淨零，而我們明白，我們需要在供應鏈方面繼續努力並作出改善。因此，我們已開展改善工作，例如於2023年將 ESG 規定納入供應商甄選計分卡、在本行的供應商道德行為守則中列出環境及社會標準等。我們亦已開始收集資料並計算承諾減少碳排放量的供應商數量。



關於本報告

■ 涵蓋範圍

恒生銀行的《環境、社會及管治報告2022》闡述本行於2022年在可持續發展方面的表現及所面對的挑戰。報告聚焦於對業務影響重大及持份者所關注的ESG議題。

本報告亦闡述本行如何在營運及價值鏈中推動ESG。除特別註明外，本報告的資料及表現數據僅涵蓋我們於香港的業務。本報告覆蓋之業務佔本行總營業收入93.7%。

由於中國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重大，因此本報告並未包括該等業務。相關業務在過去五年每年的除稅前利潤和總資產的五年平均值均超過5%，方被認定為重大。除特別註明外，本報告所提及的「本集團」或「集團」乃指恒生的香港業務及其位於香港的附屬公司。恒生中國自願地發布其《2022年環境、社會及治理報告》，涵蓋本行在中國內地的業務。詳情請參考其《2022年環境、社會及治理報告》。

財務數據乃摘錄自本行由2022年1月1日至12月31日的經審核年度賬項或按其編製。除特別註明外，其他資料均涵蓋同一時期。

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

我們上一份報告為《[環境、社會及管治報告2021](#)》，於2022年5月25日發布。

■ 報告指引

本報告乃根據《全球報告倡議組織標準》（「GRI標準」）、可持續發展會計準則委員會（「SASB」）所制訂的商業銀行標準，以及氣候相關財務披露工作小組（「TCFD」）的建議編製。本報告已由香港品質保證局獨立驗證（參閱[核實聲明](#)）。

我們亦考慮香港金融管理局關於氣候風險管理的《監管政策手冊》GS-1所指明的「不遵守就解釋」方針，並

確認我們在本報告中已按照TCFD的建議，以一致的方式披露相關資料。

根據香港金管局《監管政策手冊》CG-5的要求，我們的[年度報告](#)包括有關高級管理人員和關鍵人員薪酬的相關部分。薪酬（固定薪酬及浮動薪酬）的總額已予匯報，而遞延股份獎勵所涉之股份為滙豐股份，因滙豐為本行的最終控股公司。

我們已採納香港交易所《環境、社會及管治報告指引》的基本匯報原則。



重要性

我們已委託外部顧問透過持份者參與，分析重要議題的優次。所識別的議題已獲我們的環境、社會及管治披露工作小組及環境、社會及管治督導委員會認可，並由執行委員會審批。董事會亦知悉此結果。



量化

獲環境、社會及管治督導委員會審批後，我們已制定目標，以減少營運對環境造成的影響（參閱[我們的環境](#)）



平衡

本行檢視及披露我們的成就和有待改進的範疇，務求不偏不倚地呈報本行的表現。



一致性

本行使用一致的披露方法，以便日後可就ESG數據作有意義的比較。

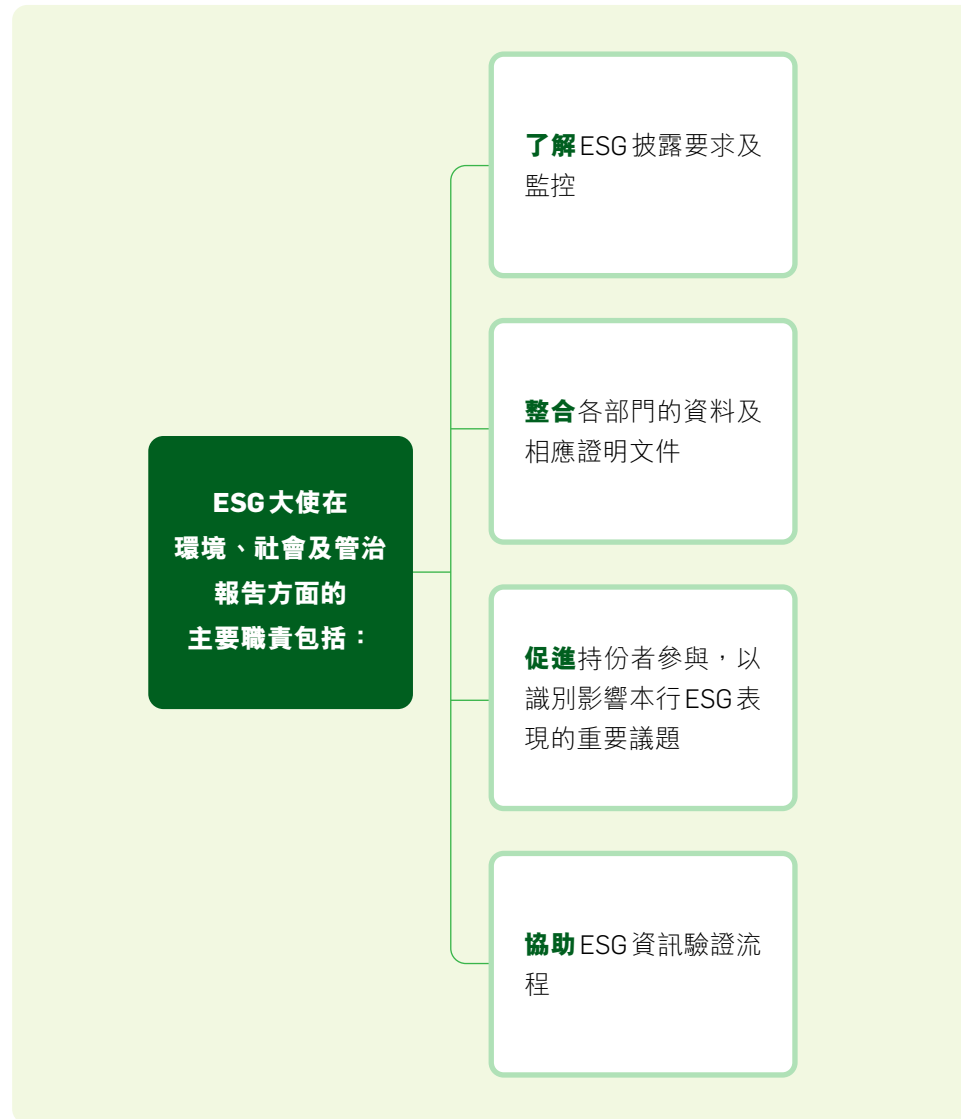
資料搜集

本行的ESG大使負責統籌數據搜集工作。為確保ESG披露的質素、準確性及透明度，我們繼續採用本行的「三道防線」框架，收集及驗證ESG數據，並由環境、社會及管治披露工作小組負責監督。

推動ESG披露及改進，需要各部門及業務單位的共同努力。我們的ESG大使及第一道防線由相關部門主管委任，有助確保我們的ESG披露的透明度、準確性及可靠性。提名流程亦確保ESG大使及第一道防線就其所屬部門的重大ESG範疇擁有相關工作經驗及 / 或曾接受培訓，使他們有能力協調披露的準備工作。

在ESG大使提供相應資料及證明文件後，第一道防線負責根據適當及可驗證的證據審閱相關材料。如有需要，第二道防線及第三道防線會獨立審閱ESG大使提供的資料及證明文件。

在2022年舉辦的年度「ESG大使工作坊」中，我們向ESG大使及第一道防線講解有關ESG報告的最新趨勢，以及本行在ESG披露及最佳實務方面與同業之比較。



有關環境、社會及管治和氣候相關數據、衡量指標及前瞻性陳述之提示聲明

《2022環境、社會及管治報告》包含若干前瞻性陳述（定義見下文），涉及恒生的環境、社會及管治目標、承諾、抱負、氣候相關境況或途徑及我們用以評估有關方面進度的方法（「環境、社會及管治相關前瞻性陳述」）。

編製《2022環境、社會及管治報告》相關資料時，恒生已依賴多項其關鍵判斷、估算及假設，所涉的流程及問題複雜。對於我們所用的環境、社會及管治和氣候數據、模型及方法，其認為有關數據、模型及方法於其採用當日適合並適宜用來了解及評估氣候變化風險及其影響、分析融資項目排放（以及營運及供應鏈排放）、訂立環境、社會及管治相關目標和評估可持續發展融資及投資的分類。然而，該等數據、模型及方法層出不窮，與其他財務資料中所得者並非採用相同準則，亦非使用相同或相等的披露準則、歷史參考點、基準或全球公認的會計原則。尤其是，在氣候變

化及其不斷演變下，依賴歷史數據作為未來趨勢的全面指標並不可行。模型結果、經過處理的數據及方法亦可能受相關數據質量所影響，有關方面難以評估，並預計此方面的行業指引、市場慣例及規例將繼續演變。鑑於氣候變化的演變及其影響極不明朗，恒生日後可能需要重新評估其環境、社會及管治抱負、承諾及目標的進度，更新所使用的方法，或改變環境、社會及管治和氣候分析的共同方針，而隨着市場慣例和數據的質量及可獲取性快速發展，日後也可能需要修訂、更新及重新計算其環境、社會及管治披露及評估。因此，《2022環境、社會及管治報告》內探討的環境、社會及管治相關前瞻性陳述及衡量指標本身帶有額外風險及存有不確定性。

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

- ▶ **氣候變化預測風險：**包括氣候變化的演變及其影響、氣候變化影響科學評估的轉變、轉型方法和日後的風險承擔，以及氣候境況預測的限制；
- ▶ **環境、社會及管治的監管格局變化：**涉及政府方針及監管規定處理方法在環境、社會及管治披露及報告規定方面的變動，以及所有行業及市場目前缺乏標準的環境、社會及管治監管規定方針；
- ▶ **報告準則差異：**環境、社會及管治報告準則仍在制訂當中，所有行業及市場均沒有標準或可比較的準則，與各類環境、社會及管治衡量指標有關的新報告準則尚處於制訂階段；
- ▶ **數據可獲得性、準確性、可驗證性及數據差距：**我們的披露受限於計算融資排放所需的高質量數據的可獲得性。如果無法獲得所有行業的數據或每年獲得的數據均不一致，數據質量分數可能會受影響。儘管我們預期數據質量分數會隨時間而提高，但由於企業不斷擴大其披露以符合監管機構及相關群體日益上升的期望，行業的數據質量分數及／或行業間數據質量分數的差異每年可能會出現預期以外的波動。數據的可獲得性及質量如隨時間有任何相關變動，均可能導致日後需要修訂已呈報的數據（包括融資項目排放），這即表示有關數據可能無法每年進行對賬或比較；

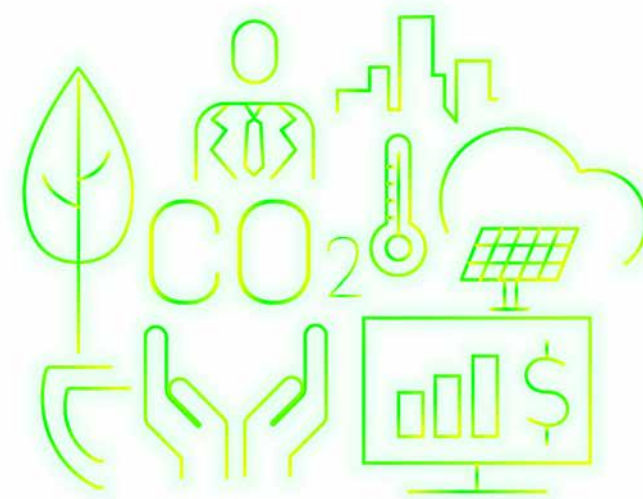
▶ **方法演變：**恒生用以評估融資項目排放量、訂立環境、社會及管治目標的方法，可能因應市場慣例、規例及 / 或科學進步（如適用）而逐步演變。任何該等方法演變都可能導致匯報數據（包括融資項目排放的數據或可持續金融和投資的分類）日後需要作出修訂，意味著匯報的數字未必可作對賬或按年比較。此外，氣候境況及分析境況的模型存在局限，結果會受主要假設及參數左右，而該等假設及參數無法完全確定，因此分析結果不能完全展示氣候、政策及科技所造成的全部潛在影響；及

▶ **風險管理能力：**政府、客戶、恒生的舉措未必能有效促進過渡至碳中和，亦未必能有效管理並減低環境、社會及管治風險，尤其氣候風險、自然界相關風險及人權風險，此等風險各自均可直接及間接經客戶影響到恒生，對本行造成潛在財務及非財務影響。具體而言：

1. 我們未必能達到環境、社會及管治目標、承諾及抱負包括滙豐集團在逐步退出動力煤融資業務政策及能源政策中訂明的承諾，以及在選定高排放行業業務組合中減少資產負債表內融資項目排放的目標，可能導致其未能達到策略優先事項的任何預期效益；及

2. 我們未必能按監管機構期望的演變而開發可持續融資及氣候相關產品，而衡量融資活動對氣候影響的能力或會減弱（包括因數據及模型限制及方法變動所導致），從而可能令本行不能實現為滙豐集團作出貢獻，助其達成各項氣候抱負，不能達到滙豐在選定高排放行業業務組合中減少融資項目排放的目標，不能達到滙豐在逐步退出動力煤融資業務政策及能源政策中訂明的承諾，而漂綠風險亦可能增加。

恒生並無承諾會修訂或更新任何環境、社會及管治前瞻性陳述，以反映作出有關環境、社會及管治前瞻性陳述當日之後所發生或存在之事件或情況。書面及 / 或口述形式之環境、社會及管治前瞻性陳述，亦可能載於我們的定期報告中，以向股東匯總財務報表、代理聲明、發行通函和招股說明書、新聞稿及其他書面資料，和由恒生董事、主管人員或僱員向財務分析員等第三方以口述形式作出的陳述。



關鍵指標 — 表現數據摘要

經濟表現

	單位	2022年	2021年	2020年	2019年
產生的直接經濟價值		33,987	33,230	36,087	43,521
分配的直接經濟價值		22,677	24,592	24,415	30,442
營運成本		5,628	5,256	4,691	4,661
員工薪酬及福利		6,445	6,311	6,102	6,229
出資人	百萬港元	8,548	10,453	11,214	16,020
香港政府		1,822	2,466	2,287	3,465
香港以外的政府		205	77	92	36
慈善捐獻		29	29	29	31
直接經濟價值留存		11,310	8,638	11,672	13,079

備註：

經濟表現列表中的數據涵蓋恒生集團，包括恒生及其所有附屬公司。

有關我們的業務持續性政策以及將壓力測試納入資本規劃策略的方法的更多詳情，可參閱[《2022年年報》](#)。

環保表現

	單位	2022年 ⁺	2021年 ^{''}	2020年 [#]	2019年 [*]
溫室氣體排放總量¹		15,479.79	16,411.02	19,571.59	20,926.67
範圍一		100.58	70.16	144.52	193.87
固定燃燒		61.17	27.19	57.98	78.30
流動燃燒		39.41	42.97	86.54	115.57
範圍二		14,992.74	15,973.04	18,904.47	19,865.00
購買電力	二氧化碳當量 (公噸)	14,979.85	15,967.65	18,892.81	19,848.00
煤氣		12.90	5.39	11.66	17.00
範圍三		386.32	367.81	522.60	867.80
公幹 (陸空交通)		78.10	70.57	201.85	551.96
輸電和配電損耗		297.64	283.17	309.99	309.00
上游運輸和配送 (流動分行)		10.58	14.07	10.76	6.84
每名全職僱員平均溫室氣體總排放量		2.08	2.10	2.41	2.47
範圍一	二氧化碳當量 (公噸) / 全職僱員	0.01	0.01	0.02	0.02
範圍二		2.02	2.04	2.33	2.35
範圍三		0.05	0.05	0.06	0.10
每平方尺溫室氣體總排放量	二氧化碳當量 (公噸) / 平方呎	0.013	0.012	0.014	0.015
二氧化碳以外的氣體總排放量²		5.99	N/A	N/A	N/A
甲烷	二氧化碳當量 (公噸)	0.11	N/A	N/A	N/A
一氧化二氮		5.88	N/A	N/A	N/A
總能源消耗³		28,349.81	29,292.18	30,030.36	31,719.92
間接：電力	兆瓦時	28,037.15	29,154.51	29,734.74	31,289.08
直接：燃氣及柴油		312.66	137.67	295.62	430.84
每名全職僱員平均能源消耗	兆瓦時 / 全職僱員	3.82	3.75	3.71	3.75
每平方呎能源消耗	兆瓦時 / 平方呎	0.02	0.02	0.02	0.02
總耗水量	千立方米	68.92	73.21	72.19	76.74
每名全職僱員平均耗水量	立方米 / 全職僱員	9.30	9.36	8.91	9.06

環保表現

	單位	2022年 ⁺	2021年 ^{''}	2020年 [#]	2019年 [*]
紙張總耗用量 ⁴	公噸	1,447.00	1,401.00	1,747.00	1,920.00
棄置於堆填區廢物量 ⁵	公噸	214.49	264.42	507.26	305.60
每名全職僱員平均棄置廢物總量 ⁶	公噸 / 全職僱員	0.03	0.03	0.06	0.04
回收廢物循環再造總量		317.16	354.42	569.96	633.75
紙張		255.75	324.44	442.51	598.20
塑膠		0.53	0.72	0.79	1.40
鋁罐		0.44	1.36	0.58	0.66
玻璃 ⁷	公噸	0	0.06	0.28	0.29
傢俱		33.77	14.81	5.55	0.79
資訊科技設備及電子用品 ⁸		13.14	1.90	106.82	4.79
廚餘		9.71	6.31	13.43	27.62
墨盒及碳粉盒		3.81	4.82	不適用	不適用

• 數據覆蓋：恒生銀行的香港業務。數據準確至兩個小數位。.

註解：全職僱員：等同全職員工⁹ 平方尺¹⁰

⁺2021年10月1日至2022年9月30日

^{''}2020年10月1日至2021年9月30日

[#]2019年10月1日至2020年9月30日

^{*}2018年10月1日至2019年9月30日

備註：

1 範圍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。

範圍二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2022年，中電及港燈的排放系數分別為0.39千克二氧化碳當量 / 千瓦時及0.7336千克二氧化碳當量 / 千瓦時。

範圍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（範圍3）會計與報告標準》作估算。

2 由於本行的主要業務性質，我們營運所產生的溫室氣體以二氧化碳為主。雖然數量並不重大，此報告亦包含甲烷和一氧化二氮以確保完整性。

3 總能源消耗量只包括本行辦公大樓營運所導致的能源消耗，而不包括本行公司汽車所消耗的能源。

4 紙張消耗量因第三方調整新的紙張換算公式而有所調整。在2022年，本行採用了新的紙張換算公式反映實際紙張耗用量。在往年的計算中，本行與其中一個供應商相關的紙張耗用量是根據不同種類的紙張產品的庫存估算，而新的公式是透過重量計算量度出實際紙張耗用量。

5 由於有害廢物的數量甚少，有害廢物的處置量不作統計。

6 我們總部及其他主要辦公大樓的翻新工程產生建築廢物，廢物處置量因此增加。

7 報告中的相關數據乃自2018年起開始蒐集。

8 所有電子廢物均由滙豐集團的授權供應商按照環保回收程序回收。我們於2022年安排回收所有電子廢物。

9 等同全職員工於2022年9月30日、2021年9月30日、2020年9月30日、2019年9月30日的數目分別為7,454、7,820、8,103及8,468。

10 於2022年9月30日、2021年9月30日、2020年9月30日、2019年9月30日，總樓面面積分別為1,235,291、1,332,183、1,375,455及1,387,344平方呎。

社會表現 — 本行的員工統計數字一覽表

員工分布 (按年齡組別、員工類別、性別及國籍劃分)

	2022年	2021年	2020年
員工總人數	7,020	7,629	7,843
按年齡組別劃分			
30歲以下	1,437	1,850	1,999
30至39歲	2,626	2,769	2,712
40至49歲	1,679	1,750	1,824
50至59歲	1,208	1,197	1,262
60歲或以上	70	63	46
按國籍劃分的香港所有僱員百分比 (佔最大比數的4個國籍)			
中國	98.21%	97.99%	不適用
英國	0.67%	0.71%	不適用
加拿大	0.34%	0.41%	不適用
澳洲	0.21%	0.22%	不適用
按國籍劃分的香港行政人員百分比 (佔最大比數的4個國籍)			
中國	97.11%	93.37%	不適用
英國	1.13%	2.41%	不適用
加拿大	0.6%	1.20%	不適用
澳洲	0.4%	0.60%	不適用

	2022		2021		2020	
	男	女	男	女	男	女
員工總人數	7,020		7,629		7,843	
按性別劃分	2,967	4,053	3,242	4,387	3,358	4,485
按員工類別及性別劃分						
全職長期員工	2,927	4,013	3,200	4,352	3,319	4,465
全職合約員工	39	35	41	31	38	17
兼職員工	1	5	1	4	1	3
臨時員工 ²	-	-	-	-	-	-
按職位及性別劃分						
行政人員	1,498	1,505	1,439	1,441	1,340	1,355
專職人員	1,116	1,857	1,278	1,970	1,447	2,069
文職人員 / 非文職人員	353	691	525	976	572	1,061

社會表現 — 本行的員工統計數字一覽表

各職級的員工人數和男女比例

	2022年					
	男		女		總計	
	人數	比例	人數	比例	人數	比例
常務董事 ³	19	0.28%	17	0.24%	36	0.52%
3	83	1.18%	64	0.91%	147	2.09%
4	394	5.61%	392	5.58%	786	11.19%
5	1,002	14.27%	1,032	14.71%	2,034	28.98%
6	1,116	15.90%	1,857	26.45%	2,973	42.34%
7	308	4.39%	661	9.42%	969	13.80%
8	45	0.64%	30	0.43%	75	1.07%
總計	2,967	42.27%	4,053	57.73%	7,020	100.00%

女性在創收職能管理職位中所佔比例

	2022年	
	女	總計
常務董事 ³	7	0.5%
3	24	1.6%
4	157	10.5%
5	515	34.5%
總計	703	47.1%

員工平均年齡及服務年資 (按員工類別劃分)

	2022年	2021年	2020年	2019年
員工平均年齡				
總計	39	38	38	38
行政人員	40	40	40	40
專職人員	38	37	37	37
文職人員 / 非文職人員	39	37	37	36
平均服務年資				
總計	10	10	10	9
行政人員	9	9	9	9
專職人員	11	11	11	10
文職人員 / 非文職人員	12	10	11	9

社會表現 — 本行的員工統計數字一覽表

新入職及內部招聘員工人數

	2022年		2021年		2020年 ⁵		2019年	
	男	女	男	女	男	女	男	女
30歲以下	232	259	370	418	135	98	525	490
30至39歲	242	199	295	249	117	50	227	180
40至49歲	88	78	77	93	15	28	50	85
50至59歲	13	31	23	13	7	3	19	27
60歲或以上	3	6	5	8	1	1	12	13
按員工類別劃分								
行政人員	224	187	不適用	不適用	不適用	不適用	不適用	不適用
專職人員	274	290	不適用	不適用	不適用	不適用	不適用	不適用
文職人員 / 非文職人員	80	96	不適用	不適用	不適用	不適用	不適用	不適用
合計	578	573	770	781	275	180	833	794
總計	1,151		1,551		455		1,628	
新入職比率⁴	16.4%		20.3%		5.8%		19.1%	
外部新聘比率⁵	53.2%		59.2%		37.4%		48.9%	
內部調任比率⁵	46.8%		40.8%		62.6%		51.1%	

2022年員工總流失人數 (按年齡組別和性別劃分)

	男		女		未申報	
	人數	流失率	人數	流失率	人數	流失率
30歲以下	273	3.7%	289	3.9%	0	0.0%
30至39歲	360	4.9%	338	4.6%	0	0%
40至49歲	126	1.7%	145	2.0%	0	0%
50至59歲	46	0.6%	84	1.1%	0	0%
60歲或以上	53	0.7%	46	0.6%	0	0%
合計	858	11.6%	902	12.2%	0	0.0%
總計	1,760 (24%)					

按員工類別劃分的自然流失率⁶

	2022年		2021年	
	人數	流失率	人數	流失率
行政人員	587	8.0%	455	5.8%
專職人員	776	10.5%	769	9.8%
文職人員 / 非文職人員	340	4.6%	316	4.0%

社會表現 — 本行的員工統計數字一覽表

按年齡組別和性別劃分的自然流失率⁶

	2022年				2021年				2020年				2019年			
	男		女		男		女		男		女		男		女	
	人數	流失率 ⁷	人數	流失率 ⁷	人數	流失率 ⁷	人數	流失率 ⁷	人數	流失率 ⁷	人數	流失率 ⁷	人數	流失率 ⁷	人數	流失率 ⁷
30歲以下	269	3.7%	286	3.9%	276	3.5%	286	3.6%	225	2.9%	191	2.8%	320	3.8%	343	4.1%
30至39歲	356	4.8%	336	4.6%	296	3.8%	267	3.4%	172	2.1%	131	1.6%	256	3.0%	227	2.7%
40至49歲	124	1.7%	141	1.9%	84	1.6%	122	1.6%	36	0.4%	79	1.0%	72	0.8%	113	1.3%
50至59歲	41	0.6%	72	1.0%	46	0.6%	62	0.8%	30	0.4%	41	0.5%	81	0.9%	83	1.0%
60歲或以上	42	0.6%	36	0.5%	53	0.7%	47	0.6%	40	0.5%	46	0.6%	3	0.1%	4	0.1%
合計	832	11.3%	871	11.9%	755	10.2%	784	10.0%	504	6.3%	488	6.5%	733	8.6%	770	9.2%
總計	1,703 (23.2%)				1,540 (20.2%)				992 (12.8%)				1,502 (17.8%)			

備註：

- 1 所有人數以等同全職員工計算。
- 3 由於管理層職級有所改變，自2022年3月1日起，恒生所有職級為1級和2級的員工均歸納為常務總監。
- 4 指年底新入職員工數目對比總員工數目的百分比。
- 5 外部新聘及內部調任的百分比，分別指本年度的職位空缺總數之中由外聘員工及內部員工填補空缺的比例。這採用了新的計算公式。2019年至2021年的相關數據亦新的計算公式重新進行計算。
- 6 流失率按實際員工人數計算。
- 7 員工人數於年內沒有明顯的季節差異。
- 8 由於本報告涵蓋的營運地點只有香港，按地區劃分的員工詳情及員工流失率並不適用。
- 9 員工人數、新入職員工人數和員工總流失人數在對賬上可能略有差異。這主要是由於員工在母公司或附屬公司之間調動，以及個別員工之受聘狀況（如由全職轉為兼職，或反之亦然）有變所致。

社會表現 — 本行的員工統計數字一覽表

培訓和技能發展

	2022年 ¹	2021年	2020年	2019年
平均學習及發展日數				
每名香港僱員	3.3	4.1	3.8	5.5
按性別劃分的平均時數²				
男	27.9	35.0	34.0	52.0
女	25.4	29.0	28.0	40.0
按員工類別劃分的平均時數				
行政人員	21.5	18.0	25.0	29.0
專職人員	25.3	23.0	33.0	44.0
文職人員 / 非文職人員	27.4	37.0	37.0	64.0
按年齡組別劃分的平均時數				
嬰兒潮世代 (58歲或以上)	17.5	不適用	不適用	不適用
X世代 (42至57歲)	22.6	不適用	不適用	不適用
Y世代 (26至41歲)	28.4	不適用	不適用	不適用
Z世代 (25歲及以下)	33.8	不適用	不適用	不適用
按業務劃分的平均時數				
財富管理及個人銀行業務	27.7	不適用	不適用	不適用
商業銀行業務	30.2	不適用	不適用	不適用
環球銀行業務	32.6	不適用	不適用	不適用
環球資本市場業務	22.3	不適用	不適用	不適用
數碼商業服務	19.9	不適用	不適用	不適用
環球業務部門	18.8	不適用	不適用	不適用
中央管理服務及辦公室	17.5	不適用	不適用	不適用

備註：

- 1 所有人數以等同全職員工計算。
- 2 我們根據員工的角色和需要，為所有員工提供平等的培訓課程。男性員工與女性員工的平均培訓時數不同，主要是由於男性員工總人數相對較少。
- 3 上列之學習時數不包括由個別部門安排的學習及發展活動所涉之時數。

職業健康與安全

	2022年	2021年	2020年	2019年
缺勤率				
男	1.17%	1.31%	1.56%	1.50%
女	1.85%	2.07%	2.28%	2.15%
整體	1.57%	1.75%	1.98%	1.87%
因工傷損失的日數	44	32	625	333
因工死亡人數	0	0	0	0

社會表現 — 我們的社區

社區	2022年	2021年	2020年	2019年
分行數目 [*]	263	281	288	297
客戶數目 (百萬人) [*]	>3.5	3.7	>3	>3
承諾的社區投資 (港幣百萬元) [^]	32	31	30	33

備註：

^{*} 數據覆蓋：恒生集團包括恒生及其所有附屬公司。

[^] 社區投資包括慈善捐款及社區贊助。

內容索引

GRI 標準及香港交易所《環境、社會及管治報告指引》(ESG 指引) 內容索引

帶有#的項目已由香港品質保證局在審核報告過程中選擇並嚴格審核，以作出對報告的意見和結論。

GRI 標準披露項目	香港交易所 ESG 指引	披露說明	章節 / 備註 (頁碼)
GRI 1：基礎2021			
GRI 1	整體方針7，8；匯報原則11	基礎	關於本報告 (91-94)
一般披露			
GRI 2：一般披露2021			
組織及報導實務			
披露項目2-1		組織詳細資料	封面， 關於本報告 (91-94)
披露項目2-2	匯報範圍15	組織可持續報告中包含的實體	關於本報告 (91-94)
披露項目2-3		報告期間、頻率及聯絡人	關於本報告 (91-94)
披露項目2-4		資訊重編	關於本報告 (91-94)
披露項目2-5	整體方針9	外部保證	核實聲明 (127)
活動與工作者			
披露項目2-6	匯報範圍15；KPI B5.1	活動、價值鏈和其他商業關係	關於本報告 (91-94)
披露項目2-7	KPI B1.1	員工	關鍵指標 — 表現數據摘要 (98-102)
管治			
披露項目2-9		管治架構及組成	我們的環境、社會及管治 (ESG) 旅程 (7-8)
披露項目2-10		最高管治單位的提名與遴選	管治 (74) 社會 > 我們的員工 (64)
披露項目2-11		最高管治單位的主席	我們的環境、社會及管治 (ESG) 旅程 (7-8)

GRI 標準披露項目	香港交易所 ESG 指引	披露說明	章節 / 備註 (頁碼)
披露項目 2-12	整體方針10， 管治架構13	最高管治單位於監督衝擊管理的角色	董事會聲明及行政總裁的話 (5-6)， 管治 (74-75)
披露項目 2-13		衝擊管理的負責人	管治 (74-75)
披露項目 2-14	整體方針10	最高管治單位於可持續發展報告的角色	我們的環境、社會及管治 (ESG) 旅程 (7-8)
披露項目 2-15		利益衝突	管治 (74, 83)
披露項目 2-16		溝通關鍵重要事件	管治 (88-90)
披露項目 2-17		最高管治單位的群體知識	管治 (77)
披露項目 2-18		最高管治理單位的績效評估	我們的環境、社會及管治 (ESG) 旅程 (7-8)
披露項目 2-19		薪酬政策	社會 > 我們的員工 (56,63)
披露項目 2-20		薪酬決定流程	社會 > 我們的員工 (56,63)， 管治 (74)
策略、政策與實務			
披露項目 2-22	管治架構13	可持續發展策略的聲明	董事會聲明及行政總裁的話 (5-6)， 摘要 (3)
披露項目 2-23		政策承諾	我們的環境、社會及管治 (ESG) 旅程 (8)， 我們的環境 (14-31)， 社會 > 我們的客戶 (32-41)， 社會 > 我們的員工 (42-68)， 管治 (74-87)
披露項目 2-24		納入政策承諾	我們的環境、社會及管治 (ESG) 旅程 (8)， 我們的環境 (14-31)， 社會 > 我們的客戶 (32-41)， 社會 > 我們的員工 (42-68)， 管治 (74-87)

GRI 標準披露項目	香港交易所 ESG 指引	披露說明	章節 / 備註 (頁碼)
披露項目 2-25		補救負面衝擊的程序	我們的環境、社會及管治 (ESG) 旅程 (7-8)
披露項目 2-26	KPI B7.2	尋求建議和提出疑慮的機制	社會 > 我們的員工 (64) , 管治 (83-84)
披露項目 2-27		法規遵循	我們的環境 (14-31) , 社會 > 我們的客戶 (32-41) , 社會 > 我們的員工 (42-68) , 管治 (74-87) 本行於2021年未在僱傭常規、職業健康與安全、童工或強迫勞動、產品責任和貪污等方面對判決。
披露項目 2-28		公協會的會員資格	管治 (90)
持份者參與			
披露項目 2-29	整體方針7	持份者溝通方針	管治 (88-89) , 我們的環境、社會及管治 (ESG) 旅程 (11-13)
重要議題			
GRI 3 : 重要議題2021			
披露項目 3-1	匯報原則11	決定重要議題的流程	我們的環境、社會及管治 (ESG) 旅程 (11-13)
披露項目 3-2		重要議題列表	我們的環境、社會及管治 (ESG) 旅程 (11-13)
披露項目 3-3		重要議題管理	董事會聲明及行政總裁的話 (5-6) , 我們的環境、社會及管治 (ESG) 旅程 (11-13)
經濟標準系列			
GRI 201 : 經濟績效2016			
披露項目 3-3	GD A4 , KPI A4.1	管理方針	管治 (77-79)
201-1	KPI B8.2	所產生及分配的直接經濟價值	關鍵指標 — 表現數據摘要 (95)
201-2	KPI A4.1	氣候變化所產生的財務影響及其它風險與機遇	我們的環境 (15)

GRI 標準披露項目	香港交易所 ESG 指引	披露說明	章節 / 備註 (頁碼)
201-3		定義福利計劃義務與其他退休計劃	社會 > 我們的員工 (57)
GRI 202 : 市場地位2016			
披露項目3-3	GD B1 ; KPI B1.1	管理方針	社會 > 我們的員工 (42-68)
GRI 203 : 間接經濟影響2016			
披露項目3-3		管理方針	我們的環境、社會及管治 (ESG) 旅程 (10) , 社會 > 我們的社區 (69-73)
203-1	GD B8 ; KPI B8.1	基礎設施的投資與支援服務	我們的環境、社會及管治 (ESG) 旅程 (10) , 社會 > 我們的社區 (69-73)
203-2		顯著的間接經濟衝突	社會 > 我們的社區 (69-73)
GRI 204 : 採購實務2016			
披露項目3-3		管理方針	管治 (86-87)
204-1	KPI B5.1	本地供應商的採購支出比例	管治 (86-87)
GRI 205 : 反貪腐2016			
披露項目3-3	GD B7	管理方針	管治 (79)
205-1	KPI B7.2	已進行貪腐風險評估的營運據點	管治 (79)
205-2	KPI B7.3	有關反貪腐政策和程序的溝通及培訓	管治 (79)
205-3	KPI B7.1	已確認的貪腐事件及採取的行動	管治 (79) 在2022年，本行沒有與貪污有關的罰款、處罰或和解。在2021年，本行就解決違反腐敗和賄賂標準，並沒有採取措施不足的情況。
不適用	KPI B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓	管治 (79)
不適用	KBI B7.2	舉報程序	管治 (79)

GRI 標準披露項目	香港交易所 ESG 指引	披露說明	章節 / 備註 (頁碼)
GRI 206 : 反競爭行為2016			
披露項目3-3		管理方針	社會 > 我們的員工 (50) , 管治 (79)
206-1	KPI B7.3	涉及反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律行動	管治 (79)
GRI 207 : 稅務2019			
披露項目3-3		管理方針	管治 (78)
207-1		稅務方針	管治 (78)
207-2		稅務管治、管控與風險管理	管治 (78)
207-3		稅務相關議題之持份者溝通與管理	管治 (78)
207-4		國別報告	管治 (78)
環境標準系列			
GRI 301 : 物料2016			
披露項目3-3	GD A1, GD A2, GD A3	管理方針	我們的環境 (14-31)
301-1		所用物料的重量或體積	關鍵指標 — 表現數據摘要 (97)
GRI 302 : 能源2016			
披露項目3-3	GD A1, GD A2, GD A3	管理方針	我們的環境 (14-31)
302-1	KPI A2.1	機構內部的能源消耗量	我們的環境 (28) , 關鍵指標 — 表現數據摘要 (96)
302-3	KPI A2.1	能源強度	我們的環境 (28) , 關鍵指標 — 表現數據摘要 (96) 每名員工的平均直接能源消耗 : 0.04兆瓦時 每名員工的平均間接能源消耗 : 3.77兆瓦時

GRI 標準披露項目	香港交易所 ESG 指引	披露說明	章節 / 備註 (頁碼)
302-4	KPI A2.3; KPI A1.5	減少能源消耗	我們的環境 (14-31)
302-5	KPI A2.3; KPI A1.5	降低產品和服務的能源需求	我們的環境 (14-31)
不適用	KPI A2.3	描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟	我們的環境、社會及管治 (ESG) 旅程 (9) , 我們的環境 (27)
GRI 303 : 水與放流水2018			
披露項目3-3	KPI A2.2, KPI A2.4	管理方針	我們的環境 (14-31)
303-1	KPI A2.4	共享水資源之相互影響	我們的環境 (14-31)
303-2		與排水相關衝擊的管理	我們的環境 (14-31)
303-3		取水量	營運中只使用來自水務署的自來水。香港的水資源壓力較低，求取水源時 沒有問題。
303-5	KPI A2.2	耗水量	我們的環境 (28) , 關鍵指標 — 表現數據摘要 (96)
不適用	KPI A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	我們的環境、社會及管治 (ESG) 旅程 (9) , 我們的環境 (27)
GRI 305 : 排放2016			
披露項目3-3	GD A1 GD A2 GD A3	管理方針	我們的環境 (14-31)
305-1	KPI A1.2	直接 (範圍一) 溫室氣體排放	我們的環境、社會及管治 (ESG) 旅程 (9) , 我們的環境 (28) , 關鍵指標 — 表現數據摘要 (96)
305-2	KPI A1.2	能源間接 (範圍二) 溫室氣體排放	我們的環境、社會及管治 (ESG) 旅程 (9) , 我們的環境 (28) , 關鍵指標 — 表現數據摘要 (96)

GRI 標準披露項目	香港交易所 ESG 指引	披露說明	章節 / 備註 (頁碼)
305-3		其他間接 (範圍三) 溫室氣體排放	我們的環境 (28), 關鍵指標 — 表現數據摘要 (96)
305-4	KPI A1.2	溫室氣體排放強度	我們的環境 (28), 關鍵指標 — 表現數據摘要 (96)
305-5	KPI A1.5 ; KPI A2.3	溫室氣體排放減量	我們的環境 (14-31)
305-7	KPI A1.1	氮氧化物 (NOx), 硫氧化物 (SOx) 及其他重大的氣體排放	氮氧化物 (NOx), 硫氧化物 (SOx) 及其他重大的氣體排放非業務的重要議題, 因此未被披露
不適用	KPI A1.5	描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟	我們的環境、社會及管治 (ESG) 旅程 (9), 我們的環境 (27)
GRI 306 : 廢棄物2020			
披露項目3-3	KPI A1, KPI A1.3, KPI A1.4, KPI A1.6	管理方針	我們的環境 (14-31)
306-1	KPI A1.6	廢棄物的產生與廢棄物相關顯著影響	我們的環境 (14-31)
306-2	KPI A1.6	按類別及處置方法劃分的廢物	我們的環境 (14-31)
306-3	KPI A1.3 KPI A1.4	廢棄物的產生	我們的環境 (28), 關鍵指標 — 表現數據摘要 (97)
306-4	KPI A1.3	廢棄物的處置移轉	我們的環境 (28)
306-5	KPI A1.3	廢棄物的直接處置	我們的環境 (28), 關鍵指標 — 表現數據摘要 (97)
不適用	KPI A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法, 及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟。	我們的環境、社會及管治 (ESG) 旅程 (9), 我們的環境 (14-31)
GRI 308 : 供應商環境評估2016			
披露項目3-3	GD B5 , KPI B5.2 , KPI B5.4	管理方針	我們的環境 (25), 管治 (86-87)

GRI 標準披露項目	香港交易所 ESG 指引	披露說明	章節 / 備註 (頁碼)
308-1	KPI B5.2	採用環境標準篩選新供應商	我們的環境 (25) , 管治 (86-87) 本行向我們的供應商發出問卷調查，旨在了解他們的減碳計劃。 調查結果顯示40大供應商中的50% (即相關總支出的一半) 承諾會減少碳排放量。
社會標準系列			
GRI 401 : 僱傭2016			
披露項目3-3	GD B1 ; KPI B1.1	管理方針	社會 > 我們的員工 (42-68)
401-1	KPI B1.2	新聘僱員和員工流失	關鍵指標 — 表現數據摘要 (98-102)
401-2		提供給全職員工 (不包括臨時或兼職員工) 的福利	社會 > 我們的員工 (57-58)
401-3		育嬰假	社會 > 我們的員工 (58)
GRI 402 : 勞 / 資關係2016			
披露項目3-3		管理方針	社會 > 我們的員工 (42-68)
GRI 403 : 職業健康與安全2018			
披露項目3-3	GD B2 , KPI B2.3	管理方針	社會 > 我們的員工 (58-61)
403-1		職業健康與安全管理系統	社會 > 我們的員工 (58-61)
403-2		危害辨識、風險評估、及事故調查	社會 > 我們的員工 (58-61)
403-3		職業健康服務	社會 > 我們的員工 (58-61)
403-4		有關職業安全衛生之工作者參與、諮商和溝通	社會 > 我們的員工 (58-61)
403-5		有關職業安全衛生之工作者訓練	社會 > 我們的員工 (58-61)
403-6		工作者健康促進	社會 > 我們的員工 (58-61)
403-7		預防和減輕與業務關係直接相關之職業安全衛生的影響	社會 > 我們的員工 (58-61)

GRI 標準披露項目	香港交易所 ESG 指引	披露說明	章節 / 備註 (頁碼)
403-8		職業安全衛生管理系統所涵蓋之工作者	社會 > 我們的員工 (58-61)
403-9	KPI B2.1	職業傷害	關鍵指標 — 表現數據摘要 (102)
不適用	GD B2, KPI B2.3	遵守對發行人有重大影響的提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的法律及規例	社會 > 我們的員工 (58-61)
不適用	KPI B2.1, KPI B2.2	過去三年 (包括匯報年度) 每年因工亡故的人數及比率；因工傷損失工作日數。	關鍵指標 — 表現數據摘要 (102)
GRI 404 : 培訓與教育2016			
披露項目3-3	GD B3	管理方針	社會 > 我們的員工 (49-51, 67-68)
404-1	KPI B3.2	每名員工每年平均受訓時數	社會 > 我們的員工 (50) , 關鍵指標 — 表現數據摘要 (102)
404-2	GD B3	提升員工職能及過渡協助計劃	社會 > 我們的員工 (49-51, 67-68)
404-3		定期接受績效及職業發展評核的員工百分比	社會 > 我們的員工 (56)
不適用	GD B3	有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動	社會 > 我們的員工 (49-51, 67-68)
不適用	KPI B3.1	按性別及僱員類別 (如高級管理層、中級管理層) 劃分的受訓僱員百分比	社會 > 我們的員工 (50)
GRI 405 : 多元化與平等機會2016			
披露項目3-3	GD B1	管理方針	社會 > 我們的員工 (63-66) , 管治 (86-87)
405-1		公司管治團隊及員工多元性	社會 > 我們的員工 (64)
GRI 406 : 反歧視2016			
披露項目3-3	GD B1	管理方針	社會 > 我們的員工 (63-66) , 管治 (86-87)

GRI 標準披露項目	香港交易所 ESG 指引	披露說明	章節 / 備註 (頁碼)
406-1		歧視事件及採取的糾正行動	社會 > 我們的員工 (64) 在十宗申訴個案當中，共有四宗經調查後證明屬實，並已適當地處理。
GRI 408 : 童工2016			
披露項目3-3	GD B4 , GD B5	管理方針	管治 (86-87)
408-1	KPI B5.2 , KPI B5.3	營運據點和供應商使用童工之重大風險	管治 (86-87)
GRI 409 : 強迫或強制勞動2016			
披露項目3-3	GD B4 , GD B5	管理方針	管治 (86-87)
409-1	KPI B5.2 , KPI B5.3	具強迫或強制勞動事件之重大風險的營運據點和供應商	管治 (86-87)
GRI 410 : 保全實務2016			
披露項目3-3		管理方針	社會 > 我們的員工 (63-66)
410-1		保全人員接受人權政策或程序訓練	社會 > 我們的員工 (63-66)
GRI 411 : 原住民權利2016			
披露項目3-3		管理方針	管治 (87)
411-1		涉及侵害原住民權利的事件	管治 (87) 本行於2022年沒有發現涉及任何歧視或侵犯原住民權利的事件。
GRI 413 : 當地社區2016			
披露項目3-3	GD B8 ; KPI B8.1 ; KPI B8.2	管理方針	社會 > 我們的社區 (69-73)
413-1		經當地社區溝通、衝擊評估和發展計劃的營運活動	社會 > 我們的社區 (69-73)
413-2		對當地社區具有顯著實際或潛在負面衝擊的營運活動	社會 > 我們的社區 (69-73)
不適用	KPI B8.1	專注貢獻範疇 (如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育)	社會 > 我們的社區 (69-73)

GRI 標準披露項目	香港交易所 ESG 指引	披露說明	章節 / 備註 (頁碼)
不適用	KPI B8.2	在專注範疇所動用資源 (如金錢或時間)	我們的環境、社會及管治 (ESG) 旅程 (10) , 社會 > 我們的社區 (69-73)
GRI 414 : 供應商社會評估2016			
披露項目3-3	GD B5	管理方針	管治 (86-87)
414-1	KPI B5.2 , KPI B5.3	使用社會標準篩選之新供應商	管治 (86-87) 本行在2021年沒有發生因貪污相關的違規行為與商業夥伴終止合約或不續約的事件。
GRI 415 : 公共政策2016			
披露項目3-3		管理方針	管治 (79)
415-1		政治捐獻	管治 (79) 於過去五年, 我們並無以任何形式對遊說者、貿易協會、政治組織或活動作出任何形式的捐獻。
GRI 416 : 客戶健康與安全2016			
披露項目3-3	GD B6	管理方針	社會 > 我們的客戶 (32-41)
416-1		評估產品和服務類別對健康和安全的衝擊	社會 > 我們的客戶 (32-41)
416-2	KPI B6.1	違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件	社會 > 我們的客戶 (32-41) 2022年, 並沒有違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件。
不適用	KPI B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	社會 > 我們的客戶 (33)
GRI 417 : 行銷與標示2016			
披露項目3-3	GDB6	管理方針	社會 > 我們的客戶 (34)
417-1	GDB6	產品和服務資訊與標示的要求	社會 > 我們的客戶 (34)
417-2	GDB6	未遵循產品與服務之資訊與標示相關法規的事件	社會 > 我們的客戶 (34)
417-3	GDB6	未遵循行銷傳播相關法規的事件	社會 > 我們的客戶 (34)

GRI 標準披露項目	香港交易所 ESG 指引	披露說明	章節 / 備註 (頁碼)
不適用	KPI B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例	社會 > 我們的客戶 (34)
GRI 418 : 客戶私隱2016			
披露項目3-3	GD B6 ; KPI B6.5	管理方針	社會 > 我們的客戶 (35) , 管治 (80-81)
418-1	KPI B6.5	違反客戶私隱及遺失客戶資料方面獲證實的投訴	管治 (80-81)
產品和服務標籤			
G4-DMA		管理方針	社會 > 我們的客戶 (34)
產品組合			
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	2022年年報 ：分部分析 2022年銀行業披露報表 ： 表18：CR2 — 違責貸款及債務證券的改變 表19：CRB1 — 按地區劃分的風險承擔的信用質素 表20：CRB2 — 按行業劃分的風險承擔的信用質素 表26：總客戶貸款之地區分析 表27：總客戶貸款之行業分類 表28：已逾期之客戶貸款
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	目前，恒生正進行相關調整，以便在其升級後的系統中記錄可持續發展數據。調整完成後，本行將能夠根據可用的系統數據，更準確和完整地披露與可持續金融相關的量化數據。
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	目前，恒生正進行相關調整，以便在其升級後的系統中記錄可持續發展數據。調整完成後，本行將能夠根據可用的系統數據，更準確和完整地披露與可持續金融相關的量化數據。

GRI 標準披露項目	香港交易所 ESG 指引	披露說明	章節 / 備註 (頁碼)
積極擁有權			
G4-DMA		管理方針	管治 (74-90)
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	目前，恒生正進行相關調整，以便在其升級後的系統中記錄可持續發展數據。調整完成後，本行將能夠根據可用的系統數據，更準確和完整地披露與可持續金融相關的量化數據。
G4-FS11		經正面及負面環境或社會審查的資產百分比	本行沒有公開報告接受正面和負面環境或社會審查的資產百分比。所有附屬公司均受滙豐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	社會 > 我們的客戶 (36-41)
G4-FS14	KPI B8.1	改善弱勢社群取得金融服務的措施	社會 > 我們的客戶 (36-41)

SASB 準則內容索引

主題	指標代碼	披露說明	章節 / 備註 (頁碼)
活動指標	FN-CB-000.A	(a) 個人以及 (b) 小型企業的 (1) 存款戶口數目及 (2) 總額	存款總額 (個人銀行業務) : 港幣9,310億元
	FN-CB-000.B	(a) 個人、(b) 小型企業以及 (c) 企業顧客的 (1) 貸款宗數及 (2) 貸款總額	貸款總額 (個人銀行業務) : 港幣3,830億元
資訊安全	FN-CB-230a.1	(1) 數據外洩事件宗數、(2) 與個人資料相關的數據外洩事件所佔百分比、(3) 因數據外洩事件而受影響的顧客數量	社會 > 我們的客戶 (35) , 管治 (80-81)
	FN-CB-230a.2	數據安全防護與辨識風險的方法	社會 > 我們的客戶 (35) , 管治 (80-81)
普及金融與金融教育	FN-CB-240a.1	對促進小型企業及社區發展的 (1) 貸款宗數及 (2) 未償還貸款	由於我們仍在制訂計算內部指標的框架，因此我們不會在2022財年披露此類信息。
	FN-CB-240a.2	對促進小型企業及社區發展的貸款，所產生之逾期貸款的 (1) 宗數及 (2) 總額	
	FN-CB-240a.3	為沒有銀行賬戶或資金不足的顧客提供無費用存款服務的賬戶數目	無
	FN-CB-240a.4	沒有銀行賬戶或資金不足的客戶參與金融教育活動的人數	社會 > 我們的客戶 (36-41) , 社會 > 我們的社區 (69-73)

主題	指標代碼	披露說明	章節 / 備註 (頁碼)
ESG 元素納入信用分析	FN-CB-410a.1	按行業有關商業和工業的信用風險	2022年年報 ：分部分析 2022年銀行業披露報表 ： 表18：CR2 — 違責貸款及債務證券的改變 表19：CRB1 — 按地區劃分的風險承擔的信用質素 表20：CRB2 — 按行業劃分的風險承擔的信用質素 表26：總客戶貸款之地區分析 表27：總客戶貸款之行業分類 表28：已逾期之客戶貸款
	FN-CB-410a.2	將 ESG 元素納入信用分析的描述	我們的環境，管治 (15-24, 29-31)， 管治 (85)
商業道德	FN-CB-510a.1	因涉及詐騙、內幕交易、反壟斷、反競爭行為、操縱市場、或其他金融行業法律或法規相關的法律訴訟而導致的金錢損失總額	管治 (79)
	FN-CB-510a.2	舉報政策及流程	管治 (79)
系統性風險管理	FN-CB-550a.1	按類別的全球系統重要性銀行 (G-SIB) 分數	由於恒生不屬於全球系統重要性銀行，我們以本地系統重要性銀行 (D-SIB) 披露有關信息。 2022年年報 ：管理層討論及分析 — 風險
	FN-CB-550a.2	有關將強制性和自願性壓力測試結果納入資本充足率規劃、長期公司策略和其他業務活動的方法的描述	我們的環境 (15-24, 29-31) 2022年年報 ：管理層討論及分析 (風險管理 第8-9頁 《管理層討論及分析 > 風險 > 風險管理工具 > 壓力測試和恢復規劃)

氣候相關金融信息披露工作組內容索引

下表載列氣候相關金融信息披露工作組的11項建議並概述補充資料可在何處找到。

倘恒生並無納入與氣候相關金融信息披露工作組的所有建議及建議披露事項一致的氣候相關金融信息披露，載於此舉原因以及現正採取的措施。恒生將根據從持份者收到的意見，並考慮到其香港金融管理局《監管政策手冊》GS-1下的義務，繼續制訂和完善 ESG 事項的報告和披露。

就何等內容應予以衡量和公開報告而言，本行在香港金融管理局《監管政策手冊》GS-1下的義務是我們的考慮因素之一。為此，我們進行了評估，以確定《ESG 報告》中所載氣候相關財務披露工作小組相關匯報之適當詳細程度。我們的評估考慮了多種因素，例如我們承受氣候相關風險的程度及其附帶之機遇、我們氣候相關戰略的範圍和目標、轉型挑戰，以及我們業務的性質、規模和複雜程度。

建議	回應	披露位置
管治		
a) 說明董事會對氣候相關風險及機遇的監督		
程序、頻密程度及培訓	<p>董事會全面負責氣候策略，並監督執行管理層制訂方針、執行流程及相關報告。</p> <p>非執行董事參加了2022年3月和9月舉行的非執行董事峰會。峰會主題包括氣候和能源安全，以及淨零融資排放和可持續發展政策等。董事亦於2022年11月接受了氣候風險管理培訓。</p> <p>我們的環境、社會及管治督導委員會由執行董事兼行政總裁擔任主席。執行董事兼行政總裁亦擔任執行委員會的主席，而執行委員會負責向董事會匯報。該督導委員會下設四個工作小組（環境、社會及管治策略、環境、企業社會責任、以及環境、社會及管治披露），各由一位本行的執行委員會成員領導。風險總監代表環境、社會及管治督導委員會的風險團隊，並領導將氣候風險納入我們的風險管理。</p> <p>環境、社會及管治督導委員會指導和管理本行在實現其 ESG 目標方面的進展。</p>	第7, 77頁
董事會及相關董事會下設委員會考慮氣候的例子	<p>2022年，有關於董事會會議中討論的氣候變化重要事項包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> 董事會制訂方向及批准本行的 ESG 事項，每年至少兩次檢討及評論 ESG 的最新進展，並獲悉重要性評估的結果。董事會已認可我們就本行業務於2030年前要實現的淨零排放目標。 風險委員會已聘請顧問制定本行的氣候風險管理。 	第7頁

建議	回應	披露位置
b) 說明管理層在評估及管理氣候相關風險及機遇的職責		
誰管理氣候相關風險及機遇	風險總監是負責管理氣候相關風險的主要高級管理人員，而我們的氣候風險工作小組則負責監督氣候相關風險的管理。風險總監代表環境、社會及管治督導委員會的風險團隊，並領導將氣候風險納入我們的風險管理。	第18頁
管理層如何向董事會報告	根據香港交易及結算所有限公司（香港交易所）《主板上市規則》附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》，董事會已透過2022年及2023年初舉行的若干會議，定期獲悉ESG相關事項的進展。在該等會議中，董事會得悉我們就2022年初制訂的ESG相關目標及指標所取得之最新進展，並向管理層提供有關意見及建議，同時就ESG事項進行監督工作。董事會亦確認本行之披露架構乃屬有效及充足，當中包括與ESG相關的風險管理及內部監控系統。	第7頁
用於通知管理層的程序	我們定期舉行風險管理委員會會議，確保我們妥善執行、管理、維持及傳達管治及監控架構。此外，風險總監代表環境、社會及管治督導委員會的風險團隊，並領導將氣候風險納入我們的風險管理。請參閱我們的《2022年年報》，詳細了解我們全行的風險應對方法。ESG事宜的最新發展須每年向董事會匯報最少兩次，而相關關鍵績效指標則會予以計量及監測，並每季向執行委員會匯報。同時，本行會定期計量、監測和匯報ESG表現和相關關鍵績效指標。	第75頁
策略		
a) 說明機構已識別的短期、中期和長期氣候相關風險及機遇		
用於釐定重大風險及機遇的程序	<p>我們應對氣候風險的方針符合我們的風險管理框架及「三道防線」模式，其釐定我們如何識別、評估及管理風險。該方針確保董事會及高級管理層對我們的關鍵氣候風險有清晰的了解，並加以監督。</p> <p>我們利用情境分析協助我們識別及了解氣候相關的風險。</p> <p>我們就高風險行業中的最大客戶進行轉型和實體風險問卷調查。問卷調查有助我們作出評估，提高我們對氣候變化影響客戶商業模式和任何相關轉型策略的了解，同時亦幫助我們識別支持轉型方面的潛在商機。</p>	第16, 19, 29頁

建議	回應	披露位置
相關短期、中期及長期時限	<p>恒生將繼續為滙豐集團作出貢獻，助其達成各項抱負。滙豐的抱負包括於2050年前實現淨零融資排放、於2030年前實現供應鏈淨零排放，以及滙豐集團為客戶提供及促進7,500億至1萬億美元的可持續融資及投資，以助他們在2030年前過渡至淨零及可持續的未來。</p> <p>恒生已制訂於2030年前在自身營運方面達致淨零碳排放的目標。我們就2025年及2030年的環境績效設有內部關鍵績效指標。</p> <p>恒生亦跟隨滙豐集團有關短期、中期及長期時限的定義：短期為少於一年，中期為2030年底前，而長期為2050年底前。</p>	第5頁
已識別的轉型或實體氣候相關議題	<p>恒生在其風險分類中包括轉型及實體氣候相關風險，以及漂綠風險。</p>	第17頁
按行業及 / 或地區分析風險及機遇	<p>情景分析在一系列氣候情景下支持集團的風險和機遇，有助於建立團隊對氣候變化影響和未來規劃的意識。</p> <p>恒生完成在房地產賬項資產層面的分析，隨着實體風險不斷擴大，我們的零售按揭及商業房地產組合很可能會受到「下行實體風險」情境下的嚴重熱帶氣旋和洪水氾濫事件影響。</p> <p>恒生就按行業及 / 或地區劃分的機遇，以及按行業劃分的風險及機遇不作披露。由於數據限制、科學發展及方法創新等轉型挑戰，恒生目前並未全面披露按行業 / 地區劃分的轉型及實體風險之定量影響。</p>	第29-30頁
碳相關資產的信貸風險承擔集中度	<p>我們根據碳排放量分析本行的批發信貸客戶，識別出氣候轉型風險最高的六個關鍵行業，分別是石油和天然氣、建築和施工、化工、汽車、電力和公用事業，以及金屬和採礦。</p> <p>我們在公司內部匯報批發組合中六個高風險行業的轉型風險敞口，並隨著可用數據增加進一步有所完善有關披露。</p>	第19頁
貸款和其他金融中介業務活動中的氣候相關風險 (銀行補充指引)	<p>在「企業策略」的情境下，我們預期碳定價提高下，批發企業貸款組合中的高排放產業（如建造及建築材料業、石油及天然氣產業、金屬及礦業等）將受到最大影響的可能性。</p>	第19頁
b) 說明氣候相關風險及機遇對機構的業務、策略及財務計劃的影響		
對策略、業務及財務計劃的影響	<p>我們緊貼滙豐的氣候策略，為其達成各項抱負作出貢獻。滙豐的抱負包括於2030年前實現供應鏈淨零排放，以及於2050年前將客戶組合的融資排放調整至淨零。</p> <p>恒生目前並未全面披露氣候相關事項對財務規劃的影響，特別是氣候相關事項對我們的財務表現（例如收入及成本）、財務狀況（例如資產及負債）、收購 / 出售或獲得資本的影響，原因是就相關財務影響編製匯報方面缺乏充足數據和系統。2022年，恒生開展融資排放的計算，其將隨着可用數據增加進一步有所完善。</p>	第5頁

建議	回應	披露位置
對產品及服務的影響	<p>為配合滙豐的氣候策略，我們為客戶提供可持續融資服務，幫助他們過渡至低碳經濟。此外，我們亦根據滙豐的相關指引，管理本行對氣候敏感行業的信貸風險承擔。</p> <p>本行承認於《2022 ESG 報告》未有披露量化的可持續金融數據，導致與上一個財政年度的不一致，並影響了有意義的比較。恒生正在進行系統升級，以於其升級的系統中記錄可持續金融數據，一旦完成，將使本行能夠根據系統數據的可用性，更準確和完整地披露量化的可持續金融相關數據；在此之前，恒生需要採用與上年度不同的方法報告可持續金融相關數據，在《2022 ESG 報告》中僅披露可持續金融定性的內容。</p>	第21-24頁
對供應鏈及 / 或價值鏈的影響	<p>恒生不遺餘力，協助滙豐實現淨零承諾，即在2030年前將供應鏈碳排放減至淨零，而我們明白，我們現時監管供應商的架構未盡完善，不足以達致有關承諾。我們亦已開始收集資料並計算承諾減少碳排放量的供應商比例。</p>	第5, 86頁
對調整及緩減措施的影響	<p>我們專注於應對氣候變化的緩解措施，包括支持本地可再生能源發電和購入可再生能源。我們對四個辦公室進行了翻新，以提高我們工作場所的空間效率。</p>	第15頁
對業務營運的影響	<p>我們致力優化資源使用，以為今後世代保護地球。我們以環保的方式經營業務，並通過以下行動在我們的價值鏈中的溫室氣體排放、材料、能源使用和產生、廢物管理、氣候變化和可持續金融方面的良好做法：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 透過促進能源效益、節約用水及優化工作場所以減少溫室氣體排放 2. 透過提升營運模式及客戶參與度以減少物料消耗 3. 支持並探索生產及使用可再生能源的可能性 4. 推廣減少及回收廢物和污水 5. 識別、評估及管理氣候相關風險 6. 提供廣泛的可持續融資的產品及服務以協助我們的客戶轉型至低碳經濟 7. 透過我們的社區計劃支持環保項目 	第14頁
對研發投資的影響	<p>恒生投資管理有限公司已聘用一間第三方 ESG 評級機構，並推行一項包括氣候變化模組的 ESG 評分系統，以將 ESG 因素和氣候相關風險納入投資流程。HSVM 於2022年已向該機構投放約12萬美元用於相關研發。</p>	第15頁
邁向低碳經濟的過渡計劃	<p>恒生目前未有披露氣候轉型計劃。滙豐集團已承諾在2023年發布氣候過渡計劃。一旦發布，恒生將配合其過渡計劃做出貢獻。</p>	

建議	回應	披露位置
c) 說明機構策略的復元力，當中考慮到不同的氣候相關境況，包括攝氏2度或以下的境況		
將氣候融入境況分析	2022年，恒生改善了分析氣候境況的方法，並通過四種特定的氣候境況進行內部氣候境況分析，該等氣候境況包括：企業策略、當前承諾、下行延遲轉型風險，以及下行實體風險。	第29-30頁
影響表現的主要因素以及如何考慮有關因素	內部氣候境況分析所採用的境況反映不同程度的實體及轉型風險，並以政府氣候政策的變化、宏觀經濟因素和科技發展各種假設為基礎。	第29-30頁
所用境況以及其如何納入政府政策	我們的內部氣候情境分析參考外部公開可用的氣候情境（例如由央行與監管機構綠色金融網絡、政府間氣候變化專門委員會及國際能源署制訂的氣候境況），並納入本行自身的氣候風險及脆弱性因素（如本行對石油及天然氣產業的企業策略）。	第29-30頁
我們的策略如何可能改變和調整	我們的戰略包括著重於為曝露於高轉型風險的行業的客戶，優化我們的企業轉型問卷和評分工具，並向零售按揭及商業房地產組合進行實體風險評估。情境分析有助我們評估不同決策如何影響本行在各個氣候境況下的表現情況。	第29頁
風險管理		
a) 說明機構識別及評估氣候相關風險的程序		
考慮傳統銀行風險類別	恒生識別和評估氣候相關風險最初側重於了解五種優先風險類型的物理和轉型影響：批發信貸風險、零售信貸風險、抵禦風險、監管合規風險和聲譽風險。	第19-20頁
程序	恒生運用境況分析評估投資組合的風險承擔，並同時考慮到不斷變化的監管要求。此外，恒生透過轉型風險和實體風險問卷，向若干批發客戶索取有關資訊。由於數據限制、科學發展及方法創新等轉型挑戰，恒生目前並未全面披露轉型及實體風險所產生的詳細影響。	第19-20頁
整合至政策及流程	減緩與適應氣候變化 我們於2022年更新了政策，並將氣候方面的考慮因素納入批發業務的融資申請流程。我們採納經更新的《能源政策》，覆蓋領域包括石油和天然氣、電力和公用事業、氫能、可再生能源、核能和生物質能以及修訂及採納於2021年首次發布的動力煤淘汰政策。我們就企業組合為轉型風險評分工具進行優化，以便我們評估客戶的氣候風險承擔。	第18頁

建議	回應	披露位置
考慮傳統銀行業風險類別中的氣候相關風險 (銀行補充指引)	2022年，恒生擴寬了其氣候風險方針的範圍，以涵蓋風險分類中重要的風險類別。	第19-20頁
b) 說明機構管理氣候相關風險的程序		
程序以及我們如何作出決定	就監督及管理氣候變化帶來的金融和非金融風險、滿足監管期望，並支持本行以安全和可持續的方式實現氣候目標而言，氣候風險偏好為我們提供支持。我們最初的風險偏好側重於氣候風險的監督及管理，包括批發組合中高轉型風險行業的相關指標，以及零售組合中的實體風險承擔。我們將繼續定期檢討我們的風險偏好，以確保可覆蓋最重大的氣候風險，並將制訂適當的指標以衡量和監控該等風險。	第18頁
c) 說明如何將識別、評估及管理氣候相關風險的程序整合至機構的整體風險管理架構中		
我們如何調整和整合我們的方針	氣候風險已被整合到我們現有的風險分類架構中，並在適當情況下透過針對現有風險的政策和控制措施，納入我們的風險管理框架。 我們應對氣候風險的方針符合我們的風險管理框架及「三道防線」模式，其釐定我們如何識別、評估及管理風險。該方針確保董事會及高級管理層對我們的關鍵氣候風險有清晰的了解，並加以監督。	第16頁
我們如何計及實體及部門之間的相互連繫	恒生目前沒有披露實體及部門之間的相互連繫。隨着可用數據增加，這方面的披露在中期將進一步予以完善。	
指標及目標		
a) 披露機構用於評估氣候相關風險及機遇的指標，須與機構的策略及風險管理程序一致		
用於評估氣候相關風險對貸款組合的影響的指標	我們繼續加快發展本行的氣候風險管理能力。2022年的主要成就包括： <ul style="list-style-type: none"> • 制訂新的氣候風險指標以涵蓋我們香港的零售按揭組合 • 就重點曝露於轉型風險行業的客戶，優化我們的企業轉型問卷和評分工具 合規部門專員繼續列席於滙豐集團的會議及氣候風險監察論壇。	第18頁

建議	回應	披露位置
用於評估機遇進展的指標	<p>恒生並未有披露與氣候相關的機遇。就根據有關機遇評估所取得的進展而言，亦無提供所用指標的詳情。</p> <p>恒生目前並未有全面披露切合氣候相關機遇的收入比例或資產比例、資本部署或其他業務活動，包括產品和服務收入、內部碳定價，以及與我們的業務或策略規劃時間範圍一致的前瞻性指標。在可持續金融的收入和資產方面，恒生正披露若干要素。隨着數據和系統方面的限制得以解決，恒生預期氣候相關指標將進一步納入財務規劃及預測中。</p>	
董事會及高級管理層獎勵	<p>我們的行政總裁及所有執行委員會成員已將減碳及 / 或可持續金融等 ESG 措施，連同相關關鍵績效指標及目標納入其 2022 年績效目標。向行政總裁及其他執行委員會成員授出的浮動薪酬獎勵均反映根據計分卡上財務及非財務目標（包括現有 ESG 承諾）所得的績效評核結果。</p> <p>恒生目前並未有全面披露董事會或高級管理層激勵措施的相關內容。隨着可用數據增加，這方面的披露在中期將進一步予以完善。</p>	第56頁
用於評估氣候風險對貸款和金融中介業務所產生之影響的衡量指標（銀行補充指引）	由於數據及系統方面的限制，恒生並未有全面披露用於評估氣候相關風險對零售貸款、批發貸款及其他業務活動所產生之影響的衡量指標（特別是按行業、地區、信貸質素及平均期限劃分的信貸風險承擔、股權及負債持有量，以及交易持倉）。恒生正著手解決數據和系統方面的限制。	
b) 披露範圍1、範圍2及（如適用）範圍3溫室氣體排放及相關風險		
我們本身的業務營運	恒生收集環境數據，以計算和分析我們業務營運的範圍1、範圍2和範圍3溫室氣體排放數據。	第28, 96頁
貸款和金融中介業務的溫室氣體排放量（銀行補充指引）	<p>2022年，我們展開了融資排放量的旅程，透過收集各團隊的數據，進一步衡量本行的融資排放量。惟收集數據的過程面臨數據可得性方面的挑戰，需要應用代理指標作為解決方案，印證了我們最初對應用代理指標的猜想。</p> <p>我們沒有完全披露融資排放數據。</p>	第31頁

建議	回應	披露位置
c) 說明機構用於管理氣候相關風險及機遇的目標，以及對比該等目標的表現		
設定目標的詳情，以及其屬絕對還是以強度為基礎	<p>考慮到我們的業務性質，我們設定了2023年的環境目標，這些目標基於絕對值的耗電量、溫室氣體排放、水消耗水量、紙張耗用量和廢物棄置。</p> <p>本報告亦載列以強度為基準的環境績效數據，包括每位等同全職員工的溫室氣體排放總量、每平方尺的溫室氣體排放量等。</p> <p>基於轉型挑戰以及數據和系統方面的限制，恒生目前並未有披露用於衡量及管理實體風險的目標，本行正著手在中期解決有關事項。</p>	第9, 27頁
所用的其他主要表現指標	恒生主要依賴現有的環境關鍵績效指標。	第9, 27頁

核實聲明

範圍及目的

香港品質保證局已對恒生銀行有限公司（「恒生」）的環境、社會及管治報告2022（「報告」）的全部內容進行獨立驗證。報告詳述了恒生在2022年由1月1日至2022年12月31日在環境、社會和管治方面的工作和表現。報告的重點集中於對恒生業務具影響及持份者關注的環境、社會和管治事宜。

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

保證程度和核實方法

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

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

獨立性

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

結論

核實結果顯示：

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

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

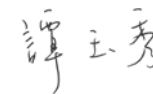
香港品質保證局



沈小茵

審核主管

2023年2月



譚玉秀

業務總監

