



恒生銀行
HANG SENG BANK

股份代號：
11 (港幣櫃台) 及 80011 (人民幣櫃台)



環境、社會及管治報告
2023

☰ 目錄

概覽

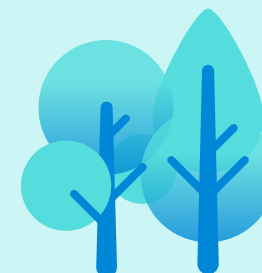
- 03 摘要
- 05 董事會聲明
- 06 行政總裁的話
- 07 我們的ESG旅程

附錄

- 73 關於本報告
- 77 關鍵指標 — 表現數據摘要
- 85 內容索引
- 108 核實聲明

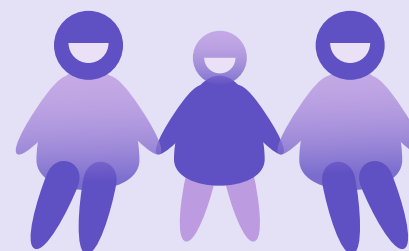
環境

- 13 我們的過渡方針
- 16 支援客戶
- 20 將淨零碳排放融入我們的營運方式



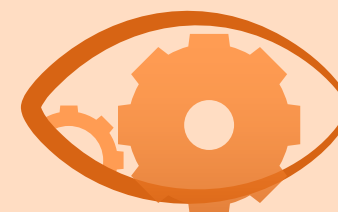
社會

- 30 促進多元、締造共融
- 34 建立健康職場
- 39 提升技能、發展事業及開拓機遇
- 44 建立客戶共融與復元力
- 49 與社區的互動



管治

- 57 制定高標準的管治
- 59 客戶體驗
- 61 誠信、操守及公平
- 69 保護資料



摘要



摘要



MSCI ESG 評級：
維持

「AA」
評級



Hang Seng Corporate
Sustainability Index
Series Member

恒生可持續發展
企業指數：維持

「AA+」
評級



Equileap：於香港
性別平等企業中
排名
第一

我們的 ESG 成就
2023 年的重大表彰



香港企業
可持續發展指數：
排名
第九



Sustainalytics：
維持
低風險
評級

董事會聲明

氣候變化迫在眉睫，已成為社區最刻不容緩的議題之一。因此，本行致力建構能應對未來挑戰的業務，協助客戶及市場過渡至淨零碳排放經濟，並推動本地金融業的ESG變革。本行之目標是於2030年或之前，使自身業務營運的碳排放量達至淨零。本行亦致力促成滙豐集團之目標，即其供應鏈在2030年或之前達到淨零碳排放，並於2050年或之前就其客戶組合中之融資碳排放量實現淨零。

本行客戶對實現可持續營運至關重要，因此我們致力支持他們邁向此一目標。為協助客戶過渡至低碳營運，我們為其量身定制可持續融資及投資方案。恒生指數有限公司亦推出了一系列以可持續發展為主題的新指數，以回應投資環境對ESG因素日益增長的重視。上述指數專注於氫能、碳排放強度較低的內地A股企業，以及ESG表現強勁的國有企業。

為了將本行的企業精神進一步帶入廣泛社區，我們批出首筆社會貸款，為香港多項建築項目提供資金，藉此為更多兒童及有特殊需要人士提供接受教育的機會，並改善住屋的負擔能力。



本行致力建構能應對未來挑戰的業務，協助客戶及市場過渡至淨零碳排放經濟，並推動本地金融業的ESG變革。



行政總裁的話



恒生銀行已為未來做好準備。
我們將繼續在銀行業採取負責任的ESG方針，並謹慎應對來年可能面臨的挑戰和機遇。

邁進2024年，恒生銀行希望借此機會，回顧我們去年在可持續發展方面取得的實質進展。

我們實事求是、目標明確，專注透過業務成果為業務和廣泛社區帶來正面影響。

可持續發展嘉許及成就

去年，我們憑藉總部大樓獲「環保建築大獎」表揚，並成為香港首家獲WELL金級認證的銀行，反映我們在環境管理及員工福祉兩方面採取負責任的企業方針。該認證由國際WELL健康建築研究院（International WELL Building Institute）頒發，以空氣質素及採光等範疇為認證標準，肯定我們在應用人工智能數據分析改善供暖、通風及空調系統效率和應用節能系統的努力。

為了將ESG原則融入業務營運，我們的辦公室裝上天花板冷卻系統及高效能冷氣機，以盡量減少能源消耗和碳排放量。我們亦參與地球一小時等全球性活動，並推行多項減廢計劃，進一步突顯本行的可持續發展實踐方針。

2023年7月，我們在又一城開設新分行，首次引入強調可持續發展的「未來銀行」服務概念。分行融入多項環保設計元素，例如特別設立減碳系統，透過水生微藻反應器減低周圍的二氧化碳水平。

加強可持續銀行實踐

我們去年採取了多項行動，包括提供選擇更豐富的可持續發展融資及投資方案、加強扶持青年發展和應對氣候風險的計劃，以及更積極地提升匯報可持續發展議題的透明度等。以上舉措分別響應不同的可持續發展目標，尤其是與負責任消費及生產、氣候行動和建立合作夥伴關係相關的目標。

我們去年榮獲MSCI ESG「AA」評級、恒生可持續發展企業指數「AA+」評級等優越評級和排名，性別平等方面的成就亦獲Equileap認可，反映我們在這些方面的不懈努力。

踏入營運第91年，我們將持續專注確保旗下產品及服務能因時制宜、與時俱進，以回應客戶不斷轉變的需要。我們本著未雨綢繆、防患未然的方針，積極回應市場和客戶期望的轉變，以期在尊重環境的前提下為社區帶來正面影響。

展望前路，恒生銀行已為未來做好準備。我們將繼續在銀行業採取負責任的ESG方針，並謹慎應對來年可能面臨的挑戰和機遇。

施穎茵

執行董事兼行政總裁
恒生銀行

我們的ESG旅程

我們的ESG管治

恒生（「本行」）致力緊貼市場趨勢，回應監管機構、股東、客戶、員工及其他持份者日益嚴格的指引、要求和期望，以維持高水準的ESG管治。董事會全面負責ESG策略，並監督執行管理層制訂方針、執行策略和編製相關報告的過程。在推動ESG相關目標及指標方面，董事會下設有ESG督導委員會、披露及監控委員會、風險管理會議和四個工作小組，負責協助在本行營運層面和不同營運市場規範ESG表現的問責機制，並確保其有效運作。

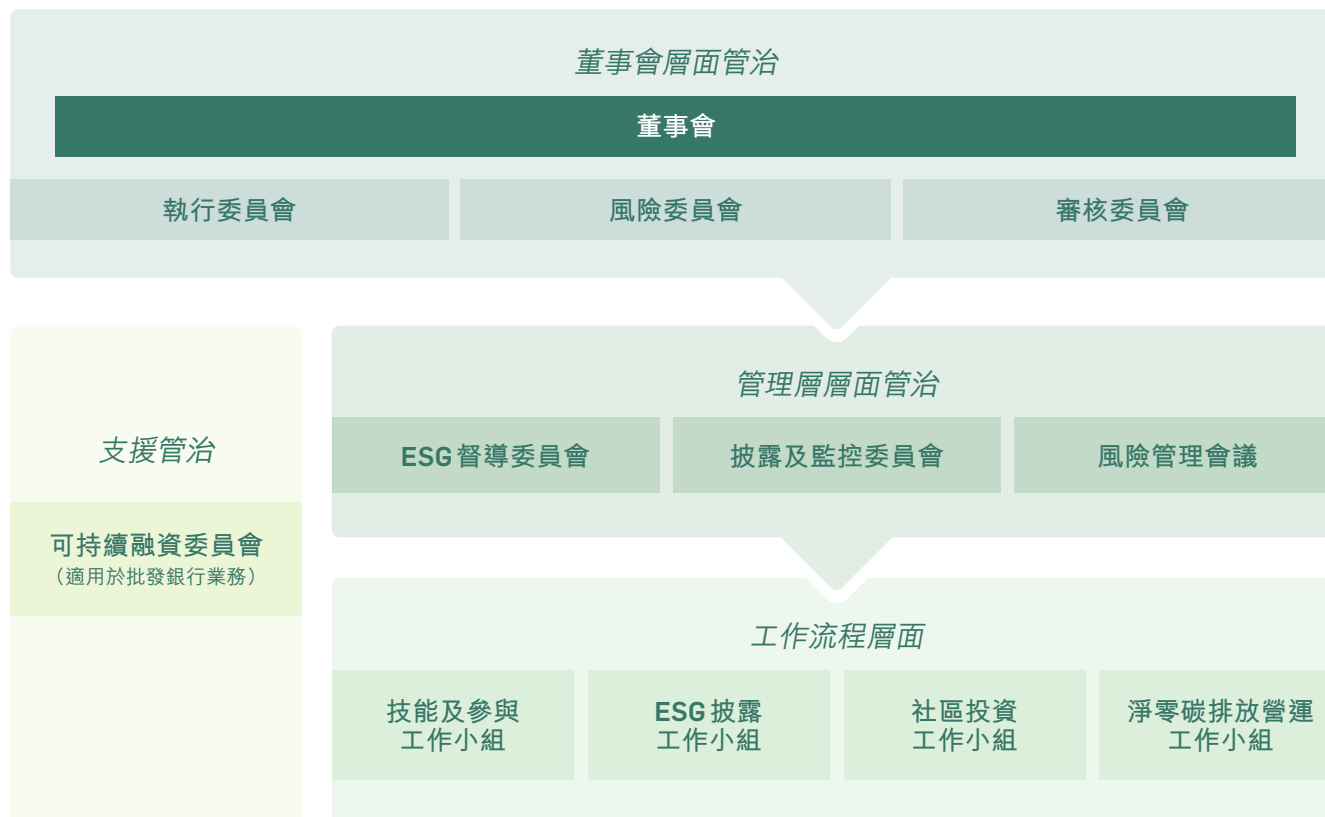
根據香港交易及結算所有限公司（「香港交易所」）《主板上市規則》附錄C2《環境、社會及管治報告指引》（「ESG指引」），董事會已透過2023年舉行的董事會會議，定期獲悉ESG相關事項的進展。在該等會議上，董事會已就本行ESG相關事項獲悉最新進展並發揮監督作用。

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旅程

ESG管治架構



董事會層面管治

董事會

- 制訂並批核本行的策略及目標，包括與科技及ESG相關的策略及目標
- 批核並監督企業規劃，以實現策略目標
- 檢討本行的整體企業管治安排，包括ESG及氣候管治安排

執行委員會

- 透過認可並建議關鍵ESG事項供董事會批核，協助董事會監督ESG事宜
- 透過監督、協調和管理ESG方面的承諾及舉措，協助制訂並實施本行的ESG及氣候策略、關鍵政策及重點承諾

風險委員會

- 持續監督執行方案，以確保本行具備穩健的氣候風險管理能力
- 監督並檢討ESG相關舉措，以評估風險狀況

審核委員會

- 審議和詳細審視ESG及氣候相關報告、程序、系統及管控措施，並提出質詢
- 密切監督ESG及氣候匯報相關的披露風險，以回應持份者日益提升的期望

我們的ESG旅程

管理層層面管治

ESG督導委員會

- 配合本行的整體價值創造業務策略釐定ESG策略，將氣候變化、多元共融等ESG主題納入至本行業務及營運中，並制訂最佳常規
- 督導並監察本行在ESG策略、政策、規劃、目標、承諾及執行程序上取得的進展
- 將氣候相關主題融入至本行策略，制訂氣候相關企業目標，參與具有潛在氣候影響力的公共政策，並評估氣候相關風險及機遇

披露及監控委員會

- 檢討所有重大披露事項，以確保本行履行其披露責任
- 檢討主要監控措施、重大會計判斷及結論、監管及財務報告，以及外部披露內容，包括向外公布之相關文據、報告及文件

風險管理會議

- 支援風險監控與合規總監行使由董事會授予的風險管理權限
- 監察ESG及氣候相關風險，並監督為減輕風險所採取的行動

工作流程層面

技能及參與工作小組

- 透過入職培訓、人才發展計劃及員工溝通及參與活動支持本行的氣候策略

ESG披露工作小組

- 監督管治框架及ESG報告的製作過程
- 遵循各項披露要求，推動ESG披露過程並提高匯報資料的準確性
- 緊貼市場發展及ESG披露方面的最佳常規

社區投資工作小組

- 監督本行社區投資計劃的規劃和實施過程
- 規劃策略方針，以支持我們服務的社區並為其作出貢獻

淨零碳排放營運工作小組

- 與本行各部門協調推動環保項目
- 制訂、採納並監察與環境相關的關鍵績效指標和與本行營運相關的指標
- 透過制訂路線圖、策略、政策及最佳常規，推動本行於2030年或之前在營運方面實現淨零碳排放
- 促進本行主要持份者之間的協作和溝通，確保各方能通力合作，朝淨零碳排放的目標邁進
- 監察、評估並匯報我們在實現淨零碳排放目標上取得的進展

支援管治

可持續融資委員會（適用於批發銀行業務）

- 根據本行按照滙豐集團《可持續發展融資及投資數據錄》及相關貸款市場協會原則（例如綠色貸款原則、可持續發展表現掛鈎貸款原則及社會貸款原則）劃分的可持續融資類別，檢討並認可貸款分類及標籤和待撤銷的融資類別
- 就最佳實踐達成共識，並根據可持續融資的最新市場發展提供督導建議
- 按業務單位要求，就個別交易為前線員工提供與市場營銷方針相關的銷售支援配套

我們的ESG旅程

重要性評估

主要目標

- 識別並評估對業務應變能力、行業及社會攸關重大的ESG議題
- 了解內部和外部持份者關注的事宜和他們對本行ESG表現的意見
- 收集具參考價值的見解，並釐定當中的ESG相關風險及機遇

識別議題和持份者

- 將本行現有的議題與同業及評級機構優先考慮的ESG事宜和重要議題進行比較，並參考相關報告指引，以確立重要議題
- 識別不同群組的持份者並抽樣進行問卷調查，以了解他們關注的事宜和對本行ESG表現的意見

業務影響評估

- 為評估已識別議題對業務的影響，我們邀請內部持份者為每項議題的重要性評分，並將評分計入「對業務之影響」中

持份者利益評估

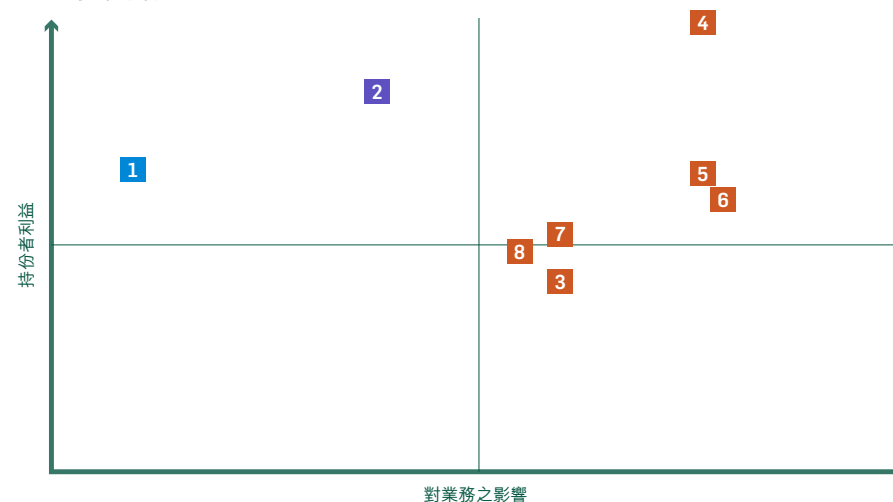
- 為評估已識別議題對持份者的重要性，我們邀請外部持份者為每項議題的重要性評分，並將評分計入「持份者利益」中

審閱及驗證

- 我們透過深入訪談收集到的定性意見回饋，驗證定量評估結果
- 檢討並批核已識別的議題和持份者對可持續發展、趨勢和機遇的認知之相關結果

在持份者參與活動期間，受訪者根據各自的見解為不同議題對本行的重要性評分。活動所收集的資料有助我們繪製2023年ESG報告的最新重要議題矩陣。

按「對業務之影響」和「持份者利益」劃分的重要議題



我們透過重要性評估，確立了八項重要議題。

重要議題	對應章節
環境	
1 產品及服務的環境影響	支援客戶
社會	
2 普及金融及無障礙服務	建立客戶共融與復元力
管治	
3 客戶滿意度	客戶體驗
4 私隱、網絡及數據安全	管理多元風險
5 商業道德	管理多元風險
6 監管合規	管理多元風險
7 企業管治	企業管治框架
8 業務表現	關鍵指標 — 經濟表現

環境

成為在自身營運方面
實現淨零碳排放的銀行

支援客戶

支援社區





環境

我們致力構建能應對未來挑戰的業務，協助客戶及市場過渡至淨零碳排放經濟，並推動香港金融業的ESG變革。為配合和響應滙豐集團的氣候策略，我們制訂了相應的氣候策略和相關舉措和規劃，以協助本行業務和客戶實現過渡。

本行氣候策略的概要如下：

成為在自身營運方面 實現淨零碳排放的銀行



於2030年或之前在自身營運方面實現淨零碳排放



促成滙豐集團於2030年或之前達成供應鏈淨零碳排放的抱負，並支持集團於2050年或之前實現客戶融資組合淨零碳排放



定期以具透明度的方式披露最新進展，並鼓勵客戶效法

支援客戶



透過專門的解決方案支援客戶過渡至低碳經濟



加強我們提供的可持續融資及投資組合，以協助特定高排放行業減少碳排放



從氣候的角度審視我們的融資決策，並協助滙豐集團達成可持續發展融資及投資目標

支援社區



與本地持份者合作，支援社區實現綠色環境發展

我們為業務單位和職能部門的同事提供一系列培訓及技能發展機會



我們的過渡方針

我們冀望於**2030年或之前**
將自身營運的碳排放量
減至
淨零



我們冀望於2030年或之前將自身營運的碳排放量減至淨零，同時正積極協助滙豐集團實現這方面的抱負，其包括 (i) 於2030年或之前達致供應鏈淨零碳排放；及 (ii) 於2050年或之前實現客戶融資組合淨零碳排放。

作為本地領先的銀行，我們在協助本地金融市場過渡至淨零碳排放方面扮演著舉足輕重的角色。我們有能力以不同方式作出貢獻，包括動用融資力量，支援客戶實現低碳經濟。



氣候策略

2030年底前實現淨零營運之路

- **能源排放** — 我們致力透過優化業務組合、更換資產和推行節能措施及資本項目，減少能源消耗。
- **過渡至可再生能源** — 我們制訂了具中期目標的周全節電方案，並於旗下的辦公大樓採取環保措施，至今已成為最佳常規和先進環保科技的應用典範。除此以外，我們亦期望在2030年或之前採用100%可再生能源發電，同時購買可再生能源證書，並尋求其他可再生能源的購電方案。

- **出差排放量** — 透過不同措施優化我們的差旅政策，並應用最佳常規，以減少因差旅引致的碳排放量。
- **供應鏈** — 為鼓勵供應商參與減排，我們以實施本行的採購策略為優先考量，識別高排放採購類別及相應供應商，並將與滙豐集團合作，就不同類別訂立特定準則，以應用至採購決策及供應商績效的持續評估。

我們的過渡方針

支持滙豐集團的 淨零碳排放過渡計劃

為配合滙豐集團的氣候相關抱負，我們持續支援本行客戶過渡至淨零碳排放。

我們透過以下措施推動過渡：

- 落實滙豐集團逐步退出燃煤產業投資的政策，致力於2030年或之前逐步撤走經合組織市場的燃煤發電及開採融資業務，並於2040年或之前將政策擴展至其他市場；
- 減少石油及天然氣行業資產負債表內的融資項目排放量；
- 降低電力及公用事業行業資產負債表內的融資項目排放強度；
- 與客戶合作制訂過渡計劃，並在過渡路上為其提供支援；以及
- 遵循本地監管要求，為本地市場提供可持續融資及投資方案。

個案研究

投資管理流程



作為恒生銀行的基金管理附屬公司，恒生投資管理有限公司（「恒生投資」）明白氣候變化可能為我們的客戶組合和投資管理項目帶來深遠影響。

因此，恒生投資制訂並落實了氣候變化政策，以管理氣候相關風險，並滿足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低碳過渡相關披露所提出的要求。

此外，恒生投資亦訂立並實施了盡職管理及參與管治政策，作為其與所投資公司的溝通指引，以指導雙方討論與客戶投資目標息息相關的重大議題。

恒生投資從發行機構和投資組合兩大層面，識別並衡量主動型管理的股票及固定收益基金涉及的氣候相關風險，並於其ESG管治會議上檢討得出的結果。ESG管治會議亦會定期審議ESG評分較低的所投資公司。

恒生投資明白氣候變化可能對我們所管理的投資項目造成重大影響。因此，我們在整體風險管理架構中納入氣候相關風險，並持續監察所投資公司涉及的重大氣候相關風險及其對相關投資組合的整體影響。我們亦針對以低碳排放為主題的ESG基金，透過各項可持續發展風險指標監察其碳排放強度評分，並透過恒生投資的ESG管治會議和風險管理會議予以檢討。經檢討後一旦發現有任何所投資公司或投資項目未能達標，該公司或項目將會列入限制名單。

另外，恒生投資亦與第三方ESG數據供應商合作，以管理其ESG及氣候相關風險，並控制主動型投資管理項目的風險水平。

我們的過渡方針



退出科學基礎減量目標倡議

我們決定退出於2022年簽署加入的科學基礎減量目標倡議（「SBTi」），原因是我們認為本行未能完全滿足該倡議對提交完整行業目標以供驗證的要求。

認識我們的氣候報告

能否實踐氣候抱負，很大部分將取決於我們能否取得高質量的氣候相關數據和建立透明一致的報告準則。我們明白，我們現有的數據和報告程序有待大幅加強，才能有效推動變革，而且氣候披露必須適時和具透明度。

我們需要在機遇、挑戰、相關風險及所取得的進展方面保持透明。我們的報告必須與時俱進，跟上市場發展步伐，並盡可能改善一致性問題。在統一準則方面，準則制訂機構及監管機構將扮演重要的角色。下文載列了本行及行業整體在氣候報告上面對的部分局限及挑戰。

我們必須持續加強管治、程序、系統及監控措施等方面的能力，並尋求新的數據來源，當中包括難以透過傳統核實技巧鑑證的數據。此外，由於收集內部數據的過程面臨數據來源和結構不一的挑戰，導致收集和整合數據及遴選供應商的程序更為複雜。

2024年，我們將繼續檢討我們的披露方針，並作出適當的改進。

支援客戶

共同責任意識

為加強本行客戶對ESG事宜的關注，我們就與ESG相關的產品舉辦了推廣活動。我們在新開設的灣仔商務理財中心內派駐ESG受訓專員，並開設專門用作與客戶溝通的網頁。

融資排放

在衡量融資排放方面，我們重點考慮排放最多溫室氣體的石油和天然氣，電力和公用事業行業。我們亦在客戶轉型路上與其保持交流，並將重心放在最有潛力帶來改變的客戶上。

由於數據及系統限制，融資排放方面的數據目前不予以披露。融資排放及相關風險日後會予以披露，將取決於本行客戶有否公開披露相關資料。隨著可用數據增加，我們期望在短至中期加強有關事宜的披露。

可持續發展融資及投資

我們持續協助滙豐集團實現於2030年底前提供並促成7,500億美元至1萬億美元可持續發展融資及投資的抱負，以協助客戶過渡至淨零碳排放，邁向可持續發展的未來。我們亦視乎不斷演變的準則、分類及慣例，不時檢視並加強產品定義。

可持續發展融資和投資數據乃參照本行根據滙豐集團《可持續發展融資及投資數據錄》(請參閱載於www.hsbc.com/esg的滙豐集團ESG報告中心)編製的可持續發展融資產品說明書予以記錄。相關數據按照產品分類及標籤獲產品管治流程批核的年份予以匯報，借貸產品的分類及標籤可能於貸款向客戶批出之時或之後獲批。

在年底評估期間判斷為不再符合資格準則的貸款產品，將從累計總額的報告數字(包括過往年度的總額)中剔除。

本行已成立可持續融資委員會(適用於批發銀行業務)，負責按照本行的可持續金融類別，檢討貸款產品的分類及標籤。

由於全球各地的可持續金融衡量指標、類別和最佳實務不一，加上可持續金融衡量指標、類別和實務不斷推陳出新和演變，可能導致匯報方法按年有所不同和需要重列。隨着行業準則不斷進步，我們日後會設法遵守更完善的行業準則，並致力提高不同綠色及可持續發展融資及投資類別的透明度。

以下為本行主要可持續發展融資和投資措施的定義。

綠色貸款

綠色貸款是一款符合貸款市場協會(LMA)綠色貸款原則的貸款，包括任何一類專門用於為新設及/或現有合資格綠色項目提供全部或部分融資或再融資的貸款工具。下列為主要合資格綠色項目類別。

- 符合國際或本地認可綠色建築認證計劃(例如能源及環境設計先鋒獎(LEED)及綠建環評(BEAM Plus))下特定認證級別要求的綠色建築
- 可再生能源(包括生產、傳輸、器具和產品方面)
- 符合指定排放水平及/或由特定燃料(例如生物燃料、氫氣或電力)驅動的清潔交通，包括貨運和客運鐵路、公共交通車輛、水路運輸以及電動/混合動力車輛等

社會貸款

社會貸款是一款符合LMA社會貸款原則的貸款，包括任何一類專門用於為新設及/或現有合資格社會貸款項目提供全部或部分融資或再融資的貸款工具。下列為主要合資格社會項目類別。

- 地方當局所定義的可負擔房屋
- 獲得基本服務(例如教育)

支援客戶

可持續發展表現掛鈎貸款

可持續發展表現掛鈎貸款是一款符合LMA可持續發展掛鈎貸款原則的貸款，包括任何一類財務及／或結構特徵或因借款人能否滿足預定之可持續發展績效目標而異的貸款、按揭或交易或供應鏈工具。該等可持續發展績效目標應是有抱負且對借款人的業務有意義，並以預定的績效目標為基準，與可持續發展表現方面的進展掛鈎。

在篩選可持續發展衡量指標和制訂可持續發展績效目標時，由於本行須判斷所選指標是否具意義（即對借款人的業務有核心價值）和相關可持續發展績效目標是否涉及宏遠願景（即對借款人而言具挑戰性），而借款人對其業務活動有最全面的了解，我們必須充分徵詢借款人意見。

可持續發展績效目標應涉及宏遠願景，並考慮以下幾項因素：

- 象徵相應關鍵績效指標的實質改進，並比「業務如常」的碳排放軌跡和監管要求目標更為宏遠
- 盡可能與特定基準或外部參考標準作比較
- 與借款人的整體可持續發展策略保持一致
- 預先設有固定的時間表，且該時間表應在授出貸款時或之前制定

綠色貿易貸款

綠色貿易貸款是環球貿易及融資業務一款符合LMA綠色貸款原則的借貸服務，專門為具相關交易證明文件的合資格綠色貿易活動提供融資或再融資。該等綠色貿易活動須符合滙豐集團就合資格綠色活動制訂的準則，包括但不限於採購和銷售通過森林管理委員會（Forest Stewardship Council）或其他同等標準制定機構認證且具生態效益的物料和產品。相關環球貿易及融資產品包括：(i) 貿易貸款；(ii) 應收賬款融資；(iii) 進口／出口融資。

可持續發展融資及投資的進展載列如下^{1,2,3}。

	2023年 ⁴ 港幣百萬元	2022年 港幣百萬元	自2021年以來的 累計進展 港幣百萬元
可持續發展融資概要			
已提供的資產負債表相關交易	33,289	2,392	35,887
貢獻總額	33,289	2,392	35,887
按主題劃分的可持續發展融資分類			
綠色項目所得款項用途 ⁵	15,021	2,000	17,226
社會項目所得款項用途 ⁵	100	–	100
可持續發展掛鈎 ⁶	18,168	392	18,561
貢獻總額	33,289	2,392	35,887

1. 表中列數據代表恒生銀行有限公司在可持續融資及投資方面錄得的進展。
 2. 上表參照了我們根據滙豐集團《可持續發展融資及投資數據錄》編製的可持續發展融資產品說明書予以記錄。所提供的金額包括已提供資產負債表相關交易的協定限額。
 3. 自2021年起累計達港幣358.87億元的進展額由PwC根據《香港鑑證業務準則》第3000號（經修訂）下的「非審核或審閱過往財務資料之鑑證工作」規定來進行有限度鑑證。
 4. 可持續發展融資和投資數據乃按照產品分類及標籤獲產品管治流程批核的年份予以匯報。由於部分往年批出的借貸產品在可持續融資委員會（適用於批發銀行業務）成立於2023年後才通過分類和標籤驗證，故本年度的數字包括於2021年、2022年和2023年批出的貸款產品，金額分別為港幣60.49億元、港幣153.05億元及港幣119.35億元。
 5. 就屬於綠色及社會的所得款項用途而言，我們的貸款標籤產品符合LMA綠色貸款原則和LMA社會貸款原則。
 6. 我們的可持續發展掛鈎標籤產品符合LMA的可持續發展掛鈎貸款原則。利率與可持續發展關鍵表現指標掛鈎，而款項可用於一般用途。

個案研究

綠色及可持續發展融資



為提升我們在可持續發展融資領域的知名度和專業形象，本行的結構融資、商業房地產及企業顧問業務於2023年以演講者身份出席了四場由金管局「綠色和可持續融資資助計劃」認可的外部評審機構及其他行業協會舉辦的外部活動。

本行結構融資、商業房地產及企業顧問業務以演講者身份出席的外部活動如下：

1. 由香港銀行學會主辦的香港銀行家峰會2023
2. 2023年香港上市公司商會環境、社會及管治與綠色金融機遇論壇
3. 2023年建造業議會國際可持續建築論壇暨展覽
4. 香港中文大學專業進修學院「環球可持續融資機遇 — 2024及未來展望」論壇

此外，我們亦獲香港品質保證局頒發以下三項與可持續發展融資相關的獎項：

1. 傑出綠色和可持續貸款結構顧問（粵港澳大灣區企業）— 卓越遠見可持續發展掛鈎貸款績效指標
2. 傑出綠色和可持續貸款服務機構（製造業）— 卓越遠見可持續發展掛鈎貸款績效指標
3. 傑出綠色和可持續貸款服務機構（科技、媒體及電訊業）— 卓越遠見可持續發展掛鈎貸款績效指標

ESG 及可持續發展指數

恒生指數有限公司（「恒生指數公司」）自2022年起成為聯合國支持的負責任投資原則的簽署方。

為滿足投資者對可持續發展基準指數日益殷切的需求，恒生指數公司不斷推陳出新，在可持續發展指數產品組合中引入新產品。公司於2023年推出三款全新 ESG 及可持續發展指數，包括恒生 A 股通低碳精選指數、恒生滬深港通氫能主題指數及恒生港股通中國央企 ESG 領先指數，當中恒生 A 股通低碳精選指數由一

恒生指數有限公司於2023年推出三款全新 ESG 及可持續發展指數，包括：

- 恒生 A 股通低碳精選指數
- 恒生滬深港通氫能主題指數
- 恒生港股通中國央企 ESG 領先指數

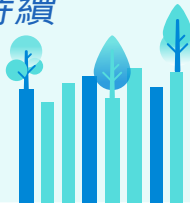
隻於香港上市的交易所買賣基金追蹤。香港兩家主要強積金服務供應商亦最新推出追蹤恒指 ESG 增強指數的基金，為供款人士提供可持續發展投資選擇。

恒生指數公司在推廣 ESG 方面的不懈努力備受業界認可。公司於2023年榮獲三項備受推崇的 ESG 獎譽，不但榮膺《亞洲資產管理雜誌》「Best of the Best Awards 2023」的「香港最佳 ESG 指數供應商」和「最佳 ESG 中國指數供應商」，更憑藉恒生 A 股通低碳精選指數榮獲2023年度《財資》3A 私募資本大獎的「編輯評審團三星獎」。

這些殊榮體現恒生指數公司致力為投資者提供多元化的 ESG 指數，以實現其可持續發展和減碳目標，貢獻備受肯定。

恒生指數公司致力為市場人士提供 ESG 及可持續發展指數，藉此推動可持續發展投資。自恒生可持續發展企業指數系列於2010年面世以來，公司一直持續打造範圍更廣、選擇更多元的 ESG 指數產品組合，旨在回應市場不斷急增的可持續發展投資需求，並加快邁向可持續未來的轉型步伐。截至2023年，恒生指數公司一共提供21款與 ESG 相關的指數，涵蓋香港和內地市場一系列多元化的可持續發展投資策略，包括但不限於 ESG 融合、減碳策略、同類最佳及綠色經濟主題投資。

截至2023年，恒生指數有限公司
一共提供**21**款與 ESG 相關的指數，涵蓋多元化的可持續發展投資策略



為支持區內的可持續發展，恒生指數公司自2014年起每年委託獨立專業評審機構香港品質保證局評估上市公司的可持續發展表現。各上市公司的恒指 / 香港品質保證局評級已載於香港交易所提供的可持續及綠色交易所（「STAGE」），其為一個多元資產類別可持續投資產品網上平台，不但令評級結果更為透明，同時方便機構及個人投資者獲取相關資訊。2023年度的恒指 / 香港品質保證局評級涵蓋517間香港上市公司和超過1,300間 A 股企業。

將淨零碳排放融入我們的營運方式

對集團業務的方針

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取得ISO 14001認證的本地銀行，我們致力為低碳經濟發展出一分力。我們制訂了環保政策，並密切監測環境管理系統，以確保其持續符合ISO 14001標準。

我們正推行涵蓋全行的辦公室優化計劃，包括參考國際認可的標準採取措施，提升工作場所的能源效益及可持續性。我們亦就綠色採購及廢物管理制訂了具體指引。

本行謹遵香港法規和指引，例如《廢物處置條例》(第354章)有關貯存及處置電子廢棄物的規定。

綠化我們的建築

本行於香港綠色建築議會及環保建築專業議會備受推崇的2023年環保建築大獎榮獲以下嘉許：



- 「既有建築類別 — 已落成項目 (商業)」大獎：恒生銀行總行大廈 Workplace Transformation
- 入圍「綠建領導類別 — 政府、公共機構及非政府組織」：恒生銀行有限公司

恒生銀行總行大廈亦於2022年度優質建築大獎獲頒「香港建築項目 (翻新及活化)」類別入圍獎。

這些成就不但體現我們為了將ESG原則融入營運所付出的努力，更突顯出我們在建設可持續發展工作環境的領導角色，激勵我們繼續砥礪前行，朝綠色未來進發。

為協助減少能源消耗，我們亦採取了多項節能措施，包括按季度檢討現有設備的運行時間，並為總行大廈載貨升降機的盤管式風機安裝定時開關裝置，協助減少空載時段的非必要運行。

將淨零碳排放融入我們的營運方式

為減少供暖、通風及空調系統的能源消耗，恒生銀行總行大廈亦安裝了新穎的數據分析系統。該軟件平台採用人工智能和大數據，有助我們持續監察、監控並優化製冷設備和新鮮空氣處理機組的運作效率。

為響應香港政府在應對氣候變化方面採取的行動，三幢辦公大樓及部分大型分行已加入《節能約章2023》及《4T約章》。

我們參與了由香港水務署推行的大廈優質供水認可計劃。目前，總行大廈獲頒「優質食水」金級證書，旺角辦公大樓則獲頒「優質食水」及「優質沖廁水」兩個類別的金級證書。總行大廈和旺角辦公大樓亦重用空調系統冷卻塔的泄放水，作沖廁用途。



我們於2023年
從一家本地電力公司購入共

11,317,100 千瓦時

的可再生能源，約等同

本行全年總耗電量的40%。

本地可再生能源

為協助減緩氣候變化帶來的影響，我們積極尋找機會支持本地可再生能源發電。旺角辦公大樓已安裝太陽能板以生產可再生能源，在過去12個月產生約65,000千瓦時的再生能源，單是2023年一年已減少相當於26公噸碳排放量。

我們於2023年從一家本地電力公司購入共11,317,100千瓦時的再生能源，約等同本行全年總耗電量的40%。「可再生能源證書」所標示的每一度電，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4,414公噸二氧化碳排放量。我們因此在「創新節能企業大獎2023」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五年獲得此項殊榮。

我們的目標是在2023年或之前透過自行產生可再生能源和認購可再生能源證書，實現100%全面採用可再生能源供電。我們致力在由2021年起的10年期間購入約1億5,400萬千瓦時的再生能源，相等於減少超過60,000公噸與用電相關的二氧化碳排放量。

廢物管理

本行每月廢物處置量的詳細紀錄由我們聘用的清潔服務供應商負責提供。此外，總行大廈和旺角辦公大樓均重用冷卻塔產生的洗盥污水作沖廁用途。

我們於2023年安排滙豐集團授權的供應商按照我們的環保回收程序回收所有電子廢物。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。

清拆和裝修所產生的建築廢物經由政府認可的承辦商處理。我們採取了多項措施，確保承辦商的廢物管理和處理程序均符合本行標準，並推行「綜合家具減廢計劃」，就辦公室翻新後棄置家具的流程提供詳盡指引。

旺角辦公大樓的餐廳已增設用餐容器回收站及廚餘收集點，分別用作回收膠製及紙製容器和收集廚餘。大樓亦設有廚餘分解機，以便將廚餘分解轉化成肥料，供日後使用。

將淨零碳排放融入我們的營運方式

為加強廢物管理方面的員工教育，旺角辦公大樓和總行大廈均採用了嶄新的垃圾桶設計。我們亦在各分行和辦公室推行一系列加強員工節能和回收意識的計劃，包括分行內部節能比賽、月餅盒回收計劃，以及聖誕樹及桃花樹回收計劃。

節約用紙

我們於2022年3月推出由淨零碳排放營運工作小組協同的節約用紙計劃，該工作小組專門負責在企業各部門

層面持續監察五大項環境保護指標，包括耗電量、溫室氣體排放量、紙張耗用量、耗水量和廢物棄置的減幅。在這項計劃下，各部門需持續記錄各自的每月紙張耗用量，而淨零碳排放營運工作小組每季度會召開一次會議，以審視各部門的表現，並將表現與其相應的關鍵績效指標比較。為在節約用紙方面取得更豐碩的成果，本行正籌備推出三項新舉措，包括盡量減少農曆新年紀念品使用的紙張、實施減少用紙的新工作流程，以及鼓勵轉用電子交易通知書。

制訂目標及持續監控







本行致力於2030年或之前將自身營運的碳排放減至淨零。為引領並監察我們在這方面的工作，我們制訂了一系列2030年營運減排目標，就減少業務整體能源消耗量、耗水量、紙張消耗量、溫室氣體排放量及廢物量和促進回收提出承諾。



將淨零碳排放融入我們的營運方式

本行實現營運淨零碳排放的方針與滙豐「減排、取代及消除」的減碳策略一致。我們致力減少因資源消耗所致的碳排放量，然後以低碳替代方案取代剩餘的排放量，並計劃在較後階段購買高質素的碳補償額度，消除無法減少或取代的剩餘排放量。

有賴不同業務單位在過去三年配合推行的各項資源保護計劃，我們截至2023年9月在各方面均錄得良好進展。截至2023年9月¹，本行在實現營運淨零碳排放方面取得的主要進展如下：

層面	單位	基準年	截至2023年9月底的進展 (與基準年比較)	2030年目標 (與基準年比較)
 耗電量	兆瓦時	2018	▼ 減少 21.1%	▼ 減少 30%
 溫室氣體排放 — 範圍1及2總量 ²	二氧化碳 當量 (公噸)	2018	▼ 減少 33.8%	▼ 減少 30%
 耗水量	立方米	2018	▼ 減少 31.6%	▼ 減少 24%
 紙張耗用量	公噸	2019	▼ 減少 36.3%	相關目標可能隨 時間因慣例或規 例更改而有所改 變，故本年度不 予以披露。
 廢物棄置	公噸	不適用	◀▶ 避免 52.7% 的廢物棄置於堆填區	
 減廢	公噸	2018	▼ 減少 52.3% 的垃圾總量	

1. 2023年環保營運數據摘錄自本行由2022年10月1日至2023年9月30日的年度營運數據。

2. 溫室氣體排放量包括天然氣、汽油、柴油和電力消耗所產生的排放量，但不包括因使用可再生能源證書所致的數據調整。



追求卓越環境

2023年，本行採取了以下幾項主要舉措，對實現環保目標貢獻良多：

- 於旺角辦公大樓設立廚餘收集點
- 於旺角辦公大樓轉用海水沖廁以取代淡水
- 於所有營運中物業內設的打印機採用75克重的印刷用紙，取代80克重的印刷用紙
- 安裝數據分析系統以優化製冷設備，協助提升其運作效率並節約用電

將淨零碳排放融入我們的營運方式

環保表現

	單位	2023年 ⁺
溫室氣體排放總量 ¹		14,557.26
範圍1		137.87
固定燃燒		86.76
流動燃燒		51.11
範圍2		13,565.13
購買電力	二氧化碳當量 (公噸)	13,546.55
煤氣		18.58
範圍3 ²		854.26
公幹(陸空交通)		578.23
輸電和配電損耗		260.02
上游運輸和配送(流動分行)		16.02
每名全職僱員平均溫室氣體總排放量		2.10
範圍1	二氧化碳當量 (公噸) / 全職僱員	0.02
範圍2		1.96
範圍3		0.12
每平方呎溫室氣體總排放量	二氧化碳當量 (公噸) / 平方呎	0.01
總能源消耗 ³		25,972.09
間接：電力	兆瓦時	25,524.09
直接：燃氣及柴油		448.00
每名全職僱員平均能源消耗	兆瓦時 / 全職僱員	3.75
每平方呎能源消耗	兆瓦時 / 平方呎	0.03

	單位	2023年 ⁺
總耗水量	立方米	54,152.00
每名全職僱員平均耗水量	立方米 / 全職僱員	7.81
紙張耗用總量	公噸	1,224.00
棄置於堆填區廢物量 ⁴	公噸	199.40
每名全職僱員平均棄置廢物總量 ⁵	公噸 / 全職僱員	0.03
回收廢物循環再造總量		222.13
紙張		199.92
塑膠		0.46
鋁罐		0.18
玻璃	公噸	0.08
傢俱		0
資訊科技設備及電子用品		10.99
廚餘		6.89
墨盒及碳粉盒		3.61

• 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 +2022年10月1日至2023年9月30日

1. 範圍1及2的溫室氣體排放是按照香港政府的《香港建築物(商業、住宅或公共用途)的溫室氣體排放及減除的核算和報告指引(2010年版)》作估算。

範圍2的溫室氣體排放量是按電力和煤氣的消耗量及由公用事業公司所提供的相應排放因子系數計算。截至2023年，中電的排放系數為0.39千克二氧化碳當量 / 千瓦時。港燈於2022年10月至12月的排放系數為0.71千克二氧化碳當量 / 千瓦時，2023年1月至9月的排放系數則為0.68千克二氧化碳當量 / 千瓦時。

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

2. 範圍3指為提供客戶服務而在上游或下游活動產生的間接排放。本行的上游活動包括差旅及供應鏈(包括交通運輸、分銷及廢棄物)的排放，下游活動則包括融資排放。融資排放目前因數據及系統所限而不作披露。

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. 由於有害廢物的數量甚少，有害廢物的處置量不作統計。

5. 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。

將淨零碳排放融入我們的營運方式

環保措施

我們在優化資源使用方面不遺餘力，致力保護地球，以守護現代和未來世代的福祉。我們以重視環保的方式經營業務，並在價值鏈中提倡有利環保的措施。

為了將業務對環境的負面影響減至最低，我們推行了以下環保措施：

- 促進能源效益
- 優化物料使用，減少製造廢物，並以對環境負責任的方式處理廢物
- 推廣回收及使用再生或環保物料
- 盡量減少使用含氯氟烴的物料
- 優先考慮在營運中實踐環保的供應商和承辦商
- 遵守所有相關環境、健康及安全法例和法規
- 透過本行的社區計劃及其他途徑支持環保項目

為減少用紙，我們於2023年推行下列舉措。

電子結單及通知書服務



隨着登記使用本行電子結單及通知書服務的零售客戶人數按年增加，我們從2023年9月起將電子通知書服務拓展至涵蓋保本投資存款及「更特息」投資存款客戶。同意轉用電子結單及通知書的客戶將以電子方式收到通知書，並可透過流動應用程式及個人網上理財查閱並下載相關文件，以取代郵寄紙本通知書。

轉用電子禮券



本行開始透過HARO WhatsApp及短訊向參與推廣計劃的客戶發送電子禮券，以取代實體禮券。

以非紙張形式提供資料



本行自2023年6月起，根據經修訂後的《銀行營運守則》第18條的規定以非紙張形式提供條款及細則等資料。客戶可在接收資料後直接下載並儲存相關資料，作日後參考用途。如有特殊情況，本行亦可為客戶提供紙本資料。

將淨零碳排放融入我們的營運方式



氣候風險管理

氣候風險涉及可能由氣候變化和轉型至淨零碳排放經濟引致的財務和非財務影響，可循以下途徑出現：

- **實際風險**可透過日益頻繁及加劇的惡劣天氣狀況（如颱風和洪水或氣候模式的長遠變化）而產生；及
- **轉型風險**可因向低碳經濟轉型（包括政府或公共政策、科技及市場需求的變動）而產生。

氣候風險會直接或間接通過我們與客戶的關係，為我們帶來影響。

我們有機會直接面臨氣候變化造成的實際影響，從而可能令本行的日常營運受到影響。

實際及轉型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。

氣候變化及數據與方法限制的不明影響可能導致的模型推算結果不適當和不準確，對我們的模型風險構成影響。

除上述風險外，我們亦將淨零碳排放目標一致性風險和漂綠風險視作主題風險因素。該等因素可能導致我們聲譽受損，為我們帶來監管及訴訟方面的挑戰，並削弱我們產生收入的能力。

本行管理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。該方針有助董事會及高級管理層對本行面臨的關鍵氣候風險有清晰的了解，並加以監督。

有關本行的氣候風險管理方針，詳情請參閱本行年報「風險」一節的「氣候風險」部分。

氣候境況分析之見解

境況分析旨在評估本行在不同氣候境況下面臨的潛在風險和脆弱性因素，以支持我們履行業務策略。這種分析方法有助本行提升對氣候變化的認知，為未來未雨綢繆，並滿足與日俱增的監管要求。

本行的氣候境況分析同時考慮實際和轉型兩方面的風險，旨在剖析該等氣候風險將如何影響組織內部對其他風險的管理手法，包括信貸風險、交易市場風險及非財務風險等。

將淨零碳排放融入我們的營運方式

我們的氣候境況

滙豐集團於2023年改善了內部氣候境況分析的流程，強調就主要風險行業和地區提供更細緻的見解，以促進核心決策過程，並回應監管要求。

滙豐集團編製內部境況時參考了外界公開提供的氣候境況，包括央行與監管機構綠色金融網絡 (Network for Greening the Financial System)、政府間氣候變化專門委員會 (Intergovernmental Panel on Climate Change) 和國際能源署 (International Energy Agency) 所編製的氣候境況。滙豐集團採納該等外部境況為範本，並納入集團組織及各行業與地區客戶所面對的獨特氣候風險及弱點。

滙豐集團的氣候境況如下：

- **淨零碳排放境況：**此境況與《巴黎協定》的目標一致，假設全球氣溫升幅與工業化前水平相比，將於2100年或之前透過有序且有力的氣候行動控制於攝氏1.5度內；
- **當前承諾境況：**此境況假設氣候行動限於政府目前已採取的行動或其他現有政策承諾，導致全球氣溫將於2100年或之前上升攝氏2.4度。這個緩慢轉型的境況為我們提供了衡量基準，有助我們判斷在尚未達致淨零碳排放的營運環境下，實現淨零碳排放抱負所需採取的行動；

- **延遲轉型風險境況：**此境況假設氣候行動延遲至2030年才落實，導致未能如期且有序地轉型至淨零碳排放，惟相關行動嚴謹且迅速，足以在2100年或之前將全球暖化升幅控制在攝氏2度內。此境況有助我們就有可能浮現的嚴峻轉型風險展開壓力測試，以評估其影響；
- **下行實際風險境況：**此境況假設氣候行動限於政府目前實施的政策，引致2100年或之前出現極端全球暖化，全球氣溫上升超過攝氏4度。此境況有助我們評估與氣候變化相關的實際風險；以及
- **短期風險境況：**此境況主要適用於滙豐集團在亞洲的業務，假設導致淨零碳排放轉型失序的相關政策和極端氣候事件的數量在截至2027年的五年內急遽增加。

短期風險境況

短期風險境況乃本行為滿足金管局監管要求而編製的境況，有助我們檢討淨零碳排放轉型失序和極端急劇氣候事件同步發生的綜合影響，從而根據體現重大短期實際和轉型風險的壓力境況對本行各範疇客戶的潛在即時影響，衡量其嚴重程度。

我們的分析方法

我們採用的模型納入一系列可對本行客戶產生影響的氣候特定計量指標，包括預期產量、收入、成本及資

本開支。相關結果會用作計算本行的風險加權資產和預期信貸損失預測。本行的房地產物業組合模型在評估組合的整體信貸風險影響時會聚焦於一系列實際風險因素，包括物業位置、災害和保險保障範圍。評估結果會交由本行的行業專家審閱，有關專家會按照本行的管治程序及其專業判斷，適時對結果作出特定調整。

儘管分析方法存在行業層面的限制，尤其是可用數據方面的限制，模型設計的目的是透過推算所得的結果，協助本行評估我們應對氣候變化的能力。

氣候變化如何影響我們的業務組合

在本行的批發貸款組合中，從事高碳排放行業的客戶依然是最容易蒙受重大氣候相關損失的企業。值得一提的是，本行的商業房地產及零售按揭組合仍然維持良好的氣候風險復元力，與2022年的披露結果一致。儘管香港承受熱帶氣旋所帶來的重大實際風險，並在較輕微的程度上面臨沿海地區遭淹沒的實際風險，該等風險對預期信貸損失的影響仍然偏低，原因是本行在香港的物業建築標準嚴謹，且香港沿海地區設有防波堤，能夠大致抵禦上述氣候事件構成的影響。

社會

建立共融與復元力



社會

建立共融與復元力



本行致力於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。我們在高級管理層和員工層面實現性別平衡，董事會和執行管理層的女性比例超過70%。



業務數碼化為本行提升服務動力的主要策略之一。因此，我們持續提供更完善的產品及服務選擇，並繼續專注為客戶開發更先進的數碼方案。



促進多元、締造共融

平等機會

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有關招聘及甄選的培訓課程。課程有助招聘經理提升面試員工的技巧，並對甄選候選人時的潛意識偏見更加敏感。

例如，為了實現從經驗為本到技能為本的招聘流程轉變，本行的財富管理及個人銀行業務推出「促進財富管理計劃」(「AWP」)，以引入更多元化的招聘流程。相比經驗和資歷，該計劃將可轉移技能視為首要，旨在為不同專業背景的人士提供有趣的職涯發展機會，藉此為我們發展一日千里的財富管理業務挹注新血。

內部員工流動

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，同時留住人才。除了在內部職位發布網站刊登職位空缺外，我們亦會每月向全體員工發送電郵，宣傳該月的熱門職位。



「**掌握你的職涯發展**」是涵蓋全行的內部職涯博覽會，旨在向各職級員工推廣以技能為本的招聘和職涯發展機會。活動期間，大會設立了不同攤位以即場解答同事問題，並邀請不同部門代表介紹其部門工作、相關職涯發展機會及擔任個別職位所需的可轉移技能。我們的人力資源團隊亦就如何建立出色的內部績效檔案，與參加者分享心得，而部分同事則獲邀分享各自在跨部門調動的成功經驗。

我們於2023年為員工提供所需的職業援助，以支持其內部調任和職涯發展，成效卓著。

2023年由內部員工填補的職位空缺總數為811個，佔所有空缺職位的37.6%，足證本行在推動員工職涯發展上不遺餘力。



2023年由內部員工填補的
職位空缺總數為
811個

促進多元、締造共融

在業務轉型期間，我們致力為受架構重組影響的員工提供崗位調配機會。我們的招聘人員根據員工的可轉移技能和知識及職位要求，積極為受影響員工配對新崗位，並為尋求內部調配的員工提供一對一的履歷及內部求職諮詢。

性別代表與薪酬

我們的人力資源政策嚴格遵守香港法律、條例及法規。作為平等機會僱主，我們的薪酬策略旨在吸引並激勵最優秀的人才。我們根據員工的表現、行為、內部和外部的相對性及市場基準釐定薪酬，性別、種族、年齡、殘疾或任何其他與表現或經驗無關的因素概不考慮。我們遵守香港平等機會委員會根據《性別歧視條例》有關男女同工同酬的指引。

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，以及能否實踐公司價值觀、業務原則及滙豐集團的風險相關政策（詳見「績效管理及具建

設性的意見回饋」部分）。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以表現、行為評級或經驗等原因解釋的薪酬差異，我們會作出適當調整。為委聘、培養並挽留員工，我們定期檢討內部薪酬的公平性及競爭力，並與外部市場基準比較，以維持恰當的市場薪酬水平，並確保各級員工均享有多元化的晉升機會。

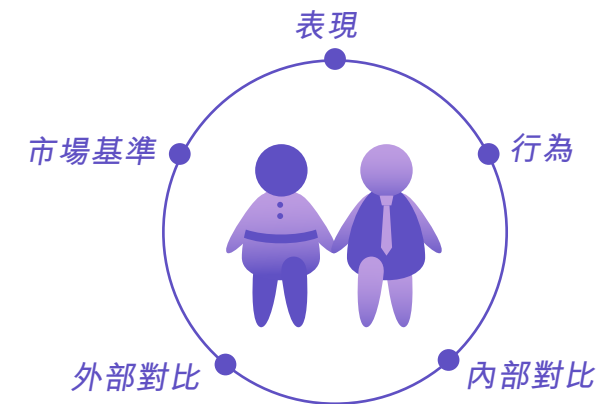
- **男女固定薪酬差距**（平均數或中位數）為男性和女性員工於2023年12月31日的等同全職（按年計）固定薪酬的差異。有關數據以等同全職（按年計）男性員工的固定薪酬百分比顯示。
- **男女薪酬總額差距**（平均數或中位數）為付予男性和女性員工的薪酬總額差異。有關數據以付予男性員工薪酬總額的百分比顯示。薪酬總額為等同全職（按年計）固定薪酬與浮動薪酬之總和。有關數據為截至2023年12月31日止業績計算年度的數據。

恒生集團* 性別薪酬差距

固定薪酬差距	薪酬總額差距
平均數	
15.7%	16.2%
中位數	
20.9%	20.2%

* 此處所提及的恒生集團乃指恒生及其所有附屬公司

我們根據以下幾個因素釐定員工薪酬*：



* 員工薪酬不受以下因素影響：性別、種族、年齡、殘疾或任何其他與表現或經驗無關的因素

促進多元、締造共融

- **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。
- **中位數**指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。

多元性政策

本行董事會採用《董事會多元性政策》，並每年檢討該項政策。最新修訂版本已獲董事會轄下的提名委員會認可，於2023年11月通過董事會批核。政策文件已刊載於本行網站，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，會根據一套客觀原則甄選候任董事，並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判斷為相關和適用的因素。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之多寡。

截至2023年12月31日，本行董事會成員的女性比例約73%，顯著超越董事會按照本行《董事會多元性政策》釐定的進取目標，即最低40%。

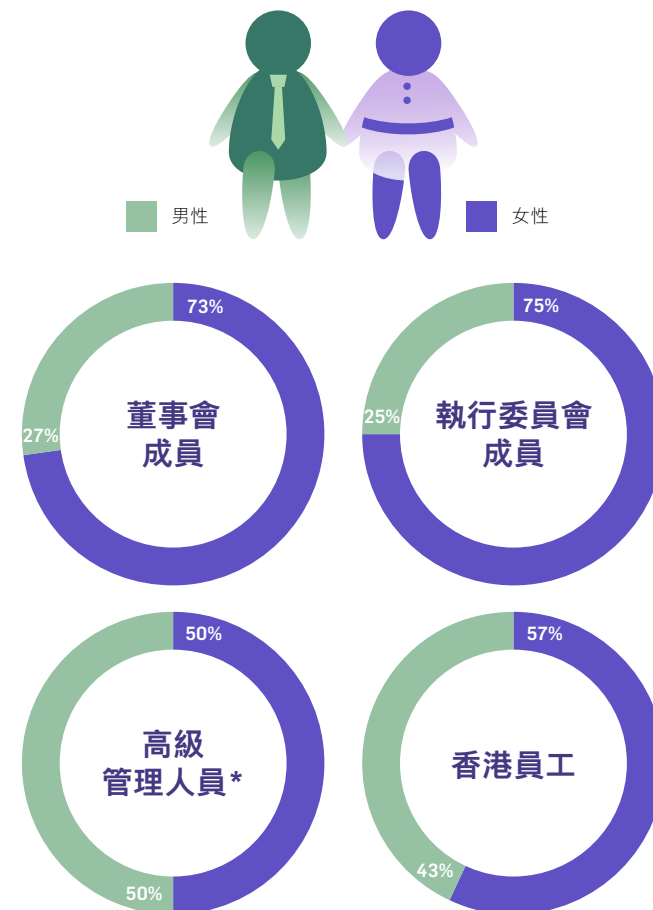
另外，為強調本行致力確保候任董事人選的提名過程具透明度，本行董事會設有提名政策，並已上載至本行網站以供瀏覽。

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。根據Equileap的《2023年性別平等全球報告與排名》，本行分別在香港和全球3,787家企業中排名第一和第149位（2022年排名第162位）。董事會和執行管理層的女性比例超過70%。

我們的高級管理人員*有50%為女性，顯著高於女性高級管理人員比例達41%的2023年目標。本集團高級管理層的女性比例是包括香港、中國內地及海外代表處的辦公室。

我們將持續加強本行的包容文化，使到每個人都有機會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。

恒生實現性別平衡



* 高級管理人員指環球職級架構中職級達3級或以上的員工。

促進多元、締造共融

高級管理層的女性比例由三個因素帶動：招聘、晉升及離職（截至2023年底）。

- 50%經外部招聘的高級管理人員為女性
- 62%經內部晉升為高級管理人員的員工為女性
- 27%自願離職的高級管理人員為女性

* 與高級管理及領導人員相關的數據涵蓋由滙豐集團調派至本行的員工。

在外部招聘和內部晉升的流程中，本行致力實現入圍應徵者和面試官的性別比例公平分配。

我們定期檢討並改進本行的多元共融政策，以確保該等政策符合監管要求、市場趨勢及行業最佳常規。

本行早前簽署加入香港平等機會委員會的《種族多元共融僱主約章》，在推動職場共融方面邁出關鍵一步。此舉不但標誌著我們在實現職場多元、平等和共融方面的決心，更體現我們致力消除種族歧視，促進平等機會，並營造每位員工都獲器重和享有自主決策權的工作環境。本行明白，多元共融是支持職場和我們所

服務社區邁向可持續發展和平等未來的重要基石。因此，我們為成為共融機構踏出的每一步，都與業務更宏觀的ESG目標保持同步一致。

為提升員工對反騷擾、欺凌及歧視的意識，本行全體員工均須接受相關的強制培訓。

2023年共有10宗涉及歧視和騷擾的個案完成調查並結案。

整體而言，我們逾半香港員工為女性，其中環球職級架構中職級為6級或以下的員工女性比例較高。我們持續加強本行的包容文化，使到每個人都有機會發展所長，並實現事業目標。



健康職場

建立健康職場

實現我們的宗旨和價值

我們的行動始於本行的企業宗旨和核心價值。

本行宗旨：

「恒生支持香港人實現理想，
並以服務社會各界為榮。
我們為客戶提供優越、可靠及
貼心的金融服務——
成就今天，創造未來機遇。」

本行價值：

「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。」

我們的價值觀和企業文化幫助我們在日常業務情況和工作環境中作出正確選擇，堅守妥善對待客戶、員工及其他持份者的操守準則，判斷何時及如何介入和發聲，營造促進員工福祉的包容工作環境，同時充分發揮並釋放潛力，成為有能力應對未來挑戰的銀行。

我們致力營造靈活且充滿活力的企業文化和工作環境，以支持員工發展，從而協助本行實現長遠抱負，為客戶提供卓越體驗，並為社區開創更美好的未來。

我們榮獲以下嘉許：

1. Universum — 十大首選僱主
2. CTgoodjobs — 最佳人力資源創新倡議大獎
3. CTgoodjobs — 年度僱主
4. CTgoodjobs — 最佳畢業生及管理培訓生招聘大獎
5. JobsDB — 人力資源創新大獎
6. 香港管理專業協會 — 「最佳管理培訓及發展獎」銅獎
 - 企業文化特別獎
 - 未來技能發展特別獎
 - 項目設計特別獎
7. 香港銀行學會 — 2021年人才發展卓越獎「星獎 — 社會創新獎」



倡導及認知

我們的《企業原則》是本行政策和程序奉行的基礎，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更合適的決策。我們鼓勵員工秉持誠信、敢於發言，並在面對困難的情況時訴諸專業判斷。

在實現本行策略重點、宗旨和價值上，我們的企業文化在員工情緒、行為和業務成果三方面優勢明顯。我們對員工理想行為的期望植根於以下四個核心價值：

- 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

良好的行為操守、敢於承擔風險管理責任和良好的風險判斷力，是可為客戶帶來正面效益的員工特質，而適當地表揚這些行為特質，有助我們達致理想的業務成果。建立優良的行為作風和健全的企業文化有助我們履行各項企業宗旨，包括支持客戶和社區、保障本行和投資者利益、遵守監管機構的標準並滿足監管期望，以及協助業務所在地區維持健全的金融體系。

根據2023年摘要調查的結果，我們在「敢言」和「信任」兩項指標的得分分別穩守

75%和79%
的高位，足證我們在這方面的舉措成效卓著。



2023年主要員工操守及企業文化舉措

1. **2023年風險及合規文化規劃**概述了我們為加強風險及合規文化和鼓勵良好行為操守所提出的建議，為建立健全的企業文化和優良的行為作風提供基礎依據和準則，並集中介紹2023年一系列涵蓋全行的員工操守及企業文化舉措：

- 風險及合規文化框架
- 目標主導操守方針實踐計劃
- 風險及合規文化與操守論壇
- 風險及合規文化推廣計劃

2. 我們於2023年初以「**恒變生無限**」為全新標語，更新員工價值主張和符合本行價值的行為準則和策略，並舉辦多項涵蓋全行的活動，以突顯本行新方針下以人為本的理念和企業文化的核心精神：

- 「上行下效：與領導人員交流」是一系列專為促進員工參與和溝通而設的交流活動，旨在協助高級管理人員和員工培養敢言和用心聆聽的文化
- 「Power Up：提升管理人員技能」是一系列為管理人員及其團隊成員而設的工作坊，旨在協助學員在混合辦公環境下盡展所長、無往不利

3. 我們於2023年發表**最新版本的行為守則**，以督促員工履行其風險管理責任，並共同維持優良的行為作風。本行的管理問責框架亦勾勒出我們對管理人員的期望，同時列明管理人員有責任時刻確保其團隊有能力從事業務活動，並保護本行免受不當行為和監管違規行為影響。

建立健康職場

我們聆聽，並以行動回應關注

我們善用多元化的渠道，把握每個尋求員工回饋和聆聽其意見的機會，並透過可持續的行動和人才投資作出回應。我們與員工攜手努力，建構共同目標，並實踐業務策略和推動增長，同時建立良好的企業文化和員工體驗以吸引和留住有能之士，藉此創造長遠競爭優勢。

我們認真看待員工透過摘要調查提供的寶貴意見，並採取相應措施，以提升員工體驗和績效。

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，以及對本行敢言和包容文化、職涯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。

2023年摘要調查的結果顯示，回覆率創下91%的新高，較2022年顯著增加7%，反映員工更願意投入公司活動和表達意見。與2022年相比，員工在八項指數的評分均有所上升，顯示我們在各方面表現均有所進步，而評分自2021年後逐年下降的趨勢已出現逆轉。八項指數中有六項的得分高達70或以上，惟員工投入度指數及員工專注度指數得分均低於70。因此，我們於2024年將重點改善以上兩個範疇。



調查所載的核心指數*	恒生香港員工於2023年的評分	恒生香港員工於2022年的評分
員工投入度指數	69	68
員工專注度指數	65	63
策略指數	76	74
變革領導力指數	79	78
敢言指數	75	75
信任指數	79	78
事業指數	72	71
共融指數	76	75

* 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。

	已收到回覆的數目	員工投入度指數
按年齡劃分		
20至29歲	1,259	73%
30至39歲	2,442	66%
40至49歲	1,499	67%
50至59歲	1,109	72%
60歲或以上	68	83%
按性別劃分		
男性	2,725	70%
女性	3,652	68%
按管理級別劃分		
行政人員	2,777	67%
專職人員	2,655	70%
文職人員 / 非文職人員	945	70%

建立健康職場

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，我們為員工提供形形色色的福利待遇，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。

我們定期檢討員工享有的福利待遇，以確保其需求得到滿足。年內，我們為加強僱員福利採取以下措施：

- 員工福祉計劃增添心理輔導服務
- 加強多胎生產福利
- 擴展醫療福利網絡

職業健康與安全

本行致力秉持高水平的職業健康及安全（「職安健」）標準，並採用國際職業健康安全管理體系，以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臨健康及安全風險。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，達致政策規定的標準，並致力實現有關目標。

為推動員工參與職安健舉措，本行每年召開安全管理委員會會議，與會者包括獲推舉的部門代表。

本行獲職業健康及安全管理體系（OHSAS 18001:2007）認證，及後經獨立外部機構認證，轉為職業健康安全體系（ISO 45001:2018）認證。

我們致力維持低意外率，謹遵職安健相關法規，並持續籌劃和實施一系列計劃，以全面提升本行的職安健水平。

本行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。由中層管理人員代表組成的工作小組則負責反映員工的關注和意見，並由各部門的工作危害分析小組成員提供支援。

工作危害分析小組成員每年最少進行一次風險評估。如有變動或任何更改建議，包括設備和物料的使用、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。一旦發現工作場所有潛在危險，小組成員便會根據風險評級制訂管控措施，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層面實施多項職安健體系、政策及管控措施，包括：

- 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
- 工作危害分析

健康及保健

我們持續為員工舉辦一系列休閒及康樂活動，以鼓勵員工勤加運動，培養興趣和嗜好，並與同事、家人和朋友拉近關係。2023年舉辦的主要活動如下：

● 員工參與

家庭同樂日 — 在本行慶祝成立90周年的活動期間，員工與家人一同參與有獎小遊戲，共享天倫之樂。

● 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，題材涵蓋瑜伽、健身、壓力及膳食管理和品酒等。

● 內部及外部賽事

我們舉辦一年一度的恒生盃盛事，旨在透過籃球、足球及保齡球賽事培養團隊精神，並促進跨部門互動。我們亦支持員工參與外部舉行的賽事，例如國際龍舟邀請賽、非撞式欖球錦標賽，以及由康樂及文化事務署主辦的工商機構運動會。本行的跑步、龍舟及欖球隊以體育會友，不但有機會與年輕一代交流切磋，更取得令人鼓舞的賽果。

● 親子活動

我們於2023年增加了專為員工及其家人而設的度假房間數量，令近半員工家庭受惠。



我們的「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，容許他們靈活選擇在家或在辦公室工作。

為支援靈活辦公政策，我們推出了嶄新的數碼協作工具及虛擬桌面。員工只需使用手提電腦、個人電腦或流動裝置，便能在任何地方安全地工作。我們亦正就依賴紙張的營運流程推行業務數碼化，以移除實體障礙。此外，我們實施了綜合文件管理程序，以集中處理所有實體及電子文件。電子工作流程的推行，讓在家工作的可行性有所提升。

我們的辦公室已完成翻新，並實現以活動為本的工作模式轉變。我們透過提供更寬敞的休憩空間促進員工交流，以期迎合多元工作風格，鼓勵創意、靈活思維和協作，並促進員工的身心健康。

為了營造充滿樂趣及活力的工作空間，我們的辦公大樓齊備各種設施，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。辦公大樓的公共樓層亦設有餐廳、鮮果小食亭、淋浴間及配備有氧踏步機、跑步機、單車機及瑜伽墊等健身設備的健康角。

為配合「Future of Work」計劃，我們將持續建構更現代化的日常工作流程及環境，以減少碳足跡，實現可持續發展的未來。

技能、專業及機遇

提升技能、發展事業及開拓機遇

為將來未雨綢繆

為配合業務未來的發展需求，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任務。

作為負責任的僱主，我們防患未然，並在轉型路上與員工同舟共濟。

自我導向的日常發展之旅

本行鼓勵員工在持續學習的過程中，積極發展未來技能。為此，我們善用科技力量，利用流動應用程式及本行的網上平台輔助學習。員工不但能透過Degreed學習平台瀏覽內部及外部學習資源，更可評估自身的學習需求，並制訂個人化的學習計劃，以適合自己的步伐自主學習。他們亦可建立同儕學習網絡，實時轉移知識並分享經驗。



個案研究

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，透過為員工裝備數據分析所需的關鍵未來技能，並從組織內部實現文化變革和培養數據思維，從而協助本行達成以數據驅動創新

的願景，發展成一家與時俱進的數碼化銀行。計劃旨在激勵並啟發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。參與計劃的員工可透過應用和測試最新的數據洞察，嘗試應對各種業務挑戰，從中獲取擺脫舊有思維所需的動力，將重心從傳統的解決問題變成為業務創造新價值。DLEP亦著重風險及管控方面的數據分析，強調數據品質、安全及私隱的重要性，以保障客戶利益，並支持可持續業務發展。隨着計劃踏入第二年，我們繼續尋求各種機會提升員工技能，例如改良培訓課程內容，舉辦更多成功用例經驗分享，並推行程式設計馬拉松。

提升技能、發展事業及開拓機遇

創新學習模式

- 1. 上司亦為師：**我們鼓勵高層和中層管理人員擔當改革倡導者的角色，以推動員工參與和促進知識轉移。
- 2. 向同儕學習：**我們鼓勵員工透過不同平台跨部門合作並參與本行的項目和變革計劃，以促進同儕學習。
- 3. 向市場專家學習：**我們與市場專家合作增進員工對市場趨勢和資訊的了解，以裝備員工，培養未來銀行業人才。
- 4. 寓學習於行動：**我們為員工提供應用和測試新技術所需的支援，並創建「創業生態系統」，讓員工向各方持份者展示創新意念，從而孕育新的商業模式。



個案研究

項目及人脈拓展機會



「Talent Marketplace」(TMP) 是本行未來技能學習計劃的一部分，旨在鼓勵員工利用工餘時間參與項目，在實踐中學習，從而涉獵自身專業範疇以外的的工作，並廣泛結識不同部門的同事，拓展其在本行的人脈。平台採用人工智能技術獲取員工資料，並根據員工的個人抱負、技能、職位和經驗投其所好，為其配對合適的項目和夥伴。

TMP 計劃申請者心得：

「我以恒生學習大使身份申請加入 TMP，很快便獲安排參與項目發展工作。我負責的工作因項目而異，其中包括協助籌備全新的風險及合規培訓課程。我亦曾經與供應商協商和共同規劃人才隊伍培訓課程，並為人力資源活動提供支援。

計劃不但擴闊了我的圈子，更讓我積累了在日常工作中學不到的規劃活動和培訓課程方面的經驗。過程所收穫的新知識和人脈，對我的事業發展甚有助益。靈活的工作模式，更讓我能夠妥善管理工餘時間，繼續心無旁騖地做好本職，可見這個計劃有多出色！」

Inez Lam
Head of Unsecured Lending Risk

提升技能、發展事業及開拓機遇

人力資源數碼化

為未來工作而設的 全新學習及發展旅程

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。Degreed 平台的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，本行的青年人才培育計劃亦採用活動型教學方針，寓學習於行動。

優化人力資源平台

1. 電子數據分析助理及人員視野3.0

我們的電子助理旨在滿足本行人事相關的數據需求，能透過一站式平台解答簡單問題，並以整合統計資料、圖表及可下載檔案等形式為管理人員和相關人士提供所需數據。該平台有助本行加強人事數據的匯報和分析流程，並從中挖掘數據洞察，識別趨勢和任何新出現的人事風險，好讓我們適當規劃和部署人力資源，從而解決問題。

2. ESME 聊天機械人及 Live Agent 處理人力資源查詢

為提升員工體驗，本行引入 Live Agent 線上實時聊天工具，讓員工與人力資源代表聯絡，以獲得人力資源方面的指導。而 ESME 則是一項自動化通訊工具，旨在解決員工的疑問，並協助其快速獲取人力

資源資訊。如有任何 ESME 無法解答的問題，系統會將員工轉駁至實時 Live Agent 以獲得進一步協助。

3. 表揚員工

我們推出「At Our Best Recognition」流動應用程式，讓員工隨時隨地讚揚彼此的表現，令整體員工體驗更為理想。

4. 「Benefits+」流動應用程式

「Benefits+」是一款醫療保健流動應用程式，採用電子醫療卡取代實體醫療卡，不但有助我們實現醫療索償服務的數碼化轉型，更協助減少浪費紙張和塑膠垃圾。

5. 「MyBenefits」福利平台

我們的一站式員工福利流動平台「MyBenefits」讓員工查閱福利資訊並登記加入員工福利計劃，從而提升用戶體驗，並以流動服務取代傳統紙本文書，有效減少紙張消耗。

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。數碼化可融入至員工日常工作的各個方面，例如員工可以在到達辦公室時使用 QSeat 尋找空置的辦公桌、善用 Teams、日曆及電郵等 Microsoft Office 功能、利用員工應用程式向 IT Express Centre 預約會議時間和預訂餐飲，以及線上

預約任何辦公樓的會議室。除功能齊全的現代化設備外，我們亦為員工提供所需配件，例如可連接至家居裝置以加入 Zoom 會議的多合一 USB-C 連接線，令工作效率得以提升。

培訓和技能發展

本行的培訓及發展計劃旨在協助員工發展事業，並提升其管理及人際溝通技巧。我們致力裝備員工，確保其具備充分的技能、知識、專業資格和經驗，能負責任地履行職責。另外，具備傑出潛能的員工可獲引薦參與本行的人才發展計劃，該等計劃旨在協助員工磨練技能，為日後把握職涯發展機會做好準備。

培訓及發展計劃

2023年，我們為駐香港員工提供主題多元的綜合培訓課程，總共累積204,560小時的學習時數。

全體員工於2023年均須按照各自的工作範疇參與相關培訓課程。在參與培訓的員工中，43%為男性，57%為女性；其中高級管理人員（環球職級架構中職級為3級或以上）佔3%，中級管理人員（職級為4級）佔12%，初級管理人員及初級僱員（職級為5級或以下）佔85%。2023年員工投入度調查結果顯示，事業指數得分有所提高，可見我們在推動人才培訓和發展上付出的努力得到員工的充分認可，當中78%的員工更認為其事業發展得到直屬主管的積極支持。

提升技能、發展事業及開拓機遇

2023年的培訓及發展計劃

	2023
平均學習及發展日數	
每名香港僱員平均日數	3.6
按性別劃分的平均時數	
男	33.1
女	26.9

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。
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。

為管理人員而設的學習方案

本行設有一系列領導及管理技能發展課程，旨在留住並栽培具優秀潛能的員工，從而推動業務持續增長。人才管理是有助釋放員工潛能和活力的關鍵技能，對業務轉型和增長至關重要。管理人員不但應具備社交技能，更要懂得如何為提高員工表現創造有利條件。即使在科技發展日新月異的時代，人才仍然是提升企業同理心、協作創新和判斷能力的重要基石。

透過「Power Up：提升管理人員技能」計劃，我們在領導人員培訓方面取得重大進展，領導人員在提升員工效績、促進員工福祉和營造符合本行價值的正面工作

環境三方面顯著進步。雖然計劃未來仍會隨着不斷變化的需求持續發展，但其初步成果顯示，本行為栽培各級優秀領袖人才所作的承諾已逐步兌現。我們致力透過增進管理人員的技能，為本行及其所服務社區的發展奠下穩健的成功基礎。

績效管理及具建設性的意見回饋

本行設有完善的員工績效評估制度，藉此鼓勵員工終身學習並持續進步。

我們的「持續績效及回饋原則」鼓勵管理人員與員工頻繁展開全面和有意義的對話。這些對話是促進雙方交流的良好機會，有助雙方討論彼此取得的進度，互相給予回饋和認可，並識別員工可能需要的支援措施和解決可能影響個人福祉的問題。

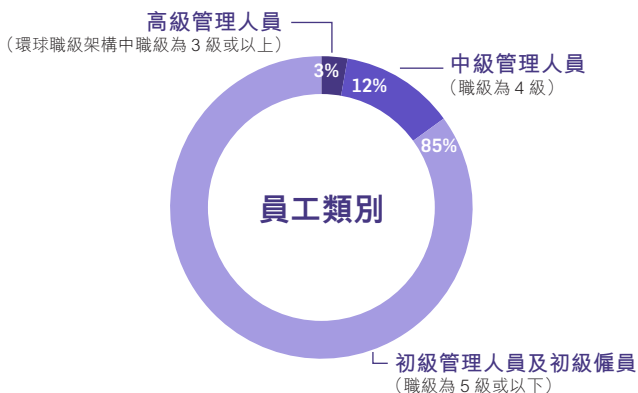
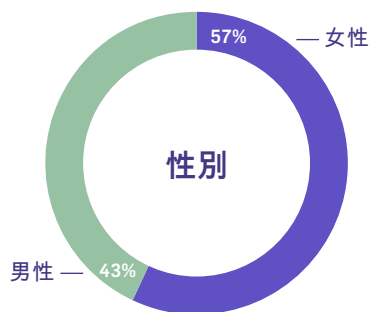
我們每年年底均會對全體員工展開正式考核，以檢討其在達成既定目標方面的進展。我們亦會根據僱員評估框架，評核員工的績效及行為並加以評級。管理團隊則負責展開公平性審查，以確保年終評估公平、準確且不偏不倚。



為駐香港員工提供

204,560
小時的學習時數

員工接受培訓百分比



提升技能、發展事業及開拓機遇

行為評級根據員工處理風險及合規等問題的表現而定，並取決於他們如何保障同事、客戶、環境、市場及本行的利益。最終得出的評級將影響年度評估的薪酬檢討結果。

行政總裁及執行委員會全體成員已於2023年績效目標中納入減碳及／或可持續融資等ESG措施，以及相關關鍵績效指標及目標。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。

為確保管理人員具備必要知識，能夠公平且準確地評估團隊成員的績效，我們於2023年舉辦了兩場即場諮詢，並與管理人員分享績效評估的相關指引及關鍵原則。

吸納及挽留人才

人才招攬

本行致力推動本地就業，所有外部職位均開放供本地求職者應徵。

近年來，銀行業和其他行業持續面臨招聘市場的激烈競爭，企業對具備相關技能的前線員工求才若渴。與此同時，我們的前線分行網絡亦錄得較高的員工流失。因此，本行採取了多項應對措施，為員工提升技

能和發展新技能，並部署和挽留內部人才，從而構建內部人才梯隊。

為員工創造機會

本行致力為內部人才提供發展機會，並促進其與高級管理人員的交流。我們物色表現突出且具領導潛能的員工，並提拔他們擔任要職。我們於2023年透過各種工具和機會加強人才發展，其中包括領導潛能評估、職涯晤談及人脈拓展活動，並鼓勵員工參與策略性項目和技能發展計劃。根據2023年員工投入度調查的結果，本行在事業指數和員工投入度指數兩方面均錄得令人滿意的評分，可見我們所付出的努力得到員工的充分認可。大部分員工更為有幸於本行任職而感到自豪，並表示其事業發展得到直屬主管的積極支持。

為年輕人創造機會

本行推動青年發展，因此為年輕人和應屆畢業生提供一系列具影響力的實習和就業機會，以期栽培新一代的銀行業專業人士，並支持香港青年一展所長、力爭上游。加入本行的應屆畢業生不但能盡展潛能，更有機會服務本地社區，當中不少人在過去數年獲委任要職，為推動本行業務增長作出貢獻。我們相信，參與本行的青年發展計劃能為畢業生的個人和專業發展奠下穩健根基。

我們每年均邀請有志投身銀行業的優秀畢業生參與管理培訓生計劃，讓他們有機會盡展潛能，成為新一代領導人才。我們的管理培訓生計劃提供企業及專業發展兩方面的全方位發展機會。在企業層面，計劃將為管理培訓生介紹本行的願景和價值觀，並協助其了解本行在金融科技、大灣區發展及ESG方面的策略。在專業層面，計劃為管理培訓生提供專為促進其發展和進步而設的學習環境，讓他們在包容、廣泛且靈活的環境下，累積核心銀行知識、未來技能及其他專門技能。管理培訓生將參與一系列糅合多元學習工具和學習模式的內部和外部工作坊（包括體驗式學習、遊戲化學習、導師指導培訓及網上培訓活動）及由本行頂尖外部夥伴主辦的項目和學員活動，展開職涯發展旅程。管理培訓生計劃於2023年榮獲CTgoodjobs「最佳畢業生及管理培訓生招聘大獎——傑出大獎」。

除了備受矚目的管理培訓生計劃外，本行亦為年輕人和應屆畢業生提供其餘四項實習和就業計劃：

- 青年就業計劃
- 學生實習計劃
- 暑期精英培訓計劃
- 大灣區青年就業計劃

客戶共融與復元力

建立客戶共融與復元力

業務數碼化

1. 加強數碼化服務以滿足更多元化的客戶需求

本行持續就流動及網上分銷渠道推陳出新，於2023年採取多項舉措，以服務不同需要或背景的客户，為其帶來更便捷易用的網上銀行服務。該等舉措包括：

恒生「個人流動理財服務」應用程式貼心簡易版

恒生「個人流動理財服務」應用程式推出貼心簡易版，提供更一目了然的易用介面，方便處理切合日常所需的基本銀行服務，讓較少接觸數碼科技的客戶透過電子平台滿足簡單理財需要。簡易版提供貼心的服務和功能，反映本行致力服務更廣泛的客群需要，同時加強客戶保障，並積極協助監管機構及執法部門打擊騙案。

拓展手機開戶服務

本行已拓展手機開戶服務的適用範圍，容許持有恒生信用卡的人士及其他客戶透過流動應用程式開戶或辦理升級，讓更多客戶受惠。中國內地居民亦可親臨香港分行，使用本行流動應用程式開立新戶口，以簡化開戶程序並縮短處理時間，享用更臻完善的客戶體驗。

2. 更豐富和完善的數碼化功能及服務

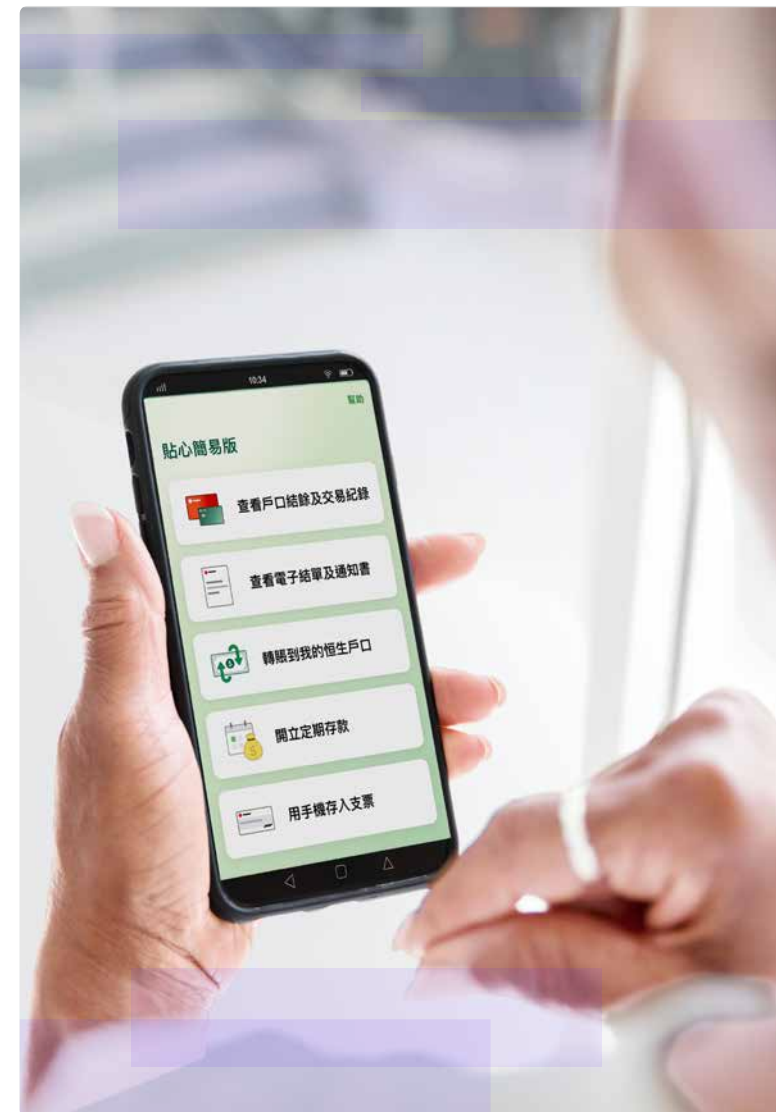
此外，本行亦於2023年推出一系列以提升數碼功能為主的措施，讓客戶隨時隨地滿足其理財需要，處理日常繳費事務，並享用更多元靈活的理財服務。

延長外匯及保本投資服務時間

由2023年9月開始，本行的外匯服務時間透過電子渠道延長至24小時營運，讓客戶在週末及公眾假期實時兌換和買賣外幣。保本投資服務的交易時間亦延長半小時，客戶可在星期一至五之交易日上午10時至下午5時期間透過網上途徑認購保本投資存款。

首次公開發售債券流動認購服務

自本行於2023年6月推出首次公開發售債券流動認購服務後，透過電子渠道提交的債券認購申請宗數大幅上升，其中透過本行流動平台接獲的2023年政府銀色債券及綠色債券認購宗數更是急遽增加。新功能不但回應客戶需求，更加快了本行實現銀行服務數碼化轉型的步伐，同時減少紙張消耗。本行亦透過網上就不同投資類別提供種類多元的ESG標籤產品，包括投資基金及債券，以推動ESG投資的發展。



建立客戶共融與復元力

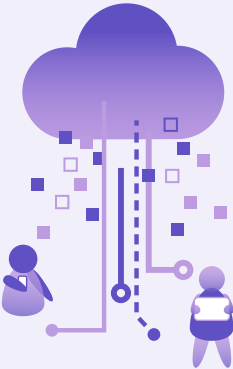
3. 加強保安措施以保障客戶

預防詐騙

我們引入更嚴謹的保安措施，以抵禦與惡意軟件相關的騙案。本行的流動應用程式一旦偵測到客戶的Android和iOS裝置已啟用螢幕分享、投影或鏡像功能，便會限制該部裝置的存取權。應用程式亦封鎖了Android裝置的螢幕截圖功能，客戶可透過圖像形式儲存載有交易參考編號的畫面，並遮蔽賬戶資料，用作交易證明。

按照金管局指引加強電子銀行保安

本行正持續優化改良恒生「個人流動理財服務」應用程式。改良後的應用程式將在客戶查詢時，顯示其登入資料、登入地點及其他高風險網上交易的摘要。一旦偵測到客戶於未知的地點登入或發現其他疑似詐騙的跡象，系統便會要求客戶在進行任何高風險交易前，使用以短訊形式發送的一次性密碼核實身份。新功能旨在確保客戶時刻在安全的環境下展開電子交易。



在業務數碼化方面，本行致力透過持續監察現有計劃和各項新計劃或項目的表現，改善客戶體驗和本行的數碼服務，從而擴大使用數碼服務的客群和深化數碼服務的共融發展，從闊度和深度兩方面推動數碼普及化。

金融科技服務

本行積極參與各類型的金融科技項目，並透過與各方廣泛合作，進一步實現我們對改善網上銀行客戶體驗的承諾。該等項目包括：

加入「數碼港元」先導計劃

本行致力協助金管局引領數碼港元發展，並探索數碼港元應用可帶來的機遇和潛在效益。我們是唯一一間具三個數碼港元用例的銀行，三個應用場景分別為商戶支付及獎賞計劃、資助發放，以及個人對個人轉賬服務。可編程支付用例的實境模擬測試已於2023年9月順利完成。



建立客戶共融與復元力

支援數字人民幣服務發展

本行致力促進並推動央行數碼貨幣的發展和跨境應用，並積極參與內地的數字人民幣跨境試點項目。在2023年亞洲運動會（「亞運會」）舉行期間，我們拓展試點範圍，讓參賽的香港運動員試用轉數快，為其數字人民幣錢包增值。

Web 3.0發展

本行一直力求創新，致力尋求與未來世代緊密溝通的新方案，並探索Web 3.0經濟的最新發展。為此，我們於2023年初推出旗下首個NFT錢包「HS3」，讓指定客戶在農曆新年期間領取富紀念價值的恒生獨家財神NFT。

我們亦與富豪酒店集團及Finoland攜手推出MetaGreen元宇宙平台，以加強與客戶的聯繫，並為內部員工提供互動性培訓內容。以上各項舉措均有助我們在試驗中學習，持續根據Web 3.0經濟的最新發展測試各種方案。

電子身份驗證及電子簽署服務

我們於2023年率先為持有內地身份證的企業客戶推出電子身份驗證及電子簽署服務，成為全港首家為內地人士提供該等服務的銀行，旨在為內地企業提供更便捷的中小企貸款申請流程。

增進理財知識

我們推出了網上債券買賣平台，讓客戶透過電子銀行服務了解並探索與ESG相關的債券投資方案。

我們努力提升客戶及廣大社群的理財知識，以協助本行持份者實現財務保障及財富管理目標。我們於2023年為客戶及公眾人士舉辦了一系列投資講座和網絡研討會。在2021至2023年期間，我們連續三年冠名贊助於香港舉辦的「環境、社會及管治與綠色金融機遇論壇」，務求促進各方交流創新理念，並推廣ESG及可持續發展方面的最佳實務。

透過本行流動應用程式提供的一系列網上工具，我們致力協助年輕人培養他們的理財規劃習慣。

Money Master (前身為「Savings Planner」)

本行致力根據客戶的需求和財務狀況，協助他們實現財務目標。本行的流動應用程式於2023年8月推出Money Master儲蓄計劃工具，讓客戶制訂儲蓄目標，並透過個人化貼士和進度報告輕鬆追蹤並管理存款及支出。

SimplyStock

SimplyStock是一項於2023年10月面世的投資計劃，旨在為30歲或以下的投資者提供全新的收費模式，以鼓勵更多年輕客戶展開理財規劃。



建立客戶共融與復元力

為客戶而設的援助措施及項目

本行透過與業務夥伴緊密合作，持續履行我們對推動ESG發展和為相關初創企業提供有力援助的承諾。

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，並為創新科技公司提供所需支援。

為支持中小企業透過數碼化營運轉型提升業務水平，本行推出了多元化的數碼銀行方案，包括FPS QR手機收款快及不同類型的數碼交易方案。我們亦引入全新恒生商業網上理財Ever Earn平台，讓中小企使用恒生商業流動應用程式，隨時處理日常理財事務並兌換獎賞。我們亦憑藉數碼化服務，透過電話熱線、即時對話、WhatsApp商業智能助理BERI、經優化的商務理財中心服務及分行網絡等線上及線下渠道，與客戶緊密溝通。



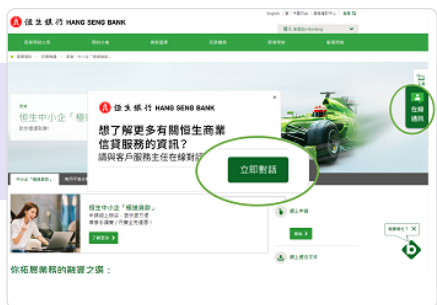
疫情期間，為持續協助中小企業從2019冠狀病毒病疫情的影響中穩步復甦，我們參與了由金管局提出的「預先批核還息不還本」計劃，針對貿易及非貿易貸款向受疫情影響的合資格企業客戶提供還款假期。我們亦持續支持香港按揭證券有限公司「中小企融資擔保計劃」於2020年推出的「百分百擔保特惠貸款」服務。

我們於2023年有序退出「預先批核還息不還本」計劃，並於2023年8月至10月期間繼續提供延遲償還本金的安排，同時加強現有的部分本金還款安排，以協助中小企客戶在疫情過後逐步回復至正常還款。

為社會大眾提供便捷服務

我們持續提供更大眾化的銀行服務及設施，並致力符合法規標準。為履行這方面的承諾，本行為社區人士提供多項普及金融服務，例如設立地面分行、流動分行及自助理財服務點。

本行設立新分行及自助理財中心時亦採用了無障礙方針。我們的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，並歡迎視障人士帶同導盲犬進入分行大堂。我們與香港導盲犬服務中心合作，撥出部分分行用地作該中心的培訓地點。



建立客戶共融與復元力

此外，我們繼續為視障人士提供語音導航自動櫃員機服務。客戶只要將耳機接駁至自動櫃員機，並啟動語音導航服務，便可享用基本銀行服務，包括提取現鈔、查詢結餘、戶口轉帳及更改密碼等。我們亦為視障客戶提供聲音保安編碼器，以協助其使用網上銀行服務。

我們的流動分行設有兩個服務櫃台，提供現金提取和存款等一般銀行服務。流動分行亦設有多項無障礙設施，包括輪椅平台和放大鏡，並為配戴助聽器的客戶提供便携式感應環迴系統，旨在方便居住在偏遠地區的人士（包括長者）使用銀行服務，為他們節省親臨固定分行的時間。

我們於2023年設立全港首間寵物友善分行，透過以客為本的優質銀行服務滿足客戶的多元需求。分行的銀行大堂及優越理財中心大堂均專門設有寵物友善等候區域，並備有寵物專用垃圾箱、空氣清新機及濕紙巾等寵物用品及設施，為客戶的寵物帶來舒適體驗。

在數碼服務大眾化方面，本行按照「無障礙網頁內容指南」(Web Content Accessibility Guidelines) 發展數碼銀行業務，為不同需要的客戶提供簡單易用的流動銀行服務。我們亦在香港失明人協進會的支持下，就本行服務展開無障礙評估。報告結果證明，我們的數碼化轉型過程在各個範疇均達到相應的無障礙設計標準。

便捷的保險服務

恒生保險有限公司（「恒生保險」）關心客戶的身心健康，因此與香港多家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」提供不同類別的健康及保健支援，包括實用保健資訊、免費虛擬健康諮詢，以及Olive網上商店的客戶專享健康服務及禮遇，以滿足客戶不斷轉變的健康需求。

員工福祉對本行實現可持續增長至關重要，是恒生保險極為重視的一環。繼2022年一連串促進心理健康的活動後，我們於2023年安排員工出席「心理健康急救員」課程，以增進他們對心理健康的認識。

我們持續透過引入更豐富的數碼保險產品，為支持環保和促進社區可持續發展出一分力。客戶遞交索償申請後將透過短訊收到確認和申請結果通知，而恒生「個人流動理財服務」應用程式可透過推送通知功能向客戶發送有關更新保單聯絡資料的提示訊息。



與社區的互動

社區投資概覽

我們致力為營運所在的社區發揮正面影響，以帶領社區邁向更美好的可持續未來。

我們深信，年輕人是建設更美好未來的關鍵，因此致力協助本地青年發揮所長、盡展潛能。我們於2023年擴大理財教育項目的涵蓋範圍，以惠及不同年齡層和背景的年輕一群，包括幼稚園學童、小學生、中學生、大學生和年輕父母等。

2023年內，我們承諾在四大重點範疇的社區投資項目上投放超過港幣3,000萬元。

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出任香港恒生大學的校董會主席，以及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。

有關各項本行社區投資項目的詳情，請參閱 <https://www.hangseng.com/zh-hk/about/esg/social/>。

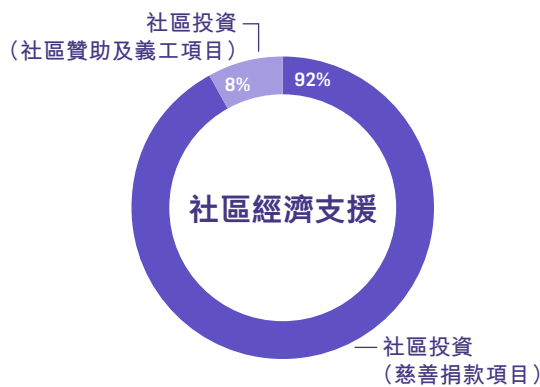
社區投資工作小組在本行企業傳訊及社區投資總監的帶領下，監督本行社區投資策略的制訂和實施過程。該專責小組根據本行多元化的社區投資舉措，每季度向ESG督導委員會匯報各項目的最新進展。

應對氣候變化

提升未來技能



本行提供的社區經濟支援分布



應對氣候變化



本行於2023年連續三年冠名贊助由香港上市公司商會舉辦的「環境、社會及管治與綠色金融機遇論壇」，為企業領袖和專家提供互相交流和討論的平台，讓他們共同探討如何透過綠色解決方案、具社會影響力的投資項目及減碳技術應對氣候風險，並推動可持續未來發展。

本行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。我們的義工隊於2023年再次到訪本地郊野公園，協助完成除草和樹木監察等基本樹木護理工作，並針對去年種植的本地品種樹苗評估其生長情況。計劃旨在提升郊野公園植林區的生物多樣性及

生態價值，從而促進該區的長遠可持續發展，並改善土地的碳封存能力。

除繼續支持世界自然基金會香港分會及商界環保協會的工作外，本行亦參與綠色力量環島行和綠色夜行活動，透過合作體現我們對保護環境和推動可持續環境發展的承諾。

為促進生物多樣性，我們為香港恒生大學的生態徑計劃提供項目援助，包括協助舉辦2023年一項植樹活動。

提升未來技能

我們相信，年輕人不但是推動變革的關鍵力量，更是有能力影響社會發展的未來棟樑。因此，我們在年輕一代的培訓上投放資源，為其創造學習關鍵未來技能的機會，幫助他們在瞬息萬變的環境中各施所長。

年內，本行支持培菁女性創效基金舉辦明日女菁領袖峰會2023，為一眾中學生提供發展領袖才能的機會，並增進她們對STEM（即科學、科技、工程及數學）學科的了解。



社會 管治

與社區的互動

我們亦支持香港公益金舉辦《五導戲場》微電影拍攝計劃，協助香港各大專院校學生了解本地社區面對的問題，並探討解決方案。參加計劃的學生分別在五位本地導演的帶領下，將各自的創作靈感拍攝成微電影。

另一方面，本行深明我們必須保障社會各個階層，尤其是弱勢社群都享有學習未來技能的平等機會。因此，我們自2014年起支持善導會籌辦「恒生青年前路探索計劃」，協助建立安全和互相支持的環境，為更生青年、在囚青年、受監管青年及精神復元青年提供職涯規劃方面的支援服務。

推動可持續融資及理財教育

我們迎合不同年齡層人士的需要，制定了範圍廣泛的理財教育課程。

本行推出了「長青共學」跨代理財教育計劃，透過一系列工作坊為香港長者及大學生提供理財教育，並透過培訓增進大學生的跨代溝通技巧和對各項財務問題的了解。完成培訓的大學生到訪多間長者中心，就個人理財及投資等議題為長者舉辦一系列跨代理財教育工作坊。該計劃為年輕人和長者創造跨代互動和共同學習的機會，並提升兩代人對網上理財安全及金融網絡犯罪等重要議題的關注。



我們於2023年與香港家庭福利會合作策動「恒生理財教育學院」計劃，為中小學生及其家長、教師和社工提供具完善架構的校本學習平台。

我們繼續與東華三院共同推行「小寶學理財」幼兒理財教育計劃，向幼稚園學童傳授基本理財知識，並為一眾家長提供關鍵理財知識及技巧，以協助他們實踐精明理財。

另外，本行亦夥拍活現香港，以香港金融及銀行業發展為題合辦多場教育導賞團。

關懷社會

恒生在過去30年來與中國香港乒乓總會合作無間，一方面在香港推廣乒乓球普及發展和孕育專業球員，另一方面透過乒乓球訓練，協助年輕人制訂個人目標和鍛鍊毅力，累積更豐富的人生閱歷。

恒生乒乓球學院

本行與中國香港乒乓總會合辦「恒生乒乓球學院」，透過全面且專業的訓練栽培年輕精英球員。自2001年成立以來，乒乓球學院已培育超過65,000位學員，當中近150人入選香港代表隊或香港青少年隊。

與社區的互動

香港乒乓球隊於2023年出戰杭州亞運會並奪得佳績，黃鎮廷更摘下男單銅牌。為表揚他們的驕人成績，本行向港隊頒發總值港幣45萬元的特別獎金，以示支持和肯定。

長遠社會影響力：

在出戰亞運會的香港乒乓球隊代表中

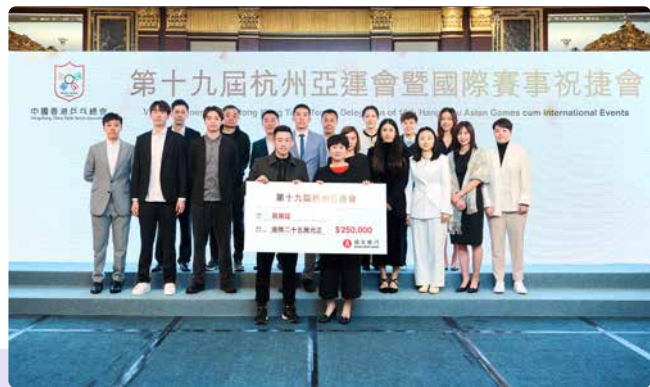
7/10人

為「恒生乒乓球學院」的畢業生

在2023年，學院舉辦了

>250場活動，合共

>12,600人參與



資助香港公益金的慈善及籌款活動

本行多年來無間斷地資助香港公益金的工作，不但連續第26年贊助公益金便民服务日活動，更榮膺2022至2023年度香港公益金最高籌款機構第六名。我們亦為其他別具意義的項目提供不同形式的支援，該等項目包括公益金百萬行、公益金百萬運動會、聖誕寄語為公益、商業及僱員募捐計劃及公益慈善馬拉松。



義工服務

作為負責任的企業公民，本行持續支持員工在本地社區推動正面改變。我們每年為全體員工提供兩天的義工假期，讓他們有機會參與有意義的義工活動，反映本行致力營造重視社會責任的企業文化，為我們所服務的社區帶來正面影響。

本行員工於2023年為促進社區福祉作出了寶貴貢獻，所提供的義工服務令長者、兒童、青年及傷健人士等有需要人士廣泛受惠。本行亦就參與多項環保計劃作出承諾。我們於2023年為員工舉辦超過100場義工活動，超過1,400名員工參與。



與社區的互動

與各持份者緊密溝通

我們主動與對我們的業務具重大影響力、或受本行營運顯著影響的持份者聯繫，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、管理及可持續發展方面的期望。

為備製我們的環境、社會及管治報告，我們每年都會舉行持份者參與活動。為確保對話公開和公正持平，該活動由獨立第三方顧問安排，並符合 AA1000 持份者參與標準。

持份者概覽

我們的董事及高級管理人員熱心回饋社區，積極貢獻其寶貴的專業知識，除擔任香港其他大型企業的董事外，亦參與各個專注經濟及社會問題的智庫組織，並出任監管機構及業界諮詢組織的成員。此外，部分董事管理層成員亦於專注應對香港經濟及社會挑戰的法定組織、大專院校機構和慈善組織擔任董事會及委員會要職。

交流有關 ESG 議題的資訊

我們積極與為本行提供戰略價值的商業夥伴合作。我們會定期或根據需要透過各種途徑與商業夥伴合作，例如與 ESG 領域的初創公司合作，並應商業夥伴邀請參加或共同舉辦 ESG 研討會。

我們透過加入不同協會彰顯本行的價值觀，並緊貼行業趨勢。該等協會包括：

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

提升對氣候及可持續發展的認識

外部參與

- 香港科技園公司「ReThink HK 2023」之「綠色科技助力低碳城市轉型」專題研討會環節
- 良治同行2023周年大會
- 美國註冊會計師公會及英國皇家特許管理會計師公會之 CIMA 2023 年度會議
- 環境社會企業管治及基準學會及亞洲金融科技師學會之年度論壇
- 商界環保協會之環保領袖論壇
- 德勤 — 港交所人員和其他可持續發展業界人士列席國際可持續發展準則理事會規例研討會

內部通訊



我們於2023年發表了一系列內部通訊刊物，以加深本行員工對 ESG 事宜的關注和認識。刊物題材與不同的 ESG 議題相關，涵蓋披露事宜、碳排放、融資排放的計算方式和紓解措施、分辨不同貸款類別的方式，以及 ESG 貸款審批條件的制定流程等。

部分員工亦接受環保大使培訓，以協助本行實施環境管理系統（「EMS」）。完成培訓的環保大使專責提升同事、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。

與社區的互動

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 ● 講座及會議 ● 提升客戶忠誠度的活動 ● 滿意度調查 ● 恒生意見平台 ● 淨推薦值
 股東	<ul style="list-style-type: none"> ● 股東周年大會 ● 股東公告及通函 ● 《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

持份者	主要參與方式
 員工	<ul style="list-style-type: none"> ● 由行政總裁和業務 / 職能部門主管主持的員工溝通大會 ● 由行政總裁和管理人員定期主持意見交流會 ● 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 ● 員工流動應用程式 ● 晨早廣播 ● 義工活動 ● 社區投資項目及通訊 ● 致全體員工的郵件
 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 ● 股東周年大會 ● 投資者關係會議

持份者	主要參與方式
 業務夥伴	<ul style="list-style-type: none"> ● 致電 ● 探訪及會議 ● 講座及活動 ● 報告
 監管機構	<ul style="list-style-type: none"> ● 會議 ● 合規報告 ● 實地 / 非實地視察 ● 突擊查問 ● 通函及指引
 傳媒	<ul style="list-style-type: none"> ● 發布會 ● 新聞稿 ● 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 ● 社區投資項目及通訊 ● 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

管治

以負責任的方式經營



管治

以負責任的方式經營



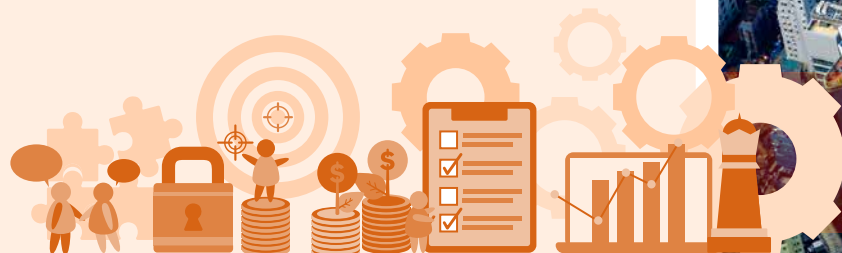
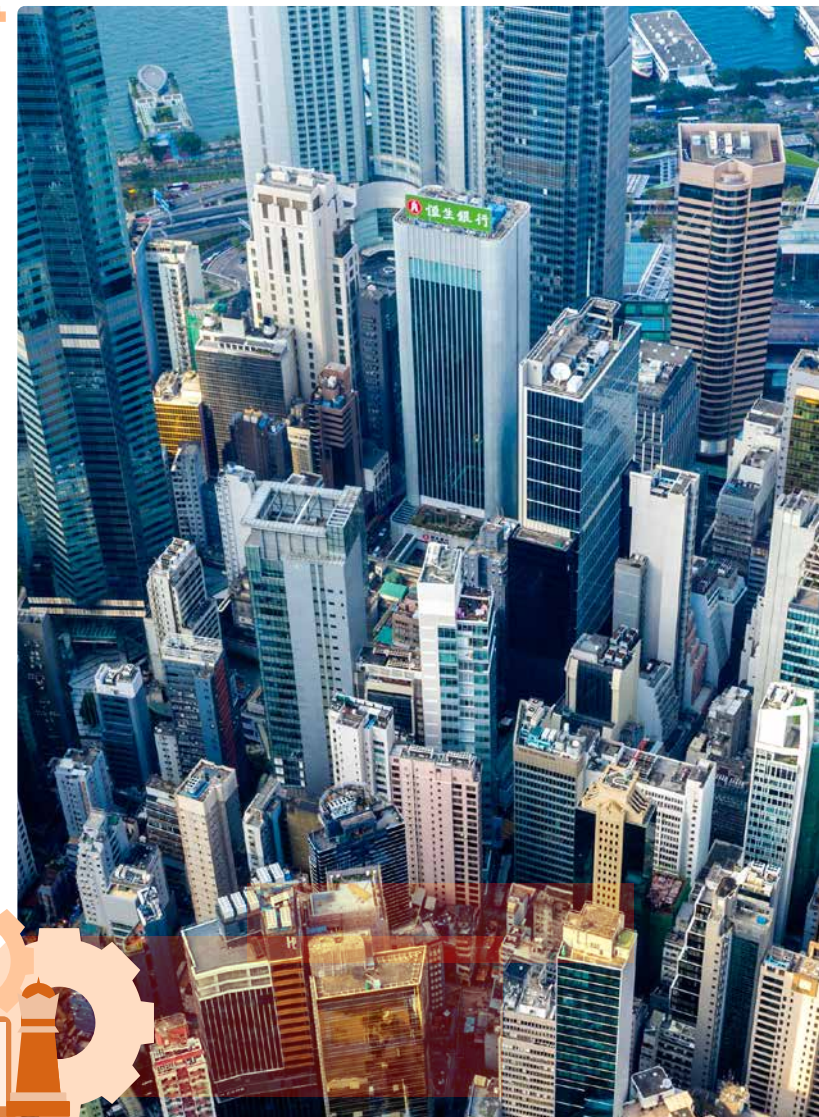
本行繼續保持和維繫高水準的企業管治，並透過層級架構持續檢討和完善企業管治框架。我們的層級架構由董事會、管理層和員工組成，有助本行加強管治和相關機遇、風險及披露事宜的管理。



於ESG相關方面，亦存在類似的架構。我們新設的可持續融資委員會（適用於批發銀行業務）準備好支援本行可持續融資業務的穩健發展，並確保交易活動的標籤事宜得到妥善管理。為確保氣候風險得到一致管理，我們亦將氣候風險的監督事宜納入本行的風險管理框架及管治架構中。



本行將資料私隱及網絡安全視為重大風險，因此致力實施各項措施，以監察和管理資料私隱及網絡安全風險，並專注為從事專業範疇的員工安排相關培訓。



高標準的管治 制定高標準的管治



企業管治框架

截至2023年12月31日，本行的董事會共有11名董事，包括兩名執行董事及九名非執行董事。在九名非執行董事中，有七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《2023年年報》之企業管治報告。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列明，其每年最少須投入的時間為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》中「本地註冊認可機構的企業管治」（「CG-1」）規定，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職責或職責變動時，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職責或職責變動時，將考慮其所投入的時間等因素。

董事會及董事委員會的會議出席記錄已載列於《2023年年報》之企業管治報告。

董事會：

11名董事

（截至2023年12月31日）

2名執行董事



9名非執行董事

包括7名獨立非執行董事

制定高標準的管治

風險管理框架

風險管理是我們日常營運的核心部分。我們擁有建立穩健透明的企業管治制度，並致力保障業務營運免受合規風險影響。風險管治論壇定期舉行會議，確保管治及監控架構得以妥善執行、管理和維持，而且相關資訊得以妥善傳遞。如要進一步了解本行整體的風險應對方針，請參閱我們的《2023年年報》。

「三道防線」模式

我們採用「三道防線」模式界定本行各成員的角色及責任，並透過以活動為基礎的框架，清晰劃分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，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。我們在三道防線框架中所處位置取決於我們的職務，而非我們的職位頭銜。

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。

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觀點，協助本行高級管理人員和持份者作出明智的決策，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，負責就本行管理層所制訂和陳述的風險管理框架、監控措施及管治程序提供獨立客觀的審驗，以確定其設計及運行是否充分有效。



風險權責 (第一道防線)

- 為風險責任人
- 負責識別、記錄、呈報及管理風險
- 確保設立合適的監控及評估機制，以減輕該等風險



風險監督和管理 (第二道防線)

- 負責制訂特定風險範疇的風險管理政策及指引
- 就有關風險提供意見及作出指導
- 就有效風險管理對第一道防線提出質詢



獨立審驗 (第三道防線)

- 負責就本集團的風險管理、管治及內部監控程序的设计及營運成效提供獨立的保證

客戶體驗



自1933年成立以來，
我們一直秉承著以客為本
的宗旨

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，恒生主要以香港客戶為服務對象。我們在營運中結合創新與誠信，旨在為客戶提供優質服務。

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。我們亦透過神秘顧客計劃監察前線員工的服務水準，並與本地市場基準對比，以確立自身優勢並樹立最佳常規。

我們密切監察市場發展，以識別新興趨勢並物色機會，同時確保我們提供的產品及服務能滿足客戶需求。我們的數碼平台支援客戶廣泛的網上交易活動，並提供資料以助他們作出決策。

根據專門評估全港八家主要銀行客戶滿意度的《Banking Industry Monitoring Study》年度調查結果，本行在過去五年一直表現出色。

我們亦榮獲以下獎譽：

- 《亞洲資產管理雜誌》「Best of the Best Awards 2023」之「香港最佳ESG指數供應商」
- 《亞洲資產管理雜誌》「Best of the Best Awards 2023」之「香港最創新指數」
- 《亞洲銀行家》評選之「香港最佳支付銀行」
- 《亞洲銀行家》- Best API Initiative, Frictionless Transaction Awards 2023
- 《亞洲銀行家》之「香港最佳流動銀行服務」大獎
- 香港管理專業協會之「傑出品牌營銷獎」
- 《環球金融雜誌》評選之「香港最安全銀行」
- 香港中小型企業總商會之「中小企業最佳拍檔獎」
- 《亞洲投資人》之「香港年度最佳基金公司」大獎

客戶意見收集機制及投訴處理程序

我們的投訴處理程序旨在確保客戶意見得到一致、獨立及有效的處理。我們的投訴處理團隊致力在七天內向客戶確認收悉意見或投訴，並盡早解決投訴事宜。

客戶體驗

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。所有客戶投訴必須得到公平、一致和及時的處理，務求讓本行服務得到完善。

高層管理人員會定期審閱客戶的建議、讚揚和投訴，並向員工轉達相關意見，以改善客戶服務質素，並鼓勵實踐業內最佳常規。2023年，我們一共接獲11,304宗投訴。截至2023年12月31日，98%的投訴個案已得到解決。

為持續改善本行客戶的服務體驗，我們致力簡化客戶投訴個案的調查程序，並縮短調查和回覆所需的時間。



客戶公平原則

我們根據客戶需求及其對本行產品及服務的了解和風險偏好，提供多元化的個人銀行和理財產品及服務。我們致力秉持因時制宜和因人制宜的原則，以適當的方式為客戶提供合時宜的產品及服務。我們相信，道德及公平的待客方針是支撐業務可持續發展的基石。

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。客戶可在客戶經理的協助下，釐清各自的財務目標並評估其財務健康。

我們恪守本行的營商價值，以一視同仁和公平的態度對待同事和客戶。2023年，全體員工均已接受有關本行價值及行為操守原則的強制性培訓。

我們推出名為「發展客戶關係 (Developing Customer Relationships)」的學習課程，旨在裝備我們的前線員工，確保他們具備必要的技能和思維方式，在服務過程中時刻遵守以客為尊的原則。該課程採納「參與、發現、推薦或檢討、行動和服務」的銷售模式，以確保我們公平待客。

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，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，以確保本行所作出的承諾得以兌現。

本行受香港《銀行營運守則》及滙豐集團的《環球原則》及《職能指導手冊》規管。我們的外部通訊及宣傳廣告提供清晰、透明和持平的資訊，並符合香港金管局、證券及期貨事務監察委員會及香港銀行公會的相關要求。

我們的內部資源網站「品牌中心」專門協助員工了解本行的品牌指引，並正確使用品牌標識。市場推廣部亦會提供意見，以確保我們並無違反或侵犯任何第三方的知識產權、專利及相關權益。

2023年，我們並無發現任何違反市場傳播相關法規及自願性準則的個案。

客戶安全

妥善管理室內空氣質素和通風系統，是本行履行其職場健康和安全管理責任的重要關鍵。為確保本行辦公室和分行的室內空氣質素達至香港政府環保署頒布的管理指引所規定的「良好」級別，我們定期清洗空氣過濾設備，並量度相關空氣質素水平，以監察及改善室內空氣質素。

誠信、操守及公平



管理多元風險

合規

我們的信譽建基於營商誠信，並取決於我們能否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，具備成為負責任、具透明度和管理完善的企業所需的特質。董事會和管理委員會負責討論和審議有關合規的事宜。為促進我們長遠的可持續發展及成果，董事會在審慎及有效的監控框架之下，提供具前瞻性的領導方向。我們致力在業務各範疇按高質素、專業及誠信的原則行事。有關內部監控、風險管理、合規及法律與監管規定的事宜會在董事會會議上審議。

本行董事及員工於2023年接受了不同形式的企業價值觀及行為守則培訓，培訓內容涵蓋健康、安全及福祉、風險管理、網絡安全及可持續發展、反賄賂及貪污、防止洗黑錢、恐怖分子資金籌集、制裁、詐騙及稅務透明度等議題。我們視乎實際情況，不時向董事、高級管理人員和集團上下的員工提供相關培訓，並確保所有員工均遵守相關行為守則。詳情請見「職員行為守則及員工意識」一節。

本行的非執行董事於2023年5月出席一年一度的非執行董事峰會，峰會主題包括可持續發展、數碼體驗、生

成式人工智能帶來的機遇和風險、多元共融、關鍵宏觀經濟議題、科技、風險框架及文化，以及本行的財務業績及最新策略。

本行董事亦於2023年7月、9月和11月接受董事培訓，內容分別涵蓋人工智能、ChatGPT及對香港和內地經濟的地區啟示；融資排放、減碳方案及「未來銀行」服務概念；以及氣候相關的環球及地區發展。

此外，本行董事亦需要閱讀各種培訓教材，題材包括法律及監管合規、企業管治、財務報告以及2023年的經濟和行業消息及最新動態。

我們在合規團隊的支援下，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。該等監管動態包括法律與法規、通函、守則、指引、磋商及磋商所得的結論。

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，以及本行舉報政策和程序的運作和有效性。

誠信、操守及公平

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。

金融犯罪

我們致力保障環球金融體系的運作，以對廣大社群負責。因此，我們僅與符合我們嚴格標準的客戶開展業務，並已終止風險超出本行偏好水平的客戶關係，且持續在相關專業知識、業務夥伴關係及系統上投放資源。

隨着環球金融系統面對的威脅日益嚴峻，我們將繼續調整方針，向前邁進。未來數年，我們的目標是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。

我們已建立由金融犯罪專家組成的專責團隊，並在過去幾年大力加強團隊績效，同時鼓勵員工在遇到可疑情況時勇於發聲。我們的專責風險及合規部門由經驗豐富的高級人員帶領，涵蓋本行所有金融犯罪風險管理領域。



我們明白，多方合作是釐清和打擊金融犯罪相關問題的關鍵。因此，我們正與多家執法機構及銀行同業建立合作關係。

我們亦在過去幾年大規模改良我們的資訊科技基礎建設，並投資開發新系統和展開系統升級，以加強我們識別和評估金融犯罪風險的能力。

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發動的攻擊愈趨精

密。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。

我們不斷著力完善偵測和防範金融犯罪的方法，並積極探索有助提升我們現有能力的技術。科技創新在打擊金融犯罪方面擁有龐大的應用價值，因此，我們與多家金融科技公司合作，並向其投放資源，以實現理想成果。

誠信、操守及公平

我們與本地監管機構及警方緊密合作，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清單，以便其與相關分行分享最新的欺詐情報。

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2023年並無因未能打擊金融犯罪而遭受裁決。

為所有員工而設的培訓

本行秉持以符合道德、誠實、全面問責和一致的手法經營業務之標準，並致力確保本行所有員工均具備偵查和防範非法行為所需的知識及警覺性，能夠對賄賂及貪污、洗黑錢、制裁及內幕交易等非法活動防範未然。所有員工均必須完成相關主題的課程。

2023年，我們在香港的員工在賄賂及貪污、洗黑錢及制裁、操守、價值觀及法規等範疇錄得



為高風險職位而設的防止洗黑錢及制裁相關培訓

從事高風險工作的員工亦須接受額外的專門培訓，以了解如何偵察和阻止金融犯罪。

反賄賂及貪污

本行對賄賂及貪污採取零容忍態度，並認為有關活動屬不道德行為，違反良好企業管治原則。本行禁止員工及相關人士參與賄賂及貪污活動。

本行的《反賄賂及貪污政策》界定了減低賄賂及貪污風險所需的主要原則及最低監控要求，讓本行能夠防範

賄賂及貪污行為，並遵守所有相關法律及法規，包括英國《反賄賂法》、美國《海外反貪污行為法》、香港《防止賄賂條例》、法國《薩賓第二法案》，以及我們業務所在國家的其他類似法律及法規。

在過去五年，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。

有關反洗黑錢、反賄賂、反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>

我們的供應商在獲邀提交建議書或參與投標及簽訂協議時，均須同意遵守供應商行為守則。該守則旨在提醒供應商，實現反賄賂及反貪污承諾對本行至關重要。

本行在2023年並無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經證實事件。

誠信、操守及公平



香港所有員工均須接受反貪污培訓。

2023年，我們總共提供的反貪污培訓

>900小時

2023年向現任董事提供的反貪污培訓時數

11小時

2023年接受反貪污培訓的現任董事百分比

100%

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）則為11.5%。

因素	詳情	對 ETR 的影響
不須課稅的入息	主要指免稅債務工具（如政府債券）的收入	-4.4%
不可扣稅開支	各項不可扣稅的小額開支	+0.1%
其他	主要指額外一級資本工具的稅項扣減	-0.7%
應佔聯營公司虧損（或利潤）	撇除本行應佔聯營公司虧損（或利潤）淨額的稅務影響	-0.1%
其他國家 / 地區的不同稅率	本行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	+0.1%

備註：列表數據涵蓋恒生集團，包括恒生及其所有附屬公司。

我們根據規範的管理框架管理本行的稅務風險。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，同時致力遵守所有營運所在國家及地區的稅務法律精神及條文，並與當地的稅務機關維持開放透明的關係。相關財務資料的詳情已於本行的《2023年年報》中予以披露。作為滙豐集團的成員，我們遵循滙豐集團的稅務政策及原則。

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香港《競爭條例》的精神和條文，並按照其法律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，並協助他們了解相關條例與我們業務的關係。

本行於2023年並無因違反《競爭條例》而遭受裁決。

誠信、操守及公平

職員行為守則及員工意識

本行的《職員行為守則》(「行為守則」)列明我們期望全體員工及承辦商遵守的價值觀、準則及基本要求，並根據本地及監管要求提供相關資訊、指引、規則及規例。

所有新入職員工均須閱讀行為守則並完成線上課程，以確保他們清楚明白行為守則所載的規則及規例。

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《職員行為守則》的中文及英文版本均載於員工內聯網，可供瀏覽。

本行每年檢討行為守則，並按需要適時審核守則內容，以符合最新監管規定及本行的內部政策。守則內容的任何修訂均須交由執行委員會審批。

我們不時向全行員工和所有承辦商發出通函，提醒他們閱讀和遵守行為守則的最新修訂內容和相關規則及規例。

所有員工及承辦商人員均須完成線上課程，以確保他們清楚明白行為守則所載的規則及規例。

本行在2023年沒有發生任何違反內部《職員行為守則》且涉及監管合規的嚴重違規個案。除適時向相關監管機構報告外，我們亦主動根據違規事件的嚴重程度採取處分。

平等機會及反歧視

我們致力構建包容的企業文化，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，並根據個人才能獲得升遷機會。我們的招聘過程堅守多元共融及用人唯才的原則，杜絕偏見及歧視。

為提升本行的人才管理能力並培養包容文化，我們為管理人員提供相關培訓。我們亦定期設計和舉辦一系列工作坊，透過個案研究杜絕職場欺凌及歧視，並提倡多元理念。為協助管理人員善用最佳常規領導高績效團隊，並在遙距辦公時妥善管理不確定和具挑戰性的情況，我們舉辦了一場專題人員管理工作坊，向經驗豐富的管理人員傳授應對工作挑戰的技巧。



誠信、操守及公平

我們相信，一支多元共融的員工團隊是企業持續增長及營商成功之道。本行旨在善用多元化團隊的優勢推動創新，加強協作，以及提高員工團隊的靈活性。

我們的企業文化重視、尊重並支持每一位員工，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。

我們期望所有團隊成員均遵守行為守則內《多元文化及共融政策》明文規定的內部行為準則，以維護個人尊嚴和互相尊重的態度對待彼此。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。

利益衝突

我們已制訂完善的利益衝突管理機制，透過提前審核、監控措施及職責分工等方面管理個人之間的利益衝突。相關要求已明確載於滙豐集團的《非財務風險政策》及《職員行為守則》中，並會定期檢討，以應對新出現的利益衝突情況。

負責敏感或高風險範疇的員工必須遵守特定規則，並接受有關如何避免利益衝突的培訓。

舉報

我們致力建構「敢言」文化，鼓勵員工舉報違法、不當或不道德的行為。我們提供多種發聲渠道，讓員工透過向主管舉報、上報人力資源部及金融犯罪異常活動報告平台等方式舉報可疑行為，消除其對招致報復的顧慮。

我們明白，員工可能對一般發聲渠道有所顧慮。員工可通過HSBC Confidential對違法及不道德行為作出舉報。本行的政策旨在容許員工及其他人士以匿名保密的方式提出任何疑慮。我們已採取適當措施，將舉報人的身份保密，並遵守滙豐集團舉報政策的規定。

HSBC Confidential平台旨在促進所有舉報活動在監控、調查、報告、監督及管治方面的一致性，並由獨立第三方管理，設有多種語言設定，可透過24小時熱線和線上平台前往。員工如不願意披露身份，可選擇以匿名舉報的方式提出疑慮，以確保過程保密。所有舉報個案均盡可能保密處理，並交由相關專家根據滙豐集團的政策及標準作出調查。

我們力求將員工所舉報的資料保密，確保員工在舉報過程中毋須有任何顧慮，並絕不姑息任何報復舉報人的行為。

我們已制訂完善的員工申訴程序，將根據所提供的資料盡可能確保申訴個案得到客觀調查，並視乎調查結果採取必要的行動。

有關舉報渠道的資訊已載於滙豐集團的環球採購手冊。供應商可發送電郵至 [hsbc.vendor.concerns@hsbc.com]，以提出所疑慮的事宜。

我們於2023年總共錄得53宗新舉報個案。當中包括29宗於同年結案的個案。

誠信、操守及公平

業務應變計劃

業務應變及事件管理政策乃參考滙豐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作出檢討及更新，為業務單位及職能部門提供與管理或有風險相關的清晰指引。本行的業務抗禦督導小組由高級管理人員代表組成，並由營運總監擔任主席。該小組每年召集四次會議，旨在確保本行的業務應變管理有良好的管治，並就此提供指引。

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和職能部門在緊急情況下能如常運作，並至少每年進行一次相關演習。有關計劃就環境和氣候變化日益頻繁所致的業務中斷情況制訂應對措施，從而增強我們的營運應變能力。

負責任的價值鏈

我們已將可持續發展風險評估納入本行的標準信貸評估程序。在評估可持續發展風險時，我們會與客戶交流，以評估低碳經濟將為他們帶來的氣候相關風險及機遇。

負責任融資

我們將可持續發展風險政策視為整體聲譽風險管理架構的一部分，並予以落實。我們重點關注可能對人類或環境構成嚴重不利影響的敏感行業，例如石油及天然氣、發電、金屬及採礦、農產品及林業等高碳行業。

該等政策界定我們在該等行業的業務風險偏好水平，以及我們在鼓勵客戶達致良好國際慣例標準方面的目標。如有客戶未能完全符合本行的政策規定，我們只會在確認該等客戶已負責任地管理相關風險的前提下

為其提供資金。該等客戶須接受更嚴格的盡職審查，而且一般須通過可持續發展風險管理專家的額外審批。

各業務單位定期就本行所有從事敏感行業的新客戶和現有客戶展開可持續發展風險評估，並與客戶會談，根據低碳經濟轉型過程和氣候變化為營商環境帶來的影響，評估他們所作的準備是否充足。



重大事故處理組



我們的重大事故處理組繼續領導和監督不同的應變措施，於面臨危機和緊急情況時為本行作出適當決策。本行亦與重大事故處理組共同安排培訓及模擬練習，讓小組成員熟習行動機制，並緊貼網絡攻擊等新型威脅的趨勢。

誠信、操守及公平

供應鏈誠信

本行致力協助滙豐集團於2050年或之前實現淨零碳排放的抱負，並冀望於2030年或之前減少自身營運產生的碳排放量。為達成以上目標，我們在ESG方面採取了下列行動：



1. 實施可持續採購政策。
2. 鼓勵、支持並協助供應商披露碳排放事宜，並達成相關目標及成果。
3. 透過供應商多元化計劃制訂基準，從而根據採購金額及採購量衡量本行供應鏈的多元程度，並與具體目標作出比較。
4. 制訂盡職審查程序，以識別並監察整體ESG風險，以及改善供應商在符合行為守則方面的合規表現和相關匯報流程。

本行於2023年3月30日實施《可持續採購政策》，並重點落實我們為合約供應商制訂的ESG要求。我們亦於2023年3月舉辦了一場巡迴演示，向所有供應商介紹新政策內容。

本行供應商在簽訂任何協議或提交任何建議書前，均須遵守我們的行為守則。《供應商行為守則》要求供應商遵守一系列行為標準，包括致力實現減少碳排放的目標、成為負責任的消費者、尊重並秉持人權原則、推廣多元共融文化、維持良好的企業作風，以及就確保合規落實有效的監管制度。

在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。我們定期檢討服務供應商及其產品表現，以確保其滿足雙方所協定的合約條款。例如，我們的投資管理和指數公司（恒生投資及恒生指數有限公司）均已登記成為聯合國負責任投資原則的簽署方。

本行96.9%的活躍供應商來自香港，其餘則來自亞洲其他地區、歐洲及美國（活躍供應商是指過去15個月曾接獲本行採購訂單的供應商）。

多元共融是本行企業文化不可或缺的元素，並已納入我們的採購政策及供應商行為守則中。

承辦商夥伴關係

本行於2023年更新可持續採購政策。該政策訂明我們在可持續發展方面的要求和標準，闡述本行如何在可持續採購流程中篩選供應商，並強調確保合約供應商遵守行為守則的重要性。

另一方面，我們的第三方風險管理政策就如何使用「Archer」環球系統管理、評估並監察第三方（供應商）風險提供指引，以確保第三方機構的整體合規表現。

第三方風險管理團隊亦會評估內在風險及殘留風險，並確定相關行動。

在供應商碳表現評估計劃，我們與滙豐集團合作，衡量本行供應商的碳排放相關表現。

我們亦每月檢視供應商的聲譽風險和ESG評分，以監察其聲譽是否良好，並了解供應商聲譽有否對本行構成任何潛在風險。

保護資料

資料私隱

政策及原則

我們致力根據營運所在市場的相關法律及規例，保護及尊重我們所持有和處理的資料。本行的方針建基於具備適當的人才、技術、系統、監控措施、政策及流程，確保私隱風險得到恰當管理。就管理資料私隱風險而言，集團層面的私隱政策及原則旨在為我們提供全球一致的方針，所有環球業務及環球部門均須遵守該等政策及原則。

我們已制訂多項程序，清晰說明處理資料私隱考慮事項時須採取的行動，當中包括發生須呈報的事件時，按適用私隱法律及規例通知監管機關、客戶或其他資料當事人。

本行政策涵蓋集團私隱政策原則等多項原則，列明我們應如何在高級管理層面處理資料私隱風險。該等原則及風險管理方針的落實程序與本行的監控機制維持一致。

我們定期就資料私隱風險展開風險及監控評估，並將具備詳情記入本行的非財務風險記錄系統。我們已就資料私隱風險及其他資料風險成立正規管治論壇，協助高級管理人員作出積極的風險管理決策。

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

我們已實施以下數項控制措施，以管理資料私隱風險。

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相關資料私隱法例。
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，並確保所識別的風險在可識別資料應用作任何新用途或出現處理變動前得到妥善管理。
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，當中涵蓋內部轉移（任何司法管轄區的集團實體之間的資料轉移）及外部轉移。
資料披露	確保可識別數據的外部披露（通常應外部要求作出）得到及時、一致、合規和準確的處理，並遵守相關資料私隱法例。
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，並遵守相關資料私隱法例。
私隱通知	確保我們根據相關資料私隱法例，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。
同意及選擇	確保我們根據相關資料私隱法例，獲取處理可識別資料所需之同意，並持續予以更新和管理。

保護資料



客戶私隱

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、市場推廣對象類別、以及其存取和更正資料的權利。他們可隨時瀏覽本行網站，查閱我們的私隱政策、《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》。

我們明白，員工在保障本行持份者免受數據安全及資料私隱風險影響方面扮演重要的角色。我們以裝備每位員工為己任，致力為所有同事提供所需的合適工具和指引，讓組織及客戶的安全得到保障。我們為本行上下所有員工提供網絡安全及資料私隱培訓，對象涵蓋高級管理層乃至前線客戶經理，務求提升員工的數據安全及資料私隱意識。

我們亦每年為員工舉辦培訓課程，課程涵蓋數據安全、資料私隱風險及相關監控措施方面的特定議題。

本行網站設有專門介紹數據安全監控措施的頁面，提醒客戶騙徒可能使用詐騙伎倆盜取其個人資料，因此他們務必時刻警覺，慎防欺詐活動。該頁面亦提供提防偽冒來電和手機短訊的貼士，以協助客戶避免成為受害者。

所有員工在得知重大事故後都必須根據重大事故上報手冊，立即向業務風險及控制管理部門或控制總監辦公室團隊報告事故詳情。相關專責人員獲悉後會展開調查，並在適當的情況下將問題上報至核心小組。為持續改善本行的業務表現，專責人員亦會就如何控制及回應事件提供建議，並制訂補救措施和總結事件中汲取的經驗。

獲確證實的客戶私隱投訴*

接獲渠道	
外部人士	0
本行	8
監管機構	0
總計	8

類型	
私隱洩漏	6
失竊	0
遺失客戶資料	2
其他	0
總計	8

* 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。

保護資料

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，本來有效降低網絡安全風險的控制措施隨時間推移變得過時。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在網絡安全上投放資源，以達致良好實踐標準，未來將致力維持此標準。

我們需要不斷檢討本行的網絡風險偏好，並維持監控措施在減輕相關風險方面的長期成效，方可在時下網絡威脅不斷升級的環境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，但透過在持續監控上投放資源，減低整體網絡風險並非不可能的事。本行持續重新評估監控措施的成效，並透過投資於維持和加強此等監控措施，從而將剩餘風險維持在可接受的水平。

我們繼續投放資源於防禦日益複雜的網絡攻擊，重點加強異常事件偵測、事故應對流程、安全開發和網絡系統漏洞修復，並提升針對惡意軟件、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



管治系統和措施，例如在批准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」）網絡安全框架的業界標準。銀行是網絡罪犯的主要目標，這些罪犯可能會嘗試竊取經濟利益和個人資料，從而導致營運中斷、財務損失、聲譽受損和客戶流失。因此，我們以保護本行及客戶免受該等網絡犯罪威脅為首任。

我們的風險管治論壇定期舉行會議，如董事會授權的風險委員會及風險管理會議，確保我們的管治及監控架構得到妥善執行、管理、維持和傳達。為保障我們的營運免受合規風險影響，我們亦制訂了穩健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表現。本行會檢討其網絡安全策略，並討論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。

保護資料

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，並再三確認所有人員的個別職務及職責。我們定期展開網絡安全演習，以協助本行上下人員進一步了解各自在發生網絡攻擊時應扮演的角色，以及應採取的協議流程、內部溝通途徑及上報程序。我們亦定期展開網絡釣魚測試，以提高組織各部門的整體安全意識。

本行設有24小時熱線服務，供員工即時報告網絡安全事故。本行的網絡安全分析員及保安營運中心會調查相關事件，並向管理人員報告，以就補救措施尋求指引。此外，我們亦制訂了網絡安全事故應對程序，並定期加以測試。

網絡安全培訓方面，我們為所有用戶（包括行政人員及其助理、資訊科技系統終端使用者、軟件開發人員及第三方服務供應商等）提供自動化網絡安全評估工具。我們亦透過中央平台管理網絡系統、操作系統、應用程式層和內部自定義軟件的安全漏洞，並根據輕重緩急次序加以修復。

我們於2023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、事故匯報及上報、安全使用通訊裝置及社交媒體、資訊分類及標籤等。

本行於2023年提供的網絡安全培訓及資訊包括：

- 向全體員工提供的強制性網上培訓
- 向董事會及執行委員會成員提供網絡安全簡介
- 向在環球業務部門及環球職能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
- 由資深管理層及專家講者主持的網絡安全研討會



>99%

員工已按時完成強制性網絡安全培訓

>90%

資訊科技開發人員持有本行至少一項內部安全開發人員認證

關於本報告

涵蓋範圍

本行的《環境、社會及管治報告2023》闡述我們於2023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。除另有註明外，本報告的資料及表現數據僅涵蓋我們於香港的業務。

本報告覆蓋本行之業務佔本行總營業收入93.7%。

除另有註明外，本報告所提及的「本集團」或「集團」乃指恒生及其所有位於香港的附屬公司。由於中國內地及其他業務佔本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%，方被認為重大。

財務數據乃摘錄自本行由2023年1月1日至12月31日的經審核年度賬項或按其編製。除另有註明外，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。以往報告所載之資料如需重列，均會列出原因。

我們上一份報告為《環境、社會及管治報告2022》，於2023年3月10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」）和可持續發展會計準則委員會（「SASB」）所制訂的商業銀行標準編製。我們將繼續按照氣候相關金融信息披露工作組（「TCFD」）的建議披露本報告涵蓋的氣候相關資訊，以提升本行氣候變化緩解及適應措施的透明度。本報告已交由香港品質保證局獨立驗證。

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ESG披露工作小組及ESG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ESG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（詳見「環境」一節）
- **平衡**：我們檢視並披露業務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**：本行每年均使用相同的披露方法，以便日後可就ESG數據作有意義的比較。

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的披露建議，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，我們的年度報告已涵蓋高級管理人員和關鍵人員薪酬的相關部分。薪酬總額已分成固定薪酬及浮動薪酬並予以匯報，而遞延股份獎勵採用授予滙豐控股有限公司股份的形式，滙豐控股有限公司為本行的最終控股公司。

關於本報告

ESG 相關資料搜集

數據搜集工作和信息精確度由本行第一道防線的內容負責人負責。為確保 ESG 披露的質素、準確性及透明度，我們繼續根據本行的「三道防線」框架收集並驗證 ESG 數據，並由 ESG 披露工作小組負責監督相關工作。

推動 ESG 披露及改進，需要各部門及業務單位的共同努力。我們的第一道防線內容負責人由相關部門主管委任，有助確保我們的 ESG 披露透明、準確和可靠。提名流程亦確保第一道防線內容負責人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，有能力協調披露的準備工作。

當第一道防線的內容編製人員提交相關資料及證明文件後，第一道防線的審核人員便會根據適當及可驗證的證據審閱相關材料。第一道防線的章節負責人（即業務單位及職能部門主管）須負責驗證各自團隊提出的相關數據，並就相關內部監控系統管理 ESG 事宜的成效作出證明。

第二道防線亦會獨立審閱第一道防線內容編製人員所提供的資料及證明文件。

第一道防線內容編製人員在環境、社會及管治報告方面的主要職責包括：



有關 ESG 資料的鑑證

本報告已交由香港品質保證局獨立驗證。核實工作是根據國際審計與核證準則委員會發布的《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 (詳見「核實聲明」)。

此外，在可持續發展融資及投資方面，自2021年起累計的進展額由PwC根據《香港鑑證業務準則》第3000號(經修訂)「非審核或審閱過往財務資料之鑑證工作」規定進行有限度鑑證(請參閱載於https://cms.hangseng.com/cms/fin4/esg_report_2023/tc/index.html的「獨立有限鑑證報告」)。

關於本報告

有關 ESG 和氣候相關數據、衡量指標及前瞻性陳述之提示聲明

《環境、社會及管治報告2023》包含若干前瞻性陳述，涉及本行的環境、社會及管治目標、承諾、抱負、氣候相關途徑、流程和計劃、以及我們用作或有意用作評估有關方面進度的方法及境況（「環境、社會及管治相關前瞻性陳述」）。

編製《環境、社會及管治報告2023》相關資料時，本行依賴多項關鍵判斷、估算及假設，所涉的流程及問題複雜。對於我們所用的環境、社會及管治數據、模型及方法（包括氣候數據、模型及方法），我們認為有關數據、模型及方法於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，以及評估可持續發展融資及投資的分類。然而，該等數據、模型及方法新穎且不斷演變，與其他財務資料中所用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穩健指標並不可行。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，而我們亦預計有關方面的行業指引、市場慣例及規例將繼續演變。我們亦面臨

其他方面的挑戰，包括數據難以及時取得、可用數據之間缺乏一致性和可比性，以及相關數據難以收集和處理。因此，《環境、社會及管治報告2023》所披露的環境、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。

鑑於氣候變化的演變路徑及其未來影響難以預測，加上未來因應環境、社會及管治相關議題所衍生的政策、市場反應及相關成效不明，本行日後可能需要重新評估我們在環境、社會及管治抱負、承諾及目標方面取得的進度、更新所使用的方法，或改變環境、社會及管治分析（包括氣候分析）的方針，而隨着市場慣例發展和可用數據的質量及數量提升，我們日後亦可能需要修訂、更新及重新計算環境、社會及管治披露及評估結果。

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），多種外部或本行特有的因素均可導致實際成就、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、轉型方法和日後風險承擔的轉變，以及氣候境況預測的限制；
- **環境、社會及管治預測風險**：環境、社會及管治方面的衡量指標複雜，而且仍在發展階段。另外，在這方面所採用的境況和用作分析該等境況的模型存在局限，結果容易受主要假設及參數影響，而該等假設及參數無法完全確定，因此分析結果無法完全展示氣候、政策及科技所造成的所有潛在影響；
- **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一套標準的環境、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發展階段，所有行業及市場均沒有統一或可比較的準則，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；

關於本報告

- **數據可獲得性、準確性、可驗證性及數據差距：**我們的披露受限於部分範疇內高質量數據的可獲得性，以及我們自身按需要及時收集和處理該等數據的能力。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，同一行業內的數據質量分數按年可能會出現預期以外的波動，而不同行業間數據質量分數的差異亦有可能會出現預期以外的波動。如數據的可獲得性及質量或本行收集和處理該等數據的能力隨時間出現任何相關變動，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；
- **方法及境況演變：**本行用以評估融資項目排放量和訂立環境、社會及管治目標的方法和境況，可能因應市場慣例、規例及 / 或科學進步（如適用）而逐步演變。該等方法和境況演變可能導致匯報數據（包括可持續金融和投資的分類）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；及
- **風險管理能力：**世界各地採取的行動（包括本行自身的舉措）未必能有效促進淨零碳排放的轉型過程，亦未必能有效管理相關環境、社會及管治風險，尤其其

氣候風險、自然界相關風險及人權風險，此等風險均可直接及經客戶間接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，包括實現滙豐集團逐步退出動力煤融資業務政策及能源政策中闡述的定位及相關減排目標（包括在選定高排放行業業務組合中減少資產負債表內融資排放和在適用情況下減少促進融資活動的排放量），從而可能導致本行的策略優先事項未能發揮部分或全部預期效益；及
2. 我們未必能根據監管機構不斷演變的期望，發展出符合期望的可持續融資和環境、社會及管治相關產品，而且我們衡量融資活動對環境和社會影響的能力或會因數據及模型限制及方法變動等原因而減弱，可能導致本行無法實現我們的環境、社會及管治目標、承諾及抱負。例如，本行可能無法協助滙豐集團實現邁向淨零碳排放的抱負和相關減排目標（包括在選定高排放行業業務組合中減少資產負債表內融資排放和在適用情況下減少促進融資活動的排放量），以及無法實現滙豐集團逐步退出動力煤融資業務政策及能源政策中闡述的定位，而漂綠風險亦可能增加。

任何由本行發出或代表本行發出的前瞻性陳述僅反映截至陳述當日的情況。除適用法律明確要求外，本行明確拒絕承擔任何修改或更新上述任何環境、社會及管治前瞻性陳述的義務。

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匯報、致股東之財務報表摘要、代理聲明、售股通函和招股說明書、新聞稿及其他書面資料，及本行董事、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中。

表現數據摘要

經濟表現

	單位	2023年	2022年	2021年	2020年
產生的直接經濟價值		40,829	33,987	33,230	36,087
分配的直接經濟價值		27,638	22,677	24,592	24,415
營運成本		5,952	5,628	5,256	4,691
員工薪酬及福利		5,795	6,445	6,311	6,102
出資人	百萬港元	13,135	8,548	10,453	11,214
香港政府		2,539	1,822	2,466	2,287
香港以外的政府		189	205	77	92
慈善捐獻		28	29	29	29
直接經濟價值留存		13,191	11,310	8,638	11,672

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。

關鍵指標 — 表現數據摘要

環保表現

	單位	2023年 ⁺	2022年 ^{''}	2021年 [#]	2020年 [*]
溫室氣體排放總量¹		14,557.26	15,479.79	16,411.02	19,571.59
範圍1		137.87	100.58	70.16	144.52
固定燃燒		86.76	61.17	27.19	57.98
流動燃燒		51.11	39.41	42.97	86.54
範圍2		13,565.13	14,992.89	15,973.04	18,904.47
購買電力	二氧化碳當量 (公噸)	13,546.55	14,979.99	15,967.65	18,892.81
煤氣		18.58	12.90	5.39	11.66
範圍3 ²		854.26	386.32	367.81	522.60
公幹(陸空交通)		578.23	78.10	70.57	201.85
輸電和配電損耗		260.02	297.64	283.17	309.99
上游運輸和配送(流動分行)		16.02	10.58	14.07	10.76
每名全職僱員平均溫室氣體總排放量		2.10	2.08	2.10	2.41
範圍1	二氧化碳當量 (公噸)/全職僱員	0.02	0.01	0.01	0.02
範圍2		1.96	2.02	2.04	2.33
範圍3		0.12	0.05	0.05	0.06
每平方尺溫室氣體排放量	二氧化碳當量 (公噸)/平方呎	0.01	0.01	0.01	0.01
總能源消耗³		25,972.09	28,349.81	29,292.18	30,030.36
間接: 電力	兆瓦時	25,524.09	28,037.15	29,154.51	29,734.74
直接: 燃氣及柴油		448.00	312.66	137.67	295.62
每名全職僱員平均能源消耗	兆瓦時/全職僱員	3.75	3.82	3.75	3.71
每平方呎能源消耗	兆瓦時/平方呎	0.03	0.02	0.02	0.02

關鍵指標 — 表現數據摘要

環保表現

	單位	2023年 ⁺	2022年 ^{''}	2021年 [#]	2020年 [*]
總耗水量	立方米	54,152.00	68,924.00	73,214.00	72,193.00
每名全職僱員平均耗水量	立方米 / 全職僱員	7.81	9.30	9.36	8.91
紙張總耗用量	公噸	1,224.00	1,447.00	1,401.00	1,747.00
棄置於堆填區廢物量 ⁴	公噸	199.40	214.49	264.42	507.26
每名全職僱員平均棄置廢物總量 ⁵	公噸 / 全職僱員	0.03	0.03	0.03	0.06
回收廢物循環再造總量		222.13	317.16	354.42	569.96
紙張		199.92	255.75	324.44	442.51
塑膠		0.46	0.53	0.72	0.79
鋁罐		0.18	0.44	1.36	0.58
玻璃	公噸	0.08	0	0.06	0.28
傢俱		0	33.77	14.81	5.55
資訊科技設備及電子用品		10.99	13.14	1.90	106.82
廚餘		6.89	9.71	6.31	13.43
墨盒及碳粉盒		3.61	3.81	4.82	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 ⁺2022年10月1日至2023年9月30日 ^{''}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

備註：

1. 範圍1及2的溫室氣體排放是按照香港政府的《香港建築物（商業、住宅或公共用途）的溫室氣體排放及減除的核算和報告指引（2010年版）》作估算。
範圍2的溫室氣體排放量是按電力和煤氣的消耗量及由公用事業公司所提供的相應排放因子系數計算。於2023年，中電的排放系數為0.39千克二氧化碳當量 / 千瓦時。港燈的排放系數由2022年10月至12月為0.71千克二氧化碳當量 / 千瓦時，由2023年1月至9月則為0.68千克二氧化碳當量 / 千瓦時。
範圍3的溫室氣體排放是參考溫室氣體盤查議定書的《企業價值鏈（範圍3）會計與報告標準》作估算。
2. 範圍3指為提供客戶服務而在上游或下游活動產生的間接排放。本行的上游活動包括差旅及供應鏈（包括交通運輸、分銷及廢棄物）的排放，下游活動則包括融資排放。融資排放目前因數據及系統所限而不作披露。
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. 由於有害廢物的數量甚少，有害廢物的處置量不作統計。
5. 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。

關鍵指標 — 表現數據摘要

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) ^{1, 7, 8}

	2023年	2022年	2021年	2020年
員工總人數	6,920	7,020	7,629	7,843
按年齡組別劃分				
30歲以下	1,339	1,437	1,850	1,999
30至39歲	2,664	2,626	2,769	2,712
40至49歲	1,624	1,679	1,750	1,824
50至59歲	1,218	1,208	1,197	1,262
60歲或以上	75	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	98.4%	98.2%	98.0%	不適用
英國	0.6%	0.7%	0.7%	不適用
加拿大	0.3%	0.3%	0.4%	不適用
澳洲	0.2%	0.2%	0.2%	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	97.4%	97.1%	93.4%	不適用
英國	0.9%	1.1%	2.4%	不適用
加拿大	0.6%	0.6%	1.2%	不適用
澳洲	0.4%	0.4%	0.6%	不適用

	2023年		2022年		2021年		2020年	
	男	女	男	女	男	女	男	女
按性別劃分	2,955	3,965	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	2,915	3,924	2,927	4,013	3,200	4,352	3,319	4,465
全職合約員工	40	39	39	35	41	31	38	17
兼職員工	0	2	1	5	1	4	1	3
按職位及性別劃分								
行政人員	1,552	1,545	1,498	1,505	1,439	1,441	1,340	1,355
專職人員	1,012	1,785	1,116	1,857	1,278	1,970	1,446	2,069
文職人員 / 非文職人員	391	635	353	691	525	976	572	1,061

關鍵指標 — 表現數據摘要

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^{1, 7, 8}

	2023年					
	男		女		總計	
	人數	比例	人數	比例	人數	比例
常務董事 ²	19	0.3%	17	0.3%	36	0.5%
3	80	1.2%	76	1.1%	156	2.3%
4	420	6.1%	418	6.0%	838	12.1%
5	1,033	14.9%	1,034	14.9%	2,067	29.9%
6	1,012	14.6%	1,785	25.8%	2,797	40.4%
7	354	5.1%	615	8.9%	969	14.0%
8	37	0.5%	20	0.3%	57	0.8%
總計	2,955	42.7%	3,965	57.3%	6,920	100.0%

女性在創收職能管理職位中所佔比例^{1, 7, 8}

	2023年	
	女	總計
常務董事 ²	7	0.5%
3	30	2.0%
4	164	10.7%
5	505	32.9%
總計	706	46.1%

員工平均年齡及服務年資（按員工類別劃分）^{1, 7, 8}

	2023年	2022年	2021年	2020年
員工平均年齡				
總計	39	39	38	38
行政人員	40	40	40	40
專職人員	38	38	37	37
文職人員 / 非文職人員	38	39	37	37
平均服務年資				
總計	10	10	10	10
行政人員	9	9	9	9
專職人員	11	11	11	11
文職人員 / 非文職人員	10	12	10	11

關鍵指標 — 表現數據摘要

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^{1, 7, 8, 9}

	2023年		2022年		2021年		2020年	
	男	女	男	女	男	女	男	女
30歲以下	329	316	232	259	370	418	135	98
30至39歲	231	219	242	199	295	249	117	50
40至49歲	90	89	88	78	77	93	15	28
50至59歲	17	40	13	31	23	13	7	3
60歲或以上	4	3	3	6	5	8	1	1
按員工類別劃分								
行政人員	212	196	224	187	不適用	不適用	不適用	不適用
專職人員	239	249	274	290	不適用	不適用	不適用	不適用
文職人員 / 非文職人員	220	222	80	96	不適用	不適用	不適用	不適用
合計	671	667	578	573	770	781	275	180
總計	1,338		1,151		1,551		455	
新入職比率 ³	19.0%		16.4%		20.3%		5.8%	
外部新聘比率 ⁴	62.4%		53.2%		59.2%		37.4%	
內部調任比率 ⁴	37.6%		46.8%		40.8%		62.6%	

2023年員工總流失人數（按年齡組別和性別劃分）^{1, 7, 8, 9}

	男		女	
	人數	流失率	人數	流失率
30歲以下	227	3.2%	212	3.0%
30至39歲	235	3.3%	271	3.9%
40至49歲	112	1.6%	130	1.8%
50至59歲	70	1.0%	112	1.6%
60歲或以上	41	0.6%	40	0.6%
合計	685	9.7%	765	10.9%
總計	1,450 (20.6%)			

按員工類別劃分的自然流失率^{1, 5, 7, 8, 9}

	2023年		2022年	
	人數	流失率	人數	流失率
行政人員	459	6.5%	587	8.0%
專職人員	592	8.4%	776	10.5%
文職人員 / 非文職人員	240	3.4%	340	4.6%

關鍵指標 — 表現數據摘要

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^{1, 5, 7, 8, 9}

	2023年				2022年				2021年				2020年			
	男		女		男		女		男		女		男		女	
	人數	流失率 ⁶	人數	流失率 ⁶	人數	流失率 ⁶	人數	流失率 ⁶	人數	流失率 ⁶	人數	流失率 ⁶	人數	流失率 ⁶	人數	流失率 ⁶
30歲以下	222	3.2%	209	3.0%	269	3.7%	286	3.9%	276	3.5%	286	3.6%	225	2.9%	191	2.8%
30至39歲	227	3.2%	265	3.8%	356	4.8%	336	4.6%	296	3.8%	267	3.4%	172	2.1%	131	1.6%
40至49歲	102	1.4%	121	1.7%	124	1.7%	141	1.9%	84	1.6%	122	1.6%	36	0.4%	79	1.0%
50至59歲	52	0.7%	89	1.2%	41	0.6%	72	1.0%	46	0.6%	62	0.8%	30	0.4%	41	0.5%
60歲或以上	4	0.1%	0	0.0%	42	0.6%	36	0.5%	53	0.7%	47	0.6%	40	0.5%	46	0.6%
合計	607	8.6%	684	9.7%	832	11.3%	871	11.9%	755	10.2%	784	10.0%	504	6.3%	488	6.5%
總計	1,291 (18.3%)				1,703 (23.2%)				1,540 (20.2%)				992 (12.8%)			

備註：

1. 所有人數以等同全職員工計算。
2. 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。
3. 指年底新入職員工數目對比總員工數目的百分比。
4. 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。
5. 流失率按實際員工人數計算。
6. 員工人數於年內沒有明顯的季節差異。
7. 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。
8. 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有變（如由全職轉為兼職，或反之亦然）所致。
9. 新入職員工人數及流失人數已計及公司之間的調動。

關鍵指標 — 表現數據摘要

社會表現 — 本行的員工統計數字一覽表

培訓和技能發展^{1,3}

	2023年	2022年	2021年	2020年
平均學習及發展日數				
每名香港僱員	3.6	3.3	4.1	3.8
按性別劃分的平均時數 ²				
男	33.1	27.9	35.0	34.0
女	26.9	25.4	29.0	28.0

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。
- 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

	2023年	2022年	2021年	2020年
缺勤率				
男	0.7%	1.2%	1.3%	1.1%
女	1.3%	1.9%	2.1%	1.6%
總計	1.1%	1.6%	1.8%	1.4%
因工傷損失的日數	439	44	32	625
因工死亡人數	0	0	0	0

內容索引

GRI 標準及香港交易所 ESG 指引內容索引

GRI 標準披露項目	香港交易所 ESG 指引	披露說明	章節 / 備註 (頁碼)
GRI 1：基礎2021			
GRI 1	匯報原則11； 整體方針7，8，11	基礎	關於本報告 (73-76)
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	關於本報告 (73-76)
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 (73-76)
披露項目2-3		報告期間、頻率及聯絡人	關於本報告 (73-76)
披露項目2-4		資訊重編	關於本報告 (73-76)
披露項目2-5	整體方針9	外部保證	核實聲明 (108)
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 (73-76)
披露項目2-7	KPI B1.1	員工	關鍵指標 — 表現數據摘要 > 社會表現 — 本行的員工統計數字一覽表 (80-84)
管治			
披露項目2-9		管治架構及組成	我們的 ESG 旅程 (7-10)
披露項目2-10		最高管治單位的提名與遴選	管治 > 制定高標準的管治 > 企業管治框架 (57)
披露項目2-11		最高管治單位的主席	我們的 ESG 旅程 (7-10)

內容索引

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影響管理方面的角色	董事會聲明及行政總裁的話 (5-6) ， 管治 > 制定高標準的管治 (57-58)
披露項目 2-13		影響管理的負責人	管治 > 制定高標準的管治 (57-58)
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 ESG 旅程 (7-10)
披露項目 2-15		利益衝突	管治 > 制定高標準的管治 > 企業管治框架 (57) ， 管治 > 誠信、操守及公平 > 管理多元風險 > 利益衝突 (66)
披露項目 2-16		重要關切問題的溝通	社會 > 與社區的互動 > 與各持份者緊密溝通 (53-54)
披露項目 2-17		最高管治單位的集體知識	管治 > 誠信、操守及公平 > 管理多元風險 > 合規 (61-62)
披露項目 2-18		最高管治單位的績效評估	我們的 ESG 旅程 (7-10)
披露項目 2-19		薪酬政策	社會 > 提升技能、發展事業及開拓機遇 > 績效管理及具建設性的意見回饋 (42-43) ， 社會 > 促進多元、締造共融 > 性別代表與薪酬 (31-32)
披露項目 2-20		薪酬決定流程	社會 > 提升技能、發展事業及開拓機遇 > 績效管理及具建設性的意見回饋 (42-43) ， 社會 > 促進多元、締造共融 > 性別代表與薪酬 (31-32)

附錄
內容索引

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)
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 > 我們的 ESG 策略 (3)
披露項目 2-23		政策承諾	我們的 ESG 旅程 > 我們的 ESG 管治 (7-9) , 環境 (11-27) , 社會 (28-54) , 管治 (55-72)
披露項目 2-24		納入政策承諾	我們的 ESG 旅程 > 我們的 ESG 管治 (7-9) , 環境 (11-27) , 社會 (28-54) , 管治 (55-72)
披露項目 2-25		補救負面影響的程序	管治 > 誠信、操守及公平 > 管理多元風險 (61-67)
披露項目 2-26	KPI B7.2	尋求建議和提出疑慮的機制	管治 > 誠信、操守及公平 > 管理多元風險 > 舉報 (66)
披露項目 2-27		法規遵循	環境 (11-27) , 社會 (28-54) , 管治 (55-72)
披露項目 2-28		公協會的會員資格	本行於2023年未在僱傭實務、職業健康與安全、童工或強迫勞動、產品責任或貪污等方面被定罪。 社會 > 與社區的互動 > 與各持份者緊密溝通 > 交流有關 ESG 議題的資訊 (53)

內容索引

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)
持份者參與			
披露項目 2-29	整體方針7	持份者溝通方針	社會 > 與社區的互動 > 與各持份者緊密溝通 > 持份者概覽 (53) , 我們的 ESG 旅程 > 重要性評估 (10)
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 ESG 旅程 > 重要性評估 (10)
披露項目 3-2		重要議題列表	我們的 ESG 旅程 > 重要性評估 (10)
披露項目 3-3		重要議題管理	我們的 ESG 旅程 > 重要性評估 (10)
經濟標準系列			
GRI 201 : 經濟績效2016			
披露項目 3-3	GD A4 , KPI A4.1	重要議題管理	關鍵指標 — 表現數據摘要 > 經濟表現 (77)
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 > 經濟表現 (77)
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	我們在氣候風險方面的方針符合集團的風險管理框架。有關本行管理氣候風險的詳情，請參年報「管理層討論及分析」下「風險」一節。
201-3		界定福利計劃責任與其他退休計劃	為了鼓勵員工規劃退休生活，我們在界定供款計劃中提供多種基金選擇。我們也定期提供基金概況介紹，幫助員工辨識並了解他們對投資風險和波動性的偏好。

附錄
內容索引

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 202 : 市場地位2016			
披露項目 3-3	GD B1 , KPI B1.1	重要議題管理	社會 (28-54)
GRI 203 : 間接經濟影響2016			
披露項目 3-3		重要議題管理	社會 > 與社區的互動 (49-54)
203-1	GD B8 , KPI B8.1	基礎設施的投資與支援服務	社會 > 與社區的互動 (49-54)
203-2		顯著的間接經濟影響	社會 > 與社區的互動 (49-54)
GRI 204 : 採購實務2016			
披露項目 3-3		重要議題管理	管治 > 誠信、操守及公平 > 負責任的價值鏈 > 供應鏈誠信 (68)
204-1	KPI B5.1	本地供應商的採購支出比例	管治 > 誠信、操守及公平 > 負責任的價值鏈 > 供應鏈誠信 (68)
GRI 205 : 反貪腐2016			
披露項目 3-3	GD B7	重要議題管理	管治 > 誠信、操守及公平 > 管理多元風險 > 金融犯罪 (62-63)
205-1	KPI B7.2	已進行貪腐風險評估的營運點	管治 > 誠信、操守及公平 > 管理多元風險 > 金融犯罪 (62-63)
205-2	KPI B7.3	有關反貪腐政策和程序的溝通及培訓	管治 > 誠信、操守及公平 > 管理多元風險 > 金融犯罪 (62-63)
205-3	KPI B7.1	已確認的貪腐事件及採取的行動	管治 > 誠信、操守及公平 > 管理多元風險 > 金融犯罪 (62-63)
			2023年，本行沒有與貪污有關的罰款、處罰或和解，亦沒有在解決違反反腐敗和反賄賂標準方面行動不充分的個案。

附錄
內容索引

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 B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓	管治 > 誠信、操守及公平 > 管理多元風險 > 金融犯罪 (62-63)
不適用	KPI B7.2	舉報程序	管治 > 誠信、操守及公平 > 管理多元風險 > 舉報 (66)
GRI 206 : 反競爭行為2016			
披露項目3-3		重要議題管理	管治 > 誠信、操守及公平 > 管理多元風險 > 競爭 (64)
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 > 誠信、操守及公平 > 管理多元風險 > 競爭 (64)
GRI 207 : 稅務2019			
披露項目3-3		重要議題管理	管治 > 誠信、操守及公平 > 管理多元風險 > 財務及稅務風險 (64)
207-1		稅務方針	管治 > 誠信、操守及公平 > 管理多元風險 > 財務及稅務風險 (64)
207-2		稅務管治、管控與風險管理	管治 > 誠信、操守及公平 > 管理多元風險 > 財務及稅務風險 (64)
207-3		稅務相關議題之持份者溝通與管理	管治 > 誠信、操守及公平 > 管理多元風險 > 財務及稅務風險 (64)
207-4		國別報告	管治 > 誠信、操守及公平 > 管理多元風險 > 財務及稅務風險 (64)
環境標準系列			
GRI 301 : 物料2016			
披露項目3-3	GD A1 , GD A2 , GD A3	重要議題管理	環境 (11-27)
301-1		所用物料的重量或體積	關鍵指標 — 表現數據摘要 > 環保表現 (78-79)
GRI 302 : 能源2016			
披露項目3-3	GD A1 , GD A2 , GD A3	重要議題管理	環境 (11-27)

附錄
內容索引

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)
302-1	KPI A2.1	機構內部的能源消耗量	環境 > 將淨零碳排放融入我們的營運方式 > 對集團業務的方針 > 環保表現 (24) , 關鍵指標 — 表現數據摘要 > 環保表現 (78-79)
302-3	KPI A2.1	能源強度	環境 > 將淨零碳排放融入我們的營運方式 > 對集團業務的方針 > 環保表現 (24) , 關鍵指標 — 表現數據摘要 > 環保表現 (78-79) 每名員工的平均直接能源消耗：0.06兆瓦時 每名員工的平均間接能源消耗：3.32兆瓦時
302-4	KPI A2.3 , KP1 A1.5	減少能源消耗	環境 (11-27)
302-5	KPI A2.3 , KP1 A1.5	降低產品和服務的能源需求	環境 (11-27)
不適用	KPI A2.3	描述能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟	環境 > 將淨零碳排放融入我們的營運方式 > 對集團業務的方針 > 環境管理 (20-23)
GRI 303 : 水與放流水2018			
披露項目 3-3	KPI A2.2 , KPI A2.4	重要議題管理	環境 (11-27)
303-1	KPI A2.4	共享水資源之相互影響	環境 (11-27)
303-2		與排水相關影響的管理	環境 (11-27)
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，因此求取水源方面沒有問題。

附錄
內容索引

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)
303-5	KPI A2.2	耗水量	環境 > 將淨零碳排放融入我們的營運方式 > 對集團業務的方針 > 環保表現 (24) , 關鍵指標 — 表現數據摘要 > 環保表現 (78-79)
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	環境 > 將淨零碳排放融入我們的營運方式 > 對集團業務的方針 > 環境管理 (20-23)
GRI 305 : 排放2016			
披露項目 3-3	GD A1 , GD A2 , GD A3	重要議題管理	環境 (11-27)
305-1	KPI A1.2	直接 (範圍1) 溫室氣體排放	環境 > 將淨零碳排放融入我們的營運方式 > 對集團業務的方針 > 環保表現 (24) , 關鍵指標 — 表現數據摘要 > 環保表現 (78-79)
305-2	KPI A1.2	能源間接 (範圍2) 溫室氣體排放	環境 > 將淨零碳排放融入我們的營運方式 > 對集團業務的方針 > 環保表現 (24) , 關鍵指標 — 表現數據摘要 > 環保表現 (78-79)
305-3		其他間接 (範圍3) 溫室氣體排放	環境 > 將淨零碳排放融入我們的營運方式 > 對集團業務的方針 > 環保表現 (24) , 關鍵指標 — 表現數據摘要 > 環保表現 (78-79)
305-4	KPI A1.2	溫室氣體排放強度	環境 > 將淨零碳排放融入我們的營運方式 > 對集團業務的方針 > 環保表現 (24) , 關鍵指標 — 表現數據摘要 > 環保表現 (78-79)

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)
305-5	KPI A1.5, KPI A2.3	溫室氣體排放減量	環境 (11-27)
305-7	KPI A1.1	氮氧化物, 硫氧化物及其他重大的氣體排放	業務的氮氧化物、硫氧化物及其他重大的氣體排放並非重大, 因此有關數據未被披露。
不適用	KPI A1.5	描述排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟	環境 > 將淨零碳排放融入我們的營運方式 > 對集團業務的方針 > 環境管理 (20-23)
GRI 306 : 廢棄物2020			
披露項目3-3	KPI A1, KPI A1.3, KPI A1.4, KPI A1.6	重要議題管理	環境 (11-27)
306-1	KPI A1.6	廢棄物的產生及與廢棄物相關的顯著影響	環境 (11-27)
306-2	KPI A1.6	與廢棄物相關的顯著影響的管理	環境 (11-27)
306-3	KPI A1.3, KPI A1.4	廢棄物的產生	環境 > 將淨零碳排放融入我們的營運方式 > 對集團業務的方針 > 環保表現 (24), 關鍵指標 — 表現數據摘要 > 環保表現 (78-79)
306-4	KPI A1.3	廢棄物的處置移轉	環境 > 將淨零碳排放融入我們的營運方式 > 對集團業務的方針 > 環保表現 (24), 關鍵指標 — 表現數據摘要 > 環保表現 (78-79)
306-5	KPI A1.3	廢棄物的直接處置	環境 > 將淨零碳排放融入我們的營運方式 > 對集團業務的方針 > 環保表現 (24), 關鍵指標 — 表現數據摘要 > 環保表現 (78-79)
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	環境 (11-27)

附錄
內容索引

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 308 : 供應商環境評估2016			
披露項目 3-3	GD B5 , KPI B5.2 , KPI B5.4	重要議題管理	管治 > 誠信、操守及公平 > 負責任的價值鏈 > 供應鏈誠信 (68)
308-1	KPI B5.2	採用環境標準篩選的新供應商	管治 > 誠信、操守及公平 > 負責任的價值鏈 > 供應鏈誠信 (68)
社會標準系列			
GRI 401 : 僱傭2016			
披露項目 3-3	GD B1 , KPI B1.1	重要議題管理	社會 (28-54)
401-1	KPI B1.2	新聘僱員和員工流失	關鍵指標 — 表現數據摘要 > 社會表現 — 本行的員工統計數字一覽表 (80-84)
401-2		提供給全職員工 (不包括臨時或兼職員工) 的福利	社會 > 建立健康職場 > 促進身心發展及使命感 > 員工福利 (37)
401-3		育嬰假	社會 > 建立健康職場 > 促進身心發展及使命感 > 員工福利 (37)
GRI 402 : 勞 / 資關係2016			
披露項目 3-3		重要議題管理	社會 (28-54)
GRI 403 : 職業健康與安全2018			
披露項目 3-3	GD B2 , KPI B2.3	重要議題管理	社會 > 建立健康職場 > 促進身心發展及使命感 (37-38)
403-1		職業健康與安全管理系統	社會 > 建立健康職場 > 促進身心發展及使命感 (37-38)
403-2		危害辨識、風險評估及事故調查	社會 > 建立健康職場 > 促進身心發展及使命感 (37-38)
403-3		職業健康服務	社會 > 建立健康職場 > 促進身心發展及使命感 (37-38)
403-4		有關職業安全衛生之工人參與、諮商和溝通	社會 > 建立健康職場 > 促進身心發展及使命感 (37-38)

內容索引

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)
403-5		有關職業安全衛生之工人訓練	社會 > 建立健康職場 > 促進身心發展及使命感 (37-38)
403-6		促進工人健康	社會 > 建立健康職場 > 促進身心發展及使命感 (37-38)
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 > 建立健康職場 > 促進身心發展及使命感 (37-38)
403-8		職業安全衛生管理系統所涵蓋之工作者	社會 > 建立健康職場 > 促進身心發展及使命感 (37-38)
403-9	KPI B2.1	工傷	關鍵指標 — 表現數據摘要 > 社會表現 (84)
不適用	GD B2, KPI B2.3	列明與健康及安全相關的法律及法規 (例如職業安全及健康條例)	社會 > 建立健康職場 > 促進身心發展及使命感 (37-38)
不適用	KPI B2.1, KPI B2.2	因工傷損失的工作日數；過去三年 (包括匯報年度) 每年因工死亡的人數及比率	關鍵指標 — 表現數據摘要 > 社會表現 (84)
GRI 404：培訓與教育2016			
披露項目3-3	GD B3	重要議題管理	社會 > 提升技能、發展事業及開拓機遇 (39-43)
404-1	KPI B3.2	每名員工每年平均受訓時數	社會 > 提升技能、發展事業及開拓機遇 > 培訓和技能發展 (41-42) , 關鍵指標 — 表現數據摘要 > 社會表現 (84)
404-2	GD B3	提升員工職能及過渡協助計劃	社會 > 提升技能、發展事業及開拓機遇 (39-43)
404-3		定期接受績效及職業發展評核的員工百分比	社會 > 提升技能、發展事業及開拓機遇 > 績效管理及具建設性的意見回饋 (42-43)
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 > 提升技能、發展事業及開拓機遇 (39-43)
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 > 提升技能、發展事業及開拓機遇 > 培訓和技能發展 (41-42)

內容索引

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 405 : 多元化與平等機會2016			
披露項目 3-3	GD B1	重要議題管理	社會 > 促進多元、締造共融 (30-33) , 管治 > 誠信、操守及公平 > 負責任的價值鏈 > 供應鏈誠信 (68)
405-1		公司管治團隊及員工的多元性	社會 > 促進多元、締造共融 > 多元性政策 (32-33)
GRI 406 : 反歧視2016			
披露項目 3-3	GD B1	重要議題管理	社會 > 促進多元、締造共融 (30-33) , 管治 > 誠信、操守及公平 > 負責任的價值鏈 > 供應鏈誠信 (68)
406-1		歧視事件及採取的糾正行動	管治 > 誠信、操守及公平 > 管理多元風險 > 平等機會及反歧視 (65-66) 2023年共有五宗有關歧視的申述個案。
GRI 408 : 童工2016			
披露項目 3-3	GD B4 , GD B5	重要議題管理	管治 > 誠信、操守及公平 > 負責任的價值鏈 > 供應鏈誠信 (68)
408-1	KPI B5.2 , KPI B5.3	具有重大童工事件風險的營運點和供應商	管治 > 誠信、操守及公平 > 負責任的價值鏈 > 供應鏈誠信 (68)
GRI 409 : 強迫或強制勞動2016			
披露項目 3-3	GD B4 , GD B5	重要議題管理	管治 > 誠信、操守及公平 > 負責任的價值鏈 > 供應鏈誠信 (68)
409-1	KPI B5.2 , KPI B5.3	具有重大強迫或強制勞動事件風險的營運點和供應商	管治 > 誠信、操守及公平 > 負責任的價值鏈 > 供應鏈誠信 (68)

附錄
內容索引

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 410：保安實務2016			
披露項目3-3		重要議題管理	社會 > 促進多元、締造共融 (30-33)
410-1		接受人權政策或程序培訓的保安人員	社會 > 促進多元、締造共融 (30-33)
GRI 411：原住民權利2016			
披露項目3-3		重要議題管理	管治 > 誠信、操守及公平 > 管理多元風險 > 平等機會及反歧視 (65-66)
411-1		涉及侵害原住民權利的事件	管治 > 誠信、操守及公平 > 管理多元風險 > 平等機會及反歧視 (65-66) 2023年沒有涉及侵犯原住民權利的申訴個案。
GRI 413：當地社區2016			
披露項目3-3	GD B8；KPI B8.1；KPI B8.2	重要議題管理	社會 > 與社區的互動 (49-54)
413-1		獲當地社區參與、經影響評估和具備發展計劃的業務	社會 > 與社區的互動 (49-54)
413-2		供應鏈中的負面社會影響及採取的行動	社會 > 與社區的互動 (49-54)
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），以及對該等專注範疇付出的資源（如金錢或時間）	社會 > 與社區的互動 (49-54)
不適用	KPI B8.2	對專注範疇付出的資源（如金錢或時間）	社會 > 與社區的互動 (49-54)
GRI 414：供應商社會評估2016			
披露項目3-3	GD B5	重要議題管理	管治 > 誠信、操守及公平 > 負責任的價值鏈 > 供應鏈誠信 (68)
414-1	KPI B5.2，KPI B5.3	採用社會標準篩選的新供應商	管治 > 誠信、操守及公平 > 負責任的價值鏈 > 供應鏈誠信 (68) 2023年沒有因貪污相關的違規行為而與商業夥伴終止合約或不續約的個案。

附錄
內容索引

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 415：公共政策2016			
披露項目3-3		重要議題管理	管治 > 誠信、操守及公平 > 管理多元風險 > 金融犯罪 (62-63)
415-1		政治捐獻	管治 > 誠信、操守及公平 > 管理多元風險 > 金融犯罪 (62-63) 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	重要議題管理	管治 > 客戶體驗 (59-60)
416-1		評估產品和服務類別對健康和安全的影響	管治 > 客戶體驗 (59-60)
416-2	KPI B6.1	未遵循產品與服務的健康和安全相關法規之事件	管治 > 客戶體驗 (59-60) 2023年並沒有違反產品與服務的健康和安全相關法規之事件。
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	管治 > 客戶體驗 (59-60)
GRI 417：行銷與標示2016			
披露項目3-3	GD B6	重要議題管理	管治 > 客戶體驗 (59-60)
417-1	GD B6	產品和服務資訊與標示的要求	管治 > 客戶體驗 (59-60)
417-2	GD B6	未遵循產品與服務的資訊與標示相關法規之事件	管治 > 客戶體驗 (59-60)
417-3	GD B6	未遵循營銷傳訊相關法規的事件	管治 > 客戶體驗 (59-60)
不適用	KPI B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的實務	管治 > 客戶體驗 (59-60)
GRI 418：客戶私隱2016			
披露項目3-3	GD B6，KPI B6.5	重要議題管理	管治 > 保護資料 (69-72)
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 > 保護資料 (69-72)

附錄
內容索引

SASB 準則內容索引

主題	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) 活期及儲蓄戶口數目及 (2) 總額	存款總額 (個人銀行業務) : 港幣8,680億元
	FN-CB-000.B	(a) 個人、(b) 小型企業以及 (c) 企業客戶的 (1) 貸款宗數及 (2) 貸款總額	貸款總額 (個人銀行業務) : 港幣4,000億元
資訊安全	FN-CB-230a.1	(1) 數據外洩事件宗數、(2) 與個人可識別資訊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客戶數量	管治 > 保護資料 (69-72)
	FN-CB-230a.2	描述識別及應對數據安全風險的方法	管治 > 保護資料 (69-72)
普及金融及能力建設	FN-CB-240a.1	就促進小型企業及社區發展之項目提供的 (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2023財政年度披露此類信息。
	FN-CB-240a.2	就促進小型企業及社區發展之項目提供貸款所產生之逾期及非應計貸款 (1) 宗數及 (2) 總額	
	FN-CB-240a.3	為沒有銀行賬戶或資金不足的客戶提供無費用活期戶口服務所涉及的戶口數目	無
	FN-CB-240a.4	為沒有銀行賬戶、資金不足或未有得到充分服務的客戶而設的金融教育活動的參與人數	社會 > 建立客戶共融與復元力 (44-48) , 社會 > 與社區的互動 (49-54)

內容索引

主題	代碼	披露說明	章節 / 備註 (頁碼)
ESG 元素納入信貸分析	FN-CB-410a.1	按行業劃分的工商業信貸風險	2023年年報：按類分析 截至 2023 年 12 月 31 日止年度的銀行業披露報表： 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	描述將 ESG 元素納入信貸分析的方法	環境 (11-27) 管治 > 誠信、操守及公平 > 負責任的價值鏈 (67-68)
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、失當行為或其他金融行業法律或法規相關的法律訴訟而招致的金錢損失總額	管治 > 誠信、操守及公平 > 管理多元風險 (61-67)
	FN-CB-510a.2	描述舉報政策及流程	管治 > 誠信、操守及公平 > 管理多元風險 > 舉報 (66)
系統性風險管理	FN-CB-550a.1	按類別劃分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」）的身份披露有關信息。
	FN-CB-550a.2	描述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	環境 (11-27) 2023年年報：管理層討論及分析 > 風險 > 風險管理工具 > 壓力測試及復元計劃

內容索引

TCFD 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。

恒生將根據從持份者收到的意見，並考慮到其在香港金融管理局《監管政策手冊》單元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》單元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《環境、社會及管治報告》中所載氣候相關金融信息披露工作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、我們氣候相關策略的範圍和目標、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	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。 非執行董事參加了2023年5月舉行的非執行董事峰會。峰會主題包括可持續發展、風險框架及風險監控文化，以及策略更新。我們的董事亦於2023年9月和11月接受了氣候相關培訓。	第7-8, 61頁
小組委員會的問責、程序及頻密程度	鑑於氣候事宜範圍廣泛，管治活動乃視乎適當情況，透過專門管治架構、定期會議及委員會予以管理，當中包括屬於董事會層面的委員會—執行委員會及風險委員會。 執行委員會透過認可及建議關鍵ESG事項供董事會批核，協助董事會監督ESG事宜，並透過對ESG承諾和措施進行監督、協調和管理，支持本行制訂及落實ESG及氣候策略、首要政策和重大承諾。 風險委員會對計劃的落實進行監督，以確保本行發展出穩健的氣候風險管理能力，同時負責監督ESG相關措施並加以檢討，以便分析風險概況。	第8頁
董事會及相關董事會下設委員會考慮氣候的例子	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，並確保相關方獲悉重要性評估的結果。	第8頁
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	風險監控與合規總監負責管理氣候相關風險，並在ESG督導委員會中代表風險團隊，領導把氣候風險納入本行風險管理的工作。	第9頁
管理層如何向董事會報告	管理層在整個2023年與董事會就氣候策略、客戶轉型互動及氣候風險管理等首要氣候事宜保持溝通。	第8-9頁

內容索引

建議	回應	披露位置
用於通知管理層的程序	我們的風險管治論壇定期舉行會議，確保我們妥善執行、管理及維持本行的管治及監控架構，並傳達相關信息。此外，我們的風險監控與合規總監在ESG督導委員會中代表風險團隊，領導把氣候風險納入本行風險管理的工作。請參閱我們的《2023年年報》，詳細了解適用於本行上下的風險應對方針。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控，並定期向執行委員會匯報。同時，我們會定期計量、監測和匯報本行的ESG表現和相關關鍵績效指標。	第7-8, 58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>在六個高轉型風險行業的批發貸款客戶方面，我們推出了轉型及實際風險問卷調查，以評估氣候變化對若干客戶業務模式的影響，並加深我們在這方面的了解。客戶經理會與客戶聯繫並完成問卷記錄，有助我們識別促進客戶轉型的潛在商機。</p> <p>我們對香港零售按揭業務完成了詳細的資產層面分析。</p> <p>有關本行管理氣候風險的詳情，請參閱年報「管理層討論及分析」下「風險」一節。</p> <p>在滙豐集團的2023年內部氣候境況分析中，一共建立及探討了五種不同的境況，以察看因氣候變化的一系列結果所引致的潛在影響。我們以這些境況為模板，並納入我們組織及各行業客戶所面對的獨特氣候風險及弱點，以作使用。</p>	第26-27頁
相關短期、中期及長期時限	<p>恒生繼續為滙豐集團作出貢獻，助其達成抱負一在2030年前為客戶提供及促成7,500億美元至1萬億美元的可持續融資及投資，以助他們過渡至淨零及可持續的未來。2023年，我們持續透過產品、服務和合作關係，擴寬可持續融資的覆蓋，幫助實體經濟實現減排。</p> <p>我們採納滙豐集團對短期、中期及長期的定義：短期為2025年底前；中期為2026至2035年；而長期為2036至2050年。</p>	第16-17頁
已識別的轉型或實體氣候相關議題	<p>轉型風險方面，我們設有多項指標，以監控六個高轉型風險行業的批發企業貸款組合的風險承擔。</p> <p>我們會在按揭組合中識別出具有潛在較高實際風險的房產或區域，並進行在地分析，同時透過季度氣候指標管理潛在風險承擔。</p>	第26-27頁

內容索引

建議	回應	披露位置
按行業及 / 或地區分析風險及機遇	<p>境況分析利用一系列的氣候境況，幫助我們闡明集團的風險和機遇，讓集團加強認識氣候變化所帶來的影響，以便進行未來規劃。</p> <p>恒生目前並未全面披露按行業 / 地區劃分的轉型及實際風險之定量影響。我們的目標是開發適當的系統、數據和流程，以便在未來作出有關披露。</p>	第26-27頁
碳相關資產的信貸風險承擔集中度 (銀行補充指引)	<p>轉型風險方面，我們設有多項指標，以監控六個高轉型風險行業的批發企業貸款組合的風險承擔。那些行業包括汽車、化工、建造及建築材料、金屬及採礦、石油及天然氣，以及電力及公用事業。我們就批發貸款組合中該六個高轉型風險行業的風險承擔進行內部匯報，並在取得更多可用數據後將進一步加強我們的披露。</p>	第26-27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>在本行的批發貸款組合中，排放量高行業的客戶對較高氣候相關損失的風險承擔持續最大。</p>	第27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>我們與滙豐集團攜手努力，助其達成抱負，其中包括於2030年前使其供應鏈實現淨零排放，以及於2050年前將其客戶組合的融資排放降至淨零。我們考慮了氣候相關議題對我們的業務、策略和財務規劃的影響。氣候方面的作為或不作為會造成聲譽上的關注，可能會對我們獲取資本有所影響。此外，如果我們被認為在業務活動中誤導了持份者，或者未能實現我們所聲明的淨零目標，我們則可能會面臨聲譽受損，影響我們的創收能力，並可能對我們進入資本市場構成影響。隨着我們獲得更多可用數據，我們預計可在中期進一步加強披露。</p>	第5, 12-13頁
對產品及服務的影響	<p>我們持續協助滙豐集團實現於2030年底前提供並促成7,500億美元至1萬億美元可持續發展融資及投資的抱負，以協助客戶過渡至淨零碳排放，邁向可持續發展的未來。我們亦視乎不斷演變的準則、分類及慣例，不時檢視並加強產品定義。</p> <p>2023年，我們加強了審核可持續融資產品分類和標籤的管治流程，讓我們能夠準確、完整地披露與可持續融資相關的定量數據。我們最近就綠色貸款，社會貸款，綠色貿易貸款及可持續發展掛鈎產品的累積成果披露了可持續融資數據。</p>	第16-17頁

內容索引

建議	回應	披露位置
對供應鏈及 / 或價值鏈的影響	<p>我們的可持續發展採購政策訂明了我們在可持續發展方面的要求和標準，並於2023年有所更新。該政策闡述我們如何在可持續發展採購流程中選擇我們的供應商，同時強調合約供應商遵守我們的行為守則的重要性。</p> <p>此外，我們的第三方風險管理政策就 Archer 的使用為我們提供指引。Archer 是一個用於管理、評估和監控第三方（供應商）風險的全球系統，讓我們能夠確保第三方的整體合規性。</p> <p>我們的第三方風險管理團隊負責評估固有風險及剩餘風險，並識別出相關行動。</p>	第68頁
對調整及緩減措施的影響	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。我們對辦公室進行了翻新，以提高我們工作場所的空間效率。	第13, 21頁
對業務營運的影響	本行實現營運淨零碳排放的方針與滙豐「減排、取代及消除」的減碳策略一致。我們致力減少因資源消耗所致的碳排放量，然後以低碳替代方案取代剩餘的排放量，並計劃在較後階段購買高質素的碳補償額度，消除無法減少或取代的剩餘排放量。	第23頁
對研發投資的影響	恒生投資管理有限公司（「恒生投資」）已委任第三方 ESG 數據供應商，以管理其 ESG 和氣候相關風險，以及恒生投資主動型管理投資的風險承擔。	第14頁
邁向低碳經濟的過渡計劃	<p>我們目前未有披露相關的過渡計劃。</p> <p>滙豐集團於2024年1月發布其首個淨零碳排放過渡計劃，內容包括其氣候策略、科學為本的目標，以及其如何部署將有關計劃納入其流程、政策、管治及能力。我們將以該過渡計劃為指引。</p>	第13-15頁
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	滙豐集團於2023年改善了內部氣候境況分析的流程，強調就主要風險行業和地區提供更細緻的見解，以促進核心決策過程，並回應監管要求。	第26-27頁
影響表現的主要因素以及如何考慮有關因素	本行的氣候境況分析同時考慮實際和轉型兩方面的風險，旨在剖析該等氣候風險將如何影響組織內部對其他風險的管理手法，包括信貸風險、交易市場風險及非財務風險等。	第26-27頁
所用境況以及其如何納入政府政策	滙豐集團編製內部境況時參考了外界公開提供的氣候境況，包括央行與監管機構綠色金融網絡（Network for Greening the Financial System）、政府間氣候變化專門委員會（Intergovernmental Panel on Climate Change）和國際能源署（International Energy Agency）所編製的氣候境況。滙豐集團採納該等外部境況為範本，並納入集團組織及各行業與地區客戶所面對的獨特氣候風險及弱點。	第26-27頁

內容索引

建議	回應	披露位置
我們的策略如何可能改變和調整	我們繼續利用滙豐集團的氣候境況分析，以了解及評估本行策略的復元力，以及該策略如何能夠在盡可能減低風險的同時把握各種機遇，從而讓我們順利應付氣候轉型。	第26-27頁
風險管理		
a) 說明機構識別及評估氣候相關風險的程序		
程序	我們繼續將氣候風險納入我們現有的風險分類中，並在適當的情況下透過適用於現有風險的政策、程序和控制措施將其納入風險管理框架。 有關本行管理氣候風險的詳情，請參閱年報「管理層討論及分析」下「風險」一節。	第26頁
整合至政策及流程	我們正在將氣候風險納入政策、流程和控制措施中。隨着我們在管理氣候風險方面日漸成熟，我們將繼續完善相關政策、流程及控制措施。 有關本行管理氣候風險的詳情，請參閱年報「管理層討論及分析」下「風險」一節。	第26頁
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）	我們繼續將氣候風險納入我們現有的風險分類中，並在適當的情況下透過適用於現有風險的政策、程序和控制措施將其納入風險管理框架。 有關本行管理氣候風險的詳情，請參閱年報「管理層討論及分析」下「風險」一節。	第26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	董事會授權的風險委員會和風險管理會議等風險管治論壇乃定期會議，其作用為確保我們的管治及控制框架得到適當的實施、管理和維持，以及予以通報。 氣候風險承受水平有助我們監督及管理氣候變化帶來的財務和非財務風險、滿足監管期望，並以安全和可持續的方式實現氣候抱負。就風險承受水平而言，我們最初以氣候風險的監督及管理為焦點，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際風險承擔。我們將繼續定期檢討我們的風險承受水平，以確保其可覆蓋最重大的氣候風險，並制訂適當的指標以衡量和監控該等風險。 有關本行管理氣候風險的詳情，請參閱年報「管理層討論及分析」下「風險」一節。	第8-9, 58頁

內容索引

建議	回應	披露位置
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	<p>氣候風險已被納入我們現有的風險分類法，並在適當的情況下透過適用於現有風險的政策和控制措施納入風險管理框架。</p> <p>我們的氣候風險管理方針符合我們的風險管理框架及「三道防線」模型，該模型訂明我們如何識別、評估和管理風險。</p> <p>有關本行管理氣候風險的詳情，請參閱年報「管理層討論及分析」下「風險」一節。</p>	第26, 58頁
我們如何計及實體及部門之間的相互連繫	就氣候風險而言，我們的相關方針符合我們的風險管理框架及「三道防線」模型，該模型訂明我們如何識別、評估和管理風險。	第26頁
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	<p>轉型風險方面，我們設有多項指標，以監控六個高轉型風險行業的批發企業貸款組合的風險承擔。</p> <p>有關本行管理氣候風險的詳情，請參閱年報「管理層討論及分析」下「風險」一節。</p> <p>我們沒有完全披露用於評估氣候相關實際（短期）及轉型（政策及法例、科技、市場）風險對零售借貸、部分批發借貸以及其他金融中介業務活動的影響之指標（尤其是按行業、地區、信貸質素及平均年期劃分的信貸風險承擔、所持股權及債務，或交易持倉）。</p>	第26-27頁
用於評估機遇進展的指標	<p>我們於2023年披露了本行為滙豐集團的可持續發展融資抱負作出貢獻，助其為客戶提供並促成7,500億美元至1萬億美元可持續發展融資及投資，使他們能過渡至淨零碳排放。</p> <p>恒生目前並未有就氣候相關機遇全面披露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以及與我們的業務或策略規劃期間一致的前瞻性指標。在可持續融資方面，恒生披露若干要素。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>	第16-17頁
董事會及高級管理層獎勵	我們的行政總裁及所有執行委員會成員已將減碳及 / 或可持續融資等 ESG 措施，連同相關關鍵績效指標及目標納入其2023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。	第43頁

內容索引

建議	回應	披露位置
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）	我們沒有完全披露用於評估氣候相關實際（緊急或短期）及轉型（政策及法例、科技、市場）風險對零售借貸、部分批發借貸以及其他金融中介業務活動的影響之指標（尤其是按行業、地區、信貸質素及平均年期劃分的信貸風險承擔、所持股權及債務，或交易持倉）。	第26-27頁
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	我們報告因建築物使用能源和員工差旅而產生的範圍1、範圍2和部分範圍3溫室氣體排放量。	第24, 78-79頁
貸款和金融中介業務的溫室氣體排放量（銀行補充指引）	由於數據和系統的限制，我們目前不披露融資排放數據。未來有關融資排放和相關風險的披露，將取決於我們的客戶是否披露其碳排放和相關風險。隨着我們獲得更多可用數據，我們計劃在中期進一步加強有關披露。	第16頁
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，我們就耗電量及溫室氣體排放設定了基於絕對值的環境目標。我們在披露中並未包括紙張消耗、廢棄物轉移和減廢目標，原因是這些目標可能會根據市場慣例或監管要求隨着時間而發展。</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方面的限制，恒生目前並未有披露用於衡量及管理實際及轉型風險的目標。隨着我們獲得更多可用數據，我們計劃在中期進一步加強有關披露。</p>	第23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2023（「報告」）的全部內容進行獨立驗證。報告詳述了恒生在2023年由1月1日至2023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

2024年2月

譚玉秀

業務總監