



衷誠共議 持續同行

企业可持续发展报告 2014

[詳情 >](#)

恒生銀行有限公司
股份代号： 11

关于本报告

报告简介

恒生银行企业可持续发展报告（「报告」）阐述恒生银行于金融界履行企业公民责任所秉持的原则及推行的工作，以及与主要持份者的关系。

报告详述本行在 2014 年内支持可持续发展原则的各项工作，主要包括持份者所关注并与恒生可持续发展有关的经济、环境及社会议题。本报告是本行 2014 年年报「企业可持续发展」章节的补充。

报告范畴

本报告内容为恒生在香港营运所衍生的重要可持续发展议题。

量度数据的方法及计算的基础载列于数据表旁。财务数据乃摘录自本行截至 2014 年 12 月 31 日的经审核年度账项或据此编制。

本报告的范围及量度方法与过往的报告相若。以往报告所提供之数据如需重新说明，均会列出原因。

涵盖期间

财务资料涵盖 2014 年 1 月 1 日至 2014 年 12 月 31 日。除特别注明外，其他资料的涵盖日期相同。

涵盖范围

除特别注明外，本报告涵盖恒生银行的香港业务，但不包括恒生的内地业务。报告涵盖恒生银行直接控制的业务，以及载列本行向员工、客户、供应商、业务伙伴及广大社区促进可持续发展意识所作出的努力及相关活动。

报告指引

除特别注明外，本年度报告所载列的所有财务与企业数据，可以直接与本行之 2013 年报告比较。本报告乃参考国际认可的“全球报告倡议组织”（GRI）之指引（G3.1）并根据其报告框架编制。

报告审核

本报告经独立认证并已达至“全球报告倡议组织”A+级应用水准。

资料搜集

来自不同处部的 CSR Sustainer 均负责搜集资料，经咨询各团队及员工后，得出报告中的数据。自 2006 年起，恒生银行每年均发表网上版企业责任报告，而上一份报告于 2014 年 6 月出版。

行政总裁的话

恒生植根香港，我们的成功与香港社会发展以及与各界建立有效沟通密不可分。我们为逾半香港成年人口及不断增加的内地客户服务，我们坚守之核心价值，都是建基于坦诚的沟通和紧密联系。

我们的可持续发展方针，重视经常与不同持份者的交流。透过双向沟通，确保我们作为一间金融机构和良好企业公民，其业务运作能够积极、合理及适切地响应客户和各界人士的需要。

本行透过每年发表《企业可持续发展报告》，详述各项推动可持续发展的原则和措施，以及我们迈向目标的进度。

恒生是香港首间采用「全球报告倡议组织」指引编制企业可持续发展报告的本地银行。我们的企业责任报告自 2011 年起，连续四年达至 A+ 应用评级。

过去三年，恒生是唯一获列入《Corporate Knights》「全球 100 大可持续发展企业」的香港公司，并于 2011 年成为本地首间入选「道琼斯亚太区可持续发展指数」成份股的本地银行。

我们不断努力改善业务运作的可持续发展表现，并鼓励持份者为社会带来正面的改变，同时发挥我们的企业优势，规划有效的可持续发展策略。

本行的高级管理人员以身作则，透过参与各种社会发展项目分享其经验和专业知识。由 2015 年 1 月 1 日起，恒生员工参与慈善义务工作，每年可享有两天的义工假。过去五年，恒生义工与家人共献出近 120,000 小时参加义工活动，致力服务社群。

我们的企业可持续发展项目，目标是推动和建立一个包容及充满活力的社会，尤其重视为青少年和弱势群体提供自我探索、发展和成长的机会。

我们的青少年发展项目旨在促进社会流动，并为年轻人提供确立目标和发挥潜能的机会、所需经验和技能，令他们可以为香港的美好未来作出贡献。

我们透过支持「恒生乒乓球学院」培育优秀的年轻运动员，为体坛明日之星提供专门训练，并为大众举办饶有趣味的乒乓球活动。学院自 2001 年成立至今，已举办约 5,000 项活动，我们更喜见毕业于学院的李皓晴和吴颖岚在 2014 年亚洲运动会上夺得女子双打铜牌，为港争光。

我们于致力提供优质服务，确保业务能够成功发展的同时，亦坚守我们的价值观、业务策略及承诺，继续与客户、员工和社会各界保持沟通，致力推动大中华地区和我们赖以成功的社区之可持续发展。

恒生银行
副董事长兼行政总裁
李慧敏



我们的信念 – 策略

持份者的参与，是我们持续成功的关键。我们以主动和开放的态度，与客户、员工、股东和社会大众保持沟通，令我们能迅速应对新业务机遇、提升本行的卓越服务声誉、有效管理风险和市场新发展，并为社会之长远发展和福祉积极作出贡献。

我们于经营业务之同时，亦重视社区发展，令我们赢得客户的忠诚支持，并建立了优越的品牌。恒生在推动可持续发展方面具有领先地位和昭著声誉，令我们能继续优于同业、启迪员工以及为持份者增值。

我们的信念 – 重要议题评估

重要可持续发展议题乃指该等可能对业务声誉或延续性带来根本影响，或会动摇持份者与恒生作业往来意向的议题。

识别重要议题

我们把持份者的参与过程，比对由「全球报告倡议组织」（GRI）提供的纲领，以订定报告所需的可持续发展议题。我们邀请内部与外界的持份者，就可可持续发展议题按重要程度排名，包括要求各业务及运作单位，按照议题对我们业务的影响程度排名，同时亦会考虑从正式和非正式会议所收集的实质意见。我们的「CSR Sustainers」会把数据用于绘制和验证恒生的可持续发展矩阵。

恒生的可持续发展矩阵



<p>经济</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. 经济表现 2. 市场覆盖范围 3. 采购手法 4. 合规 5. 监管 	<p>环境</p> <ul style="list-style-type: none"> 6. 能源与温室气体排放 7. 废物 8. 物料 9. 水 10. 生物多样性 	<p>工作间实践</p> <ul style="list-style-type: none"> 11. 雇佣行为 12. 员工参与 13. 职业安全与健康 14. 员工发展 15. 多元共融与平等机会
<p>人权</p> <ul style="list-style-type: none"> 16. 人权与反歧视 17. 童工与强迫劳工 18. 保安措施 	<p>社会</p> <ul style="list-style-type: none"> 19. 社区投资 20. 反贪污 21. 公共政策与提倡 22. 反竞争行为 	<p>产品责任</p> <ul style="list-style-type: none"> 23. 客户满意度与责任/客户体验 24. 客户隐私

我们的信念 – 经营原则

我们的使命是在诚信行事、创新求进及财务实力等核心价值的基础上，提供优质服务，致力超越持份者的期望，从而达至利润和业务增长。

我们达至目标的最佳方法，是把实践企业责任视为整个业务营运过程的要务，而且不断寻求有效的新方法，推动客户、员工和本地社区共同参与。我们不断完善我们的长远发展策略，同时非常重视我们的业务营运方法。

全面的策略有助我们妥善管理风险，以及找出可以提高效率和扩展商机的领域。由于持份者除了关注经济表现，对金融服务行业的社会和环保表现亦日益重视，因此全面的策略也有助提升我们的竞争力。

我们的信念 – 持份者参与

我们采取多种「自上而下」和「自下而上」的方法，开放、积极和有效地鼓励持份者参与，包括客户、员工、股东、供应商和业务伙伴、监管机构及社会大众（见下表）。

我们努力与持份者保持坦诚沟通，除了探讨现有议题，亦包括评估市场新兴或长远趋势的潜在影响。此举有助我们主动调整经营惯例及可持续发展活动，以保持我们的市场领导地位，并有效平衡各方的期望、意见和目标，为业务和持份者争取最佳的长远利益。

恒生透过多个渠道与持份者保持具建设性的沟通，包括为员工举办「恒生企业责任」讲座及社区义工活动等，藉此确定我们所付出的努力，能够对香港的可持续发展带来最大正面影响的领域。

主要持份者	主要参与方式
客户	<ul style="list-style-type: none"> 客户满意度调查 提升客户忠诚度的活动 客户关系经理探访 日常营运 / 交流
股东	<ul style="list-style-type: none"> 股东周年大会与其他股东大会 企业通讯，包括但不限于致股东信件/通函及会议通知 中期报告与年报 业绩公布
员工	<ul style="list-style-type: none"> 员工意见调查 小组讨论 会议面谈 工作表现与事业晤谈 业务简报 义工活动 企业责任讲座 员工内联网
分析员 / 投资者	<ul style="list-style-type: none"> 业绩公布 高级管理人员会议
业务伙伴	<ul style="list-style-type: none"> 报告 会议 探访 聚会 巩固关系的活动
监管机构	<ul style="list-style-type: none"> 会议 合规报告

[主页](#)

[关于本报告](#)

[行政总裁的话](#)

[我们的信念](#)

[我们的业务](#)

[我们的承担](#)

[核实声明](#)

主要持份者	主要参与方式
传媒	<ul style="list-style-type: none"> • 新闻发布会 • 新闻稿 • 高级管理人员访问 • 业绩公布 • 传媒聚会
非政府团体	<ul style="list-style-type: none"> • 义工活动 • 社区投资和捐献 • 会议 • 企业责任讲座
金融界同业	<ul style="list-style-type: none"> • 策略性合作 • 集团通告 • 集团员工沟通大会
专业团体	<ul style="list-style-type: none"> • 会议 • 定期探访 • 会籍 • 工作小组
供应商	<ul style="list-style-type: none"> • 供应商管理程序 • 会议 • 实地视察

我们的信念 – 持续进步

成为良好企业公民并非单一目标，而是持之以恒的过程，需要监察、坚持与不断改进的决心。我们努力遵照国际公认的「全球报告倡议组织」（GRI）指引编制企业可持续发展报告，以标准的程序评估进度，并就所得评级与香港的大型上市企业和世界各地的著名金融机构作比较。

除「全球报告倡议组织」的要求外，本行 2014 年企业可持续发展报告的内容和结构也反映多项其他因素，包括：

- 在「CSR Sustainer」工作坊议定的议题（见下文）
- 由持份者参与倡议的事项
- 银行及金融业常见事项，包括与其他金融机构表现比较的基准
- 采用重要议题评估和恒生可持续发展矩阵
- 参考 ISO 14001 环境管理系统标准
- 参考由香港交易所发出的《环境、社会及管治报告指引》（ESG）

我们一贯鼓励所有员工把企业可持续发展视为经营的核心考虑因素。我们的「CSR Sustainer」小组于推动及监察员工方面，一直扮演重要角色，确保我们能秉持原则，并提升我们在企业可持续发展方面的表现。（参阅「企业责任最佳常规：由内而外建立负责任文化」一表）。

企业责任最佳常规：由内而外建立负责任文化

为进一步鼓励员工支持我们的企业可持续发展策略，于 2011 年开始，我们举行每年一度的跨部门「CSR Sustainer」工作坊，目的是识别重要的企业可持续发展议题，以及寻求促进内部与外界持份者进一步参与的方法。

「CSR Sustainer」的主要责任包括：

- 确保我们日常业务的营运符合可持续发展理念
- 收集和记录相关数据，编制企业可持续发展报告
- 带领和推动新的可持续发展项目

我们在 2014 年为共 550 名员工举行两场企业责任讲座，首场讲座邀得食物及卫生局局长高永文医生担任讲者，分享参与义务工作的心得与满足感；第二场由恒生银行执行董事兼环球银行及资本市场业务主管冯孝忠先生，与香港社会服务联会行政总裁蔡海伟先生，和参加者分享职途规划和参与青年服务工作的经验。

可持续的成功业务：基础原则及核心价值

我们的营运方式反映我们的核心价值。这些价值影响我们的决策、政策和行动，也就是我们所秉持的基础原则——竭诚提供优质服务。

基础原则

优质服务：为所有持份者提供优质服务，是我们长远业务成功策略的基础。

核心价值

正直诚信：我们在日常工作中以正直诚信行事，即使面对任何压力，亦能坚持原则毫不动摇。我们以勇气作出决定而不会妥协接受较低的道德标准。我们的员工可靠，能以开放态度面对不同意见和文化，并与客户、社区和彼此之间保持连系。

财务实力：我们保持稳健的财务基础，因此能够为股东创造长远的价值，并透过经济增长，以及支持社会和环保发展，尽力为社会福祉作贡献。

领导及创新：我们是在香港具领导地位之本地银行，拥有优越品牌形象、庞大分行网络及客户基础。我们致力成为本地市场最佳业务实践的先驱，并以提供创新产品和服务见称。我们以身作则，推动可持续发展和履行企业责任。

高透明度及有效沟通：我们的信誉与能否向持份者提供可靠信息息息相关。我们继续开拓有效渠道，深入了解持份者的关注和所需，并清晰地传达本行业务的相关事宜。我们广开言路，以忠诚互信与客户、业务伙伴和社区团体建立长远伙伴关系。

我们的信念 – 恒生的企业可持续发展模式



我们的业务 – 关于我们

恒生创立于 1933 年，是香港最大的上市公司之一，于 2014 年底的市值为港币 2,470 亿元。本行员工人数超过 10,000 名，在香港透过约 240 个服务网点，为逾半香港成年人口服务，数目超过 300 万人。本行亦于澳门及新加坡设有分行，以及于台北设有代表处。

本行于 2007 年成立全资附属公司恒生银行（中国）有限公司，总部设于上海，在北京、上海、广州、深圳、福州、南京、东莞、杭州、宁波、天津、昆明、厦门、成都、佛山、中山、惠州、珠海、江门及汕头共设有约 50 个网点。

本行是汇丰集团的主要成员之一，该集团乃全球最大的金融服务机构之一。

我们的业务 – 我们的服务

恒生的主要业务包括零售银行及财富管理、商业银行、环球银行及资本市场，以及私人银行服务。恒生同时亦提供全面的人民币服务。

零售银行及财富管理业务

零售银行及财富管理业务提供广泛之产品及服务，以配合个人客户对个人银行、消费贷款及财富管理之需要。个人银行产品通常包括往来及储蓄账户、按揭及私人贷款、信用卡、保险及财富管理。

商业银行业务

商业银行业务为企业、商业和中小型企业客户提供全面的产品及服务，其中包括企业贷款、贸易及应收账款融资、资金管理、财资及外汇、一般保险、要员保险、投资服务和企业财富管理。

环球银行及资本市场业务

环球银行及资本市场业务为企业和机构客户提供专门设计的财务解决方案。这类长期以客为本的业务包括全面的银行服务、信贷、利率、外汇、货币市场、结构性产品及衍生工具等，同时亦管理本行之资金、流动资金状况及其他由银行业务衍生之市场风险。

我们的承担 – 表现



我们的经营方针和策略，旨在加强我们于本地银行的领导地位，令我们成为大中华区个人与企业客户财富管理 & 贸易产品的首选，由此达至可持续业务增长，同时为我们社区的长远发展作出贡献。

在 2014 年，我们的业务表现获得外界认同，包括连续 15 年获《财资》评为「香港最佳本地银行」、获《Asian Banking & Finance》评选为「香港最佳本地贸易融资银行」，并跻身《The Banker》「银行品牌 500 强」。

除了提供优质的银行和金融服务，我们积极投资并支持多项青少年发展、社会福利、体育发展和环境保护计划，为创造一个文明、多元与健康的社会尽一分力，藉此促进我们的长远业务发展。

恒生亦连续第三年成为唯一获列入《Corporate Knights》「全球 100 大可持续发展企业」的香港公司。

我们的承担 – 表现 – 数据

财务状况	2014 年	2013 年*	2014 年相较 2013 年
营业溢利 (百万港元)	19,450	18,410	+1,040
股东应得溢利 (百万港元)	15,131	26,678	-11,547
股东资金 (百万港元)	139,193	107,778	+31,415
总资产 (百万港元)	1,263,990	1,143,730	+120,260
总负债 (百万港元)	1,124,797	1,035,932	+88,845
每股盈利 (港元)	7.91	13.95	-6.04
每股股息 (港元)	5.60	5.50	+0.10
平均股东资金回报率 (%)	13.40	25.40	-12.0 百分点
平均总资产回报率 (%)	1.30	2.40	-1.1 百分点
成本效益比率 (%)	31.8	32.40	-0.6 百分点
平均流动资金比率 (%)	34.70	34.90	-0.2 百分点
根据《巴塞尔协议二》之资本比率:			
资本充足比率 – 截至 12 月 31 日 (%)	不适用	不适用	不适用
核心资本比率 – 截至 12 月 31 日 (%)	不适用	不适用	不适用
根据《巴塞尔协议三》之资本比率:			
普通股一级资本比率 (%)	15.60	13.80	+1.8
一级资本比率 (%)	15.60	13.80	+1.8
总资本比率 (%)	15.70	15.80	-0.1

*重新列示

有关数字涵盖范围: 恒生银行集团

经济表现	2014 年	2013 年*	2014 年相较 2013 年
税项支出 (百万港元)	2,918	1,818	+1,100
员工数目 (截至 12 月 31 日 – 全职员工)	10,192	9,856	+336
员工薪酬及福利 (百万港元)	4,616	4,432	+184
股东数目 (截至 12 月 31 日)	19,844	20,012	-168

*重新列示

有关数字涵盖范围：恒生银行集团

社区表现	2014 年	2013 年	2014 年相较 2013 年
分行数目 (截至 12 月 31 日)	240	220	+20
客户数目 (截至 12 月 31 日 – 百万)	>3	>3	--
慈善捐款及社区赞助总额 (百万港元)	31	27	+4

环保表现	2014 年 [#]	2013 年 [^]	2014 年对比 2013 年 (%)
温室气体排放总量 (千公吨二氧化碳) ^{附注甲}	24.71	24.31	1.64
耗电量 (千兆瓦小时)	35.19	35.27	-0.25
耗水量 (千立方米)	68.48	64.81	5.67
资讯科技、电子废物回收 (公吨)	61.50	58.84	4.52

由 2013 年 10 月 1 日至 2014 年 9 月 30 日

[^] 由 2012 年 10 月 1 日至 2013 年 9 月 30 日

^{附注甲} 包括能源产生的温室气体排放量

我们对经济的间接贡献，包括大力支持中小型企业，透过与他们合作促进本土经济发展，创造更多本地就业机会和财富。

其他间接的经济贡献，例如我们的全资附属公司恒生指数有限公司（「恒生指数公司」），编算与管理多项本港与中国内地的股票市场指标，其中包括本行自 1969 年推出的恒生指数。香港股票市场为世界最重要的金融市场之一，恒生指数作为香港股票市场的指标，间接提供一个交易香港蓝筹股的工具。恒生指数公司亦于 2010 年推出「恒生可持续发展企业指数」，当中涵盖在企业可持续发展表现最卓越的公司，为市场提供一个负责任投资的客观基准。

我们的承担 – 表现 – 奖誉

商业奖誉

香港最佳本地银行（连续 15 年）

《财资》

全球 50 间最安全商业银行第 14 位

《Global Finance》

中小企业最佳拍档奖

香港中小型企业总商会

香港最佳本地现金管理银行

《亚洲货币》

信誉品牌金奖 – 银行（香港）

《读者文摘》

信誉品牌金奖 – 信用卡发卡银行（香港）

《读者文摘》

企业责任奖誉

连续 4 年获纳入「道琼斯亚太区可持续发展指数」成份股

连续 13 年成为「富时全球社会责任指数」成份股

连续 3 年入选 Corporate Knights 「全球 100 大可持续发展企业」

《恒生企业责任报告》成为香港首间本地银行达至「全球报告倡议组织」A+应用评级（2011 年）

全港首间所有办公室和分行均取得 ISO 14001 环境管理系统认证的本地银行（2011 年）

连续 5 年成为「恒生可持续发展企业指数」成份股

连续 12 年获香港社会服务联会嘉许为「商界展关怀」机构

我们的承担 – 表现 – 信用评级

穆迪		
恒生银行	长期存款（港元及外币）	Aa2
	短期存款（港元及外币）	Prime -1
	银行财务实力	B
	前景	稳定
恒生中国	长期存款（人民币及外币）	A2
	短期存款（人民币及外币）	Prime -1
	银行财务实力	D+
	前景	稳定

标准普尔		
恒生银行	长期信贷（港元及外币）	AA-
	短期信贷（港元及外币）	A-1+
	前景	稳定
恒生中国	长期信贷（人民币及外币）	AA-
	短期信贷（人民币及外币）	A-1+
	前景	稳定

我们的承担 – 企业管治



恒生是具有领导地位的本地银行，我们的信誉建基于营商诚信，并为持份者提供具透明度的资讯。我们秉持高水平的企业管治，恪守最高道德标准，并妥善管理风险，这些皆是负责任、具透明度和管理完善的公司所必须的。

本行由董事会和各个管理委员会讨论和审议有关合规的事宜。董事会透过审慎及有效之监控架构，领导本行长远及持续地成功发展。

董事会在履行其责任时，承诺以高度诚信和道德标准行事。董事会会议会考虑有关内部监控及风险管理管治，以及遵守法律和监管规定的政策和措施等事宜。

我们的前线员工会确保以合乎道德、诚实和负责任的手法经营业务，致力维持我们的商誉。我们为员工提供在职培训，内容涵盖银行监管及行为守则、非法活动如行贿及受贿、清洗黑钱、内幕交易，以及平等机会和保障私隐资料等。

我们亦设有完善系统，确保员工能适当运用和保护所有数据，尤其是客户资料。我们制订健全的程序了解和评估我们的客户，务求减低与涉及洗黑钱、恐怖分子资金筹集、妄顾环境的经营手法，及 / 或运作涉及强迫劳动或聘请童工、或与侵犯原住民权利或人权的个人或机构建立业务关系之风险。

我们的承担 – 企业管治 – 架构

恒生致力秉持及强化高水平之企业管治，以维护股东、客户、员工，以及其他相关人士之利益。本行遵循香港金融管理局（「金管局」）颁布之监管政策手册（「监管手册」）内有关《本地注册认可机构的企业管治》指引之各项要求。除风险委员会的事宜外，本行亦已符合香港联合交易所有限公司证券上市规则（「《上市规则》」）附录第十四章所载之《企业管治守则》所有守则条文及大部分之建议最佳常规。本行已根据金管局监管手册内有关企业管治之要求设立风险委员会（全体成员均为独立非执行董事），该委员会负责监督本行有关内部监控（对财务汇报的内部监控除外）及风险管理之事宜。根据《企业管治守则》，倘若未有设立风险委员会，该等事宜概由审核委员会负责。本行亦定期对其企业管治架构进行检讨及改进，以确保符合国际及本港之最佳企业管治常规。^{附注甲}



董事会

本行董事会共有 16 位董事，其中包括 3 位执行董事及 13 位非执行董事。在 13 位非执行董事中有 9 位为独立非执行董事。16 位董事当中有 4 位为女性。

董事会具备高度独立性，确保能作出独立客观的决策，并能全面及不偏不倚地监督恒生管理层。

各董事来自不同背景，拥有商业、银行及专业等各领域之专长。不论个别董事或董事会整体均拥有适当的经验、才能及个人特质，包括专业操守及诚信，以充分及有效地履行其责任。此外，董事会亦对本行进行各项重大业务及与该等业务相关的风险，具备充分及专门知识，以确保有效管治及监督。

本行采用规范并具透明度之程序委任新董事。于正式提名拟委任之董事前，本行会征询现任董事（包括独立非执行董事）之意见。提名委员会将先行考虑董事会之技能、知识和经验组合及审议有关委任事宜。根据提名委员会之建议，董事会于充分考虑有关委任事宜后，如认为合适者，将批准有关委任建议。根据《银行业条例》规定，董事之委任亦须获金管局批准。所有新任董事于委任生效后，须于下一次股东周年常会（「股东会」）上经本行股东选举。此外，本行的《章程细则》规定所有董事至少须于每 3 年轮值退任一次。退任之董事可于本行股东会上膺选连任。

本行采取用人唯才之原则，致力构建一个具备多元性和包容性的董事会，令董事确信其意见会被听取、所关注之问题会得到重视，以及本行绝不容忍任何涉及偏见、歧视和骚扰之行为。为进一步提升透明度及企业管治水平，董事会已采纳《董事会多元性政策》，该政策已上载本行网站（www.hangseng.com）。本行于委任董事前，会充分考虑董事会成员组合之多元性，包括但不限于性别、年龄、文化及教育背景、种族、专业经验、技能、知识及服务年资，并按客观原则考虑董事人选。

董事会辖下委员会

董事会辖下设立 5 个委员会，分别为执行委员会、审核委员会、风险委员会、薪酬委员会及提名委员会，以协助董事会履行其职责。各委员会均以书面明确订明其职权范围，详细列出其有关权力及职责，并每年检讨其职权范围及成效。所有非执行董事委员会的职权范围已上载本行网站（www.hangseng.com）。^{附注乙}

各委员会尽可能采纳董事会相同的管理程序，并定期向董事会汇报其决策或向董事会提出建议。

恒生董事会

16 位董事 附注丁

- 3 位执行董事
- 13 位非执行董事 (9位为独立非执行董事)

2014年共召开7次会议

执行委员会

8 位成员 附注丁

负责本行的日常管理与运作。

- 副董事长兼行政总裁
- 执行董事兼环球银行及资本市场业务主管
- 执行董事兼零售银行及财富管理业务主管
- 财务总监
- 营运总监
- 商业银行业务总监
- 人力资源总监
- 风险监控总监
- 2014年共召开12次会议

审核委员会

4 位成员 附注丁

负责审议财务报告、核数之性质及范围、与财务报告相关之内部监控与合规制度的成效，并就委聘、重新委任、罢免本行外聘核数师，以及订定外聘核数师之酬金，向董事会提出建议。

- 4 位独立非执行董事
- 2014年共召开4次会议

风险委员会

3 位成员 附注丁

负责高层次风险相关事宜、风险承受水平及能力、策略性收购或出售建议的相关风险事宜、管理层提供的风险管理报告、本行风险管理框架和内部监控与合规制度（对财务汇报之内部监控除外）之成效，以及委任及撤换本行首席风险监控总监之事宜。

- 3 位独立非执行董事
- 2014年共召开6次会议

薪酬委员会

3 位成员 附注丁

负责审议本行薪酬政策和架构，并向董事会提出建议，以确保本行可以吸引、激励及保留人才，并根据薪酬政策厘定全体执行董事、高层管理人员及主要人员之特定薪酬福利。

- 3 位独立非执行董事
- 2014年共召开2次会议

提名委员会

5 位成员 附注丁

负责董事的委任事宜，以及物色及提名合适董事人选，并提呈董事会审批通过。

- 3 位独立非执行董事
- 1 位非执行董事
- 1 位执行董事
- 2014年共召开2次会议

恒生银行（中国）有限公司 — 企业管治架构^{附注四}

恒生银行（中国）有限公司（「恒生中国」）于 2007 年成立，遵循适用于外资银行于中国内地成立子公司的各项条例及规则。

董事会

截至 2014 年 12 月 31 日，恒生中国董事会共有 8 位董事，包括董事长、1 位执行董事（兼任恒生中国副董事长兼行长）和 6 位非执行董事。在 6 位非执行董事中，5 位是独立非执行董事。

董事会会议

董事会于 2014 年共召开 5 次会议。

董事会报告送交

唯一股东恒生银行有限公司。

董事会辖下委员会

截至 2014 年 12 月 31 日，董事会辖下有 5 个委员会：包括执行委员会、审计委员会、风险委员会、关联交易控制委员会及薪酬委员会。各委员会均订有特定的书面职权范围，清楚界定其权力、职责及会议规则。



监事

恒生中国设 1 位监事，由股东提名，并向股东报告，须列席所有董事会会议。恒生中国的监事于 2014 年均有列席所有董事会会议。

附注甲： 有关本行执行和实践这方面工作的详情，载于本行《2014 年年报》之「企业管治及其他数据」一节内。

附注乙： 董事委员会资料见恒生网站。

附注丙： 本报告中就恒生银行（中国）有限公司提供的所有数据均属补充数据。

附注丁： 截至 2015 年 2 月 23 日。

我们的承担 – 企业管治 – 风险管理

有效的风险管理政策及策略是我们赖以成功的关键。

内部稽核部的主要角色是协助董事会及管理層保护銀行资产、声誉及可持续发展。内部稽核部对本行管理層所制订及陈述的銀行风险管理框架、控制及管治程序在设计及运行是否充分和有效提供独立及客观的确认。本行采用基于「三道防线」的风险管理及内部控制架构，以确保其在达成商业目标的同时，遵循监管机构和法律的要求及履行其对股东、客户和员工的相关责任。内部稽核部作为第三道防线，独立于第一及第二道防线。

本行设立风险管理委员会，负责本行及其附属公司之风险管理架构，并直接向执行委员会汇报。主要职能包括有系统地检讨所有现存和潜在风险，确保本行设有能及早识别风险的机制、有充足的监控措施减低现有风险、潜在回报与风险匹配，和管理风险（包括但不限于金管局监管政策手册所规定之八个类别的潜在风险，即信贷风险、市场风险、流动资金风险、利率风险、业务操作风险、法律及合规风险、信誉风险及策略风险）的资金分配适当。

风险委员会负责之事项包括本行之高层次风险相关事宜、风险承受水平及能力、策略性收购或出售建议的风险事宜、管理層提供之风险管理报告、本行风险管理框架及内部监控与合规制度（对财务汇报之内部监控及合规监管除外）之成效。

承受风险水平声明乃管理风险的核心元素。董事会按照集团风险委员会的建议作出，审批集团 2014 年承受风险水平声明。该声明根据我们的核心价值、业务策略和风险管理能力，列明集团在执行策略时准备承受的风险类别及水平，此乃本集团完善管理与制定和执行业务策略之基本。以下为本集团承受风险水平之核心风险原则：

- 稳健的资产负债结构和卓越的品牌
- 稳健的资本状况
- 有效使用股东权益资本
- 保守的流动资金管理
- 风险水平与回报相配
- 持续出现长期增长
- 分散风险

该等核心原则体现于集团整体及个别风险和业务的承受风险水平声明。风险管理委员会根据承受风险水平声明订立之限额，定期检讨及监控集团的风险状况。如实际状况与已批核的限额出现严重偏差，则会决定合适的管理改善行动。风险监控总监定时向风险委员会及董事会汇报集团的实际风险状况和预计风险水平，包括有关偏差和所需之管理改善行动。

本行订有新产品开发和审批程序，以确保新产品和服务在推出之前经过审核，并能切合市场要求和客户需要。所有新产品和现有产品之重要改动的建议，须交由风险管理委员会辖下的产品监察委员会核准。所有推出之新产品和服务，除须依从内部监控程序之外，亦会定期予以检讨。

我们就关键业务运作及重大风险制订「业务应变计划」，内容包括后备营运中心安排、结算及交收服务应变计划等，以确保与市场运作相关的重要功能在紧急情况下能继续如常运作。

我们支持国际负责任融资的原则及为特定行业而设的指引，以协助管理这些环境相关的可持续性风险（参阅下文「负责任的银行服务」部分）。我们亦要求信贷评估管理人员对本行商业客户各项信贷申请——无论是新申请或年度检讨，均须进行可持续风险评估。

合规条例监管

本行要求各级同事致力维持高素质、专业及诚信的高标准。确保所有员工均严守各项有关的法律、守则、规则、法例、指引及行为守则的条文及精神。任何在司法管辖地区如在合规要求上较本集团政策的标准宽松，在不抵触当地法规及无冲突的情况下，我们会致力遵行本集团的较高标准。

董事会会考虑有关内部控制及风险管理管治，以及法律及法规要求之合规政策及常规事宜；有关金融犯罪与监管条例合规的业务管治报告，则定期提交执行委员会。

审核委员会负责审议之事项包括本行的财务报告、核数之性质及范围，以及与财务报告相关之内部监控与合规制度之成效。

职员行为守则

为确保本行以最高水平的道德和专业操守营运，所有员工均须严格遵守本行职员手册内之职员行为守则。该守则参照有关监管机构的指引和其他业内最佳常规，并列出所有员工须遵守之道德标准及价值观，范围涵盖与法例、监管有关之事项，其中包括防止贿赂、资料运用、内幕交易及员工投资、个人利益、员工在外间担任董事或职务及《平等机会政策》等。

员工意识

要确保所有员工都遵守法律及监管条例，以及防止各类非法活动，如诈骗及清洗黑钱，关键的方法是透过培训，令员工保持高度警觉。所有员工必须完成有关打击清洗黑钱、制裁，以及反贿赂及贪污的网上课程，以确保他们熟悉相关的法律和监管要求。其他合规培训课程包括有关平等机会、资料私隐、职业安全健康及银行营运守则。

利益冲突

本行设有程序以确保资料机密及管理实质或潜在的利益冲突，并设计严密的内部监控架构，防范不当使用内幕资料及避免利益冲突。负责敏感或高风险职业的员，须接受额外的特定工作培训。

举报

本行提供清晰的举报渠道，鼓励员工举报可疑的内部违规或欺诈活动。

打击清洗黑钱、打击恐怖分子资金筹集、制裁及防止贿赂及贪污

本行之所有业务营运均采取高标准的金融犯罪监控。本行一直主动管理金融犯罪风险，以侦查、阻截和防范金融犯罪，例如清洗黑钱、违反制裁和贿赂及贪污。我们设有严谨的内部指引和程序手册，载列与客户尽职审查、持续监察、金融制裁和恐怖分子资金筹集、可疑交易报告、职员培训和备存纪录相关的指引和集团政策，本行所有员工均必须遵循。

我们绝不容忍贪污和贿赂。有关防止贪污和贿赂的事宜与政策，会呈交董事会与行政总裁考虑与提出意见。本行亦设立防止贿赂及贪污部门，隶属金融犯罪合规部，负责监督有关事宜。其主要职能包括但不限于以下所列：

- 一) 审查员工收受或给予之礼物或款待、
- 二) 草拟规管员工收受或给予个人利益之政策和规则；及
- 三) 向董事会与行政总裁提出建议。

为确保我们的员工遵守不同法例所规定的要求，保持高道德标准，所有员工均须完成防止贿赂及贪污的网上课程。本行管理层要求所有业务功能和单位，确保他们遵守有关反贿赂和贪污及收受/给予礼物与款待的政策。

内幕资料

本行对内幕资料之披露设有完善的架构，以符合《证券及期货条例》对此方面之要求。此架构设有关于处理及发布内幕资料之程序及内部监控，以便股东、客户、员工和其他相关人士能及时知悉本行及其附属公司之最新情况。此架构及成效会按照既定之程序定期予以检讨。

保障资料私隐

为维持良好企业管治的声誉，并与客户建立互信，以维持恒久的业务关系，我们视保障客户个人及其他资料的私隐为首要任务之一。我们遵守所有保障资料私隐的法例，并制订「保障私隐原则」，指导员工保障客户的私隐。相关的内部工作手册已载有处理和保障客户资料的具体程序。我们的监管合规总监与资料保护主任负责监督保障资料私隐事宜。我们在职能或业务单位层面委任资料管理主任，以推行资料保障的工作，并提供有关最新指引或发展的消息。

平等机会、反歧视和保障人权

我们遵守所有相关的香港劳工法例，并采取措施评估与潜在新客户和供应商的关系，务求将任何有机会间接损害个别劳工权利或违反人权的风险减到最少。

我们提供多项员工培训，让员工认识与业务有关的平等机会、多元文化和人权课题，建立正面的工作环境。我们遵循在 2013 年 5 月获董事会采纳的《董事会多元性政策》。有关平等机会政策和培训的详情可参阅本报告内「我们的承担：员工」部分。

我们的承担 – 企业管治 – 负责任的银行服务

借贷及投资政策

本行的融资决定反映我们的业务原则、风险评估程序和客户需求。

我们的批核信贷过程，包括评估相关业务对环境和社会敏感议题的潜在风险。我们在信贷评估程序中，会包括监察客户实施和遵守环境和社会要求的措施。如客户严重偏离所订标准，我们会与客户订定符合目标的日期。倘客户未能达至该等要求或严重违规，我们将会退出相关的信贷安排。

至于环境风险的相关事宜，我们遵守本行的企业借贷指引与可持续发展风险政策常见问题中列明之可持续风险要求。我们遵守赤道原则。此乃自愿的行为守则，为实施项目融资的共同可持续发展标准制订程序。我们对化工、能源、林业、供水基建、采矿及矿物、农产品，以及世界遗产和拉姆萨尔湿地等可能影响环境的行业，订定特别的融资指引，并在有需要时改良和更新。例如，本行要求林业贷款者于 2014 年 12 月前在美国森林管理委员会（FSC）的经修订政策或认可林业认证计划（PEFC）下，取得 100% 认证，至于棕榈油业界贷款者则需于 2018 年前，获得可持续棕榈油圆桌会议（RSPO）100% 认证。我们亦已制订防御设备政策，向经营武器交易的企业表明本行立场。本行将向相关人士适时发放环境和社会风险相关政策的更新信息。本行相关的员工可透过内联网随时参阅此等政策和指引的最新版本。本行亦举办可持续发展风险研讨会，提升同事对有关议题的意识。我们的入职课程包括有关环境及社会政策的培训，协助员工在我们的各项业务上适当推行相关政策和程序。

有关环境影响的评估是一个持续过程，并会不时被纳入本行的标准信用评估过程，如信贷审批的可持续发展风险评级。本行风险及合规政策团队会把来自业务单位提供的资料，编制定期跟进报告。未能在我们的指定期限内履行本行环境政策和符合要求的客户，必须申请并获批准暂时豁免或延期执行，否则我们的客户经理会开始安排退出相关信贷关系。我们的风险及监管合规部团队与协调本行各业务单位的部门会保持定期沟通。

负责任的融资

我们推广可持续发展的营商方式，在作出贷款或投资决定时，会审慎评估潜在环境和社会风险。本行制定具体的可持续发展风险政策，处理敏感行业，如林业、农业、矿业、能源、房地产和基础设施发展，亦设有机制以确保客户能遵守有关政策。

森林土地及林业产品行业

概述我们如何与客户合作促进可持续林业发展。

农产品行业

对个别高风险国家的大豆、牧牛、橡胶树的相关客户作特别评估。

供水基建行业

确保本行一贯参与供水基建项目，特别从可持续发展的角度出发。

化学工业行业

说明本行向化工行业贷款时会遵守的国际、地区及国家标准，并概述我们会如何与客户合作，在生产化学品方面达至可持续发展。

能源行业

为我们参与这个行业并为能源计划提供融资，建立可持续发展的标准。

采矿及金属行业

为我们参与这个行业的各个范畴，包括勘探、开采、封矿和填矿，与初步工序，订下规管原则及标准。

防御设备行业

向制造和销售武器的企业表明立场。

世界遗产和拉姆萨尔湿地

确保我们不会支持有可能破坏这些珍贵地区的项目。

我们的入职课程包括有关环境及社会政策的培训，协助务使员工在我们的各项业务上适当推行相关政策 and 程序。

我们的承担 – 客户



我们强调以客为本，重视建立长远的关系。我们成立超过 80 年，一直以专业、热诚、务实而进取的态度为核心价值，在香港赢得超过 300 万客户的信任。

我们结合创新与诚信，提供优质服务和产品，包括切合客户需要提供清晰及确实的信息、在业务往来上保持开放交流和充分问责，以及高度尊重客户私隐。我们投资开拓数码服务、扩展服务网络，以及开发新产品，透过不同渠道，巩固与客户的联系。

我们致力提高市民的理财知识，不论个人及企业的收入水平或状况如何，均协助他们达成财务保障及财富管理目标。

我们的承担 – 客户 – 了解客户需要

我们的优质服务，建基于深入了解客户的财务需要和目标。我们提供多项不同的渠道让客户表达意见，包括意见表、热线电话等。我们积极收集客户意见，包括透过一项全面调查，评估商业客户的满意度，从而提升我们提供卓越服务的能力。我们透过本港市场的基准比评，找出我们的优势、有待改善的领域和业内的最佳常规，我们亦推行神秘顾客计划，以监察和确保各分行和港铁站办事处的前线员工，为客户提供优质服务。我们透过客户满意度调查和焦点小组监察我们的表现，确保新产品及服务能迎合目标客户的要求。我们亦持续检讨各个服务点的客户体验，以提高服务水平。

根据 Added Value 每年就全港八大银行服务表现所作之调查报告《Banking Study》显示，在 2014，恒生是全港最受客户推荐的银行。报告亦指出我们的银行服务连续 10 年在八大银行中获得最高评分。

恒生自 2005 年起参与香港银行公会的年度银行服务调查。该调查透过由银行收集与一般银行服务及服务渠道的有关资料，以回应政府、立法机关及监管机构对银行业提出的疑问与关注。



我们的承担 – 客户 – 优质服务

我们坚守优质服务的基本原则，令此我们提供的银行和财务服务继续获得嘉许和认同。

奖项	类别
《读者文摘》信誉品牌 2015	「信誉品牌金奖—银行（香港）」及 「信誉品牌金奖—信用卡发卡银行（香港）」
《星岛日报》星钻服务品牌 2014	「最佳银行分行服务大奖」 「最佳银行信用卡服务大奖」 「最佳银行网上理财服务大奖」
《明报周刊》2014 星级企业品牌大奖	星级财富管理银行大奖
《东周刊》「香港服务大奖」2015	「银行全面服务」奖项

我们的承担 – 客户 – 处理客户的意见

客户的意见由各业务单位、前线员工和服务质素管理部门负责处理、评价和提出建议。我们已制订标准的投诉处理程序，确保有关部门遵照内部工作手册所载的服务承诺与外部指引，一致和有效地处理客户意见。

服务质素管理乃一独立部门，负责处理客户的意见并协助各业务单位处理客户投诉。该部门的员工会在两个工作天内向客户确认收悉意见或投诉，并于 7 个工作日内解决大部分事宜。若有关事宜须作进一步调查，部门承诺在 30 天内作出详尽的跟进回复。若在调查过程中发现需采取任何补救行动，业务管理层将采取必要行动，处理该等事宜。

高层管理人员会定期审阅有关客户建议、评价、表扬和投诉之报告，向员工传达由客户意见中汲取的经验，以改善客户服务质素和鼓励实践行内最佳标准。

我们的承担 – 客户 – 方便客户

我们旨在提供便利、安全和快捷的财务服务，包括善用科技，透过各式各样的平台提供服务，为客户提供更多选择及更自主的理财服务。为此，我们细心规划分行网点，考虑社区内不同人口的特别需要。

服务有特别需要的市民

我们致力提升为有特别需要人士而设的银行服务设施。我们的网页设计以简明易读和便于浏览为首要考虑。连同分行、港铁站办事处和自助理财中心在内的 166 个网点（截至 2015 年 3 月），均提供无障碍通道。在 2013 年年底，我们在指定分行开设「社区关怀柜位」，为长者、残障人士与其他有特别需要的客户提供优先服务。

由 2012 年起，我们与香港导盲犬服务中心合作推出计划，容许视障人士带同香港导盲犬服务中心的导盲犬进入特定分行的银行大堂，有关计划亦包括安排部分分行作为香港导盲犬服务中心的培训地点。

便利客户

我们继续加强业务覆盖范围，将 iPoint 个人理财中心由港铁站拓展至地面。除原有位于中环及铜锣湾的 iPoint 个人理财中心之外，我们于 2014 年在观塘、旺角和上水增设 iPoint 个人理财中心。所有 iPoint 的营业时间为星期一至六上午 11 时 30 分至晚上 7 时 30 分，而位于铜锣湾、旺角和上水的 iPoint 个人理财中心更于星期日营业。所有 iPoint 个人理财中心均提供一系列利用多媒体概念的服务，配合繁忙的专业人士和年轻客户需要。

我们于 2013 年推出利用近场通讯技术的非接触式支付平台，开创同类服务之先河，持有恒生万事达卡之客户均可利用智能手机，于特选商户以快捷、安全的付款方式购物。

于 2014 年年底，使用本行个人 e-Banking 服务的客户数目达 154 万名，较去年增加 7.7%。

透明度、问责及选择

我们致力为客户提供清晰、高透明度和全面的信息。我们清楚向客户说明产品的特色、条款及细则，与任何相关的风险，确保他们掌握足够信息作出决定。

在有需要时，我们会提供多项产品选择，方便客户拣选最切合他们要求的方案。我们的产品销售与服务政策，乃根据客户的具体需要，并遵行「在适当的时候以适当的方式为适当的客户提供适当的产品和服务」，与「为业务的持续发展，以道德和公平的方式进行交易」的核心价值。

新产品和服务推出前，除了现行的尽职审查，会提交内部产品监察委员会审批。委员会向风险管理委员会汇报，成员包括风险、法律、合规、财务和营运或资讯科技的高级行政人员。此外，每项新推出的服务和产品，需进行营运风险自行评估，包括识别、评估和减低新服务和产品的潜在相关风险。

客户私隐

保障客户个人和其他资料的私隐，是维持本行良好企业管治声誉，以及与客户建立互信长远业务关系的重要一环。我们遵守所有保障资料私隐的法例，并制订「私隐政策原则」，指导员工保护客户资料。有关详情，请参阅本报告「企业管治」部分「保障资料私隐」一节。我们的分行设施经特别设计，为需要讨论敏感或机密财务管理事宜的客户提供适当的私隐保障。



我们的服务承诺

除了遵守外部法例和指引，我们也制订了一套内部「客户公平原则」。

公平待客	我们以诚实的态度与客户建立关系，以公平的价格提供产品和服务。
切合需要	我们聆听客户，尽力了解他们的需要，提供最合适的产品和服务。
充足资讯	我们以清晰、透明、相关和适时的方式与客户沟通，让客户获取所需资讯作出知情的选择。
合适建议	我们向客户提出建议之前，必须全面了解他们的需要，所提供的意见亦必须切合他们的处境。
履行承诺	我们就个别产品或服务的表现向客户作出承诺后，必竭尽所能实践这些承诺。
灵活多变	客户随需求改变，可改变产品或服务选择，我们不会设下不合理的障碍。若客户提出投诉或申索，有关程序是简单易懂的。

我们亦受《香港银行营运守则》、汇丰集团的标准手册，以及我们内部制订的法例及合规指引所规管。

我们提供多元化的个人银行和财富管理产品，让客户拣选最切合他们需要的方案，以及配合他们所能接受的风险程度。

我们拥有强大的金融产品开发和分销能力，为客户在不同的市场环境和业务状况下，提供适时的投资方案。

我们的承担 – 客户 – 支持本地企业

与中小型企业（中小企）建立稳固的伙伴关系，是我们其中一个关键的业务重点。我们透过与这些企业合作，支持本土经济发展，同时增加就业机会和创造财富。

我们提供一系列专为中小企业客户而设的产品，并继续通过善用科技和更好的关系管理，提升服务表现。我们的「商贸智囊」顾问团，支持中小企客户处理交易业务。

恒生「绿色融资计划」透过借贷方案，帮助于珠三角设厂的港资企业，投资于较环保的机器和设备，从而提升能源效益并减少污染。我们为在香港生产力促进局评估中获得认可的企业客户，批出高达 100% 的机器及设备融资款额，以及其他银行服务优惠和保险费折扣。

我们亦积极参与香港按揭证券有限公司推出的「中小企融资担保计划」，协助中小企取得足够资金，应付业务需要。

我们与外间组织或团体合作，定期为中小企或企业客户举办研讨会，主题涵盖财务方案、税务、投资市场等多个范畴，以提升他们的财务知识及对相关理财工具的认识。

我们对中小企的支持，使恒生在 2014 年连续第九年获香港中小型企业总商会颁发「中小企业最佳拍档奖」。



我们的承担 – 客户 – 协助客户克服财务挑战

我们致力帮助客户面对财务上的挑战。

我们为商业客户提供评估和咨询服务，协助他们的业务重上轨道。我们协助商业客户评估现况，寻求最佳的解决方案，包括贷款 / 债务重组，协助客户在困难的时刻维持业务运作。

我们根据香港金融管理局发出之《香港个人财务困难处理守则》制订内部指引，并特设专组处理债务纾缓计划，并会与个别客户检讨有关情况。若客户财政确实出现困难，解决方法包括延长还款期及豁免部分还款等。

我们的承担 – 客户 – 社区外展服务

为服务社会大众，我们与明爱向晴轩、东华三院健康理财家庭辅导中心等多个本地民间团体合作，提供债务重组服务，帮助面对财务困境的个别人士。

我们自 2011 年起参与香港银行公会与香港社会服务联合会的「智有『财』能教育坊」，向低收入和单亲家庭讲解储蓄和信用借贷等重要理财观念，与健全的财务管理策略。

我们亦为客户举办金融教育专题计划与讲座。于 2014 年举行之项目包括一个有关「沪港通」投资机遇与股票市场展望的讲座。



我们的承担 – 客户 – 服务环境

我们的目标是在所有分行和服务网点，提供舒适、清洁和安全的环境。行所设计以客户易于活动和健康安全为首要考虑。我们的分行设有大堂服务员，解答客户的查询。

妥善管理室内空气质素和通风系统是维持安全和健康环境的重要一环。为确保本行办公室的空气质量达至环保署颁布的《办公室及公众场所室内空气质素管理指引》规定的「良好级」指标，我们会定期清洗空气过滤设备，并量度室内空气质素，以监察和持续改善空气系统的表现。

本行办公室及分行在炎热季节的标准温度是摄氏 24.5 度，以期在减少能源消耗与为客户和员工提供舒适环境之间取得平衡。

我们设立重大事故处理组，负责执行和监督由本行不同部门制定的应变措施，确保我们能在发生危机或公共紧急情况时，能继续为公众提供核心银行服务。

我们实施一系列措施，以减低对员工和客户的潜在安全风险，包括地面的防滑处理，以及在有短暂危险的地方如湿滑地面等，提供清晰明确的标示。

本行为员工提供符合人体工程学设计的家具和相关设施，以确保其职业健康。

本行所有员工均接受相关的安全训练及定期进行紧急疏散演习，确保他们能有效地识别、消除及/或减低对客户和员工本身的潜在安全风险。我们已在本行所有范围委派防火纠察。为了员工及客户的利益起见，我们亦已安排相当数目的员工考取「合格急救人员」资格及参加急救重温训练课程，以应付紧急医疗事故或意外。



我们的承担 – 供应商



我们有赖众多供应商、代理及其他金融产品供应商，支持我们营运业务，令我们可以为客户提供更优质的产品和服务，但同时亦增加我们在信誉和其他方面的风险。因此有效的供应链管理，是营运过程的重要一环，我们订立了严格标准来评估供应商的操守，包括对符合环境、社会和道德方面的要求。

我们要求所有与我们合作的供应商，承诺遵从可持续业务操守，和秉持不断求进的原则。另一方面，我们亦制订了具透明度和符合公平原则的采购程序和供应商合约安排。我们对供应商的要求，不仅为保障我们的品牌和业务，亦为向社会其他企业宣扬负责任的营商操守。

我们的承担 – 供应商 – 建立正确的业务伙伴关系

我们是以服务为主的企业，因此供应链管理并非推动可持续发展的主要范畴。然而，我们与承办商和供应商的关系，令我们可以透过另一途径，为社会上的企业带来正面的转变。我们亦要求供应商承诺持重要的营商价值观，以维护我们的企业声誉。

我们有清晰的承办商甄选政策，要求他们所提供的服务能完全符合我们为供应商制订的可持续发展标准。这些标准涵盖道德、健康及安全、雇佣政策、人权相关议题，以及环保表现等范畴。

我们不会在违反人权方面具有高风险的环境下营运，在营运的评估亦显示我们无涉及任何与行使结社自由和集体谈判权有关之风险。在现行的评估制度下，并无发现本行任何主要供应商及承办商，在雇用童工与强制劳动方面被确定为存有重大风险。尽管如此，我们承诺在工作间保障人权，参照包括列于《世界人权宣言》和香港平等机会委员会公布之《雇佣实务守则》等国际公认原则。我们已于《职员规则手册》内，列明我们的平等机会政策。

供应商必须遵循我们制订的道德行为守则——《货品与服务供应商的道德及环境行为守则》（「守则」，内文见：www.hsbc.com/about-hsbc/procurement）。本行所有供应商必须承诺会尊重其雇员或其所在地区的个人人权，以及符合其经营业务之国家和社区的所有相关法例、规例和指令。

我们的供应商资格预审文件要求承办商完成一份涵盖环保问题的评估问卷，作为投标甄选准则之一，内容包括他们有无设立环境管理系统，以及是否已获得 ISO 14001 环境管理系统认证。

定期及经常与本行有业务往来的供应商，必须订立明确的管理程序，以确保他们能符合守则，并致力监督和确保他们的供应链知悉和遵循守则的标准。

我们的采购政策亦对营运和资本支出作内部监控，相关政策涵盖本行所有的购置及支出事宜。这项政策旨在提升营运效益、厘清职责，以及符合「物有所值」的要求，并确保整个采购程序高度透明。

我们的承担 – 供应商 – 监察我们的供应链

在选定供应商后，我们将继续监察其表现，并有权抽查供应商的政策、程序和任何其他关乎本行守则的文件。在个别情况下，我们或会要求现场审查。

我们的采购程序乃基于公平竞争原则。本行订有严格的指引，监管员工处理采购事宜。在 2014 年，本行举办两场工作坊，确保相关员工了解我们的供应商风险管理政策与程序。

我们采用网上采购系统，既可减少耗用纸张，亦可节省时间，并有助我们管理供应商和信息。我们鼓励供应商和承办商尽可能使用和提供环保或可循环再用的产品。

至于其他金融产品和服务供应商，我们只会与信誉良好、订有严格企业标准而有往绩可稽的机构合作。我们亦实施严谨的评审程序，确保我们拟向客户提供的任何投资或保险方案，不仅能满足监管机构的规定，亦能符合内部标准的要求。

我们的承担 – 员工



我们的员工不仅是雇员，亦是亲善大使、与客户之间的桥梁，以及代表本行的公众形象。为与客户和社区建立长远关系，我们必须为最宝贵的资产提供所需的支持、技能和工作条件，以便履行优质服务承诺。

我们的人力资源政策，旨在吸引最优秀人才，推动他们发展事业，同时贯彻本行的品牌价值和核心价值。

我们透过多项员工培训和发展计划，培育专业团队，支持本行业务成功发展。

我们向员工宣扬尊重个人及专业的文化，并为他们提供安全、共融和充满活力的工作环境，以及重视所有员工都享有平等机会。

我们持续透过不同渠道与活动，提升员工的归属感。我们的高层管理人员与各级员工保持沟通，并鼓励员工全情投入工作，令本行业务取得成功。

我们推行弹性工作安排和各项家庭友善雇佣政策，令员工可以更好地平衡个人生活与工作。我们亦透过恒生义工队活动，为员工提供参与社区发展的机会，回馈社会。

我们是全港最大的上市公司之一，于 2014 年 12 月 31 日聘用 10,192 名员工（以等同全职员工计算）。

我们的承担 – 员工 – 提升员工表现

本行设有完善的工作考绩管理制度，考核和提升员工的表现。

每年，每名员工均会与其主管共同设定清晰、具挑战性而能力可及的工作目标、事业发展计划和可量度的表现标准。于年内，主管会就属员的表现和事业发展进度，与属员保持坦诚沟通，并会根据本行的考绩评级制度，与属员进行最少两次正式的个人表现评估，讨论属员的表现和进度，以及属员对中期检讨或年终考核评级之回应。

我们的承担 – 员工 – 培训和技能发展

我们对员工培训和发展投入充足资源，以保持员工的竞争力、专业水平与道德标准，令本行业务得以成功。

我们重视员工发展，配合社会大众对认可机构的期望，即员工应掌握足够的技能、知识、专业资格、经验和良好判断力，以履行其职责。员工按照其职责接受相关培训，内容涵盖金融知识、银行产品与运作、合规、风险管理、领导与管理，以及销售与关系管理等。我们为员工提供培训课程，以巩固和重温相关知识，确保员工能掌握履行职务所需的最新信息和技能，从而达到服务的最高标准。

本行亦提供其他内部培训课程，以协助员工提升技能、发展事业，以及加强管理与人事技巧；此外，我们亦推行员工教育及专业资格奖励计划，鼓励员工考取更高的教育资格（学士或硕士学位）及/或专业资格。

我们为新聘雇员提供入职课程，令新入职雇员对恒生的历史、愿景、企业文化、企业价值观和企业管治有更深认识，有助建立一个有共同目标的恒生团队。

我们举办「环境管理系统入门课程」，以提升员工掌握本行在各项业务实施的环保和社会政策及程序。这个概念亦纳入本行的入职课程，旨在加强新入职雇员认识该等政策和程序以及本行实行该等政策和程序所作出的努力。本行的「环保大使」亦利用此培训课程的内容和概念，与其部门同事作环保简报。

于 2014 年，本行每位全职员工平均接受 6 天的培训，与 2013 年相同。



每位员工每年平均接受之培训	2014 年
培训日数	
日数	6
培训时数（按性别）	
男性	50
女性	41
培训时数（按职级）	
行政人员	32
专职人员	52
普通职级人员	42

培育领导和继任人才

为挽留人才并确保内部升迁交接畅顺，我们物色具潜质的员工，培养他们将来出任本行的领导岗位和其他要职。我们设有「领袖及管理发展课程纲领」，提高具潜质员工的领导才能、人事管理能力与人事技巧（参阅「培育出色领袖」一表）

培育出色领袖

挽留和培育优秀人才有助我们业务的可持续发展。我们的「领袖及管理发展课程纲领」提供的专业培训课程包括：

表现管理工作坊

我们为管理人员提供培训课程，提升他们与属员商讨有效事业发展的能力，透过与属员就工作表现检讨提出具建设性的意见，从而建立一个以价值为主导的高绩效管理文化。

「策略求变」课程

我们举行一系列的企业求变课程（「带领改变」、「促成改变」、「拥抱改变」），鼓励管理人员及每名员工带领、推动和支持企业求变，令本行可持续发展和达至成功。

核心领导才能课程

我们举办一系列的工作坊及讲座，如「新晋领袖交接课程」、「发掘领导才能」等，藉此加强各级年轻管理人员的领导技巧。

新入职雇员培训计划

我们为各级新入职雇员举办一系列网上或课堂培训课程，协助他们适应并融入本行的文化与工作环境。

管理培训生计划

为培育人才于将来担任管理岗位，我们为香港和中国内地的大学毕业生设立管理培训生计划，提供不同业务范畴的全面训练和实习机会。

「恒生提供极佳的个人与专业发展机会与环境，有助达致成功。」

周志豪
2005年管理培训生
零售银行及财富管理业务
大中华业务发展部主管

「透过高级管理层导师的合作，我深深感受到他们对管理培训生的信任。」

林子骏
2010年管理培训生
零售银行及财富管理业务
投资经理

我们的承担 – 员工 – 薪酬与福利

我们为员工提供具竞争力的薪酬与福利，以吸引和挽留人才。我们采用与工作表现挂钩的薪酬制度，并根据员工对本行业务的贡献而厘定。

此外，我们亦会根据与本行业绩和个别员工表现挂钩的业绩奖励金计划，为员工额外奖励。为挽留员工，我们会定期检讨各职务岗位的薪酬和晋升机会，尤其主要职位，以确保有关的薪酬福利具备市场竞争力。

同工同酬

本行制定并推行严谨的人力资源政策，严格遵守香港政府法例、条例和规例。

本行厘定员工薪酬时，会参考员工个人表现与市场基准。薪酬水平不会因性别而有差异。

至于临时或兼职员工的薪金与福利，则按照法例规定和参照市场惯例个别协议后签订聘用合约。

流失率

于 2014 年，本行香港员工的自然流失率为 18.4%。

我们的承担 – 员工 – 员工投入与沟通

有效的沟通对激励员工，让他们投入工作非常重要。我们自 2007 年起每年进行员工意见调查，以评估员工对本行的投入程度，并收集他们对本行的表现是否符合策略目标，并在推动以价值观主导的企业文化方面的意见。调查结果有助识别影响员工表现的动力和障碍。

本行于 2014 年继续沿用「员工沟通及参与度架构」，透过各项讯息传达、领袖计划与行动学习计划，了解员工对我们的愿景和策略的理解与接受程度。

本行透过业务简报会、通函、致员工的个人电邮、内联网、内部刊物及晨早广播等渠道，向员工传达各种信息，包括雇佣事宜、本行之业务发展方向及策略，以及影响本行表现的因素等。

我们推行任何主要运作变更时，会充分考虑给予最低通知期间和使用适当沟通渠道。

我们亦鼓励员工与高级管理人员进行双向交流，或透过各式渠道，包括「行政总裁信箱」、业绩公布后的业务简报会等表达意见。



我们的承担 – 员工 – 平等机会与多元共融

我们招聘员工不会因性别、婚姻状况或怀孕、家庭岗位、种族、宗教、国籍或族群，或残疾而作出歧视。为营造多元共融的工作环境，我们期望所有员工不论职级、背景、性别或年龄，都能彼此欣赏、关怀和尊重。

为杜绝在工作间遭歧视、骚扰或伤害，我们已制定《平等机会政策》，并已就需要特别考虑的问题，发出更详细的政策声明。我们的人力资源政策遵守有关的政府法例、条例和规例。本行的《平等机会政策》原则，已载于《职员规则手册》内，所有员工必须遵守。

我们为每一位员工，就多元与共融文化、平等机会和保障资料私隐提供培训，并视之为新入职雇员培训计划的一环。在 2014 年，我们提供了约 30,349 小时培训，讲解平等机会政策和程序，提高员工对工作和营运过程中涉及的人权议题的意识。

我们的承担 – 员工 – 职业健康及安全

我们对职业健康及安全（「职安健」）有高标准要求，鼓励各级员工透过成立安全管理委员会、讨论会和工作小组，建立职安健的政策和管理架构。

在 2009 年本行通过职业安全健康管理系统之认证要求，成为全球首家获得 BS OHSAS 18001:2007 认证的银行。此管理系统旨在减低员工、承办商和客户与我们业务过程中在健康和方面的风险，并由安全管理委员会（SMC）监督，成员包括高层管理人员代表，负责对职安健计划进行监察和提出建议。由大约 300 名员工组成的工作危害分析小组（JHA）及内部安全评估专员（ISA），则负责收集并反映员工的关注和意见。至于安全管理委员会辖下之安全管理委员会工作小组，则由中层管理人员代表组成。（参阅「职业健康及安全：人人有责」一表）

我们提供一系列的培训课程，以提升员工的职安健知识。我们安排不同地点和业务的员工，考取有效急救人员资格，以便在医疗紧急事故或意外发生时，可以迅速为同事和客户提供帮助。部分合格急救人员已接受培训，可以操作安装在各行址物业内的自动体外除颤器。

我们已制定传染病紧急应变计划，载列各业务单位在严重传染病发生时须首要注意的事项和应采取的措施。我们的内联网亦为员工提供资讯，传达个人卫生和健康的重要性，与本行会推行的应变措施，以确保在严重传染病爆发期间，本行亦能继续为大众提供服务。



职业健康及安全：人人有责

根据健康安全管理系统 BS OHSAS 18001:2007 认证，我们已订立相关程序，处理本行整体和各级职能的职安健议题。

关于各级职能的议题包括：

- 个人防护装备
- 安全管理委员会的组织和运作
- 员工代表参与健康及安全检查和、审核和意外事故调查
- 职安健培训和教育
- 投诉和举报机制
- 安全工作环境的权利

关于本行整体的议题包括：

- 根据国际公认的健康安全管理系统 BS OHSAS 18001:2007 认证标准，遵守《国际劳工公约》
- 解决职安健问题的安排和制度
- 为达到所订立的表现标准应采取的措施

职业健康及安全统计数字	2014 年
损失工作日率	
男性员工	1.83%
女性员工	5.23%
工伤率	
男性员工	0.06%
女性员工	0.13%
缺勤率	
缺勤率	1.77%*

* 包括于 2014 年申请之病假和补偿病假

我们的承担 – 员工 – 业务原则及企业价值观

我们制订严谨的业务原则和企业价值，要求员工在工作时，秉持个人最高的诚信、遵守法律和条例的文字及精神。「勇于以正直诚实行事」是我们的主要原则，每名员工均能勇于作出正确决定，而不会违背道德标准和个人诚信，并在日常工作中贯彻「可靠、开放和连系」之行事方式。（参阅「勇于正直诚实行事」一表）。

勇于正直诚实行事

我们鼓励员工秉持「勇于正直诚实行事」的核心价值，在日常工作中贯彻「可靠、开放和连系」之行事方式。

可靠：做对的事

- 坚持正义、履行承诺、做到值得信赖，肯负责任
- 积极主动、做事果断、善用常识作判断
- 激励别人

开放：包容不同意见和文化

- 以开明、坦诚的态度沟通；勇于接受挑战，从错误中学习
- 细心聆听、公道待人，包容不同意见和各种观点

连系：与客户、社区、监管机构和同事间互相联系

- 建立连系，留意外界议题，同事之间主动合作
- 关怀别人和他们的发展，体现尊重和支持，积极回应

我们的承担 – 员工 – 平衡工作与生活

员工在工作与生活间取得平衡，有助他们发挥最佳表现。我们透过弹性工作时间安排、领养子女假和义工假等，协助员工有效管理工作与生活。

除了为女性员工提供产假，我们在 2008 年实施待产假计划，使初为人父的员工可以在婴儿出生后给予家庭更大支持。我们为怀孕员工提供达 12 周有薪产假，以及为男性员工提供 5 日有薪待产假。我们亦为员工提供领养子女假，凡进行合法领养的男、女性员工，均可享有同等日数的相关假期。

在 2014 年，共有 151 名女性员工和 109 名男性员工领取产假、待产假或领养子女假期。领取有关假期的员工的复工率接近 100%，留任率则接近 90%。

为鼓励更多员工贡献社群和体验公民参与的满足感，合资格的恒生员工每年可申请达两个工作天的义工假期，以参与慈善活动。

为促进员工间沟通，培养合作精神，我们在 2014 年举行各项社会及康体活动，包括一项歌唱比赛和 6 项「恒生团队杯」体育比赛，共吸引超过 21,000 名员工及亲友参加，同享友谊比赛和强身健体之乐。



我们的承担 – 员工 – 本行员工统计数字一览

按员工类别分布（以等同全职员工计算）

	恒生银行及其他 #		恒生中国		合计	
	人数	百分比	人数	百分比	人数	百分比
全职长期员工	8,144	(98.4%)	1,793	(93.7%)	9,937	(97.5%)
全职合约员工	50	(0.6%)	121	(6.3%)	171	(1.7%)
兼职员工	34.52	(0.4%)	-	-	34.52	(0.3%)
临时员工	49.47	(0.6%)	-	-	49.47	(0.5%)
合计	8,277.99	(100.0%)	1,914.00	(100.0%)	10,191.99	(100.0%)

按员工类别与性别分布

恒生银行及其他 #	男性	女性	合计	百分比
全职长期员工	3,442	4,702	8,144	(98.4%)
全职合约员工	25	25	50	(0.6%)
兼职员工	4.52	30.00	34.52	(0.4%)
临时员工	21.45	28.02	49.47	(0.6%)
合计	3,492.97	4,785.02	8,277.99	(100.0%)

按性别计的职位分布*

	行政人员	专职人员	普通/ 非普通人员	合计	百分比
恒生银行及其他 #					
男性	755	1,811	901	3,467	(42.3%)
女性	719	2,172	1,836	4,727	(57.7%)
恒生银行及其他# 合计:	1,474	3,983	2,737	8,194	(100.0%)
恒生中国					
男性	152	237	212	601	(31.4%)
女性	221	532	560	1,313	(68.6%)
恒生中国合计:	373	769	772	1,914	(100.0%)
总计					
男性	907	2,048	1,113	4,068	(40.2%)
女性	940	2,704	2,396	6,040	(59.8%)
总计:	1,847	4,752	3,509	10,108	(100.0%)

平均年龄*

	行政人员 (岁)	专职人员 (岁)	普通/ 非普通人员 (岁)	整体 (岁)
恒生银行及其他 #	41	35	38	37
恒生中国	38	32	28	32
整体	41	35	36	36

平均服务年资*

	行政人员 (年)	专职人员 (年)	普通/ 非普通人员 (年)	整体 (年)
恒生银行及其他#	11	10	14	11
恒生中国	5	4	3	4
整体	10	9	11	10

新聘雇员人数（按年龄和性别分布）*

年龄	男性人数	女性人数	合计人数	百分比
30岁以下	764	774	1,538	(76.2%)
30至39岁	166	192	358	(17.7%)
40至49岁	34	68	102	(5.1%)
50至59岁	11	9	20	(1.0%)
60岁或以上	-	1	1	(0.0%)
合计	975	1,044	2,019	(100.0%)

涵盖范围：恒生银行及其他#

新聘雇员流失人数（按年龄和性别分布）*

年龄	自然		非自然		合计	百分比
	男性人数	女性人数	男性人数	女性人数		
30岁以下	108	122	29	19	278	(77.7%)
30至39岁	23	31	7	3	64	(17.9%)
40至49岁	7	4	1	-	12	(3.4%)
50至59岁	1	2	1	-	4	(1.1%)
60岁或以上	-	-	-	-	-	-
合计	139	159	38	22	358	(100.0%)
总计	298		60			

涵盖范围：恒生银行及其他#

雇员流失人数（按年龄和性别分布）*

年龄	自然				非自然				合计	百分比
	男性		女性		男性		女性			
	人数	流失率	人数	流失率	人数	流失率	人数	流失率		
30岁以下	400	5.0%	448	5.6%	61	0.8%	32	0.4%	941	(52.2%)
30至39岁	172	2.2%	219	2.7%	31	0.4%	17	0.2%	439	(24.3%)
40至49岁	41	0.5%	109	1.4%	16	0.2%	8	0.1%	174	(9.7%)
50至59岁	43	0.5%	34	0.4%	66	0.8%	47	0.6%	190	(10.5%)
60岁或以上	2	0.0%	1	0.0%	35	0.4%	21	0.3%	59	(3.3%)
合计	658	8.2%	811	10.2%	209	2.6%	125	1.6%	1,803	(100.0%)
总计	1,469 (18.4%)				334 (4.2%)					

涵盖范围：恒生银行及其他#

*不包括兼职及临时员工

#「其他」包括澳门、海外业务和恒生银行（中国）有限公司以外的内地业务的员工（占恒生集团总人数约0.9%）

我们的承担 – 环保



地球环境和自然资源的健康保育，对全人类有根本性的影响，故此保护环境是不容忽视的集体责任。

我们身体力行，致力在业务运作中推行各种有助保护资源、提升能源效益，以及提高员工和业务伙伴环保意识的政策与措施。凭借全面之服务网络和以客户关系为主导的业务作为桥梁，向客户与社会大众传达环保信息并鼓励实践。

我们将继续与本地环保团体合作，透过举行讲座、工作坊、筹款和义工活动，提高员工对环保的知识和理解。这些活动令我们的员工能肩负环保大使的角色，向家人和朋友宣扬正面环保信息，协助年轻人透过参与各种社区活动，加深了解低碳生活、树木保育和循环再用等的环保方式，为下一代播下环境保护的种子。

我们亦顾及员工公干政策对环境的影响，并善用例如电话会议等方法，减少不必要的公干旅程。

我们的承担 – 环保 – 绿化营运

于 2011 年，我们成为香港首间所有办公室和分行均取得 ISO 14001 环境管理系统认证的本地银行。

本行于 2003 年制定环保政策，此后，本行的环境管理委员会密切监测本行的环境管理系统，以确保能继续符合 ISO 14001 标准。委员会亦负责确保本行的环境管理系统与业务策略互相配合，以达到持续改善的目标。

本行设立年度环保目标，以减少业务对环境带来的负面影响，并参与各项对保护环境有正面影响的活动。

本行鼓励 e-Banking 客户使用电子月结单和电子投资通知书服务，代替收取纸张月结单及通知书。至 2014 年底，使用电子月结单服务的客户逾 156 万名，使用电子投资通知书的客户逾 123,000 名，每年合共节省超过 4,500 万张纸。至 2014 年底，本行的信用卡客户有 30% 选择收取电子月结单以取代纸张印本；透过网上渠道申请信用卡及个人贷款的客户，则分别有 25% 及 16%。

我们特别为本地大学和大专院校全日制学生设计 Green Banking 综合户口，提供一系列环保理财产品，以鼓励他们实践环保。

为保护世界珍贵天然资源，致力维持生态平衡，我们自 2003 年起停止在宴会活动以鱼翅奉客，其后更扩展至取消濒危珊瑚鱼类菜式。我们在总行宴会厅引入由世界自然基金会香港分会认可的环保菜单，选用可持续海鲜入馔。

我们透过各种培训计划和内部实践活动，鼓励员工成为其伙伴、家庭和朋友的环保大使，提高彼等的环保意识。

我们密切监察本行温室气体排放（参阅「环保表现」一表），并继续采取措施，紧贴可直接或间接影响我们业务的环境监管发展。我们继续参与「Carbon Disclosure Project」，藉此与全球最大的机构投资者共同探讨气候变化对商业活动的影响。



环保表现	单位	2014 年 [^]	2013 年 [#]
二氧化碳排放量*			
二氧化碳总排放量	公吨	24,998.78	24,634.95
- 能源	公吨	24,707.00	24,307.27
- 公干	公吨	291.78	327.68
每名全职雇员平均二氧化碳总排放量	公吨/全职雇员	3.12	3.11
- 能源	公吨/全职雇员	3.08	3.07
- 公干	公吨/全职雇员	0.04	0.04
每平方米二氧化碳总排放量	公吨/平方米	0.02	0.02

环保表现	单位	2014年 [^]	2013年 [#]
能源消耗			
总能源消耗	千兆焦耳	128,018.71	128,498.30
- 电力	千兆焦耳	126,672.27	126,986.40
- 其他燃料（煤气及柴油）	千兆焦耳	1,346.44	1,511.90
每名全职雇员平均总能源消耗	千兆焦耳/全职雇员	15.97	16.24
每平方米总能源消耗	千兆焦耳/平方米	0.09	0.09
总耗水量			
总耗水量	千立方米	68.48	64.81
每名全职雇员总耗水量	立方米/全职雇员	8.54	8.19
纸张总耗用量[*]			
纸张总耗用量 [*]	公吨	2,053.37	2,018.85
- 符合规定	%	98.49	92.68
- 接近符合规定	%	0.54	1.24
- 不符合规定	%	0.98	6.08
弃置于堆填区废物			
弃置于堆填区废物总量	公吨	313.74	287.36
- 一般办公室废物	公吨	289.93	287.36
- 资讯技术设备及电子用品	公吨	23.81	0.00
每名全职雇员弃置废物总量	公吨/全职雇员	0.04	0.04
回收废料循环再造			
回收废料循环再造总量	公吨	779.76	820.76
- 一般办公室废物	公吨	682.88	761.92
- 资讯技术设备及电子用品	公吨	61.50	58.84
- 其他废物	公吨	35.38	--

[主页](#)

[关于本报告](#)

[行政总裁的话](#)

[我们的信念](#)

[我们的业务](#)

[我们的承担](#)

[核实声明](#)

数据准确至两个小数位。

由 2012 年 10 月 1 日至 2013 年 9 月 30 日

^ 由 2013 年 10 月 1 日至 2014 年 9 月 30 日

* 数据经汇丰集团计算及核实。

+ 纸张：

-符合规定的纸张：获汇丰集团认可的认证计划所认证，现时包括「森林管理委员会」(FSC)、 「加拿大标准协会」等。

-接近符合规定的纸张：采用来源地清楚及不属于高风险国家的原木纸浆制造，及 / 或 100%再造纸，惟未获汇丰集团认可的计划所认证。

-不符合规定的纸张：所含的原木纸浆来源地不明或属于高风险国家，且未获汇丰集团认可的计划所认证。

我们的承担 – 环保 – 提倡环保

恒生是香港最大的上市公司之一，乐于支持改善环境。我们有优越的品牌、广泛的服务网络和庞大的客户基础，令我们能透过众多渠道和机会，向社会大众宣扬环保信息。

本行自 2007 年与长春社合作推行「恒生云南沼气能源计划」以来，已在云南的农村兴建 3,800 个沼气设施，为超过 14,000 名农村村民提供免费和稳定的能源，每年减少超过 44,000 公吨二氧化碳排放。

「可以亲身到云南了解『恒生云南沼气能源计划』如何改善村民的生活，是工作以外的一种宝贵经验，不但能代表公司为有需要人士送上祝福，更能身体力行回馈社会。」

钟秀仪
环球资本市场营运服务、恒生义工

我们透过举办恒生义工队活动及支持本地非政府组织和环保团体，如香港地球之友、世界自然基金会香港分会的工作，并成为商界环保协会企业会员，向社会大众宣扬环保和保护天然资源的理念。我们亦支持各种活动与举措，如香港地球之友「知慳惜电」节能比赛，该比赛今年新设向部分学校提供能源监察设备。

「我们很感激恒生银行的支持，使我们能与商界合作，继而走进校园，令学生接触有关自己身处环境的节能议题。我们希望他们所获得的第一手资讯，能鼓励他们与家人和朋友分享『知慳惜电』的信息。」

刘祉锋先生
香港地球之友社区及企业伙伴总监

本行员工亦积极支持环保善举，参与绿色力量环岛行和世界自然基金会（香港）的「步走大自然」等筹款活动。

由 1999 年至今，我们已在香港与内地共种植约 93,000 株树木。



我们的承担 – 社区贡献



我们是具领导地位的本地银行，履行良好企业公民责任，不单提供优质的银行与金融服务，亦致力服务社群。我们积极参与各种计划与活动，为社会带来正面改变，藉此推动社区发展，提倡自强不息的精神和促进长远经济发展。

我们重视普及教育、增加社区发展机会，以及推广健康生活。我们亦致力鼓励和协助基层社群，打破隔膜，促进社区的和睦共融。透过参与打造一个充满希望和关爱的社会，有助我们的业务继续蓬勃发展。

自 2005 年以来，恒生投放于社区发展的总金额超过港币 2.5 亿元，当中 2014 年约占港币 3,100 万元。我们相信建立深厚的人际关系，有助带动社会的长远正面转变，故此我们鼓励员工献出时间服务社群。我们亦与本地各大非政府组织及其他机构建立长期的伙伴关系，致力促进社会福祉，缔造光明未来。

我们的承担 – 社区贡献 – 青少年发展：投资未来

在 2014 年，本行赞助约 200 个项目，惠及逾 30 万青少年，让他们透过工作体验、教育成就奖励、社区服务和文化艺术欣赏等活动，开拓视野和体验生活。

我们支持的项目，旨在推动社会的流动性，让青少年建立信心、提升技能，协助他们发掘潜能和筹划未来发展，藉此创造一个关怀与融和的社会。

重点项目

激励新一代 带来正面社会转变

恒生的企业可持续发展项目，着重启发年轻人尤其来自弱势社群，协助他们发掘兴趣，探索新技能及发挥潜能，并激励他们以热诚为社区福祉及社会长远发展作出贡献。

我们积极筹办多个项目，包括「恒生－社联青年职业探索计划」、「恒生银行－青年就业导航计划」，以及「恒生青年创业计划」，反映我们致力提高社会流动性，以及对香港年轻人的潜力充满信心。

「『恒生青年创业计划』令我增进实用的营商知识；透过与商界人士会面，拓展人际网络，并提供创业资金。计划相当实用，能帮助我实现梦想，成立自己的桌上游戏设计公司。」

严永年
「恒生青年创业计划」参加者

我们与香港社会服务联合会合办「恒生－社联青年职业探索计划」，旨在培养就读中四的学生正面发展，藉着探索本港多个行业，协助他们寻找职业路向，并发掘自己的长处。计划自 2013 年推行起，已约有 350 名学生接触不同行业，了解其发展潜力，并构思自身的长处和兴趣能如何与之相配。参与 2014/15 年度计划的学生将探索四个行业，包括机场营运、设计与制作、医疗保健与护理，以及主题公园与景点。

由恒生与香港青年协会合办的「恒生银行－青年就业导航计划」，乃特别为学业成绩稍逊的学生而设，旨在香港提倡「休学年」概念。在 2014 年，约 20 名学生休学接近一年，在社工辅导下，按其兴趣参与工作实习，预料此计划在首三年能惠及 140 名学生。



「恒生青年创业计划」为边缘青年或年轻更生人士提供创业技巧及机会。由恒生的高级行政人员担任客席讲者，与年轻人分享营商实务经验。透过悉心辅导，青年创业家会尝试把营商意念转化为可行计划。「恒生青年创业计划」由香港善导会与恒生合办，在 2014/15 年度预计有 180 名青年参与。

我们与香港家庭福利会合办「恒生一家福青少年调解计划」，鼓励学生以正面态度解决与家人和朋辈之间的纷争，促进沟通，改善彼此关系。在 2014/15 年度，逾 300 名来自 18 间小学的学生接受「朋辈调解员」训练，20 多位受训为「香港教育学院调解大使」的准老师协助教学，逾 20 位恒生义工，获训练为「恒生调解大使」，在计划的亲子工作坊提供协助。

本行的获奖计划「恒生银行—青年领袖教室 2014」为约 360 名年轻人提供宝贵机会，与社会领袖就地区内重要的社会议题交流。计划旨在提高学生对社会关注，以及对国际事务的兴趣。

恒生长期支持「明报校园记者计划」，而「恒生银行之协助警方扑灭青少年罪行比赛」亦已踏入第 20 年。两者皆为提升学生的公民责任意识、培养他们的判断力与分析技巧，协助建立一个健康、具前瞻性和共融的社会。

自 1995 年起，我们透过各项奖学金计划，捐出超过港币 6,300 万元，奖励逾 2,000 名本地和内地学生。于 2008 年起，我们每年推出「恒生社会服务奖学金」，奖励于过去一年积极推动社会发展，参与义工服务达 100 小时的香港本科生。

我们的承担 – 社区贡献 – 透过艺术活动认识社会

我们深信文化体验对发挥想象力、启发创意与打破社会隔膜的力量，因此我们致力推广艺术欣赏活动。

逾 2,000 名来自 70 间中学的学生，在 2014 年透过参与「恒生—饶宗颐文化馆历史文化奖励计划」，深入认识香港现代历史。计划包括举行历史照片展览，吸引逾 30,000 人次参观。

恒生为促进跨代共融互谅，与香港话剧团合作举行恒生学生及社区专场，邀请 800 名学生、香港家庭福利会成员与义工欣赏话剧《最后晚餐》，共同探讨个人及向家人表达内心感受的议题。

我们于 2014 年支持香港艺术节和香港管弦乐团，提供学生票优惠，惠及 26,500 名学生。



我们的承担 – 社区贡献 – 提高健康意识与社会凝聚力

恒生透过支持体育活动提倡身体健康的重要，以及宣扬确立目标、团队合作和公平竞争等重要信息。

我们与香港乒乓总会于 2001 年成立「恒生乒乓球学院」。学院自成立以来，一直担当着重要角色，致力挑选与培育香港乒坛新秀，提升年轻球员技术，让他们在本地与国际乒乓球坛创造佳绩。

自 1991 年起，我们投放超过港币 3,850 万元推动本地乒乓球发展。当中包括在 2013 年至 2015 年，为「恒生乒乓球学院」提供港币 750 万元资助。



重点项目

鼓励运动员 于国际体坛发光发亮

本地培育的运动员在体坛取得佳绩，不但为港争光，更令市民引以自豪，有助凝聚社会。我们表扬并奖励努力追逐梦想、面对挑战仍坚毅不屈，并在体坛取得优秀成绩的本地运动员，亦致力培育具潜质的体坛新星，例如毕业于「恒生乒乓球学院」并在 2014 年分别于世界乒乓球团体锦标赛及亚洲运动会获得女子双打铜牌的李皓晴和吴颖岚。

「我七岁开始在学院受训，为我实现成为国际乒乓球手的梦想，打好稳健根基。我感谢学院发掘及栽培，我的成功是一众教练的功劳。」

李皓晴

世界乒乓球团体锦标赛及亚洲运动会奖牌得主

恒生银行及香港体育学院透过「恒生优秀运动员奖励计划」，颁发逾港币 1,100 万元予 2014 年在亚洲运动会和亚洲残疾人运动会获奖的香港运动员，其中单车运动员李慧诗获颁港币 80 万元，以奖励她勇夺女子凯林赛和争先赛两面金牌的佳绩。计划至今已向超过 450 名本地杰出运动员，颁发逾港币 4,300 万元。

我们的承担 – 社区贡献 – 以服务回馈社会

自 2010 起，恒生义工与家人共献出近 120,000 小时，参与各项慈善活动和服务有需要人士，当中包括恒生在 2014 年举行的逾 130 项义工活动。

重点项目

恒生义工队 用心服务社群

恒生鼓励员工把用心服务的企业精神带入社区。我们的高级管理层利用自身的专业知识和经验，参与各种青年和社会发展活动。不同岗位的员工皆热心参与恒生义工队的活动，藉以回馈社会。

为鼓励更多员工服务社群并体验义务工作所带来的满足感，于2015年起，恒生全职长期员工参与慈善义务工作，每年可享受有两个工作天的义工假期。

「我曾参与『恒生青年创业计划』，向更生人士提供企业培训和实用的创业建议。我很高兴可以透过分享我的专业知识，协助遇上困惑的年轻人重回人生正轨。」

陈绍乐
保险业务营运主管



我们是香港公益金的长期合作伙伴，多年来筹得善款超过港币 6,700 万元，惠及 155 个本地慈善团体。恒生自 1994 年起支持「公益金便民服务」，历年来透过该活动捐出逾港币 2,000 万元。

本行与再生会合作，举办「恒生银行一再生会十大再生勇士选举」。在 2014 年，10 位「再生勇士」向大约 30,000 人次分享他们克服重重障碍、活出丰盛人生的感悟与经验，藉此宣扬积极的人生观。

为方便客户作慈善捐献，本行近年已将网上捐款渠道拓展至 e-Business Banking 平台。自 2001 年 12 月服务推出以来，透过此途径募集的捐款合共超过港币 2,800 万元。

GRI 索引表

GRI 索引表

GRI 指标	港交所 ESG 报告指引	全球报告倡议组织通用标准披露	参考
--------	--------------	----------------	----

策略及分析

1.1		行政总裁的话	行政总裁的话
1.2		主要影响、风险及机遇	我们的信念

机构简介

2.1	机构名称		关于本报告
2.2	主要品牌、产品、服务		我们的业务
2.3	营运架构，包括主要子公司		我们的业务
2.4	总部所在地		我们的业务
2.5	业务营运所在国家，以及涉及主要业务或于此报告涵盖有关可持续性事项的国家		我们的业务
2.6	所拥有权的性质及法律形式		我们的业务
2.7	所服务的市场（包括地域分布、服务类别、以及客户/受惠者的类型）		我们的业务
2.8	机构的规模		我们的业务
2.9	汇报期内在规模、架构或所拥有权方面的重大转变		于2014年没有汇报期内在规模、架构或所拥有权方面的重大转变
2.10	汇报期内所获奖项		年报第18及107页：荣誉 我们的承担：表现；客户

报告规范

3.1	所提供资料的汇报期（例如：财政年度/历年）		关于本报告
3.2	最近一次报告的日期（如有）		关于本报告
3.3	汇报周期（年度、两年一度等）		关于本报告
3.4	查询此报告或其内容之联络人		联络我们 / 读者意见问卷
3.5	如何界定报告内容		关于本报告
3.6	报告的界限（例如：国家、部门、附属公司、设施租用、合资公司、供应商）。详情请参考GRI的协议界限		关于本报告
3.7	报告范畴或界限的具体限制（有关解释范围，请参阅范畴）		关于本报告
3.8	根据报告，按照合资公司、附属公司、设施租用、外列业务，以及其他单位，可有显著影响比较的机构实体的汇报基础		与《2013年企业可持续发展报告》相同
3.9	数据量度技巧及计算基础，包括于编译有关指标所作的假设及技术应用，以及其他于报告内的资料。解释不适用的原因，或与GRI的指标协议有大幅偏离。		财务数据乃摘自本行由2014年1月1日至12月31日的经审核年度账目。本报告内的环保数据除外 - 我们的承担：表现 - 表：环保表现 及我们的承担：环保 - 表：环保表现，由2013年10月1日至2014年9月30日。

核实声明



核实声明

范围及目的

香港品质保证局已对恒生银行有限公司 (以下简称“恒生”) 2014年企业可持续发展报告 (以下简称“报告”) 的全部内容进行独立验证。该报告详述恒生在2014年内各项可持续发展的工作, 包括恒生在经济、环境及社会各方面的表现及持份者所关注的项目。

此核实声明的目的是提供合理保证此报告所记载之内容为可信。报告是根据全球报告倡议组织 (GRI) 的可持续发展报告指南 3.1 版本 A+ 应用等级及参照香港联合交易所有限公司出版的《环境、社会及管治报告指引》(ESG 报告指引) 编制。



核实方法

- 国际审计与鉴证准则理事会 (IAASB) 的 ISAE 3000 - 除历史财务信息审核或复核之外的鉴证业务;
- GRI - G3.1 及金融服务业补充指引; 及
- 环境、社会及管治报告指引。

核实的程序包括审阅相关文件、与负责编制报告的代表面谈及选取报告内具有代表性的数据和资料进行直核。对所选样本的数据及证据已进行彻底审查。

独立性

香港品质保证局不涉及收集和计算此报告的数据或参与编撰此报告。香港品质保证局的核实过程是独立于恒生。

结论

基于是次的核实结果, 香港品质保证局确定此报告依据全球报告倡议组织 (GRI) 的可持续发展报告指南 3.1 版本编撰并且符合 A+ 应用等级更涵盖了环境、社会及管治报告指引内的关键绩效指标。我们确定报告所述之资料准确及可靠, 此报告公平和如实地载述了恒生过去一年各项可持续发展表现并没有发现存在遗漏。

恒生不断优化其可持续发展重要范畴识别和评估的过程确保能适时地将有关事宜在报告中反映。在2014年恒生安排多个与持份者沟通的平台藉此多角度地收集持份者的意见及进行回应。恒生更积极地推动可持续发展并将此管理承诺在业务中实践及推广。此外, 恒生的资料数据管理机制有效地运行, 透过此机制能奠定确保报告内容充分性和可信性的基础。

香港品质保证局

沈小茵
沈小茵
核实组长
2015年5月

譚玉秀
譚玉秀
策略业务助理总监

联络我们

感谢阁下阅读我们的《企业可持续发展报告 2014》。阁下的意见和建议,乃本行力求不断进步的重要推动力。希望阁下能拨冗填写读者问卷,为我们提供宝贵意见。

我们亦欢迎阁下透过电子邮件发表意见(电邮地址:csreport@hangseng.com)。