



恒生銀行  
HANG SENG BANK

(股份代号：11)

携手同行  
共建未来

企业  
可持续发展报告  
2017



## 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（下称恒生或银行）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2017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《2017年年报》内“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由2017年1月1日至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。以往报告所出版之资料如需重新说明，均会列出原因。

### 涵盖期间

财务资料涵盖2017年1月1日至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。

除特别注明外，本报告所提及的“本集团”乃指恒生银行及其附属公司。

### 报告指引

除特别注明外，本报告所载列的所有财务与企业数据，可以直接与本行之《2017年年报》比较。本报告乃依循国际认可的“全球报告倡议组织”（GRI）可持续发展报告标准和GRI G4金融服务界行业披露，以及香港交易及结算有限公司（香港交易所）的“环境、社会及管治报告指引”（“ESG指引”）编制。

### 报告审核

本报告经独立认证并符合GRI可持续发展报告标准：核心选项及香港交易所的“ESG指引”之要求。

### 资料搜集

本报告由本行不同处部的同事“CSR Sustainer”负责统筹搜集资料，经咨询相关团队及员工后编制而成。自2006年起，恒生每年均发表网上版的报告，上一份报告于2017年5月出版。



### 关于本报告

行政总裁的话  
我们的信念  
我们的业务  
我们的表现  
我们的企业管治  
我们的客户  
我们的供应商  
我们的员工  
我们的环境  
我们的社区  
核实声明  
联络我们



## 行政總裁的話

恒生銀行是香港具領導地位的本地銀行，現謹將本行的《2017年企業可持續發展報告》呈覽。

隨著市民的社会意識及對環保議題的關注不斷提升，秉持高水平的企業管治、透明度及參與度，對建立互信及可持續發展基礎至為重要。我們每年編制的《企業可持續發展報告》勾畫恒生的可持續發展原則及實踐，並概述我們於積極應對可持續發展挑戰的同時，如何以身作則為社會帶來正面的改變，從而促進社會共融並提升公民自豪感。

本報告參照國際和本地的環境、社會及企業管治準則編寫，以確保內容能回應持份者的關注。我們的2015年及2016年《企業可持續發展報告》均獲具領導地位的國際機構頒發傑出傳播獎項。

### 卓越表現

恒生於2017年連續第16年被納入“富時發達市場社會責任指數”成份股，我們深以為榮。由Corporate Knights評選的“全球100大可持續發展企業2017”，恒生更是唯一入選的香港公司。自2010年以來，本行一直是“恒生可持續發展企業指數”系列成份股。在香港大學近期一項民意調查中，恒生傑出的企業社會責任表現亦獲得肯定。

### 實現願景

恒生在過去一年取得豐碩成果，皆建基於與社區共同合作，積極回應持份者的需求和關注。

恒生不斷提供優質的客戶服務。於2017年，我們推出全新外幣提款機服務，可供提取的



外幣種類乃全港最多。此外，為增加接觸面及方便客戶，我們新增“流動分行”輪流服務多個屋村，同時亦加強了流動銀行及數碼服務。

員工是我們賴以成功的關鍵。我們致力提升僱員的專業操守、誠信品格及工作投入感，亦重視員工在工作與生活之間有良好平衡。我們旨在提倡積極進取而又充滿活力的企業文化，鼓勵雙向溝通，讓各職級員工均能表達意見，亦會確保員工有愉快舒適的工作環境。在薪酬及福利方面，我們亦會參考市場水平。

關於本報告

#### 行政總裁的話

我們的信念  
我們的業務  
我們的表現  
我們的企業管治  
我們的客戶  
我們的供應商  
我們的員工  
我們的環境  
我們的社區  
核實聲明  
聯絡我們



## 行政總裁的話

我们将继续维持高水准的企业管治，加强恒生作为首选金融服务提供者的声誉。本行会推行能为客户和股东创造价值的项目，共同构建更美好的香港。

可持续的环保营运是我们业务的重要支柱。在2017年，恒生113成为香港首幢本地银行的办公大楼获美国绿色建筑委员会颁发的领先能源与环境设计（LEED）最高级别铂金级认证。本行今年的其他环保措施，包括减少水和能源消耗，以及鼓励员工减废、物尽其用及循环再用。

于2017年，恒生投放于社区发展项目的总金额逾港币3,100万。本行的企业可持续发展策略聚焦于提升香港年轻人的技能、就业能力及创业精神。“恒生一家福青少年调解计划”获香港社会服务联会于2016/2017年度“杰出伙伴合作计划奖”，而“恒生青少年舞台”计划则获颁“2016年香港艺术发展奖”艺术赞助奖。本行亦获中国国际公共关系协会颁发三个奖项，当中包括“恒生乒乓球学院15周年”活动。

### 同创将来

为香港发展作出贡献，是恒生可持续发展策略的重点。我们将继续维持高水准的企业管治，加强恒生作为首选金融服务提供者的声誉。本行会推行能为客户和股东创造价值的项目，共同构建更美好的香港。我们会与持份者保持连系，以建立更有成效及更紧密而深厚的社区关系。

恒生銀行  
副董事長兼行政總裁  
鄭慧敏



关于本报告

#### 行政總裁的話

我们的信念  
我们的业务  
我们的表现  
我们的企业管治  
我们的客户  
我们的供应商  
我们的员工  
我们的环境  
我们的社区  
核实声明  
联络我们

## 我们的信念

### 策略

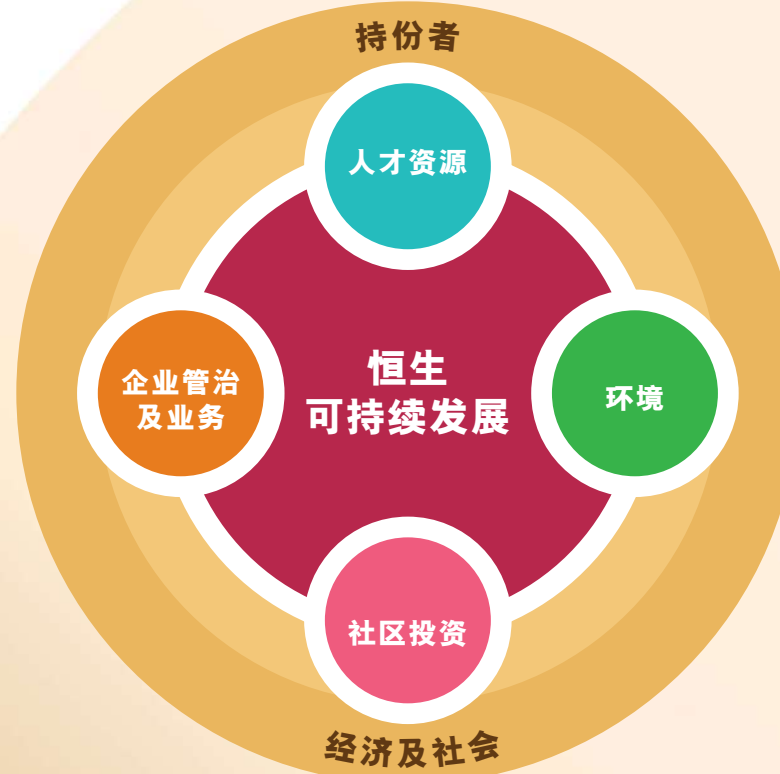
**恒**生是香港具领导地位的本地银行，我们的可持续业务增长策略以提供优质服务为基础。本行鼓励持份者参与的可持续发展项目，有助我们从不同角度考虑，以满足客户需要、为股东增值、令员工对工作产生满足感，并尽力为促进本地经济和建立公民自豪感作出贡献。

### 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，从而达至超越持份者期望的利润和业务增长。

我们深信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，而且不断寻求更有效的新方法，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，同时亦非常重视我们业务的营运方法。

全面的策略有助我们妥善管理风险，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。



恒生企业可持续发展模式

关于本报告  
行政总裁的话

#### 我们的信念

- 策略
- 持份者参与
- 回应持份者的关注
- 重要议题评估
- 持续进步

我们的业务

我们的表现

我们的企业管治

我们的客户

我们的供应商

我们的员工

我们的环境

我们的社区

核实声明

联络我们



# 我们的信念

## 持份者参与

恒生深明以开放和积极的态度鼓励持份者参与的好处，相关的持份者包括客户、员工、股东、供应商和业务伙伴、监管机构及社会大众（参阅下表）。

加深了解持份者的看法、优先考虑和价值观，有助我们更能满足持份者不断改变的需要、积极及具创意地把握机遇，迎接挑战。作为金融服务提供者、雇主及良好公民，我们致力以忠诚及互信与客户建立长远的关系。这种营运方式亦为我们的社区带来正面发展，

藉此推动本行的可持续发展策略。

恒生透过多个渠道鼓励持份者参与，包括客户调查、员工内联网、企业责任项目，及以社区为本的义工活动等，藉此为香港的可持续发展带来最大而正面的影响。

主要持份者	主要参与方式	主要持份者	主要参与方式
<b>客户</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>日常营运/交流</li> <li>金融市场最新资讯</li> <li>客户关系经理探访/会面</li> <li>季度讲座/会议</li> <li>提升客户忠诚度的活动</li> <li>客户满意度调查</li> <li>恒生意见平台</li> </ul>	<b>监管机构</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>会议</li> <li>合规报告</li> <li>实地视察</li> <li>突击查问</li> <li>通告/指引</li> </ul>
<b>股东</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>股东周年大会与其他股东大会</li> <li>企业通讯，包括但不限于致股东信件/通函及会议通知</li> <li>中期报告与年报</li> <li>业绩公布</li> </ul>	<b>传媒</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>新闻发布会</li> <li>新闻稿</li> <li>高级管理人员访问</li> <li>业绩公布</li> <li>传媒聚会</li> </ul>
<b>员工</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>员工调查</li> <li>小组讨论</li> <li>会议面谈</li> <li>培训与工作坊</li> <li>工作表现与事业晤谈</li> <li>员工内联网</li> <li>业务简报</li> <li>员工沟通大会与部门常规会议</li> <li>意见交流会—经理及其下属之间的小组会议，由下属主导讨论</li> <li>行政总裁信箱/员工沟通大会及意见交流会</li> <li>本地雇员退休福利计划—界定供款管理委员会的员工代表</li> <li>义工活动</li> <li>企业责任活动/通讯</li> <li>企业责任项目的参与</li> </ul>	<b>非政府团体</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>义工活动</li> <li>社区投资和捐献</li> <li>企业责任活动/通讯</li> <li>员工工作坊</li> <li>会议</li> <li>探访</li> </ul>
<b>分析员/投资者</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>业绩公布</li> <li>业绩公布后的业务简介会</li> <li>高级管理人员会议</li> <li>投资者关系会议</li> </ul>	<b>金融界同业</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>策略性的合作项目</li> <li>集团通告</li> <li>集团员工沟通大会</li> <li>香港银行公会会议与通告</li> </ul>
<b>业务伙伴</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>报告</li> <li>会议</li> <li>探访</li> <li>聚会与讲座</li> <li>巩固关系的活动</li> </ul>	<b>专业团体 (包括评级机构)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>会议</li> <li>探访</li> <li>会籍</li> <li>委员会/工作小组</li> <li>工作坊</li> <li>外部稽核</li> <li>指数评核/问卷调查</li> <li>金融教育合办计划</li> </ul>
		<b>供应商</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>供应商风险管理程序</li> <li>供应商尽职审查程序</li> <li>年度供应商表现检讨</li> <li>会议</li> <li>实地视察</li> </ul>

关于本报告  
行政总裁的话

### 我们的信念

- 策略
- 持份者参与
- 回应持份者的关注
- 重要议题评估
- 持续进步

我们的业务

我们的表现

我们的企业管治

我们的客户

我们的供应商

我们的员工

我们的环境

我们的社区

核实声明

联络我们

## 我们的信念

### 回应持份者的关注所采取的措施 ● ●

恒生透过多方面的渠道，让持份者有充足的机会向本行表达他们所关注的范畴。在本报告所涵盖的期间内，多个内部及外界持份者向本行提出广泛而具建设性的意见，我们亦迅速作出有效回应。

#### 吸引及挽留优秀人才

恒生有近一万名全职员工，是香港最多雇员的上市公司之一。员工是我们最宝贵的资产——他们既是维护银行核心价值的大使，也是我们得以持续发展的关键。为确保我们吸引并挽留优秀人才，我们继续推行提高工作满意度的措施，并为员工提供提升技能和发展事业的机会。

于2017年，恒生员工就一系列重要议题提供意见。他们表达了希望员工福利能进一步与同业标准看齐。

我们因此采取多项措施，包括：

- 确保本行的退休基金会考虑环境和社会责任原则；
- 安排现场咨询摊位，让员工可与基金管理代表见面，了解更多关于退休基金的资讯，以提升员工对退休基金投资选择的认识和理解；
- 由2018年1月1日起，改善本行的休假政策，增加各级香港永久性雇员的年假日数；
- 研究“OpenWork”办公室设计，注入开放及创新文化，推广全新工作模式；及
- 实施“Everyday Performance and Development”计划，鼓励经理与下属经常保持正式和非正式会议，讨论其工作表现和职业发展相关的事宜，而非单一依赖年终评估。



关于本报告  
行政总裁的话

#### 我们的信念

- 策略
- 持份者参与
- 回应持份者的关注
- 重要议题评估
- 持续进步

我们的业务  
我们的表现  
我们的企业管治  
我们的客户  
我们的供应商  
我们的员工  
我们的环境  
我们的社区  
核实声明  
联络我们

## 我们的信念

### 回应持份者的关注所采取的措施

#### 为客户优化银行服务

恒生为逾半居港成年人口即300多万人提供最佳的银行服务。于2017年，客户表达其主要关注为银行服务的便利性及接触面。

因此，我们推出全新的外币提款机服务，可供提取的外币种类乃全港最多；又新增“流动分行”。截至2017年年底，位于交通繁忙地区的八个恒生服务网点提供24台外币自动柜员机，可提取最多12种货币。于2017年12月底，我们增设全新“流动分行”，轮流服务三个邻近没有实体分行而位处偏远的公共屋村。“流动分行”设有两个柜台服务，为客户提供一系列基本银行服务。

#### 继续秉持企业管治

恒生致力保持透明度，并按照本地监管部门的指引，确保金融机构公平待客，可靠营运。在本检讨年度，监管机构提出为客户提供无障碍银行服务的重要性。

因此，恒生除推出外币自动柜员机和“流动分行”外，亦推出了一系列政策和程序，对一些客户服务进行编纂和规范，例如：透过“选择客户及退出客户管理”平台可实时审核客户业务，有助我们接受或退出客户关系，有效管理金融犯罪风险。此外，平台为客户提供上诉和投诉渠道。于2017年，本行收紧措施，预防洗黑钱及资助恐怖主义；我们并完成网络防卫评估，优化我们网络安全措施，保障持份者利益。

#### 采取措施保护环境

香港与世界各地一样，保护环境成为持份者（包括客户、员工、商业伙伴、政府和专业团体以及公众）日益关注的课题。许多持份者皆向本行查询有关环境保育的措施。

我们在本年度采纳了多项持份者的建议，加强我们环保政策，在所有办公室采取更多举措以减少、重用及回收废物。

关于本报告  
行政总裁的话

#### 我们的信念

- 策略
- 持份者参与
- 回应持份者的关注
- 重要议题评估
- 持续进步

我们的业务

我们的表现

我们的企业管治

我们的客户

我们的供应商

我们的员工

我们的环境

我们的社区

核实声明

联络我们



# 我们的信念

## 重要议题评估

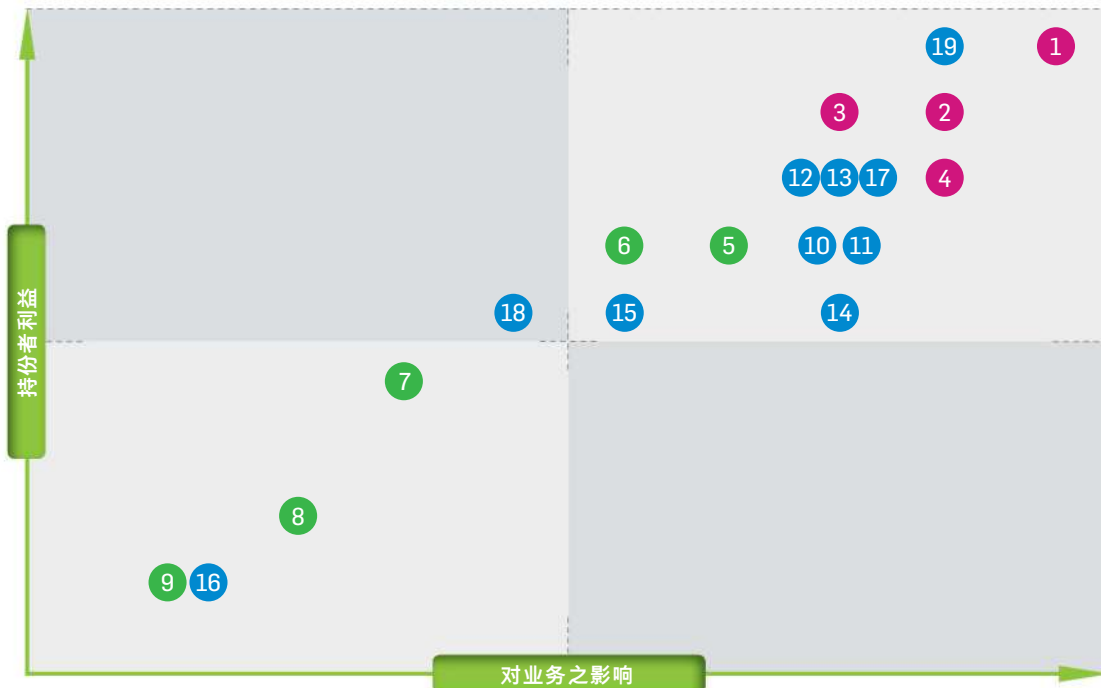
**重**要可持续发展议题乃指该等可能对业务声誉或延续性带来根本影响，或会动摇持份者与恒生业务往来意向的议题。

### 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，以订定报告需包括的可持续发展议题。我们邀请内部与外界的持份者，就可持续发展议题

按重要程度排名，包括要求各业务及营运单位，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



- 经济**
  - 1 经济表现
  - 2 市场地位
  - 3 采购实务
  - 4 反贪腐
- 环境**
  - 5 能源及排放
  - 6 污水和废物
  - 7 物料
  - 8 水
  - 9 生物多样性
- 社会**
  - 10 聘雇
  - 11 劳资关系
  - 12 职业健康及安全
  - 13 培训及教育
  - 14 多元共融与平等机会
  - 15 反歧视
  - 16 童工与强迫/强制劳工
  - 17 本地社区
  - 18 公共政策
  - 19 客户私隐

关于本报告  
行政总裁的话

### 我们的信念

- 策略
- 持份者参与
- 回应持份者的关注
- **重要议题评估**
- 持续进步

我们的业务

我们的表现

我们的企业管治

我们的客户

我们的供应商

我们的员工

我们的环境

我们的社区

核实声明

联络我们

# 我们的信念

## 重要议题评估

### 重要议题范畴

透过持份者的参与，我们识别出19项重要议题，并就其对本行内部或外部营运的影响程度进行分析。当中14项议题的范畴及其参考章节内容已详列于下表。

恒生期望所有合作伙伴（包括商业和投资策略合作伙伴）和供应商认同本行对这些重要议题的愿景和方针。我们由金融产品和服务的合作伙伴和选择供应商的过程开始，已确保所有程序合规。我们只与信誉良好及拥有卓越企业管治的机构合作。同时，我们

亦会对合作伙伴和供应商进行一系列尽职审查程序，以确保他们在营运实务、法例监管、道德操守、环保、反贿赂，以及职业健康及安全程序等方面，皆与恒生的价值相近。在整个合作期间，我们亦会持续监察和评估工作伙伴的表现。

重要议题	重要议题影响的范畴						参考
	恒生内部	恒生外部（主要持份者）					
	员工	客户	业务伙伴	监管机构	供应商	非政府机构	
<b>经济</b>							
1. 经济表现	√	√	√	√	√	√	我们的表现
2. 市场地位	√	√	√	√	√		我们的业务
3. 采购实务			√		√		我们的供应商
4. 反贪腐	√	√	√	√	√	√	我们的企业管治；我们的员工；我们的供应商
<b>环境</b>							
5. 能源及排放	√	√	√	√	√	√	我们的环境
6. 污水及废物	√	√	√	√	√	√	我们的环境
<b>社会</b>							
10. 聘雇	√	√	√	√	√	√	我们的供应商；我们的员工；我们的社区
11. 劳资关系	√						我们的员工
12. 职业健康及安全	√	√	√	√			我们的员工
13. 培训及教育	√						我们的企业管治；我们的员工
14. 多元共融与平等机会	√	√	√	√		√	我们的企业管治；我们的员工
15. 反歧视	√	√	√	√	√	√	我们的企业管治；我们的员工
17. 本地社区	√	√	√	√		√	我们的社区
19. 客户私隐	√	√	√	√			我们的企业管治；我们的客户

关于本报告  
行政总裁的话

### 我们的信念

- 策略
- 持份者参与
- 回应持份者的关注
- **重要议题评估**
- 持续进步

我们的业务

我们的表现

我们的企业管治

我们的客户

我们的供应商

我们的员工

我们的环境

我们的社区

核实声明

联络我们

## 我们的信念

### 持续进步

达至良好企业可持续发展并非单一目标，而是一个持之以恒的过程，需要监察、坚持与持续不断改进的决心。我们致力遵照香港交易所发出的“ESG指引”、国际公认的“全球报告倡议组织”（GRI）可持续发展报告标准及GRI G4金融服务界行业披露而编制《企业可持续发展报告》。这些规则及指引让我们以标准的程序评估进度，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，展示我们实践可持续发展最佳常规的承诺。

本行2017年《企业可持续发展报告》的内容和结构亦反映多项其他因素，包括：

- 在“CSR Sustainer”工作坊议定的议题（见下文）
- 持份者参与项目中提出的事项
- 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BS OHSAS 18001:2007职业安全健康管理系统标准

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”小组于推动及启导同事方面，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“最佳常规：由内而外建立更佳的企业可持续发展文化”一表）。

### 最佳常规：由内而外建立更佳的企业可持续发展文化

恒生的“CSR Sustainer”由各部门主管任命，他们在确保报告的透明度以及就其专业领域分析最新可持续发展趋势方面，担当着重要角色。本行每年会检讨他们的任命，以紧贴业务发展的趋势。

首个跨部门“CSR Sustainer”工作坊早于2011年举行。自此，该工作坊已成为年度活动，让我们识别重要的企业可持续发展议题，和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：

- 识别影响我们可持续发展表现的议题
- 确保我们日常业务的营运符合可持续发展理念
- 收集和记录数据，以编制《企业可持续发展报告》
- 带领和推动新的可持续发展项目

我们在内联网推广恒生的可持续发展活动，并提供本行可持续发展原则的摘要，供全体恒生员工参考。我们亦鼓励雇员阅读《企业可持续发展报告》，并就内容提出意见。



关于本报告  
行政总裁的话

#### 我们的信念

- 策略
- 持份者参与
- 回应持份者的关注
- 重要议题评估
- 持续进步

我们的业务

我们的表现

我们的企业管治

我们的客户

我们的供应商

我们的员工

我们的环境

我们的社区

核实声明

联络我们

## 我们的信念

### 持续进步

#### 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，亦为我们所秉持的基础原则——竭诚提供优质服务的根本。

#### 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。

作为汇丰集团的主要成员，恒生按照汇丰集团所签署或已公开表示支持的多项国际契约进行营运，包括：

- 《赤道原则》
- 《全球苏利文原则》
- 《国际人权公约》
- 国际劳工组织《关于工作中基本原则和权利宣言》
- 经济合作及发展组织《跨国企业指引》
- 联合国《全球契约》
- 联合国“保护、尊重和补救框架”指导原则
- 联合国《责任投资原则》
- 联合国《可持续发展保险原则》
- 联合国《可持续发展目标》

#### 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 & 创新

作为在香港具领导地位之本地银行，我们拥有优越品牌形象、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资讯息息相关。我们继续开拓有效渠道，深入了解其关注与所需，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。

关于本报告  
行政总裁的话

#### ► 我们的信念

- 策略
- 持份者参与
- 回应持份者的关注
- 重要议题评估
- 持续进步

我们的业务

我们的表现

我们的企业管治

我们的客户

我们的供应商

我们的员工

我们的环境

我们的社区

核实声明

联络我们



## 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2017年12月31日的市值为港币3,709亿元。

本行在香港透过约270个服务网点，为逾半居港成年人口服务，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。



于2007年5月成立之全资附属公司恒生银行（中国）有限公司，总部设于上海浦东，并在珠三角、长三角、环渤海区域及中西部地区设有网点。

本行为汇丰集团主要成员之一，该集团乃全球最大的金融服务机构之一。

关于本报告  
行政总裁的话  
我们的信念

► 我们的业务

- 关于我们
- 我们的服务

我们的表现

我们的企业管治

我们的客户

我们的供应商

我们的员工

我们的环境

我们的社区

核实声明

联络我们

## 我们的业务

### 我们的服务

**恒**生主要业务包括零售银行及财富管理、商业银行，以及环球银行及资本市场。恒生同时亦提供全面人民币服务。

#### 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大型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、企业信贷、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。

#### 恒生指数公司

本行之全资附属公司恒生指数有限公司（恒生指数公司），编算与管理自1969年推出的恒生指数以及多项追踪香港与中国内地的股票市场指数。恒生指数作为反映香港股票市场的重要指标，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系列”，涵盖在企业可持续发展表现最卓越的公司，为企业可持续发展投资提供了一项基准。

关于本报告  
行政总裁的话  
我们的信念

#### 我们的业务

- 关于我们
- 我们的服务

我们的表现

我们的企业管治

我们的客户

我们的供应商

我们的员工

我们的环境

我们的社区

核实声明

联络我们



## 我们的表现

### 管理方针



我们的经营方针和策略，旨在加强我们于本地银行界的领导地位，令我们成为大中华区个人与企业客户财富管理与贸易产品的首选，同时我们积极为社区发展作出贡献，以达至业务可持续增长。

除了提供优质的银行和金融服务，我们亦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份力。

恒生透过多方面对香港经济直接作出贡献，包括缴纳税款，成为香港最大私营机构雇主之一。

我们对经济的间接贡献，包括大力支持中小型企业，透过与这些本地企业合作，促进香港经济发展，创造更多本地就业机会和财富。

恒生的高级管理人员除担任其他香港大型公司董事会成员外，亦参与各个专注社会及经济议题的智库组织，以及出任政府咨询小组和业界组织成员，贡献其宝贵的专业知识，同时亦担任非政府组织和慈善机构董事会的要职，致力解决香港社会和经济的挑战。

关于本报告  
行政总裁的话  
我们的信念  
我们的业务

#### ► 我们的表现

- 表现数据
- 奖誉
- 信用评级 | 会员资格

我们的企业管治

我们的客户

我们的供应商

我们的员工

我们的环境

我们的社区

核实声明

联络我们

## 我们的表现

### 表现数据

财务表现	2017	2016	2015
营业溢利 (百万港元)	23,547	19,034	19,439
股东应得溢利 (百万港元) <sup>1</sup>	20,018	16,212	27,494
股东权益 (百万港元)	152,030	140,626	141,981
总资产 (百万港元)	1,478,418	1,377,242	1,334,429
总负债 (百万港元)	1,326,339	1,236,556	1,192,448
每股盈利 (港元) <sup>1</sup>	10.30	8.30	14.22
每股股息 (港元)	6.70	6.10	8.70
平均普通股股东权益回报率 (%) <sup>1</sup>	14.20	12.10	20.70
平均总资产回报率 (%)	1.40	1.20	2.10
成本效益比率 (%)	30.50	33.50	33.80
平均流动性覆盖率 (季度结算至12月31日 — %)	209.50	253.60	195.00
平均流动性覆盖率 (季度结算至9月30日 — %)	242.30	284.00	237.20
平均流动性覆盖率 (季度结算至6月30日 — %)	256.70	257.10	221.60
平均流动性覆盖率 (季度结算至3月31日 — %)	267.70	257.10	167.40
<b>根据《巴塞尔协定三》之资本比率</b>			
普通股一级资本比率 (%)	16.50	16.60	17.70
一级资本比率 (%)	17.70	17.90	19.10
总资本比率 (%)	20.10	20.80	22.10

有关数字涵盖范围：恒生银行集团

<sup>1</sup> 于2015年出售部分所持有之兴业银行股份有限公司（“兴业银行”）之股权结算至2015年之业绩公布，当中包括出售部分所持有之兴业银行普通股之收益港币106.36亿元。倘已列明“如不包括出售部分所持有之兴业银行股权之收益”，即上述有关数字已作出相应调整。如不包括对出售部分所持有之兴业银行普通股之收益，主要数据及表现列于下表以作比较：

	2016	2015
除税前溢利 (港币百万元)	19,090	19,852
本行股东应得之溢利 (港币百万元)	16,212	16,858
平均普通股股东权益回报率 (%)	12.1	12.6
每股盈利 (港币元位)	8.30	8.66

关于本报告  
行政总裁的话  
我们的信念  
我们的业务

#### 我们的表现

- 表现数据
- 荣誉
- 信用评级 | 会员资格

我们的企业管治

我们的客户

我们的供应商

我们的员工

我们的环境

我们的社区

核实声明

联络我们



## 我们的表现

### 表现数据

经济表现	2017	2016	2015
税项支出 (百万港元)	3,671	2,886	2,994
员工数目 (截至12月31日 - 全职员工)	9,980*	9,708*	10,141
员工薪酬及福利 (百万港元)	5,122	4,807	4,893
股东数目 (截至12月31日)	18,406	18,937	19,026

有关数字涵盖范围：恒生银行集团

\* 包括内地恒生前海基金管理有限公司的全职员工数目

社区表现	2017	2016	2015
分行数目 (截至12月31日)	270	270	250
客户数目 (截至12月31日 - 百万)	>3	>3	>3
社区投资 (百万港元)	31	26	26

环保表现	2017*	2016 <sup>^</sup>	2015 <sup>#</sup>
使用能源产生的温室气体排放 (千公吨二氧化碳) <sup>1</sup>	22.47	24.27	25.91
耗电量 (千兆瓦小时)	34.44	36.65	36.43
耗水量 (千立方米) <sup>2</sup>	74.94	69.80	66.91
循环再用旧电脑/ 电器用品 (公吨)	20.73	47.22	41.06

数据包括恒生银行所有在香港之业务范围

<sup>1</sup> 由使用能源而产生的温室气体排放量是按电力和燃料的消耗量及由能源公司所提供的相应气体排放转换因子系数而计算。

<sup>2</sup> 恒生113办公大楼于2017年全面运作，由于水务署的海水供应网络并未覆盖至该大楼，因而需耗用淡水冲厕。

\* 由2016年10月1日至2017年9月30日    <sup>^</sup> 由2015年10月1日至2016年9月30日    <sup>#</sup> 由2014年10月1日至2015年9月30日

关于本报告  
行政总裁的话  
我们的信念  
我们的业务

#### 我们的表现

- 表现数据
- 荣誉
- 信用评级 | 会员资格

我们的企业管治  
我们的客户  
我们的供应商  
我们的员工  
我们的环境  
我们的社区  
核实声明  
联络我们

## 我们的表现

### 奖誉

#### 商业奖誉

- ▶ 香港最佳本地银行（连续18年）  
《财资》
- ▶ 香港最佳本地银行  
《亚洲货币》
- ▶ 香港最佳中小企银行  
《亚洲货币》
- ▶ 香港最佳银行  
《Corporate Treasurer》
- ▶ 香港最稳健银行  
《Global Finance》
- ▶ 香港最佳本地贸易融资银行  
《Asian Banking & Finance》
- ▶ 超级品牌  
Superbrands

#### 企业责任奖誉

### “全球100大 可持续发展企业2017”

（唯一入选的香港公司）

- ▶ “富时发达市场社会责任指数”（前身“富时全球社会责任指数”）  
成份股（连续16年）
- ▶ “恒生可持续发展企业指数”系列成份股（连续8年）
- ▶ “香港企业可持续发展指数”成份股（连续3年）
- ▶ “商界展关怀”机构（连续15年）
- ▶ 香港大学民意研究计划最佳企业社会责任表现之本地银行及金融服务公司（连续10年）
- ▶ “君子企业”（连续7年）
- ▶ 全球首间达到职业安全健康管理系统认证标准，取得BS OHSAS 18001:2007国际认证之银行（2009年）
- ▶ 全港首间所有办公室和分行均取得ISO 14001环境管理系统认证之本地银行（2011年）



关于本报告  
行政总裁的话  
我们的信念  
我们的业务

#### 我们的表现

- 表现数据
- 奖誉
- 信用评级 | 会员资格

我们的企业管治  
我们的客户  
我们的供应商  
我们的员工  
我们的环境  
我们的社区  
核实声明  
联络我们

## 我们的表现

### 信用评级

#### 恒生银行

##### 穆迪

长期存款 (港元及外币)	Aa3
短期存款 (港元及外币)	Prime -1
前景	稳定

##### 标准普尔

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

##### 穆迪

长期存款 (人民币及外币)	A2
短期存款 (人民币及外币)	Prime -1
前景	稳定

##### 标准普尔

长期信贷 (人民币及外币)	A+
短期信贷 (人民币及外币)	A-1
前景	稳定

### 行业组织的会员资格

- ▶ 亚洲协会香港中心
- ▶ 商界环保协会
- ▶ CEB FS Operations Leadership Council - International
- ▶ 香港雇主联合会
- ▶ 香港工业总会
- ▶ 香港投资基金公会
- ▶ 香港珠宝制造业厂商会
- ▶ 香港证券及投资学会
- ▶ 国际商会—香港区会
- ▶ 国际掉期与衍生工具协会
- ▶ 新界总商会
- ▶ 香港美国商会
- ▶ 香港银行公会
- ▶ 香港出口商会
- ▶ 香港总商会
- ▶ 香港银行学会
- ▶ 香港管理专业协会
- ▶ 香港退休计划协会
- ▶ 香港财务策划师学会
- ▶ 财资市场公会

关于本报告  
行政总裁的话  
我们的信念  
我们的业务

#### ▶ 我们的表现

- 表现数据
- 荣誉
- 信用评级 | 会员资格

我们的企业管治

我们的客户

我们的供应商

我们的员工

我们的环境

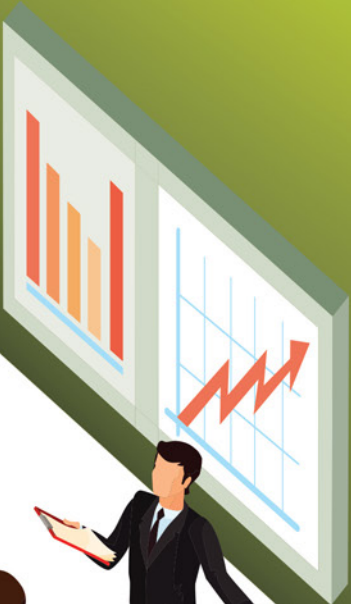
我们的社区

核实声明

联络我们



我们的增长  
企业的增长





## 我们的企业管治

### 管治方针

恒生是具领导地位的金融机构，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负责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，以具前瞻性的领导，令本行得以长远及持续地成功发展。

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

根据香港交易所之“环境、社会及管治报告指引”，董事会负责评估及厘定本行有关环境、社会和管治的风险，并确保本行设立合适及有效的环境、社会和管治风险管理和内部监控系统。我们已就这几方面的风险和内部监控系统的成效作检讨，并向董事会作出确认。

我们的员工站于最前线，确保恒生时刻以合乎道德、诚实和负责任的手法经营业务，并致力维持我们的商誉。我们为员工提供在职培训，范围涵盖银行条例及行为守则、

平等机会和保障私隐资料等。我们对金融罪行绝不容忍，为确保员工具备充分认知并保持警觉，课程着重培训员工侦察与防范不当与非法活动，例如行贿及受贿、洗黑钱与内幕交易等。本行涉及“高风险”工作岗位的员工必须完成额外培训，增进他们对侦察、防止及预防金融罪行的专业知识。

本行设有完善系统，确保员工能适当运用和保护所有资料，尤其是客户资料及私隐事宜。我们制定健全的程序了解和评估我们的客户，在涉及洗黑钱、恐怖分子资金筹集、妄顾环境的经营手法，及/或运作涉及强迫劳工或聘请童工、或侵犯原住民权利或其他人权方面，务求减低与上述情况有关的个人或机构建立业务关系之风险。

关于本报告  
行政总裁的话

我们的信念  
我们的业务  
我们的表现

#### ► 我们的企业管治

- 管治架构
- 风险管理
- 负责服务

我们的客户  
我们的供应商  
我们的员工  
我们的环境  
我们的社区  
核实声明  
联络我们



## 我们的企业管治

### 企业管治架构 ●○○○○

恒生致力维持和强化高水准之企业管治，以维护股东、客户、员工，以及其他持份者之利益。本行遵循香港金融管理局（金管局）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。金管局于2017年10月颁布经修订的监管手册《本地注册认可机构的企业管治》，要求本地注册认可机构于2018年1月1日起实施相关规定。本行已检讨其企业管治常规并修订企业管治原则，以确保本行完全符合经修订监管手册《本地注册认可机构的企业管治》的规定。本行亦已符合联交所《证券上市规则》附录十四内之《企业管治守则》中列载的所有守则条文及大部分之建议最佳常规。此外，本行亦参考市场趋势及根据监管机构所发布的指引及要求，不时对所采用的企业管治架构进行检讨及改进，以确保符合国际及本地之最佳企业管治常规。<sup>附注</sup>

### 董事会

于2018年2月20日，本行董事会共有16名董事，其中包括2名执行董事及14名非执行董事。在14名非执行董事中，9名为独立非执行董事。16位董事当中有5位为女性。

董事会具备高度独立性，确保其能作出独立客观的决策，并能全面及不偏不倚地监察恒生的管理层。

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的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。

恒生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》，该政策亦已上载本行网站（[www.hangseng.com](http://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。



恒生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）的意见。提名委员会将先行考虑董事会现有之技能、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建议后，如认为合适者，将批准有关委任建议。根据《银行业条例》规定，新董事的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每三年轮值退任一次。退任之董事可于本行股东会上膺选连任。

关于本报告  
行政总裁的话  
我们的信念  
我们的业务  
我们的表现

#### ► 我们的企业管治

- 管治架构
- 风险管理
- 负责服务

我们的客户  
我们的供应商  
我们的员工  
我们的环境  
我们的社区  
核声明  
联络我们

## 我们的企业管治

### 企业管治架构 ○●○○○



本行会持续向所有董事提供所需简报及培训，以确保他们对本行的运作及业务有适当的了解，并充分知悉其在适用的法律、规则及规例下应负的责任。

本行董事于业界商会、专业团体、政府委员会及慈善组织担任不同职位。各董事简介已上载本行网站 ([www.hangseng.com](http://www.hangseng.com))。

### 董事会辖下委员会

董事会辖下设立五个委员会，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](http://www.hangseng.com))。附注

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

附注：董事委员会资料见恒生网站。

关于本报告  
行政总裁的话  
我们的信念  
我们的业务  
我们的表现

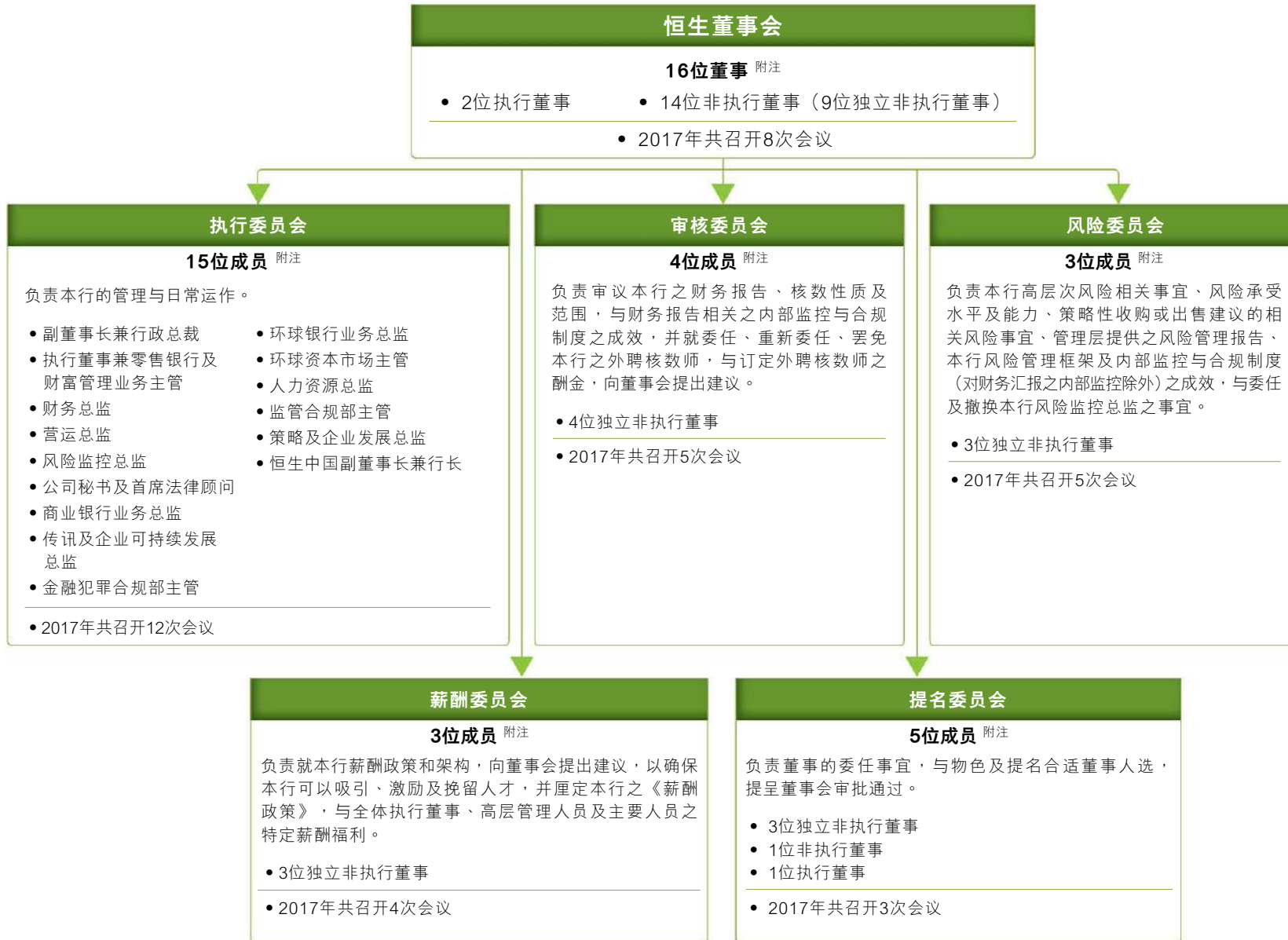
#### ► 我们的企业管治

- 管治架构
- 风险管理
- 负责服务

我们的客户  
我们的供应商  
我们的员工  
我们的环境  
我们的社区  
核实声明  
联络我们

## 我们的企业管治

### 企业管治架构 ○ ○ ● ○ ○



附注：于2018年2月20日。

关于本报告  
行政总裁的话  
我们的信念  
我们的业务  
我们的表现

#### ▶ 我们的企业管治

- 管治架构
- 风险管理
- 负责服务

我们的客户  
我们的供应商  
我们的员工  
我们的环境  
我们的社区  
核实声明  
联络我们



## 我们的企业管治

### 企业管治架构 ○○○●○

#### 恒生银行（中国）有限公司 — 企业管治架构 附注

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法律法规。

#### 董事会

于2017年12月31日，恒生中国董事会共有八位董事，包括董事长、一位执行董事（兼任恒生中国副董事长兼行长）和六位非执行董事。在六位非执行董事中，五位是独立非执行董事。

#### 董事会会议

恒生中国董事会于2017年共召开四次会议。

#### 董事会报告

恒生中国董事会向唯一股东恒生银行有限公司报告。

#### 董事会辖下委员会

于2017年12月31日，恒生中国董事会辖下设有五个委员会：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。恒生中国于2018年1月1日设立提名委员会。各委员会均以书面订明职权范围，清楚界定其权力、职责及会议规则。

关于本报告  
行政总裁的话  
我们的信念  
我们的业务  
我们的表现

#### ▶ 我们的企业管治

- 管治架构
- 风险管理
- 负责服务

我们的客户  
我们的供应商  
我们的员工  
我们的环境  
我们的社区  
核实声明  
联络我们





## 我们的企业管治

### 企业管治架构



关于本报告  
行政总裁的话  
我们的信念  
我们的业务  
我们的表现

#### 我们的企业管治

- 管治架构
- 风险管理
- 负责服务

我们的客户  
我们的供应商  
我们的员工  
我们的环境  
我们的社区  
核实声明  
联络我们

**监事** 恒生中国设一位监事，由唯一股东委任及向股东报告，并可列席董事会会议。于2017年，恒生中国的监事列席所有董事会会议。

**附注:** 于2018年2月20日。

## 我们的企业管治

### 风险管理 ●○○○○

我们所有业务均涉及分析、测量、评估、承担及管理若干程度的一种风险或多种风险。本集团面对的主要风险类别为信贷风险、流动资金风险、市场风险、保险业务风险、营运风险及声誉风险。

我们设定风险管理政策程序用以识别及分析风险，厘定合适的风险限额，透过可靠及及时的资讯管理系统监察控制各类风险。集团的风险管理框架/政策，风险偏好声明及主要的风险控制限额由董事会批准，此等政策及限额会由董事会或管理委员会作定期监察及审阅。

通过建立稳健的风险管理框架和问责机制，在整个组织中各个层次和各个风险类型内设置适当的监督和控制，以确保有效管理有关的风险。

董事会对本集团的风险承受水平和有效的风险管理有最终责任。风险委员会负责审阅风险承受水平及其与对本行策略的一致性，并对风险治理，内部控制及高层次的风险相关事宜向董事会提供建议和报告。

风险管理会议负责为风险环境和风险管理政策的有效性进行持续的监测、评估和管理。除了金管局《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、声誉风险及策略风险外，风险管理会议亦涵盖商业（包括保险）风险、退休风险、保安及诈骗风险，以及威胁可持续发展的风险，并负责认可/批准所有有关风险管理的政策。

本行之风险承受水平声明乃本集团管理风险的核心元素。董事会按照集团风险委员会的建议，审批集团2017年的风险承受水平声明。该声明列明本行在执行中长期策略时可以承受的风险类别及水平。

风险管理会议根据风险承受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任何偏差，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，并包括有关偏差的所有资料和所需之管理改善行动。

至于新产品和服务方面，除现行的尽职审查外，须交由产品监督委员会审查和核准。产品监督委员会向风险管理会议汇报，成员包括风险、法律、合规、财务和营运/资讯科技的高级行政人员。负责开发和推出任何新服务和产品之各方，必须进行营运风险自我评估程序，包括识别、评估及减低新服务和产品所产生的风险。在新产品和服务

推出前，有关部门须向内部稽核就内部监控方面作出咨询。

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，以协助管理这些与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）。我们亦要求各业务单位就本行所有新客户和现有客户进行整体可持续风险分析，以确保我们提供的产品及服务能符合本行的可持续发展政策。



关于本报告  
行政总裁的话  
我们的信念  
我们的业务  
我们的表现

#### ▶ 我们的企业管治

- 管治架构
- 风险管理
- 负责服务

我们的客户  
我们的供应商  
我们的员工  
我们的环境  
我们的社区  
核实声明  
联络我们

## 我们的企业管治

### 风险管理 ○●○○○

我们进行季度检讨以监察有关本行企业客户的可持续发展风险政策之合规表现。截至2017年12月，有关检讨结果为完全合规。

我们就关键业务运作及重大风险制定业务应变计划，内容包括后备营运中心安排、结算及交收服务应变计划等，以确保在紧急情况下，与市场运作相关的重要功能可以如常运作。

### 内部控制

内部稽核部的主要角色是协助董事会及管理層保护银行资产、声誉及可持续发展。内部稽核部对本行管理层所制定及陈述的银行风险管理框架、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（详情请参照“[三道防线](#)”部分）。本行的稽核主管向董事长及审核委员会直接汇报。

内部稽核部须适当地将审核工作结果及对整体风险管理和控制框架的评估情况向审核委员会和风险委员会汇报。在正式确认审核发现整改完毕之前，内部稽核部亦须审阅管理层就审核发现提出的整改计划并核实相关整改措施的充分性和有效性。

### 合规条例监管

本行要求各级同事致力维持高质素、专业及诚信的原则。我们制定架构，以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，则会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。

于2017年，本行没有任何因违反法律及/或法规而导致重大罚款或非金钱制裁。

### 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》之相关要求。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。

关于本报告  
行政总裁的话  
我们的信念  
我们的业务  
我们的表现

#### ▶ 我们的企业管治

- 管治架构
- 风险管理
- 负责服务

我们的客户  
我们的供应商  
我们的员工  
我们的环境  
我们的社区  
核实声明  
联络我们



## 我们的企业管治

### 风险管理 ○ ○ ● ○ ○

#### 反洗黑钱、打击恐怖分子资金筹集、制裁及防止贿赂及贪污

本行所有业务营运均采用高标准的金融犯罪监控，以稳健的系统及监控措施侦察、阻止和防范金融犯罪，例如洗黑钱、违反制裁和贿赂及贪污。我们的保障措施包括但不限于以下所列：

- 采用“三道防线”架构（参阅“三道防线”一表）清楚厘订在每道防线上有关风险管理及监控环境的管理问责和职责，从而建构稳健的控制环境以管理风险，包括金融犯罪风险；及
- 采取经加强的金融犯罪风险管理措施（由汇丰集团决定并规定），以确保所有相关风险维持于本行的风险承受水平之内。

我们订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规则、指引和汇丰集团政策，本行所有员工必须遵循和实践这些政策。

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并提出意见。本行亦于金融犯罪合规部辖下设立防止贿赂及贪污小组，负责监察有关事宜。

#### “三道防线”架构：



**第一道防线** — 持有着本行的风险。第一道防线须负责识别、记录、报告及管理风险，并确保有恰当的管控及评估在位以减轻这些风险。



**第二道防线** — 制定风险管理政策和指引，并就有效的风险管理提出建议、指导及质询。



**第三道防线** — 内部稽核部，其独立性以确保本行是有效地管理风险。

其主要职能包括但不限于以下所列：

- 审查员工及本行收受或给予之礼物、款待及其他利益；
- 就向本行提供服务、代表本行提供服务及代表本行与外方接触的第三方，监察其表现和与其之关系；
- 确保慈善捐赠不会用于非法活动或作为非直接贿赂的方式；
- 确保所有招聘必须用人唯才、公平及符合道德。不论职位是否支薪、及/或以临时或长期形式聘用，定不能利用招聘意图不当地影响业务发展或关系；
- 草拟政策及监察政策是否得以遵从；及
- 向董事会与行政总裁提出相关建议。

本行采纳汇丰集团之《全球制裁政策》（政策）并将其应用于本行所有业务运作，包括恒生中国及海外分行，务求减低与违反制裁法律及法例相关之合规、监管与声誉风险，以及与被制裁方作业务往来之风险。

关于本报告  
行政总裁的话  
我们的信念  
我们的业务  
我们的表现

#### ▶ 我们的企业管治

- 管治架构
- 风险管理
- 负责服务

我们的客户  
我们的供应商  
我们的员工  
我们的环境  
我们的社区  
核实声明  
联络我们

## 我们的企业管治

### 风险管理 ○○○●○

该政策乃参考联合国、英国、香港、欧盟及美国监管机构的监管制度就制裁施行之法律、法例、监管指引及趋势而制定。为符合政策要求，恒生采用汇丰集团政策所列的以下标准：

- 遵守监管机构对汇丰银行之施行的所有适用制裁措施；
- 筛查客户、关联方及其他关联方（按政策所定义），以及参与交易之人各方；
- 评估并在适当时上报筛查结果；
- 编制和发出所需报告予各监管机构；
- 保留适当的制裁及报告记录；
- 指派员工专责计划的运作和管理；及
- 就制裁风险进行年度评估。

我们为所有员工制订全面培训计划，包括专门设计的金融犯罪风险培训，以加强员工的相关职能。此外，所有员工必须完成防止贿赂及贪污相关培训，以及专门针对制裁的网上培训课程。

有关本行反洗钱、防止贿赂及贪污、以及制裁的政策披露，可参阅此[链接](#)。

### 职员行为守则

为确保本行以最高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，并列所有员工须遵守之道德标准及价值观，以及相关法例及监管事项的资料。

该守则涵盖范围包括：企业价值观及业务原则、员工借贷或投资、雇员破产、清洗黑钱及制裁、获取和/或授出业务及业务疏通费之行为、员工在外间担任董事/任职/拥有商业利益、版权及知识产权、保安及防范诈骗、社交媒体、平等机会政策及利益冲突等。

### 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反洗黑钱、制裁，以及反贿赂及贪污的网上课程，确保他们熟悉相关的法律和监管要求。担任高风险职位的员工必须完成有关反洗黑钱制裁的深度培训课程。其他合规培训课程包括有关

平等机会、资料私隐、职业安全与健康及银行营运守则。

随着数码科技迅速发展，为确保银行免受网络攻击，我们持续与员工沟通和提供培训，以提升他们对网络安全和资讯安全风险的意识。

### 利益冲突

我们已订立准则并实施政策与程序，监管涉及员工的实际及潜在利益冲突，并制定严谨的内部监控架构，以确保适当的分工及避免利益冲突。涉及敏感或高风险范畴的员工须切实遵守与其工作相关之特定守则，并接受有关在执行职务时如何避免利益冲突的培训。

### 举报

本行提供清晰的举报渠道，鼓励员工举报

关于本报告  
行政总裁的话  
我们的信念  
我们的业务  
我们的表现

#### ► 我们的企业管治

- 管治架构
- 风险管理
- 负责服务

我们的客户  
我们的供应商  
我们的员工  
我们的环境  
我们的社区  
核实声明  
联络我们





## 我们的企业管治

### 风险管理 ○○○○●

可疑的内部违规或欺诈活动。本行力求确保员工的举报资料保密，毋须有任何顾虑。员工如认为正常的举报渠道不可用或不合适，可透过保密渠道提出相关事宜，本行会作出独立而全面的调查。

### 《竞争条例》

《竞争条例》已于2015年12月14日在香港生效。我们的法律部门继续负责向本行各个在本港的业务及处部推行广泛的风险缓解计划，以确保我们能完全符合条例规定。这项工作补足本行持续推行而覆盖较大的竞争法风险缓解计划。本行已于2015年10月展开持续而定期的培训，提高员工对条例之认识。

### 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，并制定保障私隐原则，指导员工保障资料与客户的私隐。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。我们亦在职能或业务单位层面委任资料管理主任，以推动资料保障的工作，并发放有关最新指引或进展的消息。

于2017年，本行发现极少数违反客户私隐的个案。经调查后，个案已透过适当补救及预防措施获得解决。

### 网络安全

我们设立了资讯保安风险管治会议监督本行的网络安全，其主要职责是要确保我们能有效管理网络安全风险，并监察有关资料安全风险的事件及活动。

继2016年就本行网络安全风险的管理成效进行独立评估后，我们于2017年根据金管局“网络防卫评估框架”完成对本行固有风险及网络安全措施水平评估，以保障本行的数据资产和系统避免于网络攻击。

我们继续加强投放资源在预防、侦测和应对日益增加及高端的网络攻击威胁，尤其在提升抵御渐趋高端的恶意程式攻击、阻断服务攻击及减低数据泄漏的能力，并加强事故侦测保安措施和保安事故应变程序。

我们同时与执法部门及同业互相交换网络风险情报，有助大家共同了解和应付这充满变化的威胁。

### 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，务求将任何间接损害个别劳工权利或违反人权的风险减到最少。于2017年，本行没有发现涉及任何歧视或侵犯原居民权利的事件。

我们于2017年为所有新入职员工提供共3,100小时的培训，让他们认识与业务相关的平等机会、多元文化和人权课题，以建立良好的工作环境。所有保安人员均须接受有关人权政策及特定程序的正规培训，以应用于日常工作之上。

我们遵循经董事会于2013年5月采纳的《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“[我们的员工](#)”部分。

关于本报告  
行政总裁的话

我们的信念  
我们的业务  
我们的表现

#### ► 我们的企业管治

- 管治架构
- 风险管理
- 负责服务

我们的客户  
我们的供应商

我们的员工  
我们的环境

我们的社区  
核实声明

联络我们

## 我们的企业管治

### 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，会包括评估相关业务对环境和社会敏感议题的潜在风险。而在融资协议的信贷评估程序中，则会包括监察客户实施和遵守环境和社会要求的措施。如客户严重偏离既定标准，我们会与客户订定达至要求的目标日期。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关系。

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而制定的程序。我们亦对化工、能源、林业、供水、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，并在有需要时优化和更新此等指引。我们亦已制定防御设备政策，向与经营与武器交易有关的企业表明本行立场。

本行将向相关人士适时发布环境和社会风险相关政策的更新资讯。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。我们的新雇员入职课程包括有关环境及社会政策的培训，务使员工在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持续的过程，并成为本行标准信用评估过程之一部分，例如信贷审批的可持续发展风险评级。本行之风险及合规监控部会把业务单位提供的资料编制

定期跟进报告。未能在我们的指定限期内履行本行环境政策和符合要求的客户，必须申请并获本行正式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。



关于本报告  
行政总裁的话  
我们的信念  
我们的业务  
我们的表现

#### ▶ 我们的企业管治

- 管治架构
- 风险管理
- 负责服务

我们的客户  
我们的供应商  
我们的员工  
我们的环境  
我们的社区  
核实声明  
联络我们

## 我们的企业管治

### 负责任的银行服务



#### 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实践。



#### 农产品行业

对个别在高风险国家从事大豆生产、牧牛、橡胶树业务的客户作特别评估。最近推出的优化政策，旨在确保我们只会与对环境和社会作出可持续发展承担的客户保持关系，促使他们根据国际及行业的最佳标准营运，同时对社会各界作出承诺。



#### 供水基建行业

确保本行在供水基建项目的参与程度一致，特别从可持续发展的角度出发。



#### 能源行业

为我们于能源行业的参与及提供的金融服务与相关计划，建立可持续发展的标准。



#### 防御设备行业

向有关制造和销售武器的企业表明立场。



#### 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。



#### 世界遗产和拉姆萨尔湿地

确保我们不会支持有可能破坏文化重地或珍贵生态地区的项目。



#### 采矿及金属行业

制定原则及标准，规管我们参与采矿及金属行业的各个范畴，包括勘探、开采、封矿和填矿，与初步工序；亦就违犯人权的客户，以及在工伤死亡人数和工伤意外方面记录不良的客户，提供评估指引。我们将不会为美国新的热力煤矿，或业务涉及热力煤矿或以山顶移除法采矿的新客户提供融资。



关于本报告  
行政总裁的话  
我们的信念  
我们的业务  
我们的表现

#### 我们的企业管治

- 管治架构
- 风险管理
- 负责服务

我们的客户  
我们的供应商  
我们的员工  
我们的环境  
我们的社区  
核实声明  
联络我们

# 我们的秘密





## 我们的客户

### 管理方针

我们强调以客为本，重视建立长期的关系。恒生成立近85年，承诺一直以专业、热诚、务实而进取的态度为核心价值，在香港为逾半居港人士选用的银行。

我们结合创新与诚信，提供优质服务和产品，包括切合不同客户的需要，提供清晰及确实

的资讯、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。我们投资在科技和数据分析、流动及网上平台、扩展服务网络，以及开发新产品，以巩固与客户的联系。

我们致力提高市民的理财知识，协助个人及企业达成财务保障及财富管理的目标。

### 了解客户的需要

恒生以优质服务见称，这建基于我们能深入了解客户的财务需要和目标。我们提供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，包括运用全面调查，评估客户满意度，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最佳常规。我们亦推行神秘顾客计划，以监察和确保各服务网点的前线员工为客户提供优质服务。数据分析对我们评估产品及服务表现，以及识别可以改进之处，发挥了重要作用。我们以分析结果配合焦点小组的意见，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。

我们一直紧贴市场发展，寻找新兴趋势和机会，从而推出适时投资产品和服务，以满足我们未能或未有充分照顾的客户需要。我们持续拓展并改善数码平台，除方便客户在网上完成各种投资交易，亦能提供多方面的资讯，协助他们作出财务决策。

根据独立市场研究公司TNS每年就全港八间主要银行的个人客户服务表现所作之调查报告《Banking Study》显示，在2017年，恒生连续13年获客户评价全港最佳服务的银行。

为与目标客户建立密切的关系，从而深入了解他们的意见和观点，我们特设恒生意见平台。这平台有助我们了解客户和市场暂未发现的需求，共同开发新产品及服务，亦有助在新产品推出市场前取得意见。

恒生自2005年起参与香港银行公会的年度银行服务调查。该调查经银行收集与一般银行服务及服务渠道有关的资料，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。



关于本报告  
行政总裁的话  
我们的信念  
我们的业务  
我们的表现  
我们的企业管治

#### ► 我们的客户

- 了解客户
- 优质服务
- 意见跟进
- 方便客户
- 支援企业
- 环球业务
- 财困支援 | 社区支援
- 环境管理

我们的供应商  
我们的员工  
我们的环境  
我们的社区  
核实声明  
联络我们



## 我们的客户

### 优质服务 ●●

我们坚守优质服务的基本原则，令我们提供的银行和财务服务继续获得认同。

主办机构/ 奖项	奖项类别
2017年度《亚洲货币》奖项	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 香港最佳本地银行</li> <li>• 香港最佳中小企银行</li> </ul>
《亚洲银行家》“交易银行大奖”2017	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 香港最佳现金管理银行</li> <li>• 香港最佳支付银行</li> <li>• 香港最佳交易银行</li> </ul>
《Asian Banking & Finance》	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 香港最佳本地贸易融资银行2017</li> </ul>
《财资》“财务、贸易及风险管理奖项”2017	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 最佳财务与流动资金管理—香港中小型企业</li> </ul>
《彭博商业周刊》(中文版)年度上市企业2017	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 主板块(蓝筹)</li> </ul>
《资本杂志》第八届“资本卓越银行及金融大奖2017”	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 资本卓越财富管理大奖</li> </ul>
《资本杂志》“资本杰出行政品牌2017”	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 资本杰出保险服务品牌</li> </ul>
《资本壹周》“智选品牌大奖2017”	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 智选企业银行品牌大奖</li> </ul>
The Corporate Treasurer Awards 2016	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 香港最佳银行</li> </ul>
《东周刊》“香港服务大奖2017”	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 银行(全面服务)</li> </ul>
《经济一周》“实力品牌大奖2017”	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 银行(个人理财)</li> </ul>
FinanceAsia Asia's Best Managed Companies 2017	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 最佳财务公司</li> </ul>
《Global Finance》“最佳私人银行2017”	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 香港最佳私人银行</li> </ul>
《香港经济日报 e-zone》“e世代品牌大奖2017”	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 最佳个人网上银行服务</li> <li>• 最佳中小企网上银行服务</li> </ul>
《信报》“杰出上市公司2017”	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 蓝筹类别</li> </ul>
香港中华出入口商会	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 进出口企业合作伙伴大奖2017</li> </ul>
香港中小型企业总商会	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 中小企业最佳拍档奖2017</li> </ul>
香港财务策划师学会优质财策企业2017	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 银行界别</li> </ul>

关于本报告  
 行政总裁的话  
 我们的信念  
 我们的业务  
 我们的表现  
 我们的企业管治

#### ► 我们的客户

- 了解客户
- 优质服务
- 意见跟进
- 方便客户
- 支援企业
- 环球业务
- 财困支援 | 社区支援
- 环境管理

我们的供应商

我们的员工

我们的环境

我们的社区

核实声明

联络我们

## 我们的客户

### 优质服务 ○●

主办机构/ 奖项	奖项类别
《Jessica》OL Favorite Brand Award 2017	• 信用卡类别
《Marketing Magazine》“市场推广卓越大奖2017”	• “Excellence in Financial Advertising” 铜奖 • “Excellence in Search Marketing” 铜奖
《都市日报》最佳创意广告2017	• 最佳报章广告
新城财经台香港企业领袖品牌 2017	• 卓越中小企业融资服务品牌
新城财经台香港杰出数码品牌大奖2017	• 杰出网上个人银行服务平台
新城财经台“人民币业务杰出大奖 2017”	• 杰出综合银行业务 – 客户服务大奖 • 杰出零售银行 – 投资产品综合大奖 • 杰出零售银行 – 证券业务大奖 • 杰出企业/商业银行 – 跨境商业银行大奖
《明报周刊》“星级企业大奖2016”	• 财富管理银行大奖
Morningstar最佳基金奖2017	• 最佳香港股票基金 – 恒生指数上市基金
《壹周刊》“服务第壹大奖2017”	• 个人银行服务
华富卓越投资者关系大奖 2016	• 恒生指数成份股
《读者文摘》“信誉品牌大奖2017”	• 信誉品牌金奖 – 银行（香港） • 信誉品牌金奖 – 信用卡发卡银行（香港）
《星岛日报》“星钻服务大奖2016”	• 银行网上理财服务 • 中小企业银行服务
《晴报》“Banking & Finance Awards 2017”	• 杰出财富管理银行大奖 • 杰出中小企业伙伴银行大奖 • 信用卡服务 – 杰出本地消费大奖
《中小企业资讯世界》SMBWorld Awards 2017	• 最佳中小企业伙伴（电子银行）
超级品牌	• 超级品牌2017
汤森路透理柏基金香港年奖2017	• 最佳基金三年期 – 港元债券
《TVB周刊》“最强人气品牌大奖 2017”	• 最强人气信誉银行 • 最强人气信用卡
Yahoo Big Idea Chair Awards 2017	• Best Search Campaign 2017 (Outstanding)

关于本报告  
 行政总裁的话  
 我们的信念  
 我们的业务  
 我们的表现  
 我们的企业管治

#### ▶ 我们的客户

- 了解客户
- 优质服务
- 意见跟进
- 方便客户
- 支援企业
- 环球业务
- 财困支援 | 社区支援
- 环境管理

我们的供应商

我们的员工

我们的环境

我们的社区

核实声明

联络我们

## 我们的客户

### 处理客户意见

**客**户的意见和建议由各业务单位、前线员工和客户关系团队共同负责收集。我们已制定处理投诉的标准程序，确保能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。

隶属不同业务单位的客户关系团队，皆独立处理客户意见及投诉。他们会在两个工作天内向客户确认收悉意见或投诉，并于七个工作日内解决大部分事宜。若有关事宜须作进一步调查，团队承诺会在30天内作出跟进回覆。若在调查过程中发现须采取任何补救行动，业务管理层将采取必要行动处理。

高层管理人员会定期审阅有关客户建议、表扬和投诉之报告，从客户意见中汲取的经验会向员工传达，藉以改善客户服务质素和鼓励实践业内最佳常规。



关于本报告  
行政总裁的话

我们的信念

我们的业务

我们的表现

我们的企业管治

#### ► 我们的客户

- 了解客户
- 优质服务
- 意见跟进
- 方便客户
- 支援企业
- 环球业务
- 财困支援 | 社区支援
- 环境管理

我们的供应商

我们的员工

我们的环境

我们的社区

核实声明

联络我们

## 我们的客户

### 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，透过多元化的平台提供服务，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，考虑社区内多元人口群体的特殊需要。

### 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。截至2017年年底，本行连同地面及港铁站内的分行、流动分行以及自助理财中心，共有241个提供无障碍通道的网点。在2013年年底，我们在指定分行开设社区关怀柜位，为长者、残障人士与其他有需要的客户提供优先服务。截至2017年底，共有21间分行设有社区关怀柜位。

由2013年起，我们与香港导盲犬服务中心合作推出计划，方便视障人士带同香港导盲犬服务中心的导盲犬进入指定分行的银行大堂，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。

为提供更便利服务，供视障人士使用的语音导航自动柜员机于2017年倍增至10部。客户只需将耳机插入该自动柜员机启动语音导航服务，便可进行提取现钞、查询结余、户口转账及更改密码。这些自动柜员机设于多个港铁站，包括：柴湾、黄大仙、观塘、

深水埗、石硤尾、屯门及元朗，以及三间位于德福广场二期、石硤尾村及土瓜湾的分行。

### 便利客户

我们于2017年年底新增流动分行，为本港三个大型公共屋村提供银行服务，反映我们致力促进普及金融的承诺。流动分行将于2018年增加至五个公共屋村，并会举办活动，向青少年推广金融知识。

恒生的iPoint个人理财中心位于核心地区，专为繁忙的专业人士和年轻客户而设。所有iPoint的营业时间为星期一至日上午11时30分至晚上7时30分（观塘源成中心iPoint于星期日休息）。

截至2017年底，全港共有578部恒生自动柜员机提供24小时服务。我们最近推出全新外币提款机，可供提取的外币种类全港最多。

恒生于2016年推出Apple Pay及Android Pay™服务，为客户在各类零售点购物时，提供便捷及安全的付款方案。于2017年，我们把Apple Pay服务由2016年所推出的Visa和MasterCard扩展至银联信用卡适用；我们亦为Samsung流动电话用户推出Samsung Pay付款服务。



我们继续优化本行的流动银行和数码支付平台。在2017年年中，我们向员工推出信用卡Chatbot率先体验活动，藉此测试及收集使用Chatbot的反应及意见，以进一步提升及改善其功能。该名DORI（代表“Dining餐饮”、“Offers优惠”、“Rewards奖赏”及“Interactive互动”）的Chatbot于2018年1月正式推出，提供另一种搜寻恒生信用卡餐饮及购物推广资讯的渠道，并可作餐厅订座之用。

截至2017年12月31日，使用本行个人e-Banking服务的客户达190万名，较前一年增加7%。

### 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和长远业务关系的重要一环。我们遵守所有《个人资料（私隐）条例》的规定，并制定“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度私隐。

关于本报告  
行政总裁的话  
我们的信念  
我们的业务  
我们的表现  
我们的企业管治

### 我们的客户

- 了解客户
- 优质服务
- 意见跟进
- 方便客户
- 支援企业
- 环球业务
- 财困支援 | 社区支援
- 环境管理

我们的供应商  
我们的员工  
我们的环境  
我们的社区  
核实声明  
联络我们



截至2017年12月31日，使用本行个人e-Banking服务的客户达**190万**名，较前一年增加**7%**。

## 我们的客户

### 方便客户

#### 透明度、问责及选择

我们所有对外联系，皆致力为客户提供清晰、高透明度和全面的资讯。为遵守相关守则、法规和要求，所有产品及宣传资料均须经由不同部门，包括：产品部、市场部、传讯部、法律部及法规部审批。此外，我们会向客户清楚说明产品的特色、条款及细则、收费，以及任何相关的风险，以确保客户掌握足够资讯才作出决定。

我们提供多元化的个人银行与财富管理产品，以供客户选择。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，以及符合他们承担相关风险能力之方案。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“为建立长远业务关系，以道德和公平的方式进行交易”的原则。



我们亦受《香港银行营运守则》、汇丰集团的标准手册，以及我们内部制定的法例及合规职能手册所规管。

关于本报告  
行政总裁的话  
我们的信念  
我们的业务  
我们的表现  
我们的企业管治

#### ▶ 我们的客户

- 了解客户
- 优质服务
- 意见跟进
- **方便客户**
- 支援企业
- 环球业务
- 财困支援 | 社区支援
- 环境管理

我们的供应商  
我们的员工  
我们的环境  
我们的社区  
核声明  
联络我们



## 我们的客户

### 支持本地企业 ●●●

与中小型企业（中小企）建立稳固的伙伴关系，是我们业务的关键之一。我们透过与这些企业合作，支持本土经济发展，同时创造就业机会和财富。

我们提供一系列专为中小企客户而设的产品，并继续通过善用科技和更好的关系管理，提升服务表现。

恒生持续支持中小企，令我们在2017年连续12年获香港中小型企业总商会颁发“中小企业最佳拍档奖”，以及连续六年获《Asian Banking & Finance》选为“香港最佳本地贸易融资银行”。

### 指尖营商

恒生环球资金管理部的客户遍及跨国公司、大型企业和本地中小企，提供全面资金管理方案至贴身理财产品服务，同时涵盖内地与香港之间的跨境财务方案。

在数码平台发展方面，环球资金管理部致力提供合适的数码连接及交易平台，以满足商业客户的需要。针对中小型企业客户，恒生商业e-Banking提供全面的网上银行服务；而恒生HSBCnet平台则专为跨国企业客户开发。客户更可透过支援iOS及Android智能手机的流动应用程序进行资金转账及授权交易等银行服务。

本行继续提升数码银行服务，为客户提供更高效而方便的体验。我们的商业网上银行平台已换上全新面貌，加强提供更多切合市场需要的产品。此外，恒生HSBCnet流动理财应用程序已推出指纹认证，令客户以更简单、

快捷及安全的方法登入账户。本行亦推出全新网上平台，让客户可申请网上报关及实时收取保单。透过商业理财流动应用程序，客户可上传贷款及商务卡的申请文件。本行亦已将自动登记短讯通知服务延伸至内地及海外客户的汇入/汇出电汇服务。

由2017年9月起，本行商业理财流动应用程序亦接受“商务旅游综合保障计划”之申请。客户只需办理申请一次，其受保雇员即可在商务旅游期间享有全年无限次数的商务旅游保险。除了hangseng.com之外，商业客户现时更可透过流动电话投保，其受保雇员可即时享有保障并于公干期间倍感安心。

此外，透过数据分析搜集资讯的需求日益增加，本行计划引入Hyper Anna智能数据分析方案，其简易的界面使用方便，有助我们更迅速制作数据分析报告，为我们的商业银行客户提供更好的产品或服务方案。

关于本报告  
行政总裁的话  
我们的信念  
我们的业务  
我们的表现  
我们的企业管治

#### ▶ 我们的客户

- 了解客户
- 优质服务
- 意见跟进
- 方便客户
- 支援企业
- 环球业务
- 财困支援 | 社区支援
- 环境管理

我们的供应商  
我们的员工  
我们的环境  
我们的社区  
核声明  
联络我们



## 我们的客户

### 支持本地企业 ○●○

#### 2017年主要举措

新产品/ 服务	重点
商业跨境联系	全球流动性管理平台（Global Liquidity Engine），包括集中资金及优化利率设施，使恒生客户可享以下服务带来的优势： <ul style="list-style-type: none"> <li><b>集中资金</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>加强集团层面的资本回报率</li> <li>减少对外债务的需求及降低借贷成本</li> <li>简化日常资金管理</li> <li>为客户提供业务的实时财务状况</li> </ul> </li> <li><b>优化利率设施</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>平衡所有市场，享用最优惠利率</li> <li>毋须实际兑换货币，减少潜在损失</li> <li>优化客户整体利息收入，以免“资金紧绌”</li> <li>避免不利的跨境税务</li> </ul> </li> </ul>
恒生HSBCnet应收账款管理系统服务予非银行金融机构	为避免资金转移至第三方而引致洗钱或恐怖分子融资的风险，及进一步保障投资客户的资产，监管机构如证监会等要求经纪公司或非银行金融机构采取适当措施，以确认第三方资金的来源。因此，除账项代收服务外，我们亦提供收账管理系统服务，为非银行金融机构带来全面的收账解决方案。
FX 24x5	透过本行的数码平台，客户现可于星期一至五24小时进行外汇交易。
商业客户汇款服务	愈来愈多企业客户成为环球银行金融电讯协会（SWIFT）成员，让我们现有的SWIFT汇款服务能为他们提供更佳支援。

关于本报告  
 行政总裁的话  
 我们的信念  
 我们的业务  
 我们的表现  
 我们的企业管治

#### ▶ 我们的客户

- 了解客户
- 优质服务
- 意见跟进
- 方便客户
- **支援企业**
- 环球业务
- 财困支援 | 社区支援
- 环境管理

我们的供应商

我们的员工

我们的环境

我们的社区

核实声明

联络我们

## 我们的客户

### 支持本地企业 ○ ○ ○

#### 为中小企提供全面财务方案

我们的商贸同事团队，支援中小企客户处理交易业务。我们为身处内地之客户提供免费查询专线，方便他们致电查询有关本行商业银行业务服务之事宜。此外，由2017年1月起，中小企客户可透过恒生商业理财流动应用程序及恒生网页上传中小企“极速贷款”申请文件，藉此可减省如传真或邮递等传统渠道的纸张消耗。

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厂商投资于较环保的机器及设备，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。恒生亦提供额外融资，为企业添置机器及设备、支付服务费用、安排营运资金及贸易融资提供额外资金。此外，恒生每批出港币1,000元贷款，会捐出港币一元善款予由香港生产力促进局所管理的环保基金，用作推广环保活动<sup>1</sup>。

本行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，协助中小企获得足够资金，应付业务需要。

此外，我们于2017年3月为商业客户推出实时短讯服务，短讯的内容主要与重大国际新闻有关。此服务旨在为客户提供适时的市场动向及增加销售机会。

我们与外界组织或团体合作，定期为中小企或企业客户举办研讨会，主题涵盖融资方案、现金管理、商贸、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。同时，我们会因应不同的中小企类型，例如学校及非政府机构，了解他们特定的需要，从而提供有效而实用的财务解决方案。

关于本报告  
行政总裁的话  
我们的信念  
我们的业务  
我们的表现  
我们的企业管治

#### ▶ 我们的客户

- 了解客户
- 优质服务
- 意见跟进
- 方便客户
- 支援企业
- 环球业务
- 财困支援 | 社区支援
- 环境管理

我们的供应商  
我们的员工  
我们的环境  
我们的社区  
核实声明  
联络我们



<sup>1</sup>最高捐款金额为每位客户港币5,000元。

## 我们的客户

### 提供贴身环球银行解决方案

恒生的环球银行及资本市场业务为大型企业及金融机构客户提供各类财务方案。除一般银行产品外，我们因应不同客户的需要提供合适的银行服务。

于2017年，我们推出跨境利率优化服务，为客户的港币、人民币及美元企业账户提供优惠利率，使他们在同一集团内于不同国家及附属公司毋须实际兑换货币或调拨资金，而可获取潜在的利息回报。

除了为客户提供贴身财资方案外，我们于2017年举办多次商务研讨会，以提升客户对最新利率趋势和金融市场环境的认识。这些研讨会包括最新市场资讯，例如人民币境内及离岸政策的发展，经济前景，以及最新财资产品特色，以助客户把握市场机遇，满足他们对冲的需求。



关于本报告  
行政总裁的话  
我们的信念  
我们的业务  
我们的表现  
我们的企业管治

#### ▶ 我们的客户

- 了解客户
- 优质服务
- 意见跟进
- 方便客户
- 支援企业
- 环球业务
- 财困支援 | 社区支援
- 环境管理

我们的供应商  
我们的员工  
我们的环境  
我们的社区  
核实声明  
联络我们



## 我们的客户

### 协助客户克服财务挑战

**恒**生致力协助客户应付财务上的挑战。

我们为商业客户提供评估和咨询服务，协助他们面对财务挑战。我们协助客户评估现况，寻求最佳的解决方案，包括贷款/债务重组，让客户争取喘息空间，令业务可以重上轨道。

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》制定内部指引，并特设专组处理债务纾缓计划，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。

面对迅速变化的市况，我们为客户提供适时市场资讯及合适的财资产品。我们的专业团队由产品经销员、交易员及经济分析师

组成，提供综合理财服务方案及24小时环球市场资讯。本行完善的资讯科技能迅速掌握主要市场变动，并为客户提供最新金融市场资讯。有见2017年外汇交易市场不明朗及逐步加息，本行推出合适的财资产品，助客户有效管理外汇交易及利息风险。

### 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人士。

我们继续参与香港银行公会及香港社会服务联会主办的“智有‘财’能教育坊”，发挥员工的专业知识，与低收入人士分享财务管理的建议。

我们参与由香港金融理财知识和能力策略举办的全港首个理财教育活动—“理财月2017”。

我们亦为客户举办金融教育专题计划与讲座。于2017年，我们举办优越理财季度投资概览讲座，由本行投资专家及客席市场分析员与客户分享最新市场动向。另外，我们为优越理财客户制作专属季度通讯，提供各项市场分析及财富管理的礼遇。季度通讯印刷本可于恒生所有分行备取，电子版亦可于本行网站下载。



关于本报告  
行政总裁的话  
我们的信念  
我们的业务  
我们的表现  
我们的企业管治

#### ▶ 我们的客户

- 了解客户
- 优质服务
- 意见跟进
- 方便客户
- 支援企业
- 环球业务
- 财困支援 | 社区支援
- 环境管理

我们的供应商  
我们的员工  
我们的环境  
我们的社区  
核实声明  
联络我们

## 我们的客户

### 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、符合健康与安全规定为首要考虑。我们的服务网点设有大堂服务员，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健康和重要的一环。为确保本行办公室空气质素达至环保署颁布的《办公室及公众场所室内空气质素管理指引》所规定的“良好级别”指标，我们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。

我们成立重大事故处理组，负责执行和监督由本行不同部门所制定的应变措施，确保我们在危机或公共紧急情况发生时，能继续为公众提供核心银行服务。

在网点或办公室装修期间，我们尽量减少任何对服务的影响及对客户造成不便，采取的措施包括竖立坚固围板将工地与仍然营业之范围分隔，并以海报及/或告示牌，知会客户

有关工程正在进行。我们会尽量安排于场地以外预先制造木工及/或金工组件，缩短现场工程和装嵌的时间。我们亦会要求承办商将产生噪音的工程和竣工前油漆修补工作，安排在平日办公时间以外或周末及公众假期进行。

我们进行网点及办公室装修时，会尽量选用环保建筑材料、节能电器及配件。此外，我们要求承办商及供应商遵守相关物料循环再用及处理建筑废料的守则。为员工和客户营造安全舒适的环境，良好的楼宇管理和物业维修服务至为重要。我们实施一系列安全措施，包括于地板上使用防滑物料，以及在有需要时提供清晰明确的标示，如：“小心地滑”等，以减低对员工和客户的潜在危害风险。



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健康及安全培训，并定期进行紧急疏散演习，以确保他们能有效识别、移除及/或减低对客户和员工的潜在安全风险，并能在发生火警或紧急情况下迅速作出适当行动。本行已在所有物业内委任员工担任防火纠察一职。为关顾员工及客户的安全，本行亦已安排相当数目的员工取得合资格急救员证书并会定期安排有关员工参加急救重温培训课程，以应付紧急医疗事故或意外。

关于本报告  
行政总裁的话  
我们的信念  
我们的业务  
我们的表现  
我们的企业管治

#### ▶ 我们的客户

- 了解客户
- 优质服务
- 意见跟进
- 方便客户
- 支援企业
- 环球业务
- 财困支援 | 社区支援
- 环境管理

我们的供应商  
我们的员工  
我们的环境  
我们的社区  
核实声明  
联络我们



# 我们的供应商



## 我们的供应商

### 管理方针

我们依赖众多供应商、代理及其他金融产品供应商，支持我们营运业务，让我们可以为客户提供多元化的产品和服务，但这同时亦增加我们在信誉和其他方面的潜在风险。因此有效的供应链管理，是维持本行营商诚信的重要一环，我们亦订立了严格标准来评估供应商的操守，包括有关环境、社会和道德实践方面的要求。

我们要求所有与本行合作的承办商和供应商，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，我们亦制定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，亦同时向社会其他企业宣扬负责任的营商操守。



关于本报告  
行政总裁的话  
我们的信念  
我们的业务  
我们的表现  
我们的企业管治  
我们的客户  
▶ 我们的供应商  
• 合规伙伴  
• 监察表现  
我们的员工  
我们的环境  
我们的社区  
核实声明  
联络我们



## 我们的供应商


### 建立恰当的业务伙伴关系

我们有清晰的承包商甄选政策，要求他们所提供的服务能完全符合我们为供应商制定的可持续发展标准。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。

我们用于香港业务的采购预算中，接近100%选用香港的供应商。

我们不会在有高风险可能违反人权的环境下营运，营运的评估亦无显示我们涉及任何与行使结社自由和集体谈判权有关之风险。根据现行的评估制度，并无发现本行任何主要供应商及承包商在雇用童工与强迫劳工方面，被确定为存在重大风险。我们承诺在工作间对人权作出正面贡献，会以《国际人权公约》、联合国《世界人权宣言》

为指引，并参照列于国际劳工组织《关于工作中基本原则和权利宣言》，以及香港平等机会委员会公布之《雇佣实务守则》等原则。我们已于《职员规则手册》内，列明我们的平等机会政策。

所有供应商在投标超过采购门槛前，必须声明已遵从我们在汇丰集团政策下所制定的《供应商道德及环境行为守则》，其概述我们的经济、环境和社会标准，以及设立合理管治和管理架构的要求，以确保守则得以遵守。

我们所有的供应商已承诺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所有承包商完成一份涵盖环保问题的评估问卷，作为尽职审查程序的甄选准则之一，其内容包括他们是否设立环境管理系统，以及是否已获得ISO 14001环境管理系统认证。

我们在采购政策的文件中已加入可持续发展评估，以确保所有新供应商清楚了解本行的可持续发展要求。此举亦有助供应商评估其目前状况，以制定一个可达至我们的政策要求标准的发展计划。

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，以确保他们能符合本行的守则，并致力监督和确保他们的供应链内人士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。

我们采取“公平竞争”原则处理所有来自合格人士的投标申请，并且严格遵从本行绝不容忍贪污和贿赂的政策，以不偏不倚、真诚和平等的原则考虑每个供应商的投标建议。在确认订单和付款前，所有供应商须接受审查及持续的监察，以确保他们并非在受制裁的国家内居住或营运主要业务，也并非在全球制裁名单之内。

关于本报告  
行政总裁的话

我们的信念

我们的业务

我们的表现

我们的企业管治

我们的客户

#### ► 我们的供应商

- 合规伙伴

- 监察表现

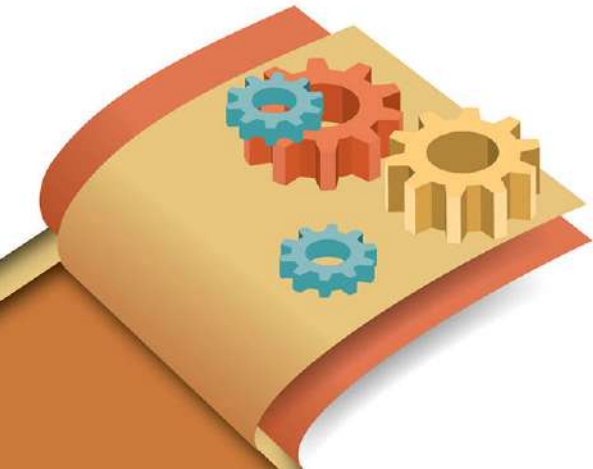
我们的员工

我们的环境

我们的社区

核实声明

联络我们



## 我们的供应商

### 监察我们的供应商

**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核。

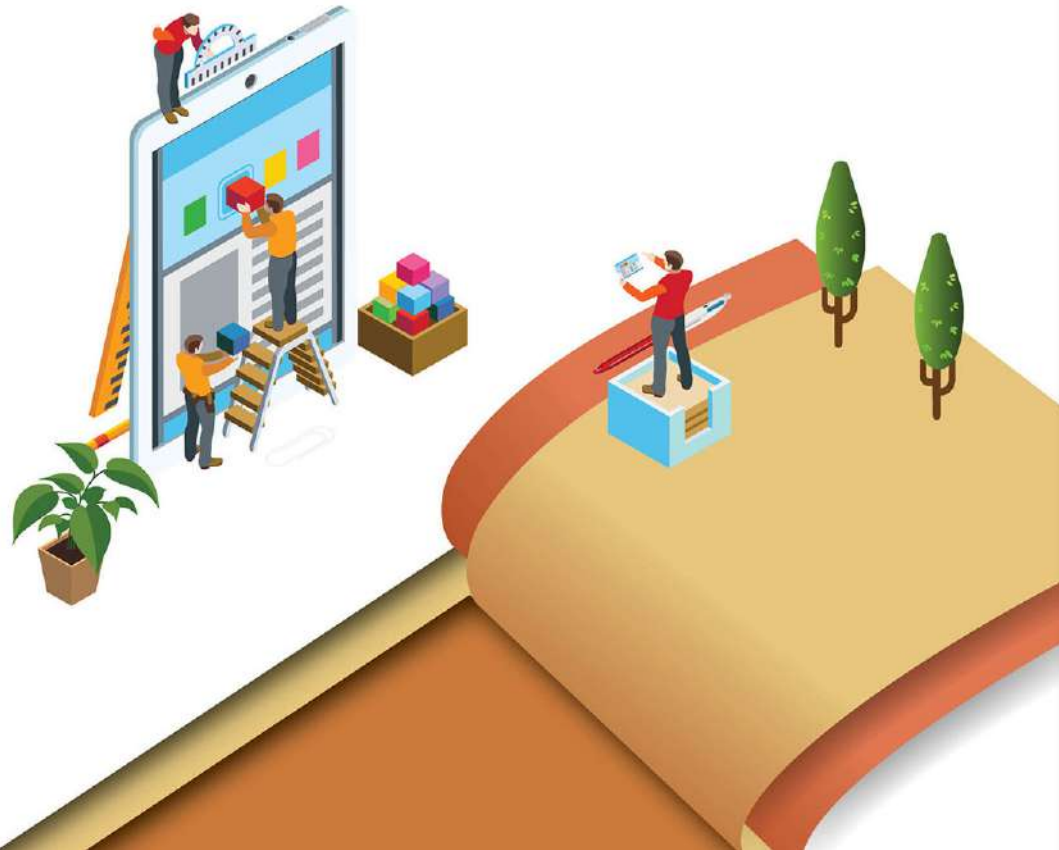
我们亦已制定各项政策，作为持续监察和改善供应商表现的指引。本行的年度供应商表现检讨及供应商风险管理政策，提供清晰而详尽的资料，以让供应商知悉我们所须持守标准的期望，以及我们如何评估其在这方面的表现。

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，监管雇员处理采购事宜。在2017年，本行举办了一场工作坊，以确保相关员工了解银行在供应商风险管理上，内部监控措施的要求。

我们透过网上采购系统，减少耗用纸张，亦节省时间，并让我们更有效地管理供应商和相关资讯。我们鼓励供应商和承办商尽可能使用和提供更环保和可循环再用的产品。

至于其他金融产品和服务供应商，我们只会与信誉良好、持守严格企业标准而且有往绩可稽的机构合作。我们实施严谨

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，亦能符合本行内部标准的要求。我们进行定期检讨，确保服务供应商提供的服务达到双方于服务合约中同意的条款。



关于本报告  
行政总裁的话

我们的信念

我们的业务

我们的表现

我们的企业管治

我们的客户

#### ► 我们的供应商

- 合规伙伴

- 监察表现

我们的员工

我们的环境

我们的社区

核实声明

联络我们

# 我们的员工



## 我们的员工

### 管理方针

**员**工是我们的内部持份者，既代表恒生的公众形象，也是我们服务社区的成员。除了推动业务发展之外，员工在展现和推动本行的核心价值和可持续发展理念方面，亦发挥重要作用。因此，恒生藉着具竞争力的薪酬福利，以肯定员工表现并作出奖励，同时亦重视促进员工福祉。

恒生的人力资源政策，旨在吸引优秀的人才，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，支持本行业务持续发展。

本行重视并推动尊重个人及专业的文化，为同事提供舒适、共融和充满活力的工作环境，并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，加强员工的归属感。我们的高级管理人员与各级员工保持沟通，鼓励员工积极投入工作，为共同达致本行业务成功而努力。



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和工作。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。

以聘用员工数目而言，恒生是全港最大的上市公司之一，聘用近10,000名员工（以等同全职员工计算）。香港是本行的重要经营地点，高层管理人员<sup>1</sup>团队亦来自本地社区<sup>2</sup>。

### 提升员工表现

**本**行设有完善的工作考绩管理制度考核员工的表现，并鼓励终身学习及持续进步。

所有员工均需与其主管进行一对一的年度工作目标评估，共同设定具挑战性而能力可及的工作目标、可量度的表现标准，以及

事业发展计划。为发挥员工所长，本行鼓励主管于年内与属员就其对工作岗位的期望，工作表现和事业发展等事宜，进行开放及诚恳沟通。所有员工于每年年底均需要进行正式的工作表现评估。工作表现评估内容包括讨论属员的表现，检讨其工作目标的进度。在本行员工表现评估框架下，员工在工作及

行为表现会获得评级。行为表现评核员工在风险管理及合规等方面的表现，其见于他们如何维护同事、客户、环境、市场及银行的利益。相关评级与员工年度酬薪调整的幅度挂钩。

关于本报告  
行政总裁的话  
我们的信念  
我们的业务  
我们的表现  
我们的企业管治  
我们的客户  
我们的供应商

#### ► 我们的员工

- 提升表现
- 栽培员工
- 福利汇才
- 互动沟通
- 平等共融
- 员工福祉
- 重视职安
- 价值观念
- 统计一览

我们的环境  
我们的社区  
核实声明  
联络我们



我们是全港最大的上市公司之一，聘用近10,000名全职员工。

<sup>1</sup> “高层管理人员”指：(a) 本行执行董事；(b) 本行候补行政总裁；(c) 本行执行委员会成员；或 (d) 本行主要附属公司或其总资产占本行总资产超过百分之五之离岸附属公司的主管。

<sup>2</sup> “本地社区”相当于本行主要营运地点。



# 我们的员工

## 培训和技能发展 ●●●

**我**们对员工培训和发展投入充足资源，以建立及保持员工的竞争力、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，即其员工应掌握所需技能、知识、专业资格、经验，以及良好判断力，以履行其职责。

员工按照其工作岗位接受相关培训，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。我们为员工提供巩固和重温相关知识的课程，确保员工能掌握履行职务所需的最新资讯和技能，从而达到服务的最高标准。

为进一步实践本行之策略与价值观，以实现愿景，我们推出一系列环球企业文化培训计划，以加强员工对本行企业文化的认识及提高管理人员推动本行企业文化的能力。

本行亦提供其他内部培训课程，协助员工提升技能、发展事业，并加强管理及人事技巧；此外，我们亦提供员工教育及专业资格奖励计划，支持员工考取更高教育资格（例如：学士或硕士学位）及/或专业资格。

我们为新入职雇员提供全面的入职课程，令他们了解恒生的历史、愿景、企业文化、价值观、企业管治、风险管理文化，以及可持续发展目标。在2017年，我们提供约35,000小时的培训，讲解在工作环境及营运过程所涉及的政策和程序，以及与人权相关的议题，提高员工的意识。

### 每位员工平均接受之培训

#### • 培训日数

	2017	2016	2015
培训日数	5	5	6

#### • 培训时数（按性别）

	2017	2016	2015
男性	43	47	42
女性	36	41	45

#### • 培训时数（按职级）

	2017	2016	2015
行政人员	32	37	31
专职人员	41	50	46
文职/非文职人员	41	38	50



关于本报告  
行政总裁的话  
我们的信念  
我们的业务  
我们的表现  
我们的企业管治  
我们的客户  
我们的供应商

#### ▶ 我们的员工

- 提升表现
- 栽培员工
- 福利汇才
- 互动沟通
- 平等共融
- 员工福祉
- 重视职安
- 价值观念
- 统计一览

我们的环境  
我们的社区  
核实声明  
联络我们

## 我们的员工

### 培训和技能发展 ○●○

#### 培育领导和继任人才

为培育/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”，提升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

挽留和培育具潜质的员工有助业务持续发展。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：

##### 培育人才

本行透过意见回馈、职业辅导、网上自学课程、为提升职业及技能发展调派工作（包括到不同业务单位及部门交流），以及实施个人发展计划，从而加速具潜质员工之专业发展。

##### 表现管理

我们为管理人员提供培训课程，以提升他们推动其个人及属员专业发展的能力。透过推行“Everyday Performance and Development”，鼓励管理人员学会与属员适时检讨工作表现，提出有效的意见回馈，以至辅导其事业发展的方法，从而建立以企业价值为主导的高绩效文化。

##### 企业宪章

恒生于2016年推出“企业宪章”，载有本行一直坚守的宗旨、价值观、历史，以至未来发展策略，以及指引员工在面临困难抉择时，应考虑哪些因素，以作正确的决定。“企业宪章”鼓励员工做事要勇敢诚信，遇到可疑的情况时，提出疑问和运用客观的判断力。员工可以透过内联网参考工作实例及相关资料。

##### 企业文化工作坊

本行企业价值观（可靠、开放及连系）已融入于员工的日常工作之中。我们设有奖励计划，嘉许员工实践企业的价值，以支持本行长远策略发展。我们于2017年推出“卓越服务计划”，向员工灌输本行的价值观，鼓励在行为作正面的改变。

##### 领导才能课程

我们举办一系列领导才能课程，旨在培育人事管理技巧，以推动良好表现，创造正面的员工体验，并建立优良的领导能力，由提升自我，进而带领业务及部门进步。

##### 工作实习计划

我们为非应届毕业的大学本科生提供为期6至11个月的实习计划，让他们有机会汲取实际工作经验，掌握知识和技能，为毕业后投身银行业并成功发展作好准备。

##### 暑期实习计划

我们为非应届毕业的大学本科生提供为期8至10周的暑期实习计划，令学生亲身体会瞬息万变的银行业，并有机会了解在银行及金融业成功发展事业所需的条件。

##### 暑期精英培训计划

我们为尚有一年才毕业的大学本科生提供为期10周的密集式实习计划，让他们汲取宝贵经验，增加对银行核心业务的认识。在计划中表现出色的学生，更有机会获优先考虑成为本行的管理培训生。

##### 金融科技人才培养计划

本行参与香港首个金融科技人才培养计划，该实习计划由香港金融管理局及香港应用科技研究院联合推出，资助本地大学生于香港金融科技事业上的发展，实习为期6至12个月。

关于本报告  
行政总裁的话  
我们的信念  
我们的业务  
我们的表现  
我们的企业管治  
我们的客户  
我们的供应商

#### ► 我们的员工

- 提升表现
- 栽培员工
- 福利汇才
- 互动沟通
- 平等共融
- 员工福祉
- 重视职安
- 价值观念
- 统计一览

我们的环境  
我们的社区  
核实声明  
联络我们

## 我们的员工

### 培训和技能发展 ○○○

#### 管理培训生计划

恒生为有志在银行界一展抱负的新毕业大学生设立管理培训生计划，提供为期三年的快捷途径，旨在培训学员日后可于本行六项业务之中担任管理岗位。密集式的培训计划包括涵盖业务运作及产品与服务的课堂训练、接触内地与海外业务的机会、在部门内或跨业务部门的岗位轮调、获高级管理人员的指导，以及在本行支持下考取专业资格。



“管理培训生计划”最吸引我的是在为期三年的培训期内，提供全面的岗位轮调，可以在中后勤及前线岗位工作，使我们有机会了解银行业务的整体运作，有助我们探索在银行内可如何发展事业。

#### 吴隽瑜

2015年管理培训生  
环球银行

恒生“管理培训生计划”有别于其他公司的是其师友计划。其中最关键的是我们能全年跟随高级行政管理人员学习，可以与导师交流意见和想法，而导师亦会分享他们的经验，承传他们累积多年的智慧。

#### 白智杰

2015年管理培训生  
科技及营运

关于本报告  
行政总裁的话  
我们的信念  
我们的业务  
我们的表现  
我们的企业管治  
我们的客户  
我们的供应商

#### 我们的员工

- 提升表现
- 栽培员工
- 福利汇才
- 互动沟通
- 平等共融
- 员工福祉
- 重视职安
- 价值观念
- 统计一览

我们的环境  
我们的社区  
核实声明  
联络我们

## 我们的员工

### 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，给予员工额外奖励。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。

作为平等机会雇主，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酬与福利，本行则会参照法例规定和市场惯例作个别聘用合约条件的协议。

### 流失率

于2017年，本行香港员工的自然流失率为18%。我们会密切监察员工流失率，并从员工离职意见调查中搜集资料分析，以回应员工关注的问题，并采取适当措施挽留人才。



关于本报告  
行政总裁的话

我们的信念

我们的业务

我们的表现

我们的企业管治

我们的客户

我们的供应商

#### ▶ 我们的员工

- 提升表现
- 栽培员工
- 福利汇才
- 互动沟通
- 平等共融
- 员工福祉
- 重视职安
- 价值观念
- 统计一览

我们的环境

我们的社区

核实声明

联络我们



## 我们的员工

### 员工投入与沟通

本行致力缔造一个良好的工作环境，包括加强员工投入感，推动多元共融文化，并透过提供培训、表现提升训练和事业发展机会，鼓励及支持员工发挥所长。

本行鼓励员工与高级管理层及各职级同事进行双向沟通。于2017年，我们推出了一个多管齐下的员工参与计划“*You Matter*”，提倡开放、积极进取而又充满活力的企业文化。该计划提倡本行品牌价值的关键要素：优质服务、包容及创新。同时，该计划包括一系列与高级管理层的员工沟通大会及意见交流会、非正式的人脉拓展活动，以及午餐暨学习聚会。

本行透过不同渠道，包括业务简报会、员工沟通大会、内联网、晨早广播、通告及电邮，向员工传达本行之业务发展方向及策略、文化及价值、最新政策及员工事宜。我们鼓励员工透过员工意见调查、员工意见交流会、专题讨论小组，以及其他渠道提出建议、意见和回应。我们亦关注员工所思及所为，于制订培训、沟通和员工参与计划时加以配合，致力协助员工融入企业文化。

我们于2017年5月进行年度的全行员工意见调查，并定期进行抽样调查，以适时收集员工的意见。2017年度调查结果显示，员工对本行的策略充满信心，并对管理层高度

信任。员工对本行的“敢言”文化有正面评价。相比2016年，更多员工认同本行为理想工作选择，以及对能够在恒生工作感到自豪。

在业务营运有任何重大变动而又对员工有实质的影响时，我们会审慎考虑以合适通知期和渠道将消息传达予员工。



关于本报告  
行政总裁的话

我们的信念

我们的业务

我们的表现

我们的企业管治

我们的客户

我们的供应商

#### ▶ 我们的员工

- 提升表现
- 栽培员工
- 福利汇才
- 互动沟通
- 平等共融
- 员工福祉
- 重视职安
- 价值观念
- 统计一览

我们的环境

我们的社区

核实声明

联络我们

## 我们的员工

### 平等机会与多元共融

我们招聘员工不会因性别、性别认同、性取向、族群、种族、残疾、年龄、宗教信仰、家庭岗位、婚姻状况、怀孕、社会经济背景或其他与职位要求或职责无关的个人差异而作出歧视。为营造多元共融的工作环境，我们期望所有员工不论个人的差异，都能彼此欣赏、关怀和尊重。

为杜绝工作间发生歧视、骚扰或伤害，我们已制定《平等机会政策》。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》原则载于《职员规则手册》内，所有员工必须遵守。

本行致力缔造多元共融的工作环境，令员工感到自在，并鼓励他们充分发挥潜能。为达到这目标并确保我们的原则和实践措施均符合法例要求、市场趋势与业内最佳实践策略，我们会定期检讨多元与共融政策，并在适当时予以修订。

我们于2016年加入由香港政府领导的“性别课题联络人”网络，推广实践两性在生活中所有范畴皆享平等的地位、权利及机会。该网络让本行能与其他业界人士分享业内的最佳实践及最新监管资讯。

在2015年，我们推出雇员资源网络小组计划。此计划鼓励员工成立自发的资源小组，在合乎本行价值观、品牌形象和业务策略的原则下，缔造多元与共融的工作环境。

每位员工都会接受有关多元与共融文化、平等机会和保障资料私隐的培训，相关课程并纳入新雇员入职课程之内。

我们的企业文化亦大力支持多元与共融，性别多元对人力资源发展尤为重要。本行透过跟进性别多元方面的表现，并向管理层汇报，以确保本行雇员在所有职级的性别比例均衡。

关于本报告  
行政总裁的话  
我们的信念  
我们的业务  
我们的表现  
我们的企业管治  
我们的客户  
我们的供应商

#### 我们的员工

- 提升表现
- 栽培员工
- 福利汇才
- 互动沟通
- 平等共融
- 员工福祉
- 重视职安
- 价值观念
- 统计一览

我们的环境  
我们的社区  
核实声明  
联络我们



# 我们的员工

## 员工福祉

### 工作与生活平衡

员工在工作与生活之间取得平衡，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。



我们定期参考市场状况，确保本行提供的福利能切合需要及员工的福祉。为提供更多支援予员工及其家庭，我们在2016年分别增加员工有薪产假至14周和待产假至10天。我们亦为领养孩子的员工提供长达14周的有薪假期。经2017年的检讨后，本行进一步优化年假政策，由2018年起增加员工年假天数，同时合约员工可在入职年份申请有薪假期。

于2017年，177名女性员工及302名男性员工分别申请产假及待产假。放取有关假期的员工复工率及留任率均接近100%。

为鼓励更多员工贡献社群及体验由公民参与所带来的满足感，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，回馈社会。

我们在2017年举办的各项康乐活动，参加的同事及亲友人数大幅增加至43,500人。超过4,800人参加我们两年一度的恒生同乐日，他们在主题公园欣赏各种景点和表演。我们还举办恒生杯，比赛项目包括保龄球、羽毛球、足球、篮球、乒乓球和高尔夫，鼓励员工发挥团队精神和更积极的生活方式。

超过400名同事在三幢主要办公大楼参加了一系列全新推出的午间工作坊，活动种类从制作节日礼物至健身课程等。

我们部分办公大楼设有食肆。位于恒生113的咖啡店已成为一个方便的场地，让员工享用休闲午餐及于办公时间后组织建立团队精神的活动。



关于本报告  
行政总裁的话  
我们的信念  
我们的业务  
我们的表现  
我们的企业管治  
我们的客户  
我们的供应商

### 我们的员工

- 提升表现
- 栽培员工
- 福利汇才
- 互动沟通
- 平等共融
- 员工福祉
- 重视职安
- 价值观念
- 统计一览

我们的环境  
我们的社区  
核实声明  
联络我们



## 我们的员工

### 员工福祉

#### 健康与保健



有时员工在工作和个人需求之间要取得良好的平衡或有相当的挑战。因此，本行设立个人咨询及辅导服务，由专业的辅导员为员工提供服务与支援。

该项免费服务一星期七天，全日24小时运作，所有资料及对话内容绝对保密。

本行致力维持员工及其家属身体健康，提供多项福利，包括住院及手术、门诊治疗、牙科服务，以及医疗健康检查。我们亦为员工及其合资格家属提供季节性流感疫苗接种计划。



#### 生活方式与闲瑕



我们了解有些员工或希望暂时放下工作去追求个人兴趣或活动，兼可以稍后重返本身工作岗位。因此，本行于2017年检讨及提供了一系列的弹性工作方案予员工选择，

例如兼职工作、休假及个人时间，让员工能在工作和个人承诺之间取得更佳平衡。这些举措有助员工投入工作，提升留任率和吸引人才。

#### 财富与财政

本行致力确保员工财务状况稳健，为他们提供信用卡、保险和其他产品及服务优惠。我们为员工提供具吸引力的房屋贷款，使他们可安心置业，并提供未来置业援助，以协助员工调节家庭状况的变化。

为鼓励员工及早开始部署退休计划，本行于2017年扩大了界定供款计划下的



基金选择。我们推出一系列教育影片、短片以及金融工具，以协助员工工作投资决策，并了解自身对投资风险和市场波动所能接受的程度。我们亦安排摊位让基金经理与员工会面，以教育及提升员工对其退休需要的认识，同时了解基金表现。

#### 其他健康活动

我们承诺为员工缔造一个身心皆宜的工作环境。于2017年10月，我们举办了一系列工作坊和活动，推广“精神健康月”，旨在减低精神健康和相关疾病的风险。我们亦举办讲座及研讨会，为在职父母提供相关资讯和支援，以协助他们履行工作与家庭岗位上的要求。我们的员工皆踊跃参与上述活动。



关于本报告  
行政总裁的话  
我们的信念  
我们的业务  
我们的表现  
我们的企业管治  
我们的客户  
我们的供应商

#### 我们的员工

- 提升表现
- 栽培员工
- 福利汇才
- 互动沟通
- 平等共融
- 员工福祉
- 重视职安
- 价值观念
- 统计一览

我们的环境  
我们的社区  
核实声明  
联络我们



## 我们的员工

### 职业健康及安全

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

本行在2009年设立健康及安全政策，并于同年通过职业安全健康管理之认证要求，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、承办商和客户在我们业务过程中的职安健



风险，并由安全管理委员会监督，成员包括高层管理人员代表，负责监察职安健计划和提出建议。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，负责收集并反映员工的关注和意见，并由300名员工组成的工作危害分析小组提供支援。（参阅“职业健康及安全：人人有责”一表）。

我们提供一系列课堂及网上培训课程，以提升员工的职安健知识。在新雇员入职课程中，亦已包括一项必修的职安健培训课程。

我们安排不同工作地点和业务的员工，考取认可急救人员资格，以便在紧急医疗事故或意外发生时，可以迅速为同事和客户提供支援。部分合资格急救人员并已接受培训，可以操作安置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爆发时须注意的重要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习惯的重要性，与本行在严重传染病爆发期间所采取的应变措施，确保继续为大众提供服务。

本行高度重视职安健，致力为员工及客户维持工作间安全与舒适。于2017年下半年，我们举办“职安健周”，包括研讨会、培训、健康资讯站，以及实地考察等活动，相关的主题包括职安健、消防安全、传染病资讯，提升员工职安健意识，以及减少与工作有关的身体不适与受伤。

为确保员工享有愉快舒适的工作环境，我们逐步优化核心办公大楼的各种设施，包括更新升降机、翻新洗手间和茶水间。我们亦在其中一个办公地方试行灵活工作空间方案“OpenWork”。“OpenWork”旨在为所有员工营造一个更灵活和宽敞的工作环境，并鼓励团队间的协作，其设施包括设置可调节的办公桌、私隐度更高的工作间，以及规划开放式会议区。我们计划在未来两年内将灵活的工作空间扩展到所有核心办公大楼。

为切合授乳同事所需，我们在三幢主要办公大楼设置母乳哺育室，室内设计闲适且具私隐度。

关于本报告  
行政总裁的话  
我们的信念  
我们的业务  
我们的表现  
我们的企业管治  
我们的客户  
我们的供应商

#### 我们的员工

- 提升表现
- 栽培员工
- 福利汇才
- 互动沟通
- 平等共融
- 员工福祉
- 重视职安
- 价值观念
- 统计一览

我们的环境  
我们的社区  
核实声明  
联络我们

## 职业健康及安全

### 职业健康及安全

根据职业安全健康管理系统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各项职安健议题。

#### 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、安全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：

- 按照国际认可的职业安全健康管理系统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和实践程度应采取的措施

### 职业健康及安全统计数字

#### • 损失工作日率<sup>^</sup>

	2017	2016	2015
男性	0.04	0.06	2.13
女性	2.22	2.62	3.13

#### • 工作率<sup>#</sup>

	2017	2016	2015
男性	0.01	0.01	0.07
女性	0.10	0.12	0.14

#### • 缺勤率<sup>\*</sup>

	2017	2016	2015
男性	1.25%	1.49%	1.40%
女性	1.95%	2.24%	2.08%

<sup>^</sup>损失工作日率按每200,000工作小时（即每100名雇员每年50周，每周工作40个小时）的损失工作日数计算。

<sup>#</sup>工伤率是按每200,000工作小时的工伤宗数计算。

<sup>\*</sup>缺勤比率指因工伤及其他疾病的缺席日数占全体雇员预定工作日总数的百分比。



关于本报告  
 行政总裁的话  
 我们的信念  
 我们的业务  
 我们的表现  
 我们的企业管治  
 我们的客户  
 我们的供应商

#### ▶ 我们的员工

- 提升表现
- 栽培员工
- 福利汇才
- 互动沟通
- 平等共融
- 员工福祉
- **重视职安**
- 价值观念
- 统计一览

我们的环境  
 我们的社区  
 核实声明  
 联络我们

## 我们的员工

### 业务原则及企业价值观

我们的业务原则和企业价值，要求员工在工作时秉持个人的最高诚信、遵守法律和条例的文字及精神。“勇于正直诚实行事”是我们营运的主要原则，每名员工均需勇于作出正确的决定，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。“At Our Best Recognition”项目旨在推广本行企业核心价值，嘉许员工符合银行工作原则的正面行为。



### 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：做正确的事

- 坚持正道、信守承诺、行事果决、值得信赖
- 承担个人责任、做事果断、善用常识作判断
- 激励别人

#### 开放：包容不同的意见和文化

- 以开明的态度沟通，同事间坦诚，接受挑战，从错误中学习
- 细心聆听、公道待人、包容、尊重不同观点

#### 连系：与客户、社区、监管机构和相互维持联系

- 建立关系，保持对外的触觉，主动与其他团队合作
- 关怀别人及他们的处境，体现尊重和支持，积极回应



关于本报告  
行政总裁的话  
我们的信念  
我们的业务  
我们的表现  
我们的企业管治  
我们的客户  
我们的供应商

#### 我们的员工

- 提升表现
- 栽培员工
- 福利汇才
- 互动沟通
- 平等共融
- 员工福祉
- 重视职安
- 价值观念
- 统计一览

我们的环境  
我们的社区  
核实声明  
联络我们

## 我们的员工

### 本行员工统计数字一览表 ●○○○

#### 员工类别分布（按性别划分）

	恒生银行及其他#						恒生中国					
	2017		2016		2015		2017		2016		2015	
	男性	女性	男性	女性	男性	女性	男性	女性	男性	女性	男性	女性
全职长期员工	3,349	4,611	3,242	4,600	3,448	4,724	460	1,144	482	1,129	538	1,223
全职合约员工	128	92	60	41	55	25	49	61	35	50	40	34
兼职员工	4	28	4	25	5	31	-	-	-	-	-	-
临时员工	1	2	2	3	10	8	-	-	-	-	-	-
<b>合计</b>	<b>3,482</b>	<b>4,733</b>	<b>3,308</b>	<b>4,669</b>	<b>3,518</b>	<b>4,788</b>	<b>509</b>	<b>1,205</b>	<b>517</b>	<b>1,179</b>	<b>578</b>	<b>1,257</b>
<b>总计</b>	<b>8,215</b>		<b>7,977</b>		<b>8,306</b>		<b>1,714</b>		<b>1,696</b>		<b>1,835</b>	

#### 职位分布（按性别划分）

	恒生银行及其他#						恒生中国					
	2017		2016		2015		2017		2016		2015	
	男性	女性	男性	女性	男性	女性	男性	女性	男性	女性	男性	女性
行政人员	1,045	1,047	847	907	843	856	153	311	144	277	155	250
专职人员	1,604	2,108	1,597	2,056	1,720	2,108	195	499	191	484	214	526
文职/ 非文职	833	1,578	864	1,706	956	1,823	161	395	182	418	209	481
<b>合计</b>	<b>3,482</b>	<b>4,733</b>	<b>3,308</b>	<b>4,669</b>	<b>3,518</b>	<b>4,788</b>	<b>509</b>	<b>1,205</b>	<b>517</b>	<b>1,179</b>	<b>578</b>	<b>1,257</b>
<b>总计</b>	<b>8,215</b>		<b>7,977</b>		<b>8,306</b>		<b>1,714</b>		<b>1,696</b>		<b>1,835</b>	

附注：

员工人数于年内维持相当稳定，没有季节差异。

所有人数以等同全职员工（FTE）计算。

#“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员工（占恒生集团总人数约0.9%）。

关于本报告  
行政总裁的话  
我们的信念  
我们的业务  
我们的表现  
我们的企业管治  
我们的客户  
我们的供应商

#### ► 我们的员工

- 提升表现
- 栽培员工
- 福利汇才
- 互动沟通
- 平等共融
- 员工福祉
- 重视职安
- 价值观念
- 统计一览

我们的环境  
我们的社区  
核实声明  
联络我们



## 我们的员工

### 本行员工统计数字一览表 ○●○○

#### 员工按年龄分布

	恒生银行及其他#			恒生中国		
	2017	2016	2015	2017	2016	2015
30岁或以下	2,535	2,530	2,738	580	598	689
30岁至39岁	2,354	2,108	2,136	917	913	962
40岁至49岁	2,025	2,061	2,100	184	157	154
50岁至59岁	1,261	1,240	1,290	31	27	28
60岁或以上	40	38	42	2	1	2
<b>总计</b>	<b>8,215</b>	<b>7,977</b>	<b>8,306</b>	<b>1,714</b>	<b>1,696</b>	<b>1,835</b>

#### 平均年龄

	恒生银行及其他#			恒生中国		
	2017	2016	2015	2017	2016	2015
行政人员	40	41	41	38	38	38
专职人员	37	36	36	33	33	33
文职/非文职	37	37	37	29	29	28
<b>合计</b>	<b>38</b>	<b>38</b>	<b>37</b>	<b>33</b>	<b>33</b>	<b>32</b>

附注:

员工人数于内年维持相当稳定，没有季节差异。

所有人数以等同全职员工（FTE）计算。

#“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员工（占恒生集团总人数约0.9%）。

关于本报告

行政总裁的话

我们的信念

我们的业务

我们的表现

我们的企业管治

我们的客户

我们的供应商

#### ▶ 我们的员工

- 提升表现
- 栽培员工
- 福利汇才
- 互动沟通
- 平等共融
- 员工福祉
- 重视职安
- 价值观念
- 统计一览

我们的环境

我们的社区

核实声明

联络我们

## 我们的员工

### 本行员工统计数字一览表 ○ ○ ● ○

#### 平均服务年资

	恒生银行及其他#			恒生中国		
	2017	2016	2015	2017	2016	2015
行政人员	9	10	10	6	6	6
专职人员	11	11	10	5	5	4
文职/非文职	11	12	12	3	3	3
<b>合计</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>4</b>

#### 新聘雇员人数（按年龄组别和性别划分）

	恒生银行及其他#						恒生中国					
	2017		2016		2015		2017		2016		2015	
	男性	女性	男性	女性	男性	女性	男性	女性	男性	女性	男性	女性
30岁或以下	553	566	406	428	624	679	94	162	75	151	106	214
30岁至39岁	258	246	103	130	168	192	35	75	32	57	28	64
40岁至49岁	61	68	23	26	48	42	4	4	1	2	4	3
50岁至59岁	27	16	15	13	35	18	0	0	0	1	1	0
60岁或以上	13	4	7	6	24	5	0	0	0	0	0	0
<b>合计</b>	<b>912</b>	<b>900</b>	<b>554</b>	<b>603</b>	<b>898</b>	<b>935</b>	<b>133</b>	<b>241</b>	<b>108</b>	<b>211</b>	<b>139</b>	<b>281</b>
<b>总计</b>	<b>1,812</b>		<b>1,157</b>		<b>1,834</b>		<b>374</b>		<b>319</b>		<b>420</b>	

附注：

员工人数于年内维持相当稳定，没有季节差异。

所有人数以等同全职员工（FTE）计算。

#“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员工（占恒生集团总人数约0.9%）。

关于本报告  
行政总裁的话  
我们的信念  
我们的业务  
我们的表现  
我们的企业管治  
我们的客户  
我们的供应商

#### ► 我们的员工

- 提升表现
- 栽培员工
- 福利汇才
- 互动沟通
- 平等共融
- 员工福祉
- 重视职安
- 价值观念
- 统计一览

我们的环境  
我们的社区  
核实声明  
联络我们

## 本行员工统计数字一览表 ○○○●

### 员工自然流失人数（按年龄组别和性别划分）

	2017				2016				2015			
	男性		女性		男性		女性		男性		女性	
	人数	流失率 <sup>^</sup>	人数	流失率 <sup>^</sup>	人数	流失率 <sup>^</sup>	人数	流失率 <sup>^</sup>	人数	流失率 <sup>^</sup>	人数	流失率 <sup>^</sup>
<b>恒生银行及其他#</b>												
30岁或以下	361	4.6%	411	5.3%	363	4.5%	357	4.5%	452	5.7%	455	5.7%
30至39岁	175	2.2%	196	2.5%	142	1.8%	155	1.9%	148	1.8%	183	2.3%
40至49岁	47	0.6%	77	1.0%	40	0.5%	83	1.1%	51	0.6%	107	1.3%
50至59岁	23	0.3%	30	0.4%	31	0.4%	38	0.5%	35	0.5%	45	0.6%
60岁或以上	53	0.7%	30	0.4%	57	0.7%	34	0.4%	50	0.6%	34	0.5%
<b>合计</b>	<b>659</b>	<b>8.4%</b>	<b>745</b>	<b>9.6%</b>	<b>633</b>	<b>7.9%</b>	<b>667</b>	<b>8.5%</b>	<b>735</b>	<b>9.2%</b>	<b>823</b>	<b>10.4%</b>
<b>总计</b>	<b>1,404 (18.0%)</b>				<b>1,300 (16.4%)</b>				<b>1,559 (19.6%)</b>			
<b>恒生中国</b>												
30岁或以下	53	3.1%	91	5.4%	55	3.2%	131	7.5%	67	3.6%	155	8.3%
30至39岁	41	2.4%	82	4.9%	56	3.2%	108	6.2%	45	2.4%	100	5.4%
40至49岁	6	0.4%	8	0.5%	8	0.5%	9	0.5%	5	0.3%	8	0.4%
50至59岁	1	0.1%	1	0.1%	0	0.0%	1	0.1%	0	0.0%	2	0.1%
60岁或以上	0	0.0%	0	0.0%	2	0.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
<b>合计</b>	<b>101</b>	<b>6.0%</b>	<b>182</b>	<b>10.9%</b>	<b>121</b>	<b>7.0%</b>	<b>249</b>	<b>14.3%</b>	<b>117</b>	<b>6.3%</b>	<b>265</b>	<b>14.2%</b>
<b>总计</b>	<b>283 (16.9%)</b>				<b>370 (21.3%)</b>				<b>382 (20.5%)</b>			

附注:

员工人数于年内维持相当稳定，没有季节差异。

所有人数以等同全职员工（FTE）计算。

# “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员工（占恒生集团总人数约0.9%）。

^ 流失率按实际员工人数计算。

关于本报告  
行政总裁的话  
我们的信念  
我们的业务  
我们的表现  
我们的企业管治  
我们的客户  
我们的供应商

#### ► 我们的员工

- 提升表现
- 栽培员工
- 福利汇才
- 互动沟通
- 平等共融
- 员工福祉
- 重视职安
- 价值观念
- 统计一览

我们的环境  
我们的社区  
核实声明  
联络我们



我们的环境



## 我们的环境

### 管理方针

**保**护地球环境是每个人的责任，对现在以至下一代影响深远。恒生是香港最大的上市公司之一，我们在业务中采纳环保措施，并透过公众平台推广保护环境的信息。

我们努力减少使用能源和自然资源、积极减废，并尽可能使用环保产品和服务。我们透过内部渠道和义工服务提高员工的

环保意识，以及宣扬绿色议题。同时亦透过政策、服务和社区参与项目，鼓励供应商、业务伙伴及客户提升他们的环保表现。

我们设立年度环保目标，旨在减少本行业务对环境带来的负面影响，并参与各项有利保护环境的活动。根据汇丰集团所订定的2020年前实施的策略，我们整体目标是

将每位雇员年度二氧化碳排放由3.5吨减少至2.0吨，废物量减少75%，纸张耗用减少66%，以及采购的所有纸张均来自可持续来源。

本行鼓励员工担任环保大使，并透过不同的渠道，包括培训和义工活动以提高他们对绿色议题的关注。

我们亦顾及员工公干政策对环境的影响，例如尽量使用电话会议等方法，减少不必要的公干。

本行沿用汇丰集团的方针，以应对气候变化这全球所面临的挑战，有关细节详列于[《汇丰集团的气候变化声明》](#)。

于2017年，我们没有任何违反环境法律或法规的事件。



关于本报告  
行政总裁的话  
我们的信念  
我们的业务  
我们的表现  
我们的企业管治  
我们的客户  
我们的供应商  
我们的员工  
▶ 我们的环境  
• 绿化营运  
• 环保表现  
• 提倡环保  
我们的社区  
核实声明  
联络我们

## 我们的环境

### 绿化营运

恒生总行大厦率先于2005年取得国际认可的ISO 14001环境管理系统认证，领先本地银行。在2011年，我们更成为香港首间所有办公室和分行均取得此项认证的本地银行。

本行于2003年制定**环保政策**，并成立环境管理委员会，由执行委员会的一位成员担任主席，密切监测本行的环境管理系统，以确保能持续符合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，达致不断改善本行环保表现的目标。此外，

委员会制定涵盖环保采购及废物管理等多项指引，引导员工采用各项绿色举措，达致更环保的工作间。

恒生培训部分员工成为环保大使，以支持推行环境管理系统，他们会定期向工作伙伴、家人及朋友提供有关政策及措施的最新资讯，在提升企业内的环保意识上扮演重要角色。

我们致力遵照最高的国际标准，设计及营运具能源效益、可持续的办公大楼。我们于新近装修完成的恒生113办公大楼安装冷却天花



系统和空气清新系统，较传统冷气系统每年可节省约25%能源。办公室照明系统亦使用耗电量低的发光二极管（LED），其照明功率密度约为政府最新能源效益守则最高许可值之55%。在2017年，恒生113成为香港首间本地银行办公大楼，获美国绿色建筑委员会的领先能源与环境设计（LEED）颁发最高级别的铂金级认证。于2016年年中，恒生中心办公大楼亦获LEED商用室内设计的金级证书。



关于本报告  
行政总裁的话  
我们的信念  
我们的业务  
我们的表现  
我们的企业管治  
我们的客户  
我们的供应商  
我们的员工

#### 我们的环境

- 绿化营运
- 环保表现
- 提倡环保

我们的社区  
核实声明  
联络我们

## 我们的环境

### 绿化营运

为确保优质供水，我们自愿参与由水务署举办的“大厦优质供水认可计划”。恒生总行获计划颁发“优质食水”金证书；而恒生113办公大楼则获颁“优质食水”及“优质冲厕水”证书。



我们致力成为负责任的能源消费者，并于中电“环保节能机构”嘉许计划2017中，获颁“齐心节能大奖”。

于2017年，本行发出近2,800万份电子月结单和电子通知书，另逾八成本行股东现采用电子通讯方案，每年合共节省7,630万张纸。自2001年起，我们推出e-Donation网上捐款服务，方便客户捐献，至今，经此渠道捐出的善款超过港币3,700万元。至2017年底，42%的本行信用卡客户选择收取电子信用卡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占49%及97%。

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。

我们透过融资政策和业务营运支持保护生物多样性。自2003年起，我们停止在本行举办的宴会以鱼翅入馐，其后更扩展至停止食用濒危珊瑚鱼。此外，我们于本行宴会厅引入由世界自然基金会香港分会认可的环保海鲜菜单。

我们密切监察本行温室气体排放（参阅“环保表现”一表），并紧贴足以直接或间接影响我们业务、与环境相关的监管发展。本行继续参与“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。

### 2017年环保举措

- 采用冷却天花系统及发光二极管（LED），减低电力/能源消耗
- 于恒生总行及恒生113安装智能洗手系统，减少90%耗水量
- 于恒生113设置中央废物收集站，减少一般废物
- 在雨天时于主要办公大楼设置雨伞快乾机，减少使用雨伞胶袋
- 实施玻璃樽回收计划



关于本报告  
行政总裁的话

我们的信念

我们的业务

我们的表现

我们的企业管治

我们的客户

我们的供应商

我们的员工

#### 我们的环境

- 绿化营运
- 环保表现
- 提倡环保

我们的社区

核实声明

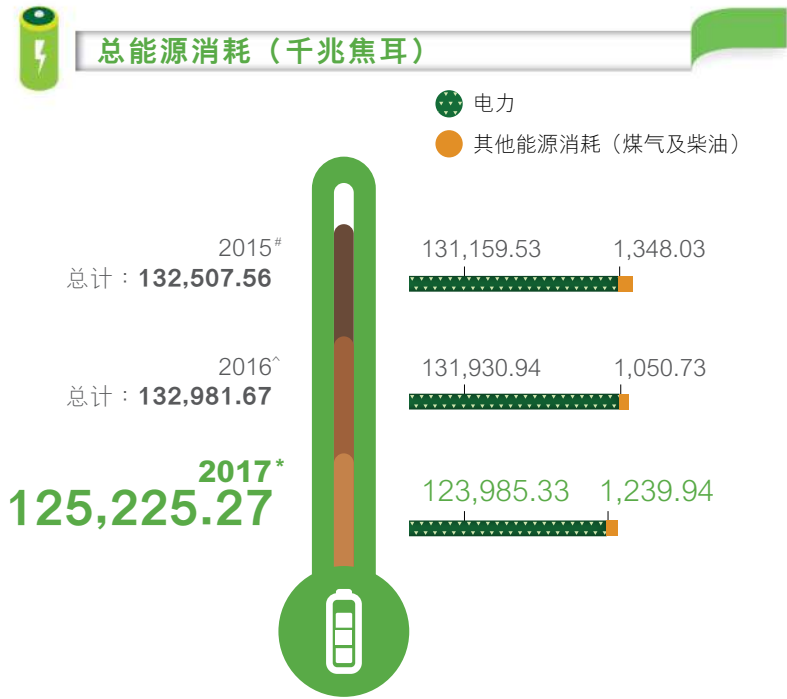
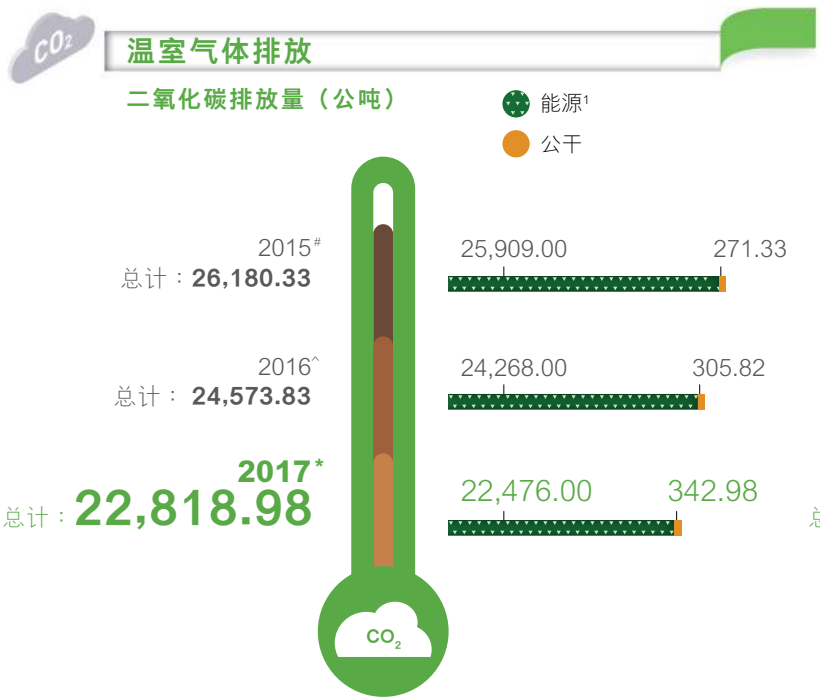
联络我们



于2017年，本行发出的电子月结单和电子通知书，加上股东采用的电子通讯方案，合共节省**7,630万**张纸。

# 我们的环境

## 环保表现



	单位	2017 <sup>*</sup>	2016 <sup>^</sup>	2015 <sup>#</sup>
每名全职雇员 <sup>2</sup> 平均二氧化碳总排放量	公吨/全职雇员	2.94	3.08	3.20
能源	公吨/全职雇员	2.89	3.04	3.17
公干	公吨/全职雇员	0.04	0.04	0.03
每平方呎 <sup>3</sup> 二氧化碳总排放量	公吨/平方呎	0.016	0.0148	0.02

	单位	2017 <sup>*</sup>	2016 <sup>^</sup>	2015 <sup>#</sup>
每名全职雇员 <sup>2</sup> 平均总能源消耗	千兆焦耳/全职雇员	16.12	17.08	16.20
每平方呎 <sup>3</sup> 总能源消耗	千兆焦耳/平方呎	0.09	0.09	0.09

数据准确至两个小数位。

\* 由 2016年10月1日 至 2017年9月30日    ^ 由 2015年10月1日 至 2016年9月30日    # 由 2014年10月1日 至 2015年9月30日

<sup>1</sup> 由使用能源而产生的二氧化碳排放量是按电力和燃料的消耗量及由能源公司所提供的相应气体排放转换因子系数而计算。

<sup>2</sup> 全职雇员以等同全职员工 (Full-time equivalent) 的数目计算，于2017年9月30日、2016年9月30日及2015年9月30日，该数字分别为7,769, 7,786 及 8,182。

<sup>3</sup> 于2017年9月30日、2016年9月30日及2015年9月30日，总楼面面积分别为1,427,358, 1,635,975, 及1,536,882平方呎。

关于本报告  
行政总裁的话  
我们的信念  
我们的业务  
我们的表现  
我们的企业管治  
我们的客户  
我们的供应商  
我们的员工

► 我们的环境

- 绿化营运
- 环保表现
- 提倡环保

我们的社区  
核实声明  
联络我们

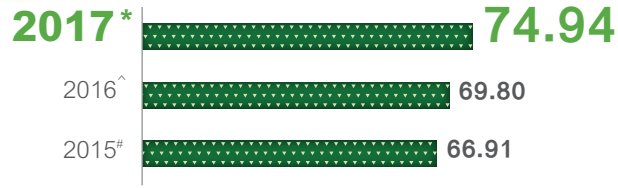
相比2016年，2017年由使用能源而产生的二氧化碳排放量

▼ 7.39%。

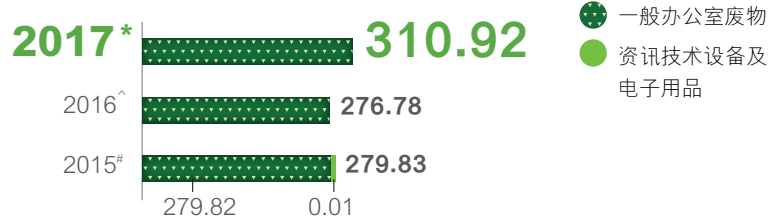


# 我们的环境

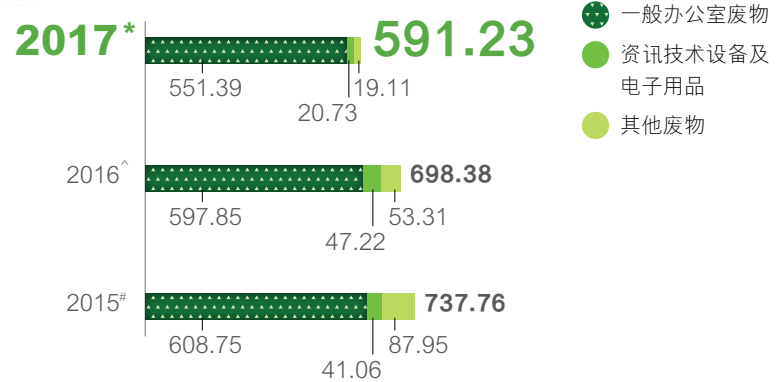
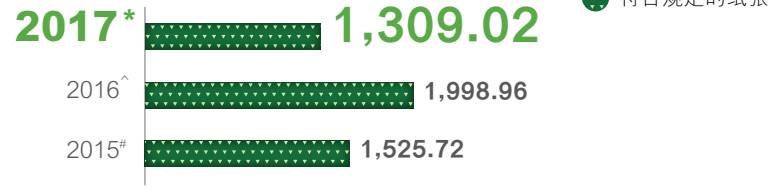
## 环保表现



单位	2017*	2016 <sup>^</sup>	2015 <sup>#</sup>
每名全职雇员 <sup>3</sup> 总耗水量	9.65	8.96	8.18



单位	2017*	2016 <sup>^</sup>	2015 <sup>#</sup>
每名全职雇员 <sup>3</sup> 弃置废物总量	0.04	0.04	0.03



数据准确至两个小数位。

\* 由 2016年10月1日 至 2017年9月30日    ^ 由 2015年10月1日 至 2016年9月30日    # 由 2014年10月1日 至 2015年9月30日

<sup>1</sup> 恒生113办公大楼于2017年全面运作，由于水务署的海水供应网络并未覆盖该大楼，因而需使用淡水冲厕。

<sup>2</sup> 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。
- 因获豁免而符合规定的纸张：购置前已经获得采购总监授权豁免有关认证并已纳入汇丰集团指引系统内的纸张。
- 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。

<sup>3</sup> 全职雇员以等同全职员工（Full-time equivalent）的数目计算，于2017年9月30日、2016年9月30日及2015年9月30日，该数字分别为7,769、7,786及8,182。

关于本报告  
行政总裁的话  
我们的信念  
我们的业务  
我们的表现  
我们的企业管治  
我们的客户  
我们的供应商  
我们的员工

### 我们的环境

- 绿化营运
- 环保表现
- 提倡环保

我们的社区  
核实声明  
联络我们



我们使用的纸张 **100%**  
符合规定，没有使用获豁免  
而符合规定或不符合规定的  
纸张。

## 我们的环境

### 提倡环保

恒生是香港最大的上市公司之一，我们乐于提倡改善环境，并以身作则，持续改善我们业务运作的环保表现。此外，我们透过投资和融资政策，以及对外界项目的支持，鼓励员工、客户和社会大众采取广阔和更深入的角度，探讨保护天然资源和保育地球环境健康的重要性。

我们与长春社合作推出“恒生云南低碳乡村”计划，建基于过去10年我们成功为云南的农村提供再生能源设施，这计划透过安装太阳能发热系统和沼气设施等，减少当地村民对自然资源的依赖，并藉不同活动来提升他们的创业技能和经济状况。

恒生以企业会员身份支持本地非政府组织和环保团体的各种活动，例如支持由香港地球之友举办的“知慳惜电”节能比赛，向参赛学校借出智能电表监察系统，用于课堂内的节能教育，以及支持世界自然基金会香港分会的“地球一小时”活动和环境局的《户外灯光约章》。我们的员工亦参与各项环保相关的筹款活动，如绿色力量环岛行、世界自然基金会香港分会的“步走大自然”等。

自1999年至今，我们已在香港与内地共种植约93,000株树木。

关于本报告  
行政总裁的话  
我们的信念  
我们的业务  
我们的表现  
我们的企业管治  
我们的客户  
我们的供应商  
我们的员工  
▶ 我们的环境  
    • 绿化营运  
    • 环保表现  
    • 提倡环保  
我们的社区  
核实声明  
联络我们



# 我们的社区





## 我们的社区

### 管理方针

恒生透过与持份者保持紧密联系，致力构建更美好的香港。我们深信提升生活质素及发展一个共融、向上流动及具环保意识的社会，会有助恒生未来的持续发展。

本行是负责任的银行及良好企业公民，无论为客户提供服务、照顾员工，以至履行对股东、业务伙伴及广大社会的承担，都会恪守诚信，克尽己任。

我们与值得信赖的本地组织合作，共同筹划以青年人为企业的可持续发展计划，目的

是提高社会流动性，鼓励创业精神，同时培养他们的正面人生观，并提升公民自豪感。

我们的企业责任委员会负责制定本行的企业责任策略和实践、监察参与的社区投资活动，以及评估参与社区项目投资的建议。委员会主席由本行副董事长兼行政总裁出任，成员包括各个职能及业务单位的高级行政人员。已获委员会审批的社区投资项目亦会于执行委员会及董事会会议上汇报。

自2008年起，恒生投放于香港社区发展项目的金额接近港币2.74亿元，其中2017年占港币3,100万元。除了财务资助，我们亦透过义工服务、专业及实务知识分享，支持不同类型的社区及环保项目。



关于本报告  
行政总裁的话  
我们的信念  
我们的业务  
我们的表现  
我们的企业管治  
我们的客户  
我们的供应商  
我们的员工  
我们的环境

#### ► 我们的社区

- 奖誉
- 个人发展
- 就业能力
- 创意艺术
- 体育发展
- 社区参与

核实声明  
联络我们



### 卓越社区发展项目

恒生深信企业应促进社会福祉。我们以身作则，举办多元化的社区发展项目，由保育环境以至帮助有需要的人士不等，为社会带来正面改变。

社区发展项目之一为“恒生一家福青少年调解计划”。此计划于2017年获得多个奖项，包括：香港社会服务联会颁发2016/17年度“杰出伙伴合作计划奖”及香港公共关系专业人员协会颁发“第三届香港公共关系奖2016”银奖。此计划与香港家庭福利会合作，旨在培训学生以调解化纷争，这技巧有助他们日后应用于生活及工作之上。

我会在家中运用调解技巧来解决我两个弟弟之间的冲突。这些技巧也有助我保持冷静，并从母亲的角度思考，明白她督促我做补充练习的好意。

杨础仲

油麻地天主教小学小六学生及小学朋辈调解员

关于本报告  
行政总裁的话  
我们的信念  
我们的业务  
我们的表现  
我们的企业管治  
我们的客户  
我们的供应商  
我们的员工  
我们的环境

#### ► 我们的社区

- 荣誉
- 个人发展
- 就业能力
- 创意艺术
- 体育发展
- 社区参与

核实声明  
联络我们

### 卓越社区发展项目

另一项计划—“恒生青少年舞台”获香港艺术发展局颁发“2016年香港艺术发展奖”。此项计划与香港话剧团合作，支持发展本地表演艺术，鼓励培养青年人才，并藉义工活动回馈社会。于2017年，这计划的参加者到借食堂社区中心为贫困长者分派膳食，并为他们表演音乐剧的精华歌舞片段，联系社区。

很高兴能欣赏这出色的音乐剧，令我勾起很多回忆。当中有歌词提醒我们人生总有不顺意的时候，大家千万不要失去希望，只要共同努力，才能建构大家心中的理想社会。我也要向63位表演出色的同学致敬，看到你们，就看见我们的希望与未来。希望大家继续努力，莫忘初心。

**陈茂波**

香港特别行政区政府财政司司长

‘恒生青少年舞台’为同学们提供一个发挥潜能和学习团队合作的平台，透过参演《时光倒流香港地》这出音乐剧，同学们可以体会同舟共济、患难相扶，一起战胜逆境的团结精神，对他们的成长有莫大裨益，并期望年轻人能将这正能量向社会广为传扬。

**郑慧敏**

恒生银行副董事长兼行政总裁



关于本报告  
行政总裁的话  
我们的信念  
我们的业务  
我们的表现  
我们的企业管治  
我们的客户  
我们的供应商  
我们的员工  
我们的环境

#### ► 我们的社区

- 奖誉
- 个人发展
- 就业能力
- 创意艺术
- 体育发展
- 社区参与

核实声明  
联络我们

企业社会责任奖誉



奖誉 / 主办机构	项目
<b>2016/17年度“杰出伙伴合作计划奖”</b> 香港社会服务联会	“恒生 — 家福青少年调解计划”
<b>2016香港艺术发展奖</b> • 艺术赞助奖 香港艺术发展局	“恒生青少年舞台”计划
<b>第三届香港公共关系奖2016</b> • 银奖（企业社会责任类别） 香港公共关系专业人员协会	“恒生 — 家福青少年调解计划”
<b>第13届中国最佳公共关系案例大赛</b> • 银奖（企业社会责任） • 银奖（公益传播） • 单项奖（公共服务奖） 中国国际公共关系协会	“恒生乒乓球学院15周年”系列宣传活动 “恒生 — 饶宗颐文化馆历史文化奖励计划2016” “2016年恒生中国青少年金融素养提升计划”
<b>iNOVA Awards 2017</b> • 银奖（网上年报：企业社会责任报告组别）	《2016恒生企业可持续发展报告》
<b>Mercury Awards 2016/17</b> • 银奖（年报 — 整体表现：可持续发展报告组别） • 银奖（活动 — 企业/商业机构：企业社会责任实践组别） • 铜奖（活动 — 企业/商业机构：企业社会责任实践组别）	《2015恒生企业可持续发展报告》 “恒生 — 家福青少年调解计划” “恒生青少年舞台”计划

关于本报告  
行政总裁的话  
我们的信念  
我们的业务  
我们的表现  
我们的企业管治  
我们的客户  
我们的供应商  
我们的员工  
我们的环境

► 我们的社区

- 奖誉
- 个人发展
- 就业能力
- 创意艺术
- 体育发展
- 社区参与

核实声明  
联络我们



## 我们的社区

### 投资未来 ● ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○

**青**年人的抱负、态度和才能，是决定香港未来发展的关键。恒生的青少年发展计划提升年轻人的就业能力，鼓励创业精神，并装备他们将来投身社会所需的技能。我们旨在激励和启发年轻人，给予他们信心和机会，让他们发挥潜能，订立更高的目标，从而建立一个富有同理心、具创意及富足的社会。

### 关爱社区

曾经获奖的“恒生 — 家福青少年调解计划”由恒生与香港家庭福利会自2013年起推出，旨在培训学生以调解化纷争，改善人际关系及提升沟通能力。过去五年，此计划已培训来自50间小学逾1,400名高小学生成为朋辈调解员。为扩阔计划的覆盖面，我们于2016/17年度出版故事绘本并派发到全港小学。于2017/18年度的计划更会加入故事讲述环节，由本行义工协助主持。



我们与圣雅各福群会合作推出的“恒生青少年品德达人”职场体验计划，鼓励儿童从小培养全人发展。此计划让年轻人透过参与模拟社会人生游戏，以及为教师及家长举办教育讲座及分享会，提倡“尊重、关爱、诚信和责任”四大核心价值。



关于本报告  
行政总裁的话  
我们的信念  
我们的业务  
我们的表现  
我们的企业管治  
我们的客户  
我们的供应商  
我们的员工  
我们的环境

#### ► 我们的社区

- 奖誉
- 个人发展
- 就业能力
- 创意艺术
- 体育发展
- 社区参与

核实声明  
联络我们



逾**1,400**名高小学生已  
培训为朋辈调解员。



### 创造机会

“恒生青年前路探索计划”鼓励更生人士及边缘青年再拾动力，重投社会。这项计划建基于与香港善导会于2014年起合作之“恒生青年创业计划”的成果和经验，让参加者了解行业实况，发掘他们的兴趣或创业志向，并提供“生涯评估”、“行业影子学习”和“就业或创业同行”服务。恒生的高管同事并担任演讲嘉宾，为参加者提供业务建议。

恒生支持“明报校园记者计划”近20年，协助9,000多名学生（包括2017年来自135间学校的400名学生）提升社会意识、加强慎思明辨的能力及沟通技巧。我们亦继续支持警方举办两年一度的“恒生银行之协助警方扑灭青少年罪行比赛”，推广灭罪讯息。

自1995年起，恒生已为香港和内地多个奖学金计划拨款超过港币6,500万元，惠及逾 2,400名学生。



关于本报告  
行政总裁的话  
我们的信念  
我们的业务  
我们的表现  
我们的企业管治  
我们的客户  
我们的供应商  
我们的员工  
我们的环境

#### ▶ 我们的社区

- 荣誉
- 个人发展
- 就业能力
- 创意艺术
- 体育发展
- 社区参与

核实声明  
联络我们

## 我们的社区

### 投资未来 ○ ○ ● ○ ○ ○ ○ ○

#### 启迪青年开创未来

在 2014至2016年，恒生与香港善导会合办“恒生青年创业计划”，为来自复杂背景的青年创造机会，让他们装备营商技巧，发挥创业精神。自2014年起，超过400名年轻人受惠于“恒生青年创业计划”。获资助的创业个案中，逾六成半参与者利用计划提供的创业基金及专业指导，成功营运业务超过六个月。

于2017年9月，恒生与香港善导会于商场举办为期三天的“恒生青年创业博览”，约20名计划参加者展出及销售其产品。恒生的管理层人员亦于年内义务担任嘉宾讲者，分享专业知识，并为参加者提供业务建议。该项目的行政及管理人员均认为，此计划对参加者带来正面影响，启发年轻一代实现自己的创业梦。

在2017年，参加者的成功经验促使我们把计划进一步扩展为“恒生青年前路探索计划”，在创业训练以外，再提供“职涯评估”和“行业影子学习”服务予边缘青年及更生人士。

“恒生青年创业计划”参加者之一**廖绪圻**来自单亲家庭，在学业和工作上皆曾面对挑战。即使完成副学士课程，他一直也只能找到工时长但人工低的工作，感到悲观和不安，对前途亦感到迷惘。绪圻参加计划后，在职业辅导主任的协助及创业基金的支持下，得以经营传统中式零食店，确立自己的兴趣，发挥专长，致力追求梦想，勇于克服生活中的各种挑战。



关于本报告  
行政总裁的话  
我们的信念  
我们的业务  
我们的表现  
我们的企业管治  
我们的客户  
我们的供应商  
我们的员工  
我们的环境

#### ► 我们的社区

- 荣誉
- 个人发展
- 就业能力
- 创意艺术
- 体育发展
- 社区参与

核实声明  
联络我们



## 我们的社区

### 投资未来 ○○○●○○○○

#### 开拓视野

我们鼓励年轻人接触艺术，并提供发挥创意的机会，让他们探索社会议题、表达愿景和信念，开阔文化视野。

恒生自2015年与香港话剧团合作，推出“恒生青少年舞台”计划，透过艺术表演

为学生建立自信，并培养他们的团队精神。计划透过公开遴选招募演员，今年有破纪录的670名申请者，最后有63位中、小学生获选接受密集的戏剧、演唱及舞蹈训练，于八月公开演出四场原创音乐剧《时光倒流香港地》。此外，该计划于2017年在10间学校举办多场

学校艺术培训工作坊，让学生在校园试踏台板，与师生及亲友分享训练成果。

恒生在2017年透过学生票及资助计划，协助超过10,000名学生及弱势儿童欣赏香港管弦乐团演出及各项香港艺术节的节目。



关于本报告  
行政总裁的话  
我们的信念  
我们的业务  
我们的表现  
我们的企业管治  
我们的客户  
我们的供应商  
我们的员工  
我们的环境

#### ► 我们的社区

- 荣誉
- 个人发展
- 就业能力
- 创意艺术
- 体育发展
- 社区参与

核实声明  
联络我们



“恒生青少年舞台”计划的公开遴选，有**破纪录的670**名申请者。

## 我们的社区

投资未来 ○ ○ ○ ○ ● ○ ○ ○ ○

### 艺术成就建立自信

促进社会共融是恒生社区发展项目的重点之一，我们以不同形式鼓励边缘或弱势社群参与社区活动，因此我们在2017年推出具创意的新项目，以协助有特殊教育需要（SEN）的学生一展潜能。“恒生—YMCA快乐‘球’学计划”的小班课堂，是由香港中华基督教青年会属下提供气球艺术服务的社会企业YM Balloon为学生度身设计。学生藉有趣的扭气球艺术课堂，得以提升专注、协调和沟通技巧。恒生义工亦在工作坊中协助SEN学生学习制作复杂的气球艺术作品，由此加强学生的自信心。

上述计划早前于商场举行结业礼暨气球艺术展，让公得以欣赏及肯定参加者过去一年学习气球艺术的创作成果。场内更设有游戏摊位，加深公众对 SEN学生的认识。

姓名：刘景林  
学校：圣公会诸圣中学

#### 刘景林，

圣公会诸圣中学中三学生刘景林参加“恒生—YMCA快乐‘球’学计划”。开始时，景林连将气球打结也未能掌握，但当完成八节课后，就能成功地扭出自己的作品，表现自信。景林参与是次活动期间，尝试了多个“人生第一次”：与其他人合力制作气球装饰品、向公众展示他的作品，以及制作比他高的气球艺术作品。



关于本报告  
行政总裁的话  
我们的信念  
我们的业务  
我们的表现  
我们的企业管治  
我们的客户  
我们的供应商  
我们的员工  
我们的环境

#### ► 我们的社区

- 奖誉
- 个人发展
- 就业能力
- 创意艺术
- 体育发展
- 社区参与

核实声明  
联络我们



## 我们的社区

### 投资未来 ○○○○○●○○○

#### 培养正向人生观

运动能促进身体健康，并让参与者体会订立目标、坚持不懈和公平竞争的重要，带来宝贵的人生经验。



恒生自1991年起与香港乒乓总会紧密合作，拨款超过港币5,900万元推广乒乓球这项老少咸宜的康乐活动。

于2001年，我们创办恒生乒乓球学院，成为香港首个专为单一体育项目而制订的全面培训计划，在发掘人才、培育顶尖球手及推广乒乓球运动方面担当重要角色。多年以来，恒生乒乓球学院举办超过6,300项活动，惠及接近350,000人。“恒生乒乓球学院15周年”系列



宣传活动，在中国国际公共关系协会主办的“第13届中国最佳公共关系案例大赛中，荣获“企业社会责任”银奖。

恒生支持的其他乒乓运动项目，亦包括“2017年恒生香港青少年公开赛”。香港知名乒乓运动员黄镇廷、杜凯琹、李皓晴和苏慧音都曾参与这项让新星崭露头角的国际赛事。今年赛事吸引超过150名世界级的本地和海外好手参与，他们以精湛球技，发挥积极拚搏的精神。香港队凭着出色的表现，在该赛事勇夺两金、三银、九铜奖牌。本地运动员成功在国际赛事中获奖，足以令港人引以自豪，亦反映他们展现决心，秉持坚毅精神，以及良好团队合作所取得的成果。

关于本报告  
行政总裁的话  
我们的信念  
我们的业务  
我们的表现  
我们的企业管治  
我们的客户  
我们的供应商  
我们的员工  
我们的环境

#### ► 我们的社区

- 奖誉
- 个人发展
- 就业能力
- 创意艺术
- 体育发展
- 社区参与

核实声明  
联络我们



自2001年，恒生乒乓球学院举办超过**6,300**项活动，惠及接近**350,000**人。

### 培育具公民意识的体坛新星

恒生与香港乒乓总会合办恒生乒乓球学院，成立逾15载以来，不仅致力栽培具潜质的年轻球员，让他们发挥所长，更着重培养他们的公民意识。透过参与义工活动，帮助有需要人士，提高其对社会的责任感，推动全人发展。恒生少儿精英队于2017年曾到访青年中心及安老院，球员除了展示乒乓球技外，更与观众玩游戏，以培养受惠者对参与运动的兴趣。恒生少儿精英队亦在节日探访长者，送上应节食品和祝福，为长者带来欢乐。

此外，恒生乒乓球学院为恒生精英队和恒生少儿精英队举办海外训练营，与上海中国乒乓球学院的青少年学员进行集训及友谊赛。这些活动难能可贵，不但有助他们提升球技，更能促进文化交流。



于中国乒乓球学院进行训练时，我发现内地的训练内容与香港相若，但训练时间却比我们更长、更密集。上海当地的青少年学员不但球技精湛，而且态度正面，拥有顽强的斗心。他们意志坚定，竭尽所能，不怕失败，最重要是懂得从错误中学习，虚心寻求教练的指导，并不断作出提升。

**区榛婷**  
恒生精英队队员

关于本报告  
行政总裁的话  
我们的信念  
我们的业务  
我们的表现  
我们的企业管治  
我们的客户  
我们的供应商  
我们的员工  
我们的环境

#### ► 我们的社区

- 荣誉
- 个人发展
- 就业能力
- 创意艺术
- 体育发展
- 社区参与

核实声明  
联络我们



## 我们的社区

投资未来 ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ●

### 我们一起成长

**恒**生深信运动能建立一个茁壮、健康及愉快的社区。乒乓球运动为不少人带来正面影响，在恒生制作的一系列短片中特邀他们分享。

#### 观看短片

前恒生乒乓球学院成员、现时世界排名第7位（截至2018年4月）的**黄镇廷**表示，小时候参加恒生乒乓球学院的训练，为他的人生留下美好回忆。



#### 观看短片

恒生少儿精英队成员**江铠澄**表示，在队中她结识了不少好朋友，大家互相支持，一起争取成为顶尖球手。



#### 观看短片



前恒生乒乓球学院成员、现任香港乒乓女子队队员**苏慧音**表示，乒乓球使她与家人的关系更为密切。她的父母也认同学院对子女成为运动员以至个人成长皆有裨益。

#### 观看短片



**范健国**是一位热爱打乒乓球的父亲，他的两位孩子均是恒生乒乓球学院学员。他鼓励小朋友报名参加恒生乒乓球学院的课程，从中学习以坚毅态度面对挑战。



关于本报告  
行政总裁的话  
我们的信念  
我们的业务  
我们的表现  
我们的企业管治  
我们的客户  
我们的供应商  
我们的员工  
我们的环境

#### ► 我们的社区

- 奖誉
- 个人发展
- 就业能力
- 创意艺术
- 体育发展
- 社区参与

核实声明  
联络我们

## 我们的社区

### 植根社区

**提** 倡服务文化，致力扶助弱势社群，有助建立包容、关爱和进步的社会。

恒生为鼓励员工回馈社会，员工每年可申请两个工作天的义工假期参与慈善活动。恒生义工在2017年参与多项以社区为本的义工活动，包括为贫困儿童安排户外活动，上门派饭予长者，以及协助清洁环境。自2013年以来，恒生员工及家属共献出接近90,000小时服务社群。

本行各部门亦藉义工活动促进团队精神，并加强与社区连系。2017年的团队义工活动包括为少数族裔举办生态旅游活动、为医院绘画壁画，以及与长者一起参观博物馆等。

我们新设流动分行为本港多个大型公共屋村提供银行服务，反映我们致力促进普及金融的承诺。此外，我们继续参与香港银行公会及香港社会服务联会主办的“智有‘财’能教育坊”，发挥员工的专业知识，与低收入人士分享理财须知。我们亦支持全港首个理财教育活动——“香港理财月2017”，以及与青年成就（中国）于珠三角地区合办的“恒生中国青少年金融素养提升计划”，本行凭该计划于中国国际公共关系协会主办的“第13届中国最佳公共关系案例大赛”中获颁单项奖。

恒生植根社区，与多个本地团体长期紧密合作，积极促进社会福祉。过去30年，我们



为香港公益金累积筹得善款逾港币7,600万元，当中自1994年起每年一度的“公益金便服日”，累积筹得善款约港币2,400万元。

自2001年起，客户经恒生e-Donation网上捐款服务捐出的善款超过港币3,700万元。

关于本报告  
行政总裁的话  
我们的信念  
我们的业务  
我们的表现  
我们的企业管治  
我们的客户  
我们的供应商  
我们的员工  
我们的环境

#### ► 我们的社区

- 奖誉
- 个人发展
- 就业能力
- 创意艺术
- 体育发展
- 社区参与

核实声明  
联络我们



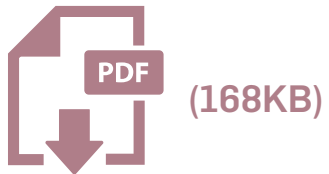


## 核实声明

### GRI标准及香港交易所的“ESG指引”内容索引



### 核实声明



- 关于本报告
- 行政总裁的话
- 我们的信念
- 我们的业务
- 我们的表现
- 我们的企业管治
- 我们的客户
- 我们的供应商
- 我们的员工
- 我们的环境
- 我们的社区
- ▶ 核实声明
- 联络我们

## 联络我们

感谢阁下阅读本行之《2017年企业可持续发展报告》。阁下的意见和建议乃本行不断进步的重要推动力。敬希阁下能拨冗填写意见问卷，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：[csreport@hangseng.com](mailto:csreport@hangseng.com)

- 关于本报告
- 行政总裁的话
- 我们的信念
- 我们的业务
- 我们的表现
- 我们的企业管治
- 我们的客户
- 我们的供应商
- 我们的员工
- 我们的环境
- 我们的社区
- 核实声明
- ▶ 联络我们