



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

資決定，不會支持或助長剝削他人或對環境帶來不可接受的影響。

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

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

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

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

恒生銀行
副董事長兼行政總裁
鄭慧敏

