



恒生銀行
HANG SENG BANK

股份代號：11



環境、社會及管治報告

2020

重要聲明及互聯網私隱政策聲明
© 恒生銀行有限公司

滙豐集團成員

目錄



董事會聲明及 行政總裁的話	03
------------------	----

我們的環境、社會及 管治(ESG)旅程	07
------------------------	----

我們的持份者	13
--------	----

積極管理風險	16
--------	----

恒生銀行《環境、社會及管治報告》闡述恒生銀行(下稱恒生或本行)於金融界履行企業公民責任所秉持的原則及推行的工作，以及與主要持份者的關係。報告詳述我們在2020年內支持可持續發展所推展的各項工作，主要包括持份者所關注並與恒生可持續發展有關的環境、社會及管治(ESG)議題。本報告補充本行《2020年年報》的資訊。

報告範疇

本報告內容為恒生在香港營運所衍生的議題，包括對持份者重要的議題和可持續發展指數所要求的資料。如有需要，量度數據的方法及計算的基礎載列於數據表旁。

財務數據乃摘錄自本行由2020年1月1日至12月31日的經審核年度賬項或據此編製。除特別註明外，其他資料的涵蓋日期相同。

本報告的範圍及量度方法與過往的報告相若。以往報告所出版之資料如需重新說明，均會列出原因。

更多詳情請參閱「[關於本報告](#)」。本報告乃中文譯本，文義如與英文版有歧，概以英文版為準。

我們的客戶	28	關於本報告	73
我們的員工	38	報告審核	78
我們的環境	55	內容索引	79
我們的社區	62		

董事會聲明及行政總裁的話



董事會聲明

■ 董事會除了承擔對ESG事宜以及將其納入本行策略的責任，他們亦負責指導與本行相關之ESG議題的管理及監察。該等議題均由執行委員會按新成立的環境、社會及管治督導委員會之建議確立。

恒生對環境、社會及管治(ESG)事宜的重視程度亦與日俱增。除了承擔對ESG事宜以及將其納入本行策略的責任，他們亦負責指導與本行ESG議題的管理及監察。該等議題均由執行委員會按新成立的環境、社會及管治督導委員會之建議確立。

董事會預期管理層每年就ESG事宜的最新發展向董事會作出最少兩次匯報。在2021年，董事會將審議本行的ESG策略和主要績效指標，以及2020年度的環境、社會及管治報告。

董事會於2020年成立環境、社會及管治督導委員會，負責推動本行的ESG策略及相關事宜，並向執行委員會

及董事會匯報。環境、社會及管治督導委員會轄下有四個相關的工作小組，包括策略、環境、企業社會責任以及披露工作小組。

本行透過每年一度的持份者溝通活動，跟進持份者重視的ESG相關事項，有關活動之結果已納入本行的ESG策略及計劃內。最近一次持份者溝通活動於2020年第三季進行，董事會知悉執行委員會已於2020年11月審核及確認有關結果。

有關持份者溝通活動、重要議題評估及其結果的詳情，請瀏覽「[我們的重要議題評估](#)」。

董事會聲明及行政總裁的話



我們致力在本地銀行業間推動及領先 ESG 發展，並向持份者展現我們是重視 ESG 的香港銀行。

行政總裁的話 ■ ■ ■

在推動企業可持續發展的旅程上，即使前路漫漫，但恒生一直無懼當中遇到的挑戰，且已取得良好進展。

我們致力在本地銀行業間推動及領先環境、社會及管治 (ESG) 發展，並向持份者展現我們是重視 ESG 的香港銀行。為此，我們正把 ESG 相關事宜進一步納入我們的產品、服務、營運及披露當中。藉着本報告及其他溝通渠道，我們旨在以透明、平衡及全面的原則，向銀行內部及外部持份者陳述我們目前在 ESG 方面的表現及發展方向，並分享我們的願景、行動和未來計劃。

我們未來幾年的挑戰包括：

- 將可持續發展進一步融合於長遠策略中
- 在疫境過後繼續保持業務發展
- 滿足不同持份者不斷轉變的要求及期望，包括客戶、股東、員工、監管機構、個人投資者、機構投資者

我們在可持續發展上奠下穩固基礎，並取得佳績，成為世界領先的可持續發展指數的成份股。恒生是唯一獲納入為「道瓊斯可持續發展亞太指數 2020」成份股的香港銀行。我們亦連續六年成為「MSCI 太平洋除日本社會責任投資指數」的十大指數加權成份股之一。同時，我們連續 19 年成為「富時發達市場社會責任指數」成份股，以及連續 11 年成為「恒生可持續發展企業指數」系列的成份股。能晉身上述的成份股，不但肯定我們過往的努力，並推動我們繼續提升 ESG 表現。

然而，我們深明我們需要擴大產品及服務種類，及要就全球性議題多作出貢獻。當中，我們將專注於發展可持續融資，有助應對氣候變化這項重大且迫切的挑戰。



董事會聲明及行政總裁的話

行政總裁的話 ■■■

引領前路

恒生為香港超過一半成年人口提供服務，並與本地不同社群建立深厚關係，這有利我們持續推動銀行業的ESG發展。我們已制定一系列行動方針，包括提供綠色及可持續的融資方案，以支持社區邁向低碳經濟。

在2020年，我們針對這些目標推出多項措施。其中包括於本年度成立，並由本人擔任主席的環境、社會及管治督導委員會，下設四個相關支援工作小組(策略、環境、企業社會責任，以及披露)。相關管治架構反映我們加強將ESG元素融入業務及營運的決心，並透過將ESG策略納入於高級管理層的監督範疇當中，增加對可持續發展的關注。

恒生是香港首家正式簽署支持氣候相關財務披露工作小組(TCFD)的本地銀行，反映我們對推動可持續發展的決心。

為加深同事對本行相關ESG事宜的了解及參與，我們舉辦了一系列的ESG講座，由業內專才和恒生的代表分享了他們將ESG帶進日常營運的見解及經驗，其中包括將ESG元素注入我們的產品及服務之中。超過240名員工(包括我們業務單位的高級管理層)參與了這些深入的教學性分享講座。

由本行的全資附屬公司，恒生指數公司所推出及管理的恒生指數享譽國際，我們亦藉此在2020年透過多個新措施提升各界對ESG的關注。在2020年7月推出的「[恒生ESG 50指數](#)」旨在反映於香港上市，且市值相對較高並在ESG表現最佳的首50間企業之整體表現。這項新指數令本行的「恒生可持續發展企業指數系列」更見完備。該系列指數自2010推出以來，一直為對可持續發展事宜感興趣的金融產品供應商及投資者提供相關參照基準。

為投資者增值，恒生指數公司亦就超過1,000間在香港上市及A股公司的可持續發展表現出版研究報告，為市場提供基準參考及建議。同時，我們於網站加入「ESG服務」頁面，提供豐富的資源及資訊，其中供搜索的數據庫，可查詢獲納入為「恒生ESG指數」系列成份股超過200間公司的資訊。

從2021年起，我們新落實的ESG策略將專注於六大範疇：



有關ESG策略及實施計劃的更多詳情，請參閱「[我們的環境、社會及管治\(ESG\)旅程章節](#)」。

董事會聲明及行政總裁的話

行政總裁的話

在疫情下維持業務發展

面對2019冠狀病毒病疫情對社會及經濟帶來的深遠影響，恒生靈活應對危機。有賴我們敬業及專業的員工，本行能有效應對疫情所帶來的挑戰。我們致力保障員工的福祉，並於2020年5月對員工進行一項有關我們應對2019冠狀病毒病疫情的調查。結果顯示超過80%的員工回應對我們所提供的支援充滿信心。除採取各項保障員工健康的預防措施外，我們亦舉辦網上活動及講座，以支援員工的長遠身心健康。

有賴我們已有的營運管理制度及政策，恒生成為最迅速回應疫情的企業之一，令我們得以有效減少對客戶及日常營運的影響。由於大部分辦公地點已添置必須設備，恒生員工迅速適應長時間在家工作及其他形式的彈性工作安排，這均有助保障他們及廣大社區的健康。我們的員工以高效及專業水平與客戶保持溝通，並為客戶提供不間斷的銀行服務。未來，我們將繼續在營運上推行這些靈活的工作方式。

我們推出「友伴童恒」學童支援計劃，捐贈港幣1,000萬元，為超過4,600名的弱勢小學及初中學生提供補習、輔導，並捐贈手提電腦及作出其他學習上支援。該計劃亦為近700名青年導師提供就業機會。



關懷社區

疫情為社區帶來前所未有的挑戰，我們皆悉力伸出援手。例如，我們支持中小企預先登記政府的100%中小企融資擔保計劃。我們亦是首間為該計劃開發專用的網上平台，並提供網上申請的銀行，使申請程序更快捷及方便，協助中小企在關鍵時刻更容易獲得所需的支援。

2019冠狀病毒病疫情持續，學校停課安排因而延長，學生亦需要適應在家學習。就此我們推出「友伴童恒」學童支援計劃，捐贈港幣1,000萬元，為超過4,600名弱勢小學及初中學生提供補習、輔導，並捐贈手提電腦及作出其他學習上支援。該計劃亦為近700名青年導師提供就業機會。

擁抱變化

2020年是充滿未知及變化的一年，面對眾多前所未有的狀況及充滿挑戰的市場環境，恒生靈活應變，採取迅速有效的行動，以支援我們的員工、客戶及整個社區。展望未來，我們將運用這些優勢，追求並實現我們的ESG目標和願景，成為香港銀行業的ESG領導者。

恒生銀行
副董事長兼行政總裁
鄭慧敏

我們的環境、社會及管治(ESG)旅程



恒生致力成為推動
銀行業界環境、社會
及管治(ESG)事宜的
領先企業。

我們認為成功推動銀行業ESG發展有賴積極行動、監察、堅持與持續改進的決心。為此，我們於2020年內成立更多ESG管治組織，以監督本行可持續發展策略及相關計劃得以落實推行。於2021年1月，本行推出ESG策略及實施計劃，並向董事會報告最新進展，以作監督。

我們矢志確保我們的匯報能符合本地法規和國際標準。透過遵守「[關於本報告](#)」中列出的法規和準則，我們得以評估進度，並與香港的大型上市企業和國際金融機構作比對，以展示我們對可持續發展的承諾。

為有助員工了解我們如何定位可持續發展，並確保本ESG報告反映了他們在恒生的經驗，我們鼓勵所有員工閱讀本報告並就其內容作意見回饋。

恒生致力成為本地銀行業ESG發展的先導者。從我們是香港首家正式簽署支持氣候相關財務披露工作小組(TCFD)的本地銀行亦可見一斑。我們現正準備採納其相關建議。

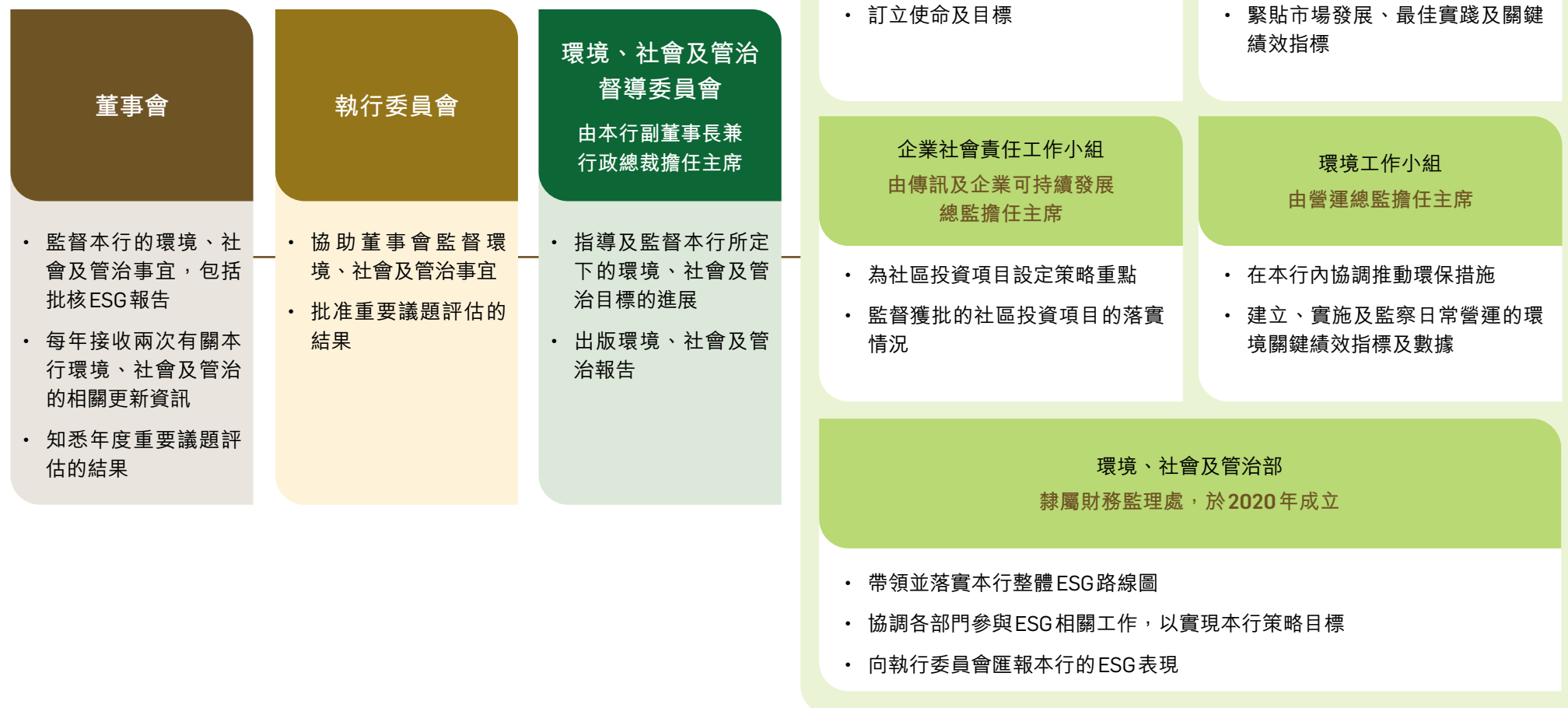
我們的ESG管治

我們已成立環境、社會及管治督導委員會。委員會由副董事長兼行政總裁擔任主席，並向執行委員會及董事會匯報。為支援該督導委員會的工作，本行亦已成立四個各由一位執行委員會成員領導的工作小組，其分別針對ESG策略、環境、企業社會責任，以及ESG披露範疇。我們亦已成立環境、社會及管治部門，專責以本行整體的策略角度去管理ESG相關事宜。



我們的環境、社會及管治(ESG)旅程

我們的ESG管治



我們的環境、社會及管治(ESG)旅程

我們的 ESG 策略

自 2021 年起，恒生的 ESG 策略將聚焦於以下範疇：

恒生致力成為推動
銀行業界環境、
社會及管治事宜的
領先企業。

環境

成為本地企業的先導者，推動減低日常營運對環境的影響，並為客戶提供更多元化的綠色及可持續融資方案。

社會

讓年輕一代盡展所長，包括推出特設的銀行服務，提升他們應對未來的技能，以及建立促倡他們身心健康及專業發展的工作環境。

管治

遵守氣候相關風險管理及 ESG 披露等規例及條例。

本行透過以下六個範疇來實踐我們的環境、社會及管治策略：



環境目標

承諾於 2030 年或之前實現「碳中和」。(參閱「[追求卓越環境](#)」一節，以了解更多我們的環境目標)



可持續融資

提供可持續融資方案以推動社區邁向低碳經濟



青年

繼續投放資源，實踐企業社會責任，並向年輕一代提供資源及援助，以鼓勵他們實現共同目標



氣候風險管理

持續加強風險管理能力



倡導及認知

矢志成為社會、投資者及政府機構眼中的 ESG 先導者



穩健披露

參照更嚴謹的國際披露標準，加強 ESG 披露

向持份者展現為重視 ESG 的香港銀行

我們的環境、社會及管治(ESG)旅程

為所有人締造 可持續的未來

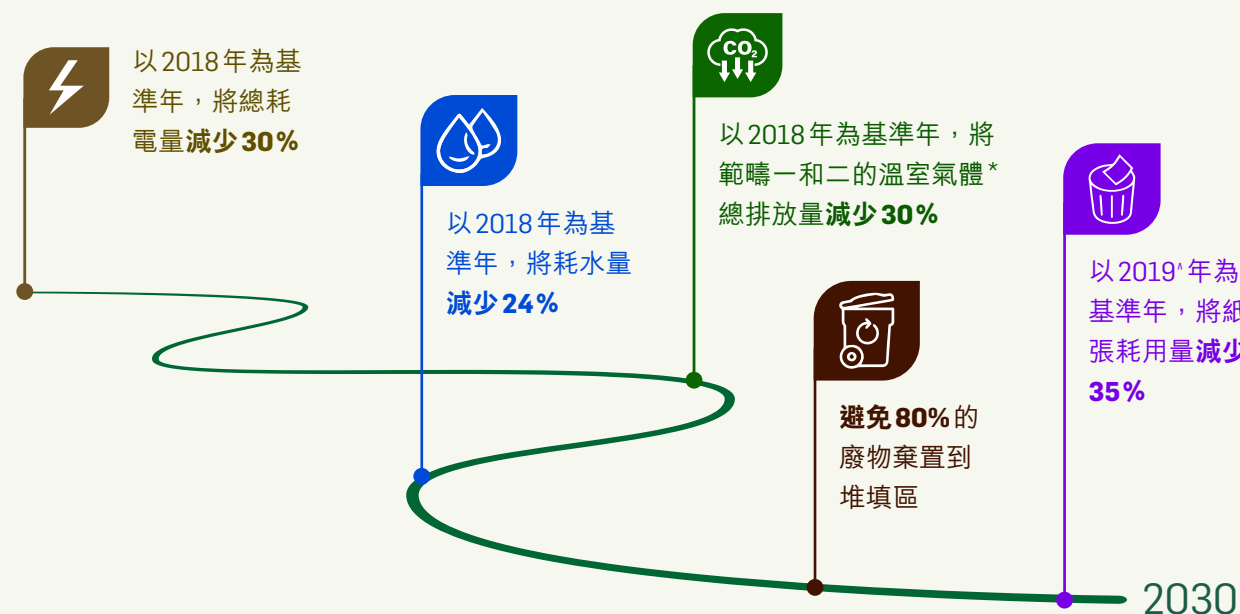
我們遵守聯合國的可持續發展目標，為下一代締造一個可持續發展的環境。與我們業務相關的可持續發展目標包括：



追求卓越環境

我們一直致力以更環保的方式營運業務。我們以2030年為目標年，設下為期10年的環保目標。當中，我們尤其著重響應《巴黎協定》的目標，並在訂定耗電量及溫室氣體排放的目標時參考科學基礎減碳目標倡議(SBTi)的建議。

我們其中一項全新的ESG使命是於2030年或之前在本行日常營運能達致「碳中和」。為此，本行已訂定目標減少用電量及範疇二的溫室氣體排放，以及從本地供電商所推行的再生能源計劃購入部分電力。其他目標包括：



* 此目標不包括從本地電力供應商購買可再生能源證書所減少的碳排放。

* 我們於2019年優化了紙張消耗的數據收集方法。而2019年用以作為該目標的基準年，以確保與未來表現的可比性。

我們的環境、社會及管治(ESG)旅程

應對氣候風險

恒生支持《巴黎協定》目標。根據滙豐集團針對氣候敏感行業的指引，我們將管理本行在該等行業的信貨風險，並支持客戶轉型成為低碳經濟體。

我們正在建立氣候風險管理框架，並制定識別及減輕相關風險的政策。該框架將確保最高層的管理人員就所有已識別的氣候相關風險給予考慮。

針對經營氣候敏感業務，且於本行有高信貸風險的客戶，我們將於2021年第一季把轉型風險問卷納入年度信貸審閱，以識別其面對的轉型風險，以管控相關的信貨風險影響。在邁向低碳經濟時，問卷所收集的數據將用以識別較高氣候風險的行業。這將有助恒生確定信用風險承受水平，並把握拓展可持續發展業務的機會。

此外，我們的環境、社會及管治部門與風險管理團隊定期會面，並於有需要時與其他相關部門溝通，以檢討我們的氣候風險管理路線圖。展望未來，我們將成立專責小組，以便好地協調我們在氣候風險管理方面的工作。我們正整合相關計劃，並將於適當時間上呈至環境、社會及管治督導委員會作審批。



我們的環境、社會及管治成就



恒生的ESG表現獲得外界認可。我們的2019年《企業可持續發展報告》榮獲2020 International ARC Awards金獎及2020年Galaxy Awards銅獎。

有賴我們對ESG的努力，恒生得以成為以下指數及計劃的成份股或資格：

- 「道瓊斯可持續發展亞太指數」(2011年至2016年、2019年、2020年)
- 「富時發達市場社會責任指數」(自2001年)
- 「MSCI太平洋除日本社會責任投資指數」(自2015年)
- 「恒生可持續發展企業指數」系列(自2010年)
- 「香港企業可持續發展指數」(自2015年)
- 「商界展關懷」機構(自2003年)

在我們的環境、社會及管治旅程中，我們將不斷努力改進自身表現，以符合持份者的期望及依從國際最佳常規，並以身作則帶領本地銀行業。

我們的環境、社會及管治(ESG)旅程



我們的持份者

目標

- 維持高水平的企業管治
- 保障股東、客戶、員工及其他持份者的利益
- 提供優質及便捷的服務
- 與中小企業建立長遠的合作關係
- 確保有效及符合道德的供應鏈管理



行動

- 我們在批核貸款及投資時，會審慎評估當中的環境及社會風險
- 我們於「新僱員入職課程」提供有關我們的環境及社會政策的培訓
- 由恒生指數有限公司推出的可持續發展企業指數系列，透過表揚 ESG 評級卓越的公司，以鼓勵可持續發展
- 過去四年，我們的客戶滿意程度維持在 98-99%



我們的社區

目標

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



行動

- 在 2020 年，我們投放超過港幣 3,000 萬元於社區投資項目，令過去十年累積共港幣 2.82 億元
- 我們與本地不同的非牟利機構合作，設計及推行共 12 個社區投資項目，約 40,000 人直接受惠。此外，我們亦捐贈予香港公益金，惠及額外 250 萬人
- 我們同時投入各類非財務資源，例如義工服務時數、專業知識，以及實務支援，以確保這些項目可為社會和環境帶來深遠的影響
- 於 2020 年，我們投放接近 11,000 小時的義工及專業知識支援時數

可持續發展行動



我們的員工

目標

- 招攬及挽留最優秀人才
- 支持本地社區所需
- 投放資源於員工學習及發展



行動

- 本行對員工作出承諾：超過 99% 的員工為全職員工
- 本行 93% 的執行委員會成員均從本地社區聘任
- 於 2020 年，本行的香港員工平均受訓多於 3 天，以提升其專業知識及軟技能
- 本行為 ESG 大使提供培訓及工作坊
- 本行採用創新的設計及科技，提升我們的工作環境，以提高營運效率及員工滿意度
- 本行已獲得 ISO 45001 職業健康安全管理體系的認證
- 為保障員工福祉，我們定期檢討相關政策，將員工福利與市場作比較，並優化工作環境以確保其切合需要



我們的環境

目標

- 盡量減少業務營運對環境的影響
- 我們提供產品及服務以推廣綠色倡議，並在本行的社區投資計劃應對氣候變化事宜



行動

- 本行積極尋找機會，制定管理常規，確保我們以對環境負責任的方式營運，並促進可持續發展，包括在本行主要物業之一恒生 113 安裝太陽能板，以及推出電子通訊服務
- 本行支持並提供綠色貸款。於 2020 年，我們共批出兩項申請，總值港幣 4.95 億元
- 本行為我們營運的環境表現設定 2030 年長遠目標

我們的持份者



作為香港具領導地位的本地銀行，我們的可持續增長是以提供優質服務為基礎，同時以關懷我們的社區和地球為己任。我們致力滿足客戶需要、為股東增值、讓員工得以一展所長，並盡力為促進本地經濟和建立公民自豪感作出貢獻。

與各持份者緊密溝通

我們以開放和積極的態度與對我們的業務有高度影響、或在營運上受我們影響的人士聯繫，包括客戶、員工、股東、供應商、業務夥伴、監管機構及社會大眾。了解各持份者的觀點、優次考慮及價值觀，有助我們更能滿足其不斷轉變的需要，並了解其對我們在管治、管理及可持續發展的期望及關注。

與持份者溝通有助我們積極及創新地把握機遇及迎接挑戰，並和持份者建立長遠的忠誠和信任。這種營運方式為我們的社區帶來正面發展，亦同時推動本行的可持續發展。

為籌備我們的ESG報告，我們每年都會舉行持份者參與活動。今年，我們邀請了內部及外界持份者參與我們的網上調查及一對一訪談。為確保對話公開和公正持平，此項目由獨立第三方顧問安排，並參照AA1000持份者參與標準和AA1000當責性原則之下的包容性、重大性和回應性進行。

於2020年，本行亦透過以下渠道與持份者溝通：

持份者	主要參與方式	持份者	主要參與方式
客戶	- 日常營運及交流 - 金融市場最新資訊 - 客戶關係經理探訪及會面 - 講座及會議 - 提升客戶忠誠度的活動 - 滿意度調查 - 恒生意見平台	業務分析員/ 投資者	- 業績公布 - 股東公告及通函 - 股東周年大會 - 投資者關係會議
股東	- 股東周年大會 - 企業通訊 《中期報告》與《年報》 - 業績公布	業務夥伴	- 探訪及會議 - 講座及活動 - 報告
員工	- 問卷調查 - 小組討論 - 會議面談 - 學習課程與工作坊 - 工作表現與事業晤談 - 內聯網 - 員工流動應用程式 - 業務簡介會 - 由行政總裁和業務/職能部門主管主持的員工溝通大會 - 由行政總裁和管理人員定期主持的「意見交流會」 - 晨早廣播 - 座談會 - 由業務/職能部門主辦的論壇，介紹其工作內容，加深員工對內部工作機會的了解 - 僱員退休委員會的員工代表 - 義工活動 - 社區投資項目及通訊	監管機構	- 會議 - 合規報告 - 實地/非實地視察 - 突擊查問 - 通告及指引
		傳媒	- 發布會 - 新聞稿 - 高級管理人員訪問 - 業績公布 - 非正式會議
		非政府組織	- 義工活動 - 社區投資項目及通訊 - 探訪及會議
		金融界同業	香港銀行公會會議與活動
		專業團體 (包括評級機構)	- 探訪及會議 - 會籍 - 外部稽核 - 指數評核和問卷調查
		供應商	- 風險管理程序 - 盡職審查程序 - 表現檢討 - 探訪及會議

我們的持份者

回應持份者的關注

恒生透過多方面的渠道，讓持份者有充足的機會向我們表達他們所關注的範疇。以下列舉數項在本報告所涵蓋的期間接收的意見，及我們如何回應相關提問。

Q 「除支持中小企業外，恒生如何於社區推廣普及金融？」

A

我們設有多項於社區推廣普及金融的計劃。我們的 SimplyFund 基金平台透過相宜的交易收費及低至港幣一元的最低投資額，降低年輕人或投資新手的投資門檻。自 2019 年末起，我們亦已降低各類投資產品的最低投資額，包括基金投資、保本投資存款、「更特息」投資存款以及外匯及貴金屬買賣服務。

我們透過流動分行為長者及居住在偏遠地區的人士提供服務。（請參閱「我們的客戶」中的「[便利的銀行服務](#)」以了解更多有關此服務）

我們同時為年輕人及其家庭提供工具及知識，協助他們妥善理財及加強未來財務保障。我們與香港家庭福利會合作推出「[eSmart 理財童學會](#)」，教育香港小學生有關數碼交易和金錢的概念。我們的義工亦與香港銀行公會合作，透過網上工作坊及分享會向本地青年及長者提供與數碼銀行有關的知識。

此外，我們優先為創新及科技初創公司批核「[創科貸款](#)」，滿足他們的業務發展和聘請人才的需要，以助拓展業務。



Q 「恒生如何推動本地可持續發展議程？」

A

恒生作為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的未來。

恒生將於 2021 年推出新的 [ESG 策略](#)。我們的願景是成為本地可持續發展的先導者。我們已制定環保目標，旨在於 2030 年或之前於營運方面實現「碳中和」。與此同時，我們正加強綠色及可持續解決方案，協助客戶過渡至低碳經濟。（請參閱「[我們的 ESG 旅程](#)」，以了解更多有關我們的使命及策略。）

除此以外，我們將繼續遵守可持續發展風險政策，在向高風險行業發放貸款前進行嚴謹的評估。（見「[積極管理風險](#)」）

我們的持份者

回應持份者的關注

Q 「本行如何為可持續發展作出貢獻？」

A

我們透過「綠色融資推廣計劃」鼓勵企業客戶購買有助促進可持續發展的環保設備。為推動企業客戶申請綠色貸款，我們於2020年更推出「綠色評估計劃」，由合資格第三方驗證機構為客戶提供第二意見及綠色憑證。(請參閱「我們的客戶」中的[推動可持續融資](#))

與此同時，我們持續推動可持續投資理念及ESG產品。為了讓客戶能夠更容易識別ESG產品，我們在「恒生基金超級市場」的首頁增加了ESG基金篩選功能，並在這些基金的詳情頁面上加上ESG標籤。

作為投資基金發行商，我們積極管理資產並已制定代理投票指引，以展示我們對負責任投資的承諾。我們透過行使投票權，反對違背ESG原則的項目，以要求被投資方加強於ESG方面的管理及問責。作為基本投資者，我們正策劃出售ESG表現遜色的股票，作為懲處。



行業協會會員資格

我們透過成為多個協會的會員，展示我們的價值觀，並緊貼行業趨勢。其中包括：

- 商界環保協會
- 香港僱主聯合會
- 香港工業總會
- 香港銀行公會
- 香港總商會
- 香港綠色金融協會
- 香港銀行學會
- 香港投資基金公會
- 香港管理專業協會
- 香港退休計劃協會
- 香港證券及投資學會
- 香港財務策劃師協會
- 國際商會 — 香港區會
- 國際掉期與衍生工具協會
- 財資市場公會

積極管理風險



資產組合、政策及控制(企業信貸及市場風險)主管
鍾詠儒



ESG 專訪

減輕投資組合中的風險

我們在為客戶提供優質服務的同時，亦致力保障我們的業務和保護社區。如果我們向經營對環境有影響的業務的客戶或不可持續的項目提供財務支持，這不僅與我們的價值觀相牴觸，而且更會對我們的聲譽以及我們與客戶之間所建立的信任構成重大風險。

為此我們訂立一個全面的風險管理制度。針對高風險行業的客戶，我們制定了健全的政策和審核流程。我們的「[三道防線](#)」框架詳述各方的責任，確保沒有任何漏洞。

我們制定企業信貸政策和準則，並協助進行盡職調查以管理我們投資組合的可持續性。當出現 ESG 風險時，或者在實施與 ESG 相關的新法規或政策時，我們能適時通知所有相關人士，加強其意識，使我們成為更卓越、更安全、更穩健的企業。

來年，我們的重點將放在與氣候相關的風險上，為前線業務和風險部門的同事提供相關的指引和培訓，並預計在 2021 年第一季將氣候風險評估納入我們的信用評估中。

我們的策略是不論順境或逆境皆會與客戶共同進退，以促進可持續的業務增長，同時考慮更廣泛社區的利益和福祉。

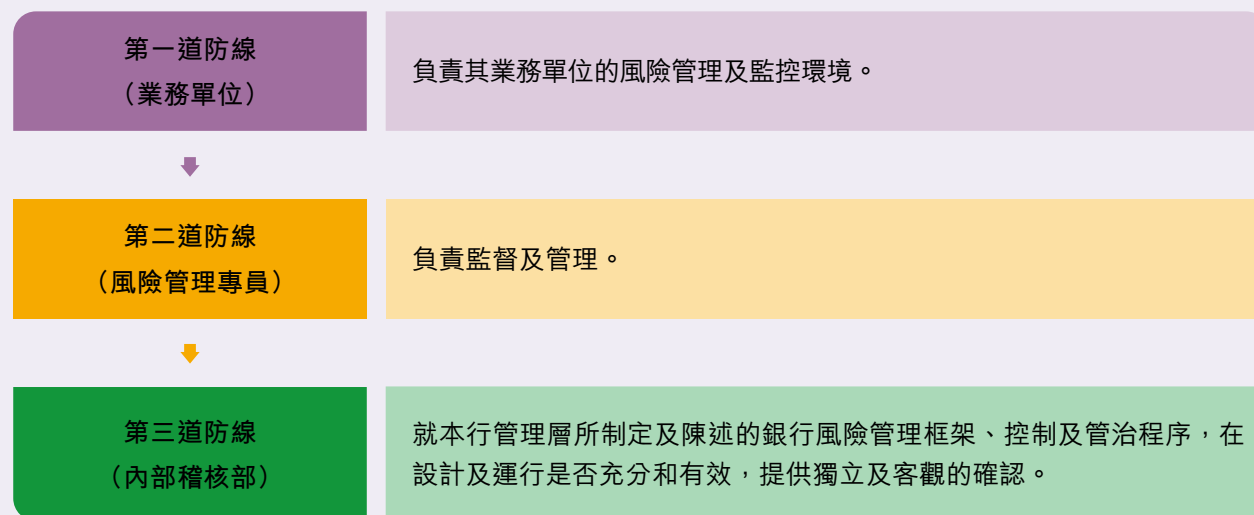
以下例子展示第一道和第二道防線如何合作，以達到我們的策略目標。我們有一個紙漿行業的客戶，其營運模式曾經低於我們的可持續發展標準，並且有違反我們政策的風險。就此本行的業務及風險部門積極與該公司溝通，並向他們提供有關行業國際標準的資訊和建議。該公司管理層明白恒生致力協助他們成功，並同意在協定的時間內就公司營運進行改革，同時公司的整體企業文化亦隨之改變。這是一個真實的成功例子。該公司展現出對改善環境的承諾，並成為中國首批獲得國際森林管理委員會認證的紙漿公司之一。

積極管理風險

風險管理是恒生日常營運的核心部分。我們已建立穩健、透明的企業管治制度，以保障我們的營運，避免合規風險。我們各風險管理委員會定期舉行會議，確保我們妥善執行、管理、維持及傳達管治及監控架構。請參閱我們的[年報](#)，以了解更多本行整體的風險應對方針。

「三道防線」框架

我們的風險管理分為「三道防線」，以活動為本的模式管理所有風險類型，並清晰界定各方對風險管理和監控環境的問責及責任。所有員工均作為模式的一部分，按職務確定其在這模式下所擔任的角色。



本行的環球業務部門可兼任第一及第二道防線，並分派相關職責予不同團隊。而達到特定職級的個別人士，一般為執行委員會級別或其直系下屬，可能會同時負責第一及第二防線的風險管理工作。

管理多元風險

合規

恒生的信譽建基於營商誠信，以及為持份者提供具透明度的資訊。我們秉持高水平的企業管治，恪守最高道德標準，並妥善管理風險。這些皆為負責任、具透明度和管理完善的企業所必須的。董事會和由董事或管理層特定組成的委員會負責討論和審議有關合規的事宜。

透過審慎及有效的監控框架，董事會負責提供具前瞻性的領導，以促進本行長遠的可持續發展及成果。我們在業務上致力維持高質素、專業及誠信的原則。董事會會在會議上審議內部監控、風險管理、合規以及法律與監管規定的事宜。

於2020年，本行所有董事及員工均已接受有關價值觀及行為守則的培訓。董事培訓涵蓋舉報、反賄賂及貪污等內容。我們不時向董事及高級管理人員提供有關價值觀及行為守則的培訓。

我們確保所有員工遵守相關行為守則。詳情請見「[職員行為守則及員工意識](#)」。如任何司法管轄地區的合規要求較本集團政策的標準寬鬆，在不牴觸當地法規的情況下，我們會遵行本集團的較高標準。

積極管理風險

管理多元風險

財務及稅務風險

有關金融犯罪合規及監管條例合規的報告會定期提交予高級管理層管治委員會。審核委員會負責審議本行的財務報告、核數之性質及範圍，以及本行有關財務報告的內部監控及合規制度的有效性。

我們根據規範的管理框架管理稅務風險。我們已採取多項提高稅務透明度的措施，當中包括《[外國賬戶稅務合規法案](#)》和經合組織的「[共同匯報標準](#)」。

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

我們遵循母公司的稅務[政策、原則及策略](#)。

ESG 風險

根據香港交易及結算有限公司(香港交易所)的《環境、社會及管治報告指引》，董事會負責釐定及評估本行所面臨的ESG風險，以確保本行之風險管理及內部監控系統的有效性。我們已審視該等系統並由管理層認

證。管理層亦已於2021年4月透過執行委員會，向董事會呈交本ESG報告及有關系統有效性認證。

為了指導本行的ESG策略和管理，我們於2020年新成立環境、社會及管治督導委員會。該委員會由執行委員會和董事會監督。為了回應持份者對ESG風險日益增長的關注，我們將不斷加強在可持續發展方面的管治和風險管理。

在多個ESG風險中，我們首要考慮氣候變化為我們的業務和客戶帶來的風險。因此，我們把氣候變化定為2021年推出的環境、社會及管治實施計劃中的六個關鍵範疇之一。

為了減輕氣候風險，我們的風險管理總監代表風險管理團隊參與環境、社會及管治督導委員會，並帶領將氣候風險納入我們的風險管理的工作。風險管理總監會向董事會報告與氣候相關的議題。為了進一步增強我們的董事在氣候風險管理的能力，他們於2020年完成有關低碳經濟轉型的培訓。我們將在2021年評估成立一個氣候風險專責工作小組的必要性，並制定氣候風險框架，確保本行和客戶均能抗禦相關風險。有關我們的可持續管治架構以及我們應對氣候風險的計劃的詳細資料，請參閱「[我們的ESG旅程](#)」。

於2020年內，本行並無錄得任何違反法律及法規而導致重大罰款或非金錢制裁。

競爭

本行的法律部門負責確保我們的所有業務及職能部門都理解並遵守香港的《競爭條例》內所載之條文及其精神以執行職務。這補足我們為加深員工對《競爭條例》的基本要素的認知，及讓他們更了解相關條例與我們業務關係而設的持續培訓。

於2020年，本行沒有受到任何有關違反《競爭條例》的裁決。



積極管理風險

管理多元風險



金融犯罪

本行投資於監測、阻止及預防金融犯罪，以保障環球金融體系的廉潔。我們審查客戶資產組合及我們的產品，以降低金融犯罪風險。我們實施滙豐集團的環球標準計劃，為我們在香港和海外辦事處的業務制定有效的標準，以打擊金融犯罪。

我們亦實施有關洗黑錢及制裁的政策，其標準通常比當地法律及法規要求更為嚴謹。我們的金融犯罪合規人員會定期檢討相關政策。

除此之外，我們亦聘請經驗豐富的高級人員領導相關工作，顯著提高我們在金融犯罪合規方面的能力；我們建立可靠的調查實力；我們推出金融犯罪風險文化計劃，以提倡合規文化；我們改善及擴展金融犯罪的合規培訓，以及升級或更換重要合規的相關資訊科技系統。

除了這些優化措施外，為保護金融系統連接及打擊金融罪行，我們承諾繼續提升系統，並將這些改革納入日常風險管理之中，讓我們的計劃能長期有效及可持續發展。

環球詐騙模式主要是針對網上銀行和對其他數碼服務作出愈趨複雜的攻擊。我們優先投資於以科技為本的防禦措施及提供員工培訓。

我們冀透過提升我們在金融犯罪風險管理，建立如人工智能這類更先進的分析系統，使我們能識別更複雜及精密的不法行為。我們建立了高效率的風險評估程序，以更快及更準確地進行監測。我們期望能藉此歸納出可行的觀點，除我們適用外，也可向執法部門進言，將犯罪分子逐離金融系統。這有助我們、我們的客戶，以至整體社會受惠。

我們與香港警察緊密合作，積極應對金融犯罪。我們設有特定的報警求助熱線，讓員工舉報懷疑詐騙及偽造行為，以防止客戶蒙受財務損失。

我們的員工確保本行以符合道德、誠實及負責任的手法經營業務。我們為前線員工提供有關銀行條例、實務守則及資料私隱等方面的課程，確保他們具備相關知識及警覺性，以偵查及防範行賄及受賄、洗黑錢及內幕交易等非法活動。所有員工必須完成相關課程，而且從事高風險工作的員工會接受額外的專門課程，範圍涵蓋監測及阻止金融犯罪。

於2020年，香港員工一共接受

超過55,900小時

有關反貪污及賄賂、反洗黑錢及制裁、操守、價值觀及法規等政策及程序的培訓課程。

我們定期向多個由高級管理層組成的委員會匯報與金融犯罪合規性相關的議題和進展，對象包括但不限於執行委員會、金融犯罪風險管理委員會、風險管理會議、風險委員會等。

於2020年，我們並無因未能打擊金融犯罪而受到裁決。我們的法律部門繼續全面參與本行各業務及部門的風險緩解工作。



積極管理風險

管理多元風險



反賄賂及貪污

我們正進行一個提升反賄賂及貪污能力的三年計劃。這計劃加強了我們的監控和流程，並改善關聯人士的紀錄。該計劃目前專注於全球有關禮品及款待的紀錄，以提供一個一致的方法記錄、通知、審批及監察禮物送贈及款待。本行亦已任命專責人員監察反賄賂及貪污合規情況。

本行遵照滙豐集團的規定，不能利用政治捐獻及招聘建立任何業務關係。於過去五年，我們並無以任何形式對遊說者、貿易協會、政治組織或活動作出任何形式的捐獻。

有關本行反洗黑錢、反賄賂及貪污，及制裁的相關政策，請參閱 <https://www.hsbc.com/our-approach/risk-and-responsibility/financial-crime-risk/financial-crime-risk-policies>

資料私隱

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

資料私隱由個別業務及職能部門以第一道防線的風險責任人監督，而數據總監則為第一道防線的管控責任人。我們的法律部門及資料保護主任則負責提供第二道防線的監管。在職能部門或業務單位層面的主任則推動資料保障的工作，並發放有關最新指引或發展的消息。（請參閱「我們的客戶」內的「[客戶私隱](#)」）

投訴來源	獲證實的客戶私隱投訴*
外部人士	8
監管機構	1
總計	9

類型	獲證實的客戶私隱投訴*
已識別的洩漏事故	4
失竊	0
遺失客戶資料	4
其他	1
總計	9

* 獲證實的客戶私隱投訴個案即已經過內部調查並確定的個案。

積極管理風險

管理多元風險

加強網絡安全

銀行是網絡罪犯的主要目標。他們企圖竊取經濟利益、個人資料及破壞系統。網絡攻擊的潛在影響包括財務損失、聲譽受損和客戶流失。

恒生致力成為一間聯繫環球、數碼化的銀行，並以保護本行及我們的客戶免受網絡犯罪威脅為首任。我們日常營運的資訊科技基建全面採用美國國家標準暨技術研究院(NIST)的網絡安全框架。我們亦聘請外部顧問就本行的資訊科技基建以NIST網絡安全框架進行年度網絡防衛評估，審核本行的網絡防衛能力，讓我們識別需要改進及投放更多資源的範疇。

為加強我們的網絡防衛能力，我們已制定「網絡安全完善程度改善計劃」。本行已制定網絡風險量化模型，利

用過去業界曾出現的威脅情景計算網絡攻擊成功的可能性，以分析措施在降低風險方面的成效。

我們定期向董事會及高級管理層匯報網絡安全相關的策略計劃及關鍵指標，以協助他們監督本行的網絡安全。本行籌組由業務、資訊科技、風險，以及高層管理人員代表組成的抗禦風險管治會議，以支持由董事會授權的風險委員會，並討論本行業務的網絡安全風險狀況、風險緩解意識、內部及外部網絡安全事件及法規要求等事宜。

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

同時，我們繼續投放資源於防禦日益複雜的網絡攻擊。本行加強異常事件偵測、事故應對流程、安全開發、網絡系統漏洞修復，及加強針對惡意軟件、應用程式層攻擊及數據洩漏的防護。

ESG 專訪

恒生每項措施均會考慮網絡安全。我們認為，保護銀行的一種重要方法是令每位員工都將網絡安全及網絡衛生的意識融入我們的基因之中，令我們成為一道「防火牆」。恒生明白到客戶在本行存款是基於對本行的信任。

首席信息安全官
陳致言



積極管理風險

管理多元風險

員工必須及時透過 24 小時熱線報告網絡安全事故，包括遺失限制資料、洩漏客戶資料，以及可疑或已確認的網絡攻擊事件。本行的網絡安全分析員及保安營運中心會調查事件，並向管理層報告相關補救措施。

我們亦與執法部門及同業互相交換網絡風險情報，有助大家了解和應對這充滿變化的威脅。

於 2020 年內，我們提供了各項網絡安全的相關課程，當中涵蓋電子郵件保安及網絡釣魚攻擊、密碼管理、訪問權限控制、事故報告、安全使用通訊裝置及社交媒體、清理辦公桌政策、資訊分類及標籤、系統漏洞及修補、勒索軟件及分散式阻斷服務攻擊等。

於 2020 年，本行已就網絡安全提供相關培訓及資訊，包括：

- 經晨早廣播及電郵向全體員工提供資訊
- 向全體員工提供必修的網上培訓
- 向董事會及執行委員會成員提供網絡安全簡介
- 由資深管理層及專家講者主持的網絡安全研討會
- 向特定人士及網絡保安團隊提供風險及技能培訓

平等機會、反歧視和保障人權

人權事宜相當複雜，企業及其他持份者所擔當的角色及責任在國際上皆有討論。本行對此持開放態度，並樂意交流。

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

為提倡包容及「敢言」文化，所有員工均須接受有關價值觀及操守的課程。我們為管理人員舉辦工作坊，以增強他們處理歧視、騷擾及欺凌事件的知識及能力。我們亦加入多元文化培訓於新員工的入職課程當中。

我們已制定了一套完善的《不當行為及嚴重不當行為的紀律程序》，以確保我們以公平、非歧視及一致的手法處理不當行為的紀律處分。

職員行為守則概述了我們對人權問題的期望。在董事會代表的參與下，人才委員會每年審核職員行為守則。我們對人權的承諾亦延伸至我們的價值鏈。（參閱「[維護人權](#)」）

於 2020 年，本行沒有發現涉及任何歧視或侵犯原住民權利的事件。



積極管理風險

管理多元風險

職員行為守則及員工意識

所有員工均須遵守滙豐集團的業務原則及職員行為守則，文件上載於本行內聯網供查閱。相關守則清楚表達我們的宗旨、價值觀、策略及風險管理原則，指導我們做正確的事，並時刻以互相尊重的態度公平對待客戶及員工。我們絕不容忍歧視、欺凌、騷擾及傷害。

本行的職員行為守則參照監管機構的指引及業內最佳常規，並列出所有員工須遵守之道德標準及持有的價值觀，涵蓋有關貪污及賄賂、利益衝突、洗黑錢、員工借貸或投資、多元文化及包容、知識產權及舉報不當行為等主題的法例及監管事項的資訊。

最新版本的職員行為守則的中文及英文版本會上傳至員工內聯網。本行會知會所有員工及承辦商相關的更新，並提醒他們須閱讀及遵守當中的規則。

根據本行的員工獎勵及操守框架，員工的表現及操守會納入為年度員工評估的考量因素，優異表現的員工有機會獲發花紅。

於2020年內，涉及8宗嚴重違反內部員工守則事件。除向相關監管機構報告外，我們亦根據違規事件的嚴重程度，採取處分。

利益衝突

本行已制定嚴謹的內部架構以確保適當的職責分工。例如，我們的前線投資業務及營運由不同部門管理，以避免利益衝突。如員工涉及敏感或高風險範疇，則必須遵守特定規則，並接受如何避免利益衝突的培訓。

舉報

我們鼓勵「敢言」文化。（參閱「我們的員工」中的「[敢言](#)」）我們為員工提供申訴及舉報渠道，鼓勵他們舉報疑似違規、侵犯人權及工作場所不當行為的情況。

我們力求確保員工所舉報的資料保密，過程中毋須有任何顧慮，並絕不姑息報復舉報人的行為。我們遵守滙豐集團之《[舉報程序](#)》。當員工認為正常的上報渠道不可用或不合適時，他們可利用安全保密的「HSBC Confidential」作出舉報。所有舉報個案均由相關領域專家根據滙豐集團的政策及標準作出調查。

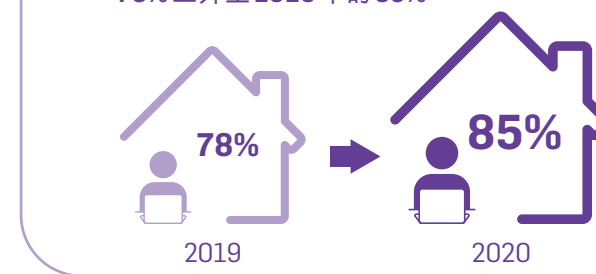
如供應商對道德行為，包括賄賂及貪污等事宜上有任何疑慮時，我們鼓勵他們即時電郵至我們特設的電郵信箱：hsbc.vendor.confidential@hsbc.com。本行在收到舉報後，會委派獨立團隊作出調查，並提出跟進行動。我們同時期望供應商設有申訴機制。滙豐集團的《[商品及服務供應商道德及環境行為守則](#)》就申訴及紀律常規

提供清晰指引，並載有禁止精神、身體及言語虐待的條文。

應對緊急事故

我們制定業務應變計劃，包括後備營運中心等安排，以確保本行的關鍵業務在緊急情況下能如常運作。為增強我們的營運應變能力，以及更靈活推行不同工作安排，我們採用遠端電腦操作技術及無紙化工作流程，使大部分員工可以隨時在家工作。

我們能夠在家工作的辦公室員工由2019年的78%上升至2020年的85%。



為確保我們在危機、極端天氣或公共緊急情況發生時，能繼續為公眾提供核心銀行服務，我們的重大事故處理組負責領導和監督不同的應變措施，於緊急情況時為本行作出適當決策。

積極管理風險

負責任的價值鏈 ■■■■

我們的融資決策反映我們的原則、風險評估及客戶需求。



推動負責任融資

本行《企業貸款政策》詳述我們對可持續發展風險的要求。我們遵守《[赤道原則](#)》，此乃為實施項目融資的可持續發展標準而制定的一套自願遵從守則。目前本行並無《赤道原則》下的項目信貸組合。

各業務單位就本行所有經營下頁所列敏感行業的新客戶和現有客戶進行可持續發展風險分析，確保我們提供的產品及服務符合滙豐集團的《[可持續發展風險政策](#)》。我們定期檢討及審視企業客戶對相關政策的合規情況。截至2020年12月，有關檢討結果為完全合規。

本行向相關員工適時發布環境和社會風險相關政策的最新資訊。本行有關員工可透過內聯網隨時參閱此等政策和指引的最新版本。新僱員入職課程亦包括環境及社會政策培訓。

環境影響評估已納入為本行標準信貸評估程序中的一部分。我們與客戶進行會談，評估他們的環境政策、成果及風險緩解措施。

與有重大負面新聞的客戶維持業務關係時，須先由聲譽風險委員會批准。倘客戶未能於指定限期前遵守我們的環境政策及要求，必須取得本行的臨時豁免或延期批准；否則，我們的客戶經理將安排退出信貸關係。

對屬於本行的可持續發展風險政策範圍內的客戶，我們會評估其業務對人及環境的潛在影響，以及其管理有關影響的能力，並在評估後給予可持續發展風險評級。本行為屬於高風險範疇的客戶設立特定標準，在合適情況時，審批人員會在建議客戶關係或交易時加入可持續發展的考量。同時，審批人員亦確保給予客戶恰當的可持續發展風險評級，並在必要時提出修訂建議。

我們一直於產品開發及分銷業務的層面上豐富投資基金的組合，並納入體現ESG原則的產品。我們緊貼法規及行業發展，並探索如何於產品選擇過程中加入ESG元素。我們已制定代理投票指引，使我們在股東投票時體現對ESG的承諾，促使我們所投資的公司能以更可持續的方式營運。

積極管理風險

負責任的價值鏈



負責任的融資

在作出貸款或投資決定時，我們審慎評估環境和社會風險。滙豐集團已制訂並落實適用於整個集團的《[可持續發展風險政策](#)》。本行亦制定特定的指引，以處理右列敏感行業。我們會在需要時修訂及更新相關指引，並且設有機制確保客戶遵守有關政策。

相關政策將ESG納入我們的投資策略、產品設計及日常營運當中。



農業產品

我們對從事大豆生產、牧牛及橡膠樹生產業務的客戶作特別評估，並推出優化政策，旨在確保我們只會與就可持續發展作出承擔的客戶保持關係。客戶須根據國際標準及業內慣例營運，同時作出公眾承擔。



能源

我們不會資助任何燃煤發電廠、北極的海上石油或天然氣、綠地油砂等項目。



世界遺產遺址和拉姆薩爾濕地*

我們避免支持有可能破壞對具國際特殊重要性的地區的项目。



林木

我們與客戶合作促進可持續林木業。



化學品

我們遵守國家及國際標準，與客戶溝通合作，以實現可持續的化學品生產。



國防設備

我們不會向生產、出售、購買或使用殺傷性地雷、集束彈藥及其他武器的客戶提供金融服務。



採礦及金屬

我們向違反人權、以及在工傷死亡人數和工傷意外方面紀錄不良的潛在新客戶進行評估。我們不會提供融資予熱力煤礦。

* 濕地公約為一份在1971年於伊朗拉姆薩為保護具國際重要性的濕地所簽訂的跨政府公約。

積極管理風險

負責任的價值鏈 ■■■■

維護供應鏈誠信

我們有賴供應商、代理及第三方金融產品供應商支持本行業務，讓我們可以為客戶提供多元化的產品和服務，但這同時亦增加我們在信譽和其他方面的潛在風險。

因此，有效的供應鏈管理是保障本行品牌及業務的重要一環，我們更以此向社區中不同企業推動負責任營運。我們要求所有承辦商和供應商遵從我們在環境、社會和道德實踐方面所設的標準，並秉持不斷求進的原則。

截至2020年，本行共有
1,550名合約供應商。
所有供應商均須確認
他們已遵守滙豐集團的
《商品及服務供應商道德
及環境行為守則》。

我們亦制定具透明度和符合公平原則的採購程序和供應商合約安排。我們的採購程序乃基於公平競爭原則，並訂有嚴格的指引，監管僱員處理採購事宜。員工會接受相關培訓，以了解本行的內部監控措施要求。

本行的第三方供應商風險政策，提供清晰而詳盡的資料，讓供應商知悉我們對其所須持守標準的期望，以及我們如何評估其表現。截至2020年，本行共有1,550名合約供應商。所有供應商均須確認他們已遵守滙豐集團的《[商品及服務供應商道德及環境行為守則](#)》。該守則向供應商傳達我們對經濟、環境及社會所定下的標準，以及確保合規的管治及管理架構的規定。

我們持續監察供應商表現，並有權在有需要時抽查供應商的政策、程序和關乎本行行為守則的文件。我們或會要求現場審核供應商，以評估其對環境、社會及管治以及本地法規的遵守情況。

為確保供應商清楚了解我們的要求，我們在採購政策文件中加入本行的可持續發展標準，以助供應商評估其目前狀況，以及制定一個可達至我們標準的發展計劃。本行的供應商亦須致力以確保其供應鏈內人士知悉並遵守

我們的標準。作為供應商盡職審查程序的一部分，我們要求供應商建立環境管理體系。為支持本行的「碳中和」目標，我們確保在採購過程中考慮環境因素，並評估供應商環境相關的承諾及表現。

至於金融產品和服務方面，我們只會與信譽良好及持守嚴格企業標準的第三方供應商合作。我們實施嚴謹的評審程序，確保我們向客戶提供的任何投資或保險方案，既能滿足監管機構的規定，亦符合本行的標準。我們進行定期檢討，確保服務供應商及其產品達到雙方於服務合約中同意的條款。

本行於採購過程中採用電子簽署，有助減少消耗紙張和節省時間，並讓我們優化管理供應商和資訊。我們也鼓勵供應商和承辦商盡可能使用和提供環保及可循環再用的產品。

使用本地供應商一方面體現我們對社區的支持，另一方面減少不必要的運輸，降低我們對環境的影響。根據我們於2020年的採購支賬紀錄，約91%的供應商位於香港，餘下位於亞洲、歐洲及美國。

積極管理風險

負責任的價值鏈

維護人權

本行的可持續發展標準要求供應商承諾尊重其員工及其所在地區個人人權，並遵守其經營所在國家及地區的所有相關法律、法規及指令。

我們避免與具高風險違反人權的機構聯繫合作。滙豐集團的《商品及服務供應商道德及環境行為守則》禁止供應商限制結社自由、集體談判權利或僱用童工與強迫勞工。

我們要求供應商的僱傭條例符合滙豐集團的要求，包括遵守《世界人權宣言》、國際勞工組織《關於工作中基本原則和權利宣言》、經合組織的《多國企業指導綱領》、香港平等機會委員會頒佈的《僱傭實務守則》，及當地相關的法律法規。

我們透過《商品及服務供應商道德及環境行為守則》向供應商傳達我們對人權保障的期望，若供應商接受該守則，他們必須：

- 尊重業務所在地的人權及社區，致力改善有關人士的生活品質及社區現況
- 不僱用童工、未成年及強迫勞工

- 不得從事或支持人口販賣
- 提供有關其供應鏈及僱傭程序的盡職審查的證據，以確保他們遵守有關奴役及人口販賣的法律

同時，我們在承諾提供企業貸款前會對客戶進行評估。我們不會提供金融服務予涉及，或向涉及剝削勞工及社區(如僱用童工或強迫勞工)的供應商採購的農業產品業公司。本行亦會調查分析對採礦及金屬行業客戶有關嚴重侵犯人權的可靠指控或事件。透過與客戶溝通，我們分析其影響及潛在補救措施，以決定我們應否繼續維持合作關係。有關詳情請參閱我們的《[可持續發展風險政策](#)》。

鞏固承辦商夥伴關係

針對本行所有營運及資本支出，我們的採購政策致力提高營運效率、透明度、釐清職責以及符合「物有所值」的要求。我們的採購團隊盡可能與更多供應商溝通，並向投標者簡介我們的投標要求。我們以公平競爭原則處理所有合資格供應商的投標申請，並以公正及真誠的原則考慮每項投標提案。我們絕不容忍貪污及賄賂情況。

我們會與現有或潛在供應商會面，以檢討及加強業務關係，並掌握市場趨勢。

在確認訂單和付款前，所有供應商須接受審查及持續的監察，確保他們並非在受制裁的國家內居住或營運主要業務，也並非在全球制裁名單之內。

善用網上風險評估報告

我們的網上平台「Archer」讓員工評估服務及供應商的以下各項風險：

- 賄賂及貪污
- 洗黑錢及制裁
- 業務應變管理及事件管理
- 會計
- 監管合規
- 人員及實體資產保安
- 分判合約
- 稅務
- 承保風險
- 資訊及網絡安全風險

該平台有助監控風險及管理供應商。平台會自動建議及追蹤相關風險控制的進度，並確保項目遵守我們的《第三方風險管理政策》。另外，平台可按用戶需要即時編纂報告，大幅提升合約服務的透明度，同時管理重要風險及服務，滿足監管機構對供應商風險管理日益提升的要求。

我們的客戶



恒生指數公司研究及分析主管
黃偉雄



ESG 專訪

提供 ESG 表現資訊以助更佳的投資決策

可持續發展指數在社會邁向更為可持續經濟的過程中有着關鍵的作用。我們藉着表揚在 ESG 領域表現出色的公司，鼓勵表現優秀的公司繼續推進其計劃，並推動其他公司做得更好。隨着可持續發展成為投資決策愈見重要的因素，相關指數也可令投資者更容易比較可持續發展投資策略和傳統投資方法所帶來的收益差別，從而推動市場作出轉變。我們的整體目標是通過促進正面的經濟發展趨勢，令整個社區受惠。

■ 儘管達至大環境轉變或需假以時日，但憑藉十多年推行可持續指數的經驗，我們深明恪守長遠願景的價值。 ■

我們的發展重心之一是增進市場對 ESG 議題的意識。在 2020 年，我們於網站上發布可持續發展指數成份股的 ESG 表現，以提高透明度並為投資者和企業提供更多有用的 ESG 資訊。

我們亦為專注於 ESG 投資產品的發行商推出「恒生 ESG 50 指數」。我們樂見香港已有 ESG 50 指數追蹤基金供投資者選擇。來年，我們將推出更多與 ESG 數據相關的產品，以進一步促進香港的可持續投資發展。

我們的客戶

我們強調以客為本，重視建立長遠的關係。自1933年以來，恒生一直以專業、熱誠、務實而進取的態度作為我們的核心價值，獲得客戶信賴。

目前，恒生為逾半居港成人選用的銀行。我們結合創新與誠信，提供優質服務和產品，確保所有資訊清晰而準確，並保持開放的溝通模式，以及充分問責的營運準則。

為支持客戶對可持續發展及環境保育的關注，我們透過推廣恒生可持續發展指數系列積極推動經濟邁向可持續發展，並在日常業務中積極減少浪費紙張及避免過度消耗能源。我們亦將這些措施延伸至產品及服務上，例如提供綠色貸款及融資計劃以鼓勵客戶實踐環保營運及購置環保設備。

我們亦致力提升社區及客戶的理財水平，旨在協助個人及企業達成財務保障及提升財富管理目標。

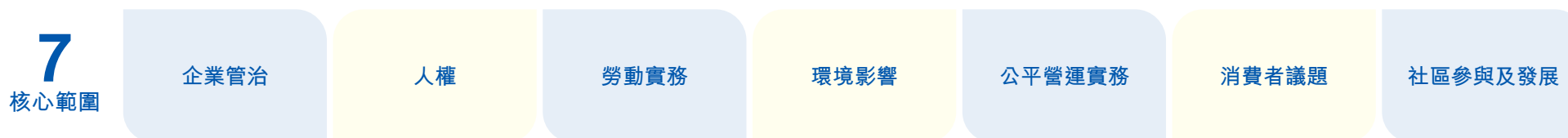
我們提供可持續的融資方案，以助我們的社區邁向低碳經濟。我們於2021年的主要目標為：

- 加強對企業客戶進行綠色項目和可持續發展的融資
- 致力提供更多注重環境、社會及管治的投資選擇

恒生可持續發展指數系列

我們於2020年7月在恒生可持續發展指數系列裡加入了「恒生ESG 50指數」，該新指數包括ESG表現最好的五十間香港上市公司。

可持續發展指數系列裡所有指數的成份股均經過香港品質保證局可持續發展評級結果篩選。合資格的公司會按下列七個核心範圍內通用及行業指定的條件被評分：



評選過程客觀，同時考慮證券的可投資性，我們的指數為關注企業可持續發展的指數基金提供了參考基準。有關指數編算細則，請參閱[恒生指數網站](#)。

憑藉我們對企業ESG表現的見解，我們於2020年9月推出[ESG服務網頁](#)，以支持投資業界及企業的可持續發展工作。該網頁提供豐富的資源及資訊，當中包括一個可搜尋超過200間可持續發展指數成份股的數據庫。

我們的客戶

了解客戶所需



我們通過焦點小組、問卷調查、建議表格和熱線電話積極收集意見，以提升我們的產品及服務質素。於2020年起，我們的分行採用「淨推薦值計劃」，能更迅速有效地收集客戶反饋，使我們能夠及時作出回應及改善。我們亦透過本地市場基準比評及監察前線員工服務的神秘顧客計劃，識別我們的優勢及最佳常規。

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

在瞬息萬變的市場，我們提供及時的資訊及適當的投資解決方案。我們的產品專家、交易員及分析師提供綜合金融解決方案及24小時全球市場覆蓋。我們的資訊科技基建使我們能夠迅速進入主要市場及向客戶提供最新資料。在2020年外匯及利率不明朗的情況下，我們開發量身定制的理財產品，協助客戶更好地管理風險。

2020年，本行在獨立市場研究公司 Nielsen Company (Hong Kong) Limited 就全港八間主要銀行的客戶滿意度所發表之年度銀行服務調查報告持續表現良好。



客戶最推薦銀行



連續16年獲得
最高評級的
銀行服務

我們的目標是達致至少95%的客戶滿意度。於過去四年，客戶滿意度獲評定為98%以上。本行連續21年榮獲《財資》的「香港最佳本地銀行」獎項；《亞洲貨幣》的「香港最佳本地銀行」獎項及《Global Finance》的「香港最穩健銀行」獎。

年份	客戶滿意度 (%)
2020	98
2019	98
2018	99
2017	98

我們的投訴處理程序確保以一致及有效的方式處理客戶意見。我們業務單位的獨立客戶關係團隊旨在七天內向客戶確認收悉意見或投訴，並盡早解決事宜。若有關事宜須作進一步調查，團隊承諾會在30天內作出回覆。本行亦會處理在調查過程中所發現的補救工作。

高層管理人員會定期審閱客戶建議、表揚和投訴，從中汲取的經驗會向員工轉達，藉以改善客戶服務質素和鼓勵實踐業內最佳典範。於2020年，我們共收到5,888宗投訴。截至2021年2月所有個案經已解決。

我們的客戶

透明度、問責及選擇

本行根據客戶需求及對風險的了解和偏好，提供多元化的個人銀行和理財產品及服務。我們秉持原則，於適當時候以適當方式，為適當的客戶提供適當的產品及服務。我們相信道德及公平的方法讓業務可持續發展。

我們於2020年推出的[財務狀況檢查服務](#)，幫助客戶更了解其財務需求。客戶在客戶經理的協助下，確定他們的財務目標並評估其財務健康及優勢。

所有員工均須完成網上培訓，內容涵蓋如何公平對待及尊重客戶。我們亦為面對客戶的員工提供有關銀行產品、銷售行為以及金融犯罪的偵查及制止的培訓。

我們遵守外部法規及指引以及內部客戶公平原則。

客戶公平原則



公平待客：我們以誠實的態度與客戶建立關係，以公平的價格提供產品和服務。



合適建議：我們必須全面了解客戶的需要，並提出最切合他們處境的建議。



切合需要：我們聆聽客戶，盡力了解他們的需要，以提供最合適的產品和服務。



履行承諾：我們向客戶就個別產品或服務的表現作出承諾後，必竭盡所能實踐這些承諾。



充足資訊：我們與客戶溝通要清晰、透明、恰當和適時，讓客戶獲取所需資訊作出知情的選擇。



靈活多變：客戶可隨需求改變而更改產品或服務選擇，我們不會設下不合理的障礙。若客戶提出投訴或申索，有關程序是簡單易懂的。

我們受《香港銀行營運守則》及滙豐集團《環球原則》規管。我們的外部通訊及廣告材料提供清晰、透明及全面的資訊，同時符合由香港金融管理局、香港證監會及香港銀行公會所提出的相關要求。

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

於2020年內，並未發現任何違反市場傳播相關法規及自願性準則的個案。

我們的客戶

透明度、問責及選擇

客戶安全

我們的目標是在所有分行及服務網點維持舒適、清潔及安全的環境，並以方便遊走、符合健康與安全規定為首要的考慮。

妥善管理室內空氣質素和通風系統是維持健康和安全的要環。為確保本行辦公室及分行空氣質素達至香港政府環保署頒佈的管理指引中所規定的「良好」級別指標，我們定期清洗空氣過濾設備，量度相關表現以監察及改善室內空氣質素。

本行辦公室及分行在炎熱季節的標準溫度維持在攝氏24.5度，旨在減少能源消耗及為客戶和員工提供舒適環境之間取得平衡。

為盡量減少分行或辦公室裝修對客戶的影響，承辦商必須遵守我們的可持續發展政策，並提交環境管理計劃以供我們評估。我們透過落實安全措施，盡力減低對員工和客戶的潛在風險，當中包括於地板上進行防滑處理，及提供清晰標示牌等。

在2019冠狀病毒病疫情期間保持工作場所安全

在疫情期間，為應對不斷變化的情況，我們與客戶保持溝通。我們在本行網頁通知客戶相關分行關閉、縮短營業時間等安排，並設立一個新專頁發布銀行服務的特別安排。我們亦發布新聞公告知會客戶及公眾。同時，我們致力透過其他渠道維持優質服務，並通過短信及網上資訊欄鼓勵客戶使用我們的e-Banking服務。

在疫情期間，我們要求客戶和員工在分行內戴上外科口罩。同時，為保障客戶的健康，我們：

- 在入口處設消毒地墊和溫度計
- 在銀行大堂為提供消毒啫喱
- 清潔更頻密
- 在開放式櫃檯安裝防護隔板



客戶私隱

保障客戶個人和其他資料的私隱，是本行維持良好企業管治聲譽，以及與客戶建立互信和長遠業務關係的重要一環。我們遵守《個人資料(私隱)條例》的規定，並制定私隱政策原則，以及在分行為需要討論敏感或機密事宜的客戶提供適度私隱。

我們會通知客戶有關我們收集和使用個人資料的目的、資料轉移對象類別、市場推廣類別、授權及更正資料的權利。他們可隨時從本行網頁瀏覽[《致各客戶及其他個別人士關於個人資料\(私隱\)條例的通知》](#)以及《重要聲明及互聯網私隱政策聲明》，分別了解私隱及Cookies政策。



我們的客戶

透明度、問責及選擇

我們在2020年邀請個人資料私隱專員公署人員於網上研討會擔任講者，為員工講解資料私隱的重要性，藉此加強員工對直接營銷的法律及監管的了解。

所有員工都必須根據《重大事故上報手冊》，適時識別並向熱線報告資料洩露情況。相關專責人員會調查事件，並在適當的情況下將問題上報至核心小組。為作出持續改善，專責人員亦會就如何控制及回應事件訂定處理方案，提供進一步建議，避免事件再次發生。

推動可持續融資

綠色經濟轉型需要投資配合。我們把握商機，同時支持客戶追求環保。我們的「綠色融資推廣計劃」為企業客戶提供現金回贈，鼓勵他們投資環保設備，以提升效益及減少污染。計劃適用於可再生能源、能源及用水效益、廢水及廢物管理，以及控制空氣污染及噪音污染等類別的設備。

我們於2020年推出「綠色評估計劃」。為綠色項目取得融資的企業客戶，可申請由合資格的第三方驗證機構提供的第二意見及綠色憑證。如果公司的貸款框架經評估符合《綠色貸款原則》，則該貸款可被視為綠色貸款工具。透過降低驗證成本，並縮短處理時間，該計劃讓企業客戶更容易獲取綠色貸款。

我們自2018年起向企業客戶提供綠色融資。截至2020年底，我們已向六名客戶提供相關融資。

於2020年，我們批出總值4.95億港元為兩間中型企業客戶提供綠色融資，分別支持一個中國領先的精細化工集團的能源效率提升和污染預防與控制項目，以及為一間全球太陽能玻璃製造商提供資金，以支持他們日常營運和購入固定資產。



我們透過分行及/或e-Banking為零售及私人銀行客戶提供綠色及ESG投資基金及債券。我們持續尋找符合我們可持續發展目標的新投資產品給予客戶。

ESG專訪

綠色不僅是我們企業的品牌顏色，它亦活在我們的基因之中。恒生認為我們業務的未來與可持續金融密不可分。因此，我們致力向更多客戶推廣綠色貸款，特別是新興的中小型企業，以及與我們在一起合作數十載的忠實客戶。

結構融資、商業房地產及企業顧問業務主管
香漢榮

我們的客戶

以科技成就可能 ■■■

恒生客戶可隨時隨地透過 e-Banking、hangseng.com，以及流動應用程式使用本行全面的銀行和投資服務。此外，我們推出多項金融科技服務，為客戶提供更多數碼銀行方案，融入客戶日趨流動的生活模式。

優化分行服務

為縮短分行等候時間，我們引入網上預約開戶和櫃位手機取票服務。該等服務改善客戶體驗，同時有助減少排隊人數和保持社交距離，以更佳應對2019冠狀病毒病疫情。

提升網上銀行體驗

我們的手機開戶計劃讓客戶隨時隨地透過其流動設備開立賬戶。客戶亦可簡易地透過流動電話接收重要的賬戶更新訊息。流動應用程式的推送通知現涵蓋：

- 轉數快 (FPS) 匯入款項
- 信用卡付款到期提示
- 風險分析問卷到期提示

為提升網上信用卡申請體驗，我們開展了信用卡申請優化項目。透過簡化電子表格及提升流動體驗，現有及新客戶可於短時間內完成申請程序。通過直接將數據與我們的後端系統連接，該項目可令處理申請的所需時間縮短兩天。

在2020年，我們推出DigiLife網上平台為恒生人壽保險及一般保單持有人提供一個無縫數碼體驗。保單持有人可通過我們流動應用程式及網頁獲得保單的政策摘要和詳細信息。

我們在2020年把個人e-Banking智能助理HARO的應用擴展至WhatsApp。客戶可透過HARO取得有關我們產品及服務的資料、投資文章、外匯報價及我們分行及自動櫃員機的位置。同時，我們亦加強了商業e-Banking智能助理BERI的功能，讓客戶查閱結餘、查看賬戶結餘趨勢、進行外匯相關交易及與客戶服務中心人員即時對話。

於2020年，我們持續提升數碼服務及體驗並成功吸引更多數碼用戶。截至2020年12月，我們已擁有超過220萬名e-Banking個人客戶。



個人 e-Banking 新登記客戶

+40%



流動應用程式使用量

+73%



活躍手機用戶

+38%

通過開放銀行應用編程接口 (API) 及我們的定制 API 解決方案，我們繼續探索與第三方服務供應商的合作機會，為客戶帶來更創新、更全面的服務體驗。

ESG 專訪

客戶的數碼銀行體驗非常重要。這一切始於同理心 — 了解他們的需求，並通過設計構思如何滿足這些需要。結果往往是從用家角度出發 — 我們不斷創新，使客戶可以隨時隨地享受簡易的數碼化銀行體驗。我們確保客戶在每次互動中都能得到支援，並可以通過自己選擇的線上和線下銀行渠道作出明智的理財決定。

高級用戶體驗經理
梁啟泰

我們的客戶

以科技成就可能

提供便捷的金融解決方案

我們為部分網站頁面及個人 e-Banking 平台進行改善及重新設計，以提升客戶的網上體驗及日常交易的效率。另外，我們在 [Smart@Digital Banking 平台](#) 上提供開戶指引及主要數碼服務的使用小貼士，令客戶能順暢地使用我們的網上銀行服務。

全方位投資服務

於 2020 年，我們推出 SimplyFund — 一項針對年輕或全新的投資者而提供的低成本、操作簡易的基金投資服務。客戶可在 SimplyFund 找到有關投資基金的基礎知識，並以最低投資金額港幣一元迅速簡單在全球及本地市場投資。



最低投資金額為
港幣一元



月費低至
零

為滿足客戶的需要，我們由 2020 年開始於我們的股票交易流動應用程式「投資快」上提供認購新股及新股貸款服務，客戶只需三個簡易步驟即可完成相關程序。流動應用程式的下載及使用率反映這項優化的服務深受客戶歡迎。

可負擔保險

我們的網上銷售渠道提供多款嶄新的保險產品。當中的五年儲蓄人壽保障計劃提供容易負擔的保費選擇，讓年輕人、學生及低收入人士獲得保障。我們透過此直接及數碼渠道取得滿意銷售成績，於 2020 年我們在市場 10 大市場持分者中，排名第二（以新造保費計算）。

我們於 2020 年在網上推出「易入息」延期年金計劃。該計劃不僅保證十年額外保證入息及延期年金扣稅優惠，最低申請年齡更低至 35 歲，令客戶更容易提早準備退休生活所需。



其他金融科技項目

更多為企業客戶而設的升級服務包括：

- 中小企可透過網上平台迅速、輕鬆遞交貸款申請及上載證明文件
- 商業客戶可以手機號碼、電郵或 FPS ID 利用快速支付系統「轉數快」進行收款
- 客戶可在網上專人協助下利用屏幕共享技術完成恒生商務卡申請
- 商業 e-Banking 客戶可利用 Xero Bank Feed 管理第三方連接，而我們的網上賬戶系統則可將賬戶交易數據同步
- 客戶亦可透過 1-Click 定期存款簡單快捷地享有特別的優惠息率

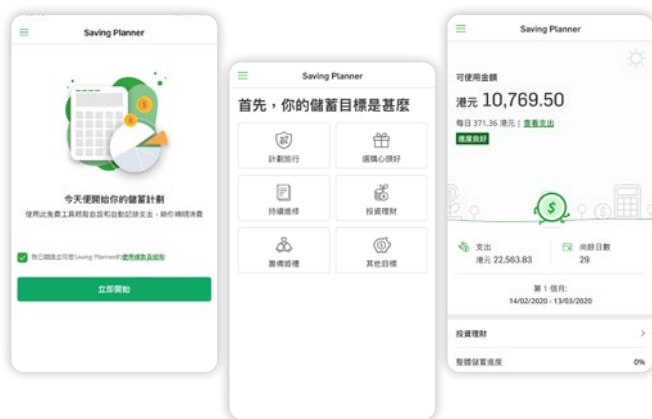
我們的客戶

以科技成就可能

增進理財知識

我們致力培養年輕人的儲蓄習慣，並協助他們進行未來的理財規劃。我們在流動應用程式新增 Savings Planner 記帳工具，讓用戶輕鬆檢閱每月支出，同時資料絕對安全，不會泄露予第三方。

恒生善用自身優勢及員工的專業知識，與非牟利機構合作並提供服務，增進各階層人士的理財知識。我們的員工參與香港銀行公會舉辦的義工活動，傳授本地青年及長者有關數碼銀行的知識。（參閱「[我們的社區](#)」）



應對 2019 冠狀病毒病的挑戰

在 2019 冠狀病毒病下，很多客戶面臨嚴峻財務狀況。為此，我們提供以下服務幫助受影響客戶：

- 物業貸款可「還息不還本」最長達 6 個月及為特選客戶豁免貸款費用
- 為面對長期財政困難的客戶提供債務重組服務
- 減免信用卡利息及豁免信用卡逾期手續費
- 為所有新保單提供額外港幣 50,000 元的 2019 冠狀病毒病保障
- 提供支援個人貸款高達港幣 30,000 元及最長 24 個月還款期

商業貸款

自 2020 年 2 月起，本行積極為企業客戶提供還款延期及貿易貸款展期等紓緩措施。我們亦參與香港金融管理局建議的企業客戶「預先批核還息不還本」計劃，為受 2019 冠狀病毒病疫情影響的合資格企業客戶，延長有關非貿易及貿易貸款的還款期。

恒生深明本地企業在這充滿挑戰的經濟時期的需要。因此，我們全力支持香港按證保險有限公司於 2020 年 4 月在「中小企融資擔保計劃」中新增加的「百分百擔保特惠貸款」，緩解疫情為企業帶來的現金流問題。

為加快審批流程及減少客戶到訪商務理財中心的需要，我們於計劃開展同日推出「中小企融資擔保計劃」的網上申請服務。同時，我們亦支持「中小企融資擔保計劃」下之八成及九成信貸擔保產品的利息補貼計劃，每月向合資格借款人發放補貼，減輕其在經濟困境下的負擔。

我們全力支持「中小企融資擔保計劃」中新增加的「百分百擔保特惠貸款」，並於計劃開展同日推出網上申請服務。

保險產品

於 2020 年 2 月至 6 月，我們為現有及新人壽保單客戶提供 2019 冠狀病毒病額外保障。我們向確診 2019 冠狀病毒病或因 2019 冠狀病毒病而入院的客戶提供免費額外保障。同年 4 月，我們更擴大免費額外保障至企業保險客戶，為現有及新企業保險客戶的所有長期員工提供免費額外保障。

社區

在社區層面，我們繼續與本地非牟利機構合作，包括明愛家庭危機支援中心及東華三院健康預算家庭債務輔導中心等，為面對財政困難的個人客戶提供債務重組服務。

我們的客戶

便利的銀行服務

我們持續改善服務及設施，並致力達致符合或高於政府法規的標準。

截至2020年底，本行共有60間地面分行、30間專人服務中心、兩間流動分行，以及196間自助理財服務點。於全港共有590部自動櫃員機提供24小時服務。今年，我們亦增設外匯自動櫃員機數目至111部及擴展至分佈在49個地點。可供提取外幣的種類亦為全港最多。

我們致力在社區推進普及金融發展。我們在公共屋邨設置兩間分行、兩間流動分行及33部自動櫃員機，並在本地大學設有五間分行及18部自動櫃員機。

本行設立新分行及自助理財中心時貫徹無障礙計劃。截至2020年底，我們共有22間分行設有社區關懷櫃位，為長者、傷健人士與其他有需要的客戶提供優先服務。



另外，視障人士可帶同導盲犬進入分行的大堂。我們亦與香港導盲犬服務中心合作，部分分行為該中心的培訓地點。

供視障人士使用的語音導航自動櫃員機於2020年增至273部。客戶將耳機接駁至自動櫃員機啟動語音導航服務，便可進行提取現鈔、查詢結餘、戶口轉帳，以及更改密碼。我們亦同時為視障客戶提供聲音保安編碼器以使用網上銀行服務。

我們的流動分行設有兩個服務櫃台，提供一系列一般銀行服務，例如現金提取和存款。它們亦設有多項無障礙設施，包括輪椅平台，放大鏡，以及為配戴助聽器的客戶提供便携式感應環迴系統。這些移動設備旨在為居住在偏遠地區的人士，包括長者，縮短前往分行的路程並得到更方便的銀行服務。



第15年獲香港中小型企業總商會頒發

「中小企業最佳拍檔獎」

支持本地企業

與中小企業建立持久的合作關係是我們的重點之一。我們透過與這些企業合作，從而支持本地經濟，並為其創造就業機會及財富。我們致力於為企業在不同經濟環境及業務階段，提供及時的解決方案。我們一方面維持強大的線下客戶關係管理，同時亦推出了不同的線上服務，回應中小企業日常的銀行服務需求。

恒生在2020年連續第15年獲香港中小型企業總商會頒發「中小企業最佳拍檔獎」，以及獲彭博商業週刊金融機構大獎2020頒發「中小企關顧服務卓越大獎」，表揚我們致力為中小企提供優質的銀行服務。

數碼化的工作流程及在家工作的安排有助減少我們受疫情影響，亦使我們能夠為面對財政困難的客戶（尤其是中小企業）提供更快捷的幫助。

我們的員工

4

優質教育



8

體面工作和
經濟增長



員工是恒生成功的基石，亦是我們與社區連繫的重要橋樑。我們為員工提供具競爭力的薪酬及福利政策，並給予他們支持及富彈性的工作環境。

我們透過多項員工培訓及發展計劃培育專業團隊，傳達如何實踐可持續發展，並令本行業務得以成功。

我們的人力資源政策旨在吸納及保留具正確價值觀及行為的員工，推動他們進步，同時貫徹本行的品牌價值和核心價值。我們遵守相關政府法例、條例及法規，如《僱傭條例》、《最低工資條例》、《強制性公積金計劃條例》及《職業退休計劃條例》。

作為一家植根香港的本地銀行，我們致力為本地人才提供機會。我們93%的執行委員會成員¹來自本地²社區。在超過7,800³名全職員工中，99%為永久僱員，1%為合約僱員。

恒生於2020年榮獲僱員再培訓局「ERB人才企業嘉許計劃」嘉許為「人才企業」，表揚我們在學習培訓、人才發展及企業社會責任方面的成就。

1 由母公司借調的成員。

2 「本地」相當於本行主要營運地點。

3 除另有說明，否則本章所報告的數字涵蓋香港業務的所有僱員，不包括由母公司借調的員工。



93%

執行委員會成員¹
來自本地²社區



99%

為永久僱員



我們的員工

建基於穩固的原則

我們的《環球原則》是所有政策和程序的基礎，傳遞我們宗旨、價值觀、策略和風險管理，讓我們在面對困難的選擇時作出合適的決策。我們鼓勵員工本著誠信、敢於發言，並在困難情況下以專業的判斷行事。

我們的使命是「對的原則待客，服務對的客戶」。我們通過「RIGHT Together」計劃實踐此使命。

從RIGHT 模式開始

「RIGHT Together」計劃旨在改變企業文化，促進我們長遠的可持續發展，維持客戶的信任，並為員工提供一個能自主決策、受到重視及獲得啟發的工作環境。

計劃包括五大原則，鼓勵我們企業文化提倡的良好行為：



- 持開放態度，接納建議，勇於動議
- 對問題尋根究柢，尋求長遠解決方案
- 遇疑慮，即上報
- 敢於承擔，全面提升個人及他人對行為操守的要求
- 同心同步，表揚良好操守及品德

導師分享及工作坊加強了我們的「敢言」文化。培訓及內部活動有助推廣「RIGHT 故事」及分享經驗，相關的溝通及工作坊令管理人員更願意作出承擔。本行積極推廣「行為至上」的理念。此外，我們與監管機構合辦研討會，另外亦舉辦虛擬嘉年華，以促進第一及第二道防線之間的合作和互相提點。

透過年度薪酬檢討及「At Our Best」計劃，我們表揚能夠彰顯「可靠、開放、連繫」行為，以及本著誠信改變，貢獻行方及客戶的員工。

敢言

為員工建立與高級管理人員對話渠道及機會是我們促進「敢言」文化的有效方法之一。為創造更多員工與高級管理人員的溝通機會，我們繼續舉行意見交流會。員工參與活動後，表示他們喜歡此類非正式的活動，並認為討論是「有成果的」和「有用的」。亦有員工認為：「非常高興聽到同事的觀點，以及來自恒生不同部門及年資的同事所提出的觀點及分享皆有見地，甚具啟發性。」；「每個人皆有機會分享其看法，互動流暢」和「內容豐富，訊息明確」。

為讓管理人員有信心和技巧在銀行內推行「敢言」文化，自2019年起，28位高級管理人員舉行112次分享會培訓和指導超過800名管理人員。他們分享良好的處



理方法，以及在實踐時所遇到的挑戰。參加者表示這些培訓實用，因為來自不同業務範疇的員工可即時藉此平台分享成功案例及傳承經驗。

在2020年抽樣調查的結果中反映這些措施的成效，當中「敢言」指標的評分由2019年上半年的74%上升至2020年下半年的80%。員工亦表示他們感到更能暢所欲言。

為進一步推動「敢言」文化，我們加強了第二道防線中超過300名管轄責任人及員工的培訓。主要業務及職能部門的代表在工作坊上分享如何增強員工信心及實踐敢言，讓參加者其後對向直屬經理及同事提出意見時感到更有信心，並更有效地應用相關技能。

我們的員工

提升表現及參與度

本行設有完善的工作表現管理制度考核員工的表現，並鼓勵終身學習及持續進步。

我們鼓勵管理人員和員工之間進行頻繁、全面和富意義的溝通，藉此討論工作進度、給予意見和嘉許、辨識員工所需的支援，並解決個人福祉相關的事宜。

我們的人力資源資訊系統讓僱員可提供、要求及接收意見，並追蹤他們獲分配職責及項目的進度。為了讓這些服務更方便使用，我們於2020年推出全新人力資源流動應用程式。通過該新平台，我們旨在協助及鼓勵員工管理日常人力資源相關及自學事宜。

所有員工於每年年底均需要進行正式的工作表現評估。評估內容包括討論他們的表現，檢討其工作目標的進度。在本行員工表現評估框架下，員工的工作及行為表現會獲得評級。行為表現評估會審視員工在風險管理及合規等方面的表現，其見於他們如何維護同事、客戶、環境、市場及行方的利益。相關評級與員工年度薪酬調整的幅度掛鉤。

同工同酬

我們為員工提供具競爭力的薪酬與福利，以吸引和保留人才。我們採用與工作表現掛鉤的薪酬制度，薪酬調整的幅度根據員工對本行業務的貢獻而釐定，以激勵員

工。我們亦根據集團、業務單位或個人行為、操守及貢獻，酌情向員工發放額外浮動薪酬。為留住員工並保持本行競爭力，我們定期檢討薪酬和晉升機會。

薪金因資歷、職位、個人表現、行為及市場情況而異。本行的薪酬福利遠高於本地法例和規例所定的最低金額。而兼職員工的薪酬會按法例規定和市場水平以定。

我們的人力資源政策嚴格遵守香港法律、條例及法規。作為平等機會僱主，我們的薪酬策略旨在吸引和激勵最優秀的人才。我們根據表現、行為、內部和外部的相對性以及市場基準來釐定員工薪酬。薪酬水平不會因性別、種族、年齡、殘疾或與表現或經驗無關的任何其他因素而有差異。我們遵守香港平等機會委員會，根據《性別歧視條例》提供有關男女同工同酬的指引。我們確信本行釐定薪酬的方式恰如其分。如發現出任類近職務的男女之間存在任何無法用表現、行為評級或經驗等原因來解釋的薪資差異，我們會作出適當調整。

員工留任

於2020年，本行香港員工的自然流失率多於12%。我們會密切監察員工流失率，並從員工離職意見調查中搜集資料分析，以回應員工關注的問題，並採取適當措施留住人才。

員工投入感與溝通

本行致力締造一個良好的工作環境，加強員工投入感、推動多元共融文化及鼓勵員工發揮所長。

我們組織員工活動以提倡開放、積極進取而又充滿活力的企業文化。在疫情期間，行政總裁與各級員工舉行網上交流會聆聽彼此的意見，以了解雙方在此艱難時期所關注的事情。超過3,500名員工出席這兩場網上交流會，反映活動成效顯著。

我們經常透過內聯網、員工專用的流動應用程式、晨早廣播、員工交流大會進行溝通，以加強本行員工之間的溝通和協作。員工可瀏覽內聯網以接收新聞、策略訊息及最新資訊，並登記參與活動。年內，我們的晨早廣播讓他們緊貼本行的消息及發展。

員工亦可在專用的流動應用程式「H@SE」上自由分享意見及就不同議題投票。這種直接和透明的溝通方式是我們開放和充滿活力文化的關鍵。

本行透過業務簡報會、員工溝通大會、通函及電郵向員工傳達有關本行的資訊。我們鼓勵員工藉着員工意見調查、意見交流會、小組討論，及員工專用的流動應用程式提供建議、意見和回應。我們亦關注員工自身的感受，以優化培訓，促進溝通，協助員工融入企業文化。

我們的員工

提升表現及參與度

本行每年進行兩次調查，重點關注員工溝通、以及對本行策略、文化及領導的信心及信任。回應率由2019年下半年的66%上升至2020年下半年的77%。

最近一次的調查顯示我們的溝通工作取得令人鼓舞的成果。我們在所有七個指標的表現均高於金融服務行業基準上升一個百分點至14%。其中，「員工投入度」、「員工專注度」、「策略」、「變革領導力」及「敢言」於2020年維持穩定。而「敢言」的關鍵要素——「信任度」上升一個百分點至82%。

促進平等機會與多元共融

恒生致力營造公平和優良的企業文化。我們招聘員工不會因性別、性別認同、性取向、族群、種族、殘疾、年齡、宗教信仰、家庭崗位、婚姻狀況、懷孕、社會經濟背景，或其他與職位要求或職責無關的個人差異而作出歧視。

為營造多元共融的工作環境，我們期望所有員工不論個人的差異，都能彼此欣賞、關懷和尊重。我們努力以身作則，遵守《性別歧視條例》、《種族歧視條例》、《殘疾歧視條例》和《家庭崗位歧視條例》。

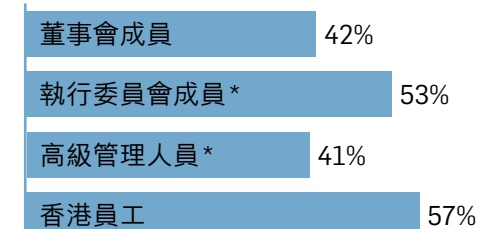
我們內部的《多元文化及共融政策》及《平等機會政策》為維持工作場所平等提供指引，並確保所有僱員知悉並遵守我們的期望。我們特別提醒管理人員應提供一個杜絕歧視、騷擾、傷害及誹謗的工作環境。

本行於委任董事前，會考慮候任董事的能力，以及董事會組合之多元性，包括但不限於其性別、年齡、文化及教育背景、種族、專業經驗、技能、知識及服務年資，並按客觀原則考慮董事人選。我們設有政策確保董事提名程序的透明度，詳情請瀏覽：https://www.hangseng.com/content/dam/hase/zh_hk/aboutus/pdf/Nomination_Policy_tc.pdf。



我們擁護性別多樣性。在Equileap的《2021年性別平等全球報告與排名》研究的3,702家環球企業中，本行排名第49位。我們更是當中十家在董事會、行政人員、高級管理人員和員工四個級別上均實現性別平衡（女性佔40%至60%）的公司之一，並且是唯一的一間銀行。

按公司級別劃分的女性員工（以百分比為單位）：



* 包括由母公司借調的員工。

其中高級管理人員中的41%女性遠高於滙豐集團的多元文化目標，即需在2020年女性擔任高級職位的比例達到30%。

我們會定期檢討有關多元文化與共融的政策，並在適當時候予以修訂，以確保它們符合法規要求、市場趨勢和行業最佳常規。

每位員工都會接受有關多元文化、共融、平等機會和在營運過程中保障人權的培訓，相關課程亦是新僱員入職課程的一部分。於2020年，我們為香港僱員共提供約7,000小時此類型的培訓。

我們的員工

學習培訓和技能發展

我們投放資源於員工的學習培訓和技能發展，以建立及維持員工的專業水平與道德標準，令本行業務得以成功。我們重視發展員工的技能、知識、專業資格、經驗以及良好判斷力，以履行其職責。

為確保員工融入恒生文化，並充分發揮其能力與潛能，我們為新入職僱員、第三方服務供應商和代理承辦商提供全面的入職課程，令他們了解恒生的文化、價值觀、風險管理、企業管治，以及可持續發展目標。

我們就員工的工作崗位提供度身訂造的培訓及發展計劃，讓員工掌握相應的技能及知識，以應付挑戰及符合專業要求。其涵蓋銷售與客戶關係管理、產品、營運、合規、信貸和風險。

為善用我們的行業知識、洞察力及市場常規，我們與教育機構的市場專家合作設計及提供培訓課程。我們於2020年與香港銀行學會合作舉辦了有關保險市場趨勢的課程。

於2020年，我們為香港僱員提供超過55,900小時有關反貪污及賄賂、反洗黑錢及制裁、操守、價值觀及法規等政策及程序的培訓課程。同時，我們亦有其他學習課程提高員工對共融和尊重他人的意識。

我們於2020年為香港僱員提供共242,206小時的學習及發展計劃。我們的所有員工2020年均已接受培訓。

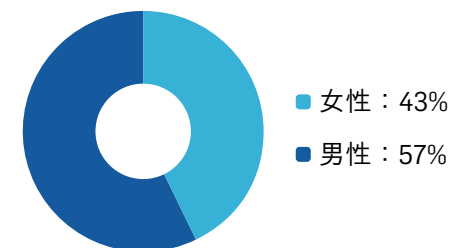
為香港僱員提供總共

242,206 小時

學習及發展計劃



2020年按性別分列的受訓人員：



2020年按員工類別劃分的受訓人員：



ESG專訪

員工是恒生銀行最重要的資產。我們通過培養新一代和員工未來所需的技能，發展他們成為領袖，並營造一個令本行於過去88年及未來繼續維持領導地位的學習文化。

培訓與人才發展主管
鄭婉儀

我們的員工

學習培訓和技能發展

學習及發展計劃	2020*	2019	2018	2017
平均學習及發展日數				
每名全職僱員（在香港業務）	3.8	5.5	5	5
平均學習及發展時數（按性別）#				
男性	34	52	46	43
女性	28	40	38	36
平均學習及發展時數（按職級）				
行政人員	25	29	29	32
專職人員	33	44	49	41
文職/非文職人員	37	64	40	41

註：所有人數以等同全職員工計算。

* 受疫情影響，2020年新入職員工人數（尤其是分行員工）下降74%。因此本年度的學習及發展時數亦有所下降。

我們按工作所需為所有同事提供相同的培訓。男女平均培訓時數的差異主要由於較多男同事接受與其職能相關而時數較長的培訓，以及男同事總人數較女同事為少。

營造敏捷文化

本行的培訓提升了員工在處理資訊科技項目中的敏捷度，並幫助他們在非資訊科技領域採用敏捷的處理方法，培訓成果反映在全新及經改良的產品及服務、生產力提升及更有效滿足客戶需要。

自2018年起，逾1,900名員工已接受相關培訓，而系統事故則下降17%。

深化可持續發展

我們為團隊提供所需的知識及技能訓練，以成為銀行業的ESG先導者。於2020年，我們推出講座系列，邀請來自恒生的代表和業內專才分享他們將環境、社會及管治元素融入日常營運（包括可持續融資及銷售）的見解及經驗。超過240名同事參加此系列講座。

於2021年，我們將開發一個全新的網上學習課程，引入環境、社會及管治的內容並解釋其對我們的重要性，以

及我們的工作及價值如何改善環境及社區。我們亦將加強溝通，幫助員工及其家庭成員意識到每個人都能在環境、社會及管治方面發揮重要作用，創造更好的未來。

培育領袖和繼任人才

我們的培訓課程協助員工發展其事業，並提升管理及人際溝通技巧。我們設有專業資格及教育獎勵計劃，鼓勵員工考取更高學歷（例如：碩士學位）及/或專業資格。此外，我們亦提供載有各類與銀行、技術及管理相關主題學習資源的網上平台和講師指導計劃，以支持員工的學習和發展。



提供電子學習和講師指導的計劃，以支持員工的學習和發展。

此外，為加強人事管理能力及培養恒生的企業文化，我們為管理人員舉辦工作坊，以協助他們杜絕職場歧視，促進多元文化，並給予員工信心與同事討論精神健康事宜。

我們致力促進內部升遷，以培育人才，拓闊他們的工作經驗，以及保留專才。於2020年，共894個職位由內部員工調任，肯定恒生對員工職業發展的支持。

我們的員工

學習培訓和技能發展

提供青年機會

我們致力為青年提供機會。我們物色具潛質的員工，培養他們將來擔任本行的領導崗位和其他要職。

管理培訓生計劃

我們每年聘用畢業生以培養年輕人才。我們為有志在銀行界一展抱負的新畢業大學生提供為期三年有系統的管理培訓生計劃，使他們日後具備於本行各業務及職能部門之中擔任管理崗位的能力。請參閱[管理培訓生計劃](#)網站了解詳情。



支持行業舉措

透過不同業務及職能部門的工作實習計劃，我們培育年輕的人才成為銀行的專業人士。在2020年，64名非應屆畢業的大學生參加為期六個月的實習計劃。此計劃幫助他們獲得所需的實際經驗、技能及知識，為投身銀行業並成功發展作好準備。

我們於2020年參與香港金融管理局舉辦的新計劃。作為「銀行業人才起動計劃」的一部分，我們為新畢業生提供為期6個月的實習機會。於2021年，我們將延長現有實習6個月，並為更多畢業生提供類似機會。作為「金融服務業創職位計劃」的一部分，我們亦將為更多經驗豐富的人才提供12個月的實習機會。

成為團隊其中一員感到自豪

恒生擁有令人鼓舞及備受欣賞的工作氣氛，這令我在恒生發展事業時更感滿足。在2019冠狀病毒病疫情期間，銀行迅速作出反應，為員工及社區提供教育、健康活動以及義工服務等方面的支持，我很榮幸成為公司的一份子。

我很高興在前線及後勤有崗位輪調的機會，令我體驗不同團隊如何合作以提供卓越的客戶服務。此外，師友指導亦促進我們的個人成長，讓我們為成為未來領袖做好準備。



管理培訓生(2019年入職)
財富管理及個人銀行業務
李可晴



管理培訓生(2019年入職)
策略及企業發展
霍文進

我們的員工

學習培訓和技能發展

培育出色領袖

保留和培育具潛質的員工有助業務持續發展。我們的「領袖及管理發展課程綱領」提供的課程包括：



培育人才

我們透過對話、專案項目及調派工作，加快人才的成長。

具潛力的員工將獲提名參與發展計劃，並獲邀參與企業領導評估。

我們為年輕的人才提供為期三年系統化的培訓計劃，讓他們掌握行業知識及軟技能。

領導才能課程

領導才能是我們可持續增長的基礎。我們提供有系統的發展課程，涵蓋多個範圍，包括領導者自身及建立個人影響力、領導團隊及輔導，以至領導業務，並推動增長及變革。

「Leading Myself」課程專注於學員個人發展，使他們能夠有效地與他人合作。

「Leading Others」課程針對新晉管理人員，為他們識別技能差距，並定制其學習路徑。工作坊亦協助他們應對在新職位將會面臨的挑戰。

「Leading a Business or Function」及「Leading the Organisation」課程使高層管理人員具備促進業務增長的技能。這些計劃所教授的領導風格有助提升我們的營運效率。

專題性的人才管理工作坊教授經驗豐富的管理人員應對不同在職挑戰。

發展未來技能

為了讓員工發展未來所需技能、滿足不斷變化業務的需求，並在本行拓展事業，我們於2020年推出了「CareerWise」計劃。其特點包括：



Rock Your Profile：舉行工作坊教授如何利用LinkedIn®專業社交網絡服務的個人檔案，促進個人品牌推廣，突顯員工在其專業領域的專長及成就，這有助並加強本行在市場上的形象和能力的吸引人才。



職業KOL：邀請外界及內部的關鍵意見領袖分享他們的職場故事和心路歷程，並講解實務要點。



Talks系列影片：通過影片展示不同部門的團隊及特色，並分享各種不同崗位的有趣事跡，幫助員工在本行把握發展機會。



未來技能：不同業務及職能的代表擔任影響者，鼓勵員工發掘其潛能。

表現管理

表現管理使員工能夠實現可持續和長遠的工作成果。這包括設定明確目標、提供定期意見及表揚、評估表現及行為，以及指導及支持員工全力以赴履行職責。我們亦提供表現及人才管理指引等補充資源。

我們亦提供「People Management Clinic工作坊」—以管理行為為首，並以證據作基礎評估表現。在管理人員和實際例子的協助和支持下，前線管理人員的表現得以提升。

我們的員工

促進員工福祉

員工在工作與生活之間取得平衡，有助他們發揮最佳表現。員工或希望暫時放下工作去追求個人興趣，兼可以稍後重返本身工作崗位。

我們為員工提供不同支援，如領養子女假期。此外，為鼓勵更多員工貢獻社群及體驗由公民參與所帶來的滿足感，本行員工每年可申請達兩個工作天的義工假期。

員工在不同的人生階段或面對各種職場及人生挑戰。故此，我們設有在家工作、兼職工作、停薪留職等彈性工作安排，有助員工履行作為父母或照顧者的責任。我們亦鼓勵員工與經理協商其工作模式，例如彈性工作時間和地點，以平衡工作和個人承諾，從而增強員工的工作投入度，留住和吸引人才。

我們在三幢主要辦公大樓設置母乳餵哺室，配合授乳母親的需要。

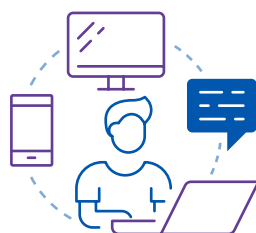


為支持員工及其家庭，我們提供16週的有薪產假及10日的有薪侍產假。於2020年，150名女性員工及125名男性員工分別申請產假及侍產假。放取有關假期的員工復工率及留任率接近100%。

我們定期參考市場狀況，確保本行提供的福利能切合員工的需要及身心健康。

支持彈性工作

我們已制定正式政策，視乎僱員的工作性質、業務需求及自身情況，為僱員提供在家或其他恒生辦公室的彈性工作安排。



員工可使用手提電腦、個人電腦或流動裝置在任何地方安全地工作。

為支援此政策，我們推出新的數碼協作工具及虛擬桌面。我們亦正減低對紙張的依賴，於2020年9月實施了綜合文件管理，以集中所有實體及電子文件處理，運用電子工作流程進一步讓在家工作更易於實行。

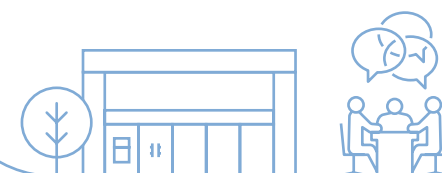
促進健康及保健

我們承諾為員工締造一個身心皆宜的工作環境。

本行設立個人諮詢及輔導服務，由專業的輔導員為員工提供服務與支援。該項免費服務一星期七天，全日24小時運作，所有資料及對話內容絕對保密。

為維持員工及其家屬身體健康，我們提供多項福利，包括住院及手術、門診治療、牙科服務及健康支援。另外，我們亦提供一系列預防性和靈活的健康支援服務，包括常規醫療檢查、視力檢查和疫苗接種。於2020年，我們為員工提供即場季節性流感疫苗接種。

2019冠狀病毒病疫情為身心健康帶來挑戰。我們提出網上健康工作坊「Back to healthy Lifestyle」計劃，如為眾多為人父母的員工舉辦了多場管理兒童情緒健康的工作坊。另外，隨著疫情期間減少運動機會，我們亦安排有關體重管理及健康飲食的工作坊。



我們的員工

促進員工福祉

同時，我們繼續舉辦休閒及康樂活動，以助員工達至工作與生活平衡。例如，我們為主要辦公大樓的所有員工準備時令涼茶。透過線上渠道，我們舉辦多項活動，例如電競比賽、正念認知工作坊、斷捨離工作坊、繪畫及攝影課程以及由本行行政總廚舉辦的烹飪課程。於2020年9月，我們推出「健身月」，提供全面的運動時間表及實時影片指導，以鼓勵員工多做運動。由於反應熱烈，我們期後繼續定期提供網上運動工作坊。



為慶祝傳統節日及加強與同事、朋友及家庭成員的聯繫，我們舉辦一系列線上遊戲及活動。包括復活節蛋繪製比賽、月餅及燈籠製作工作坊。

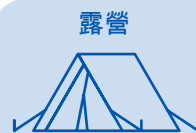
於2020年，超過9,500人次參與逾170項員工活動。

為更了解2019冠狀病毒病疫情對我們員工的身心健康、精神及財務的影響，我們於2020年5月進行了抽樣調查。有關結果證實在最具挑戰的經營環境下，我們的員工適應力強及具靈活性。員工對本行應對疫情的安排感到滿意，大部分員工對我們的策略及未來感到正面。

我們將繼續促進及推廣新的工作模式、創新及技術，成為更有效率及靈活的組織。

家庭課程

我們為員工舉辦休閒及康樂活動，讓員工和家人共享天倫之樂：



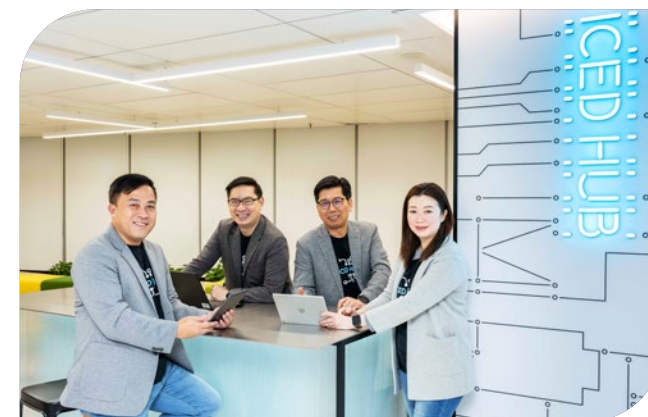
由經驗豐富的遠足導師提供香港露營小貼士



為成人及兒童提供有趣及安全的在家瑜伽教學



以氣球製作動物及花卉的課程



活化工作空間

我們繼續翻新總行及其他主要辦公大樓，並採納以活動為本的工作空間模式。透過提供更寬敞的休憩空間，我們希望員工可以更自在地交流，並迎合多元工作風格、鼓勵創意、靈活性及協作，以及維持身心健康。

為令工作空間充滿樂趣及活力，我們的辦公大樓設有多種設施，包括設有遊戲機、桌球及足球機的遊戲角落、乒乓球室、圖書館及設有按摩椅的休息室。我們總行將於2021年啟用其中兩層公共樓層，當中設有餐廳、鮮果及零食販賣機、淋浴間及配備包括健身運動踏板、跑步機、單車機及瑜伽墊等健身設備的健康角。

我們的員工

為提供更高的靈活性，恒生員工為新置物業申請貸款的最長還款期已延至65歲。



促進員工福祉

維持員工穩健財務

為協助員工達至財政穩健，我們提供信用卡、保險和其他產業及服務優惠。我們為員工提供較優惠的儲蓄計劃，以及房屋貸款，使他們可購置首個居所，並提供未來置業援助，以協助員工家庭環境的轉變。

為提供更高的靈活性，恒生員工為新置物業申請貸款的最長還款期已延至65歲。員工亦可繼續因應個人財務狀況縮短貸款還款期限。

為鼓勵員工及早開始部署退休計劃，我們擴大界定供款計劃下的基金選擇。我們亦定期提供基金資料概覽，讓員工了解自身對投資風險和市場波動所能接受的程度。

為了讓員工應對2019冠狀病毒病疫情對個人或家庭財務所造成的潛在負面影響，我們於2020年6月舉辦了兩個分別名為「後疫情時代之投資環境及策略」及「如何管理你的公積金/強積金賬戶？」網上研討會，以作為「財務健康週」的一部分。我們的內部「Wellbeing Hub」亦提供相關網上學習資源供員工參考。

促進職業健康與安全

我們對職業健康及安全（職安健）秉持高標準要求，設立**職安健的政策**及管理架構，把各個職級的員工納入至不同的委員會、論壇和工作小組之中。

恒生為所有員工提供職安健培訓，並列入至我們的入職培訓計劃中，其中包括課堂培訓及網上學習課程。

於2020年，我們成功將OHSAS 18001職業健康安全管理体系升級至最新的ISO 45001標準。該職業健康安全管理体系旨在減低員工、承辦商、客戶，以及所有我們在香港的附屬公司於我們業務過程中的職安健風險。

本行已在所有物業內委任合資格的員工擔任防火糾察及急救員，以便在緊急醫療事故或意外發生時，可以迅速為同事和客戶提供支援。部分人員亦已接受培訓，可以操作安置在各行址物業內的自動體外心臟去顫器。



我們的員工

促進職業健康與安全

恒生設有安全管理委員會，成員包括高層管理人員代表，負責監察職安健計劃和提出建議。中層管理人員組成的工作小組則負責收集並反映員工的關注和意見，並由300名員工組成的工作危害分析小組提供工作支援。（參閱「職業健康及安全：人人有責」）

工作危害分析小組成員最少每六個月進行一次風險評估。如情況有變動或有任何更改，包括使用一些設備、物料、特殊或臨時的活動或裝修，或於事故發生後有採取行動，工作危害分析小組成員會盡快按現行的制度進行分析和評估。當發現工作間有潛在危險時，小組成員會提供安全指引供工作人員參考。

我們鼓勵員工發現有工作間危險或潛在危險時，即時向其所屬部門的工作危害分析小組成員反映，以採取安全措施，減低風險。有關潛在安全問題或包括不正當的體力處理操作、滑倒、絆倒、跌倒，以及電線鬆脫等。

本行傳染病緊急應變計劃，載列在嚴重傳染病爆發時須注意的重要事項和應採取的措施。我們的內聯網亦為員工提供資訊，傳達個人衛生和健康習慣的重要性，與我們在嚴重傳染病爆發期間所採取的應變措施，確保繼續為大眾提供服務。

恒生致力遵守職業安全及健康相關法律及規例，包括但不限於《職業安全及健康條例》（第509章）。



職業健康及安全：人人有責

我們在本行整體和各職能部門層面實施職業健康及安全管理。

本行整體

- 解決職安健問題的安排和制度
- 為達到所訂立的表現標準和實踐程度應採取的措施

各級職能部門層面

- 個人保護裝備
- 安全管理委員會
- 員工代表參與健康及安全檢查、安全審核和意外事故調查
- 培訓及教育
- 投訴及舉報機制

我們的員工

促進職業健康與安全

應對2019冠狀病毒病的挑戰

2019冠狀病毒病為我們的員工及業務帶來重重挑戰。儘管如此，我們仍堅守承諾，繼續支持員工、客戶及社區。

我們迅速關閉及消毒有懷疑及確診患者曾到訪的工作場所或分行，並要求員工進行病毒測試、追蹤密切接觸者及自我隔離。於2020年，611名僱員平均放取16天的自我隔離特別假期。

為降低感染風險，我們制定了在家工作、分隔工作安排、保持社交距離及限制員工在不同辦公室之間流動等指引，以應對不同的疫情嚴重程度。不同的業務和職能部門攜手合作，確保安全及有效過渡至在家工作模式，減少現場當值的員工人數。



與此同時，部分分行前線及後勤員工繼續於辦公現場當值，為客戶提供無間斷的服務。為保護員工，本行增加工作場所清潔的次數，並提供口罩及櫃檯防護隔板等防護裝備。我們亦向有關員工提供額外恩恤津貼及年假，以答謝他們的付出。（有關我們如何保護客戶及前線員工的更多資訊，請參閱「我們的客戶」的「[在2019冠狀病毒病疫情期間保持工作場所安全](#)」）

員工提出有關2019冠狀病毒病疫情的查詢均由人力資源部的專責團隊處理，以確保提供及時和一致的回覆。我們透過緊急通報系統向員工發布最新的工作安排。內聯網及員工流動應用程式也不時提供最新疫情相關資訊，內容包括醫療及心理健康的建議。

為確保在疫情期間員工的學習及發展進度不受影響，我們採取彈性的學習方式，讓員工可繼續透過網上系統及虛擬課堂學習。

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



不建議訪客到訪我們的主要辦公大樓及限制員工在辦公大廈之間流動



暫停辦公室的水果供應及歡樂時光聚會



鼓勵在家工作及彈性上班時間



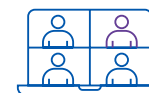
為所有員工提供外科口罩



為分行員工提供手套及護目鏡



限制會議室人數



鼓勵以視像會議代替面對面會議



於大廈入口鋪設消毒墊



於大廈入口量度體溫



在公共區域提供消毒潔手液



增加日常清潔次數



於工作枱及櫃檯安裝防護隔板

我們的員工

本行員工統計數字一覽表

職業健康與安全統計

職業健康與安全	2020	2019	2018	2017
損失工作日率 [^]				
男性	0	0.23	0.73	0.04
女性	5.95	2.41	0.26	2.22
整體	5.95	2.64	0.99	2.26
總損失日數	495	232.5	92.5	187.5
工傷率 [#]				
男性	0	0.02	0.03	0.01
女性	0.10	0.06	0.03	0.10
整體	0.10	0.08	0.06	0.11
缺勤率 [*]				
男性	1.06%	1.56%	1.50%	1.25%
女性	1.60%	2.28%	2.15%	1.95%
整體	1.37%	1.98%	1.87%	1.66%
職業傷亡致命個案死亡人數	0	0	0	0

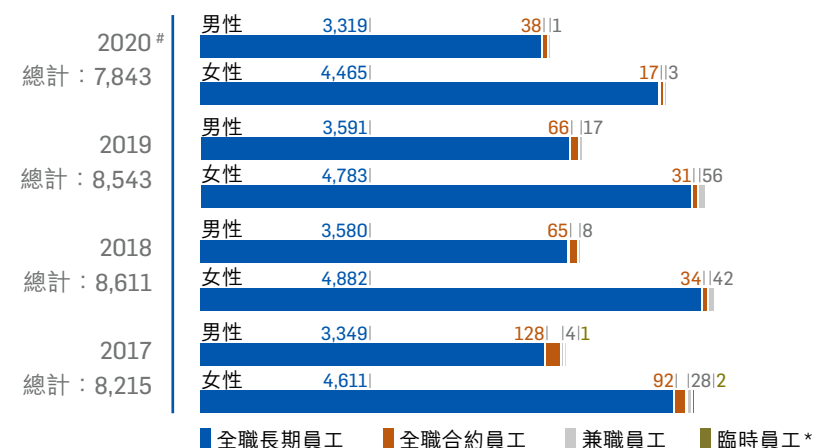
附註：

[^] 損失工作日率按每200,000工作小時(即每100名僱員每年50周，每周工作40個小時)的損失工作日數計算。於2020年、2019年、2018年及2017年的等同全職員工分別為7,843、8,315、8,814及7,828。

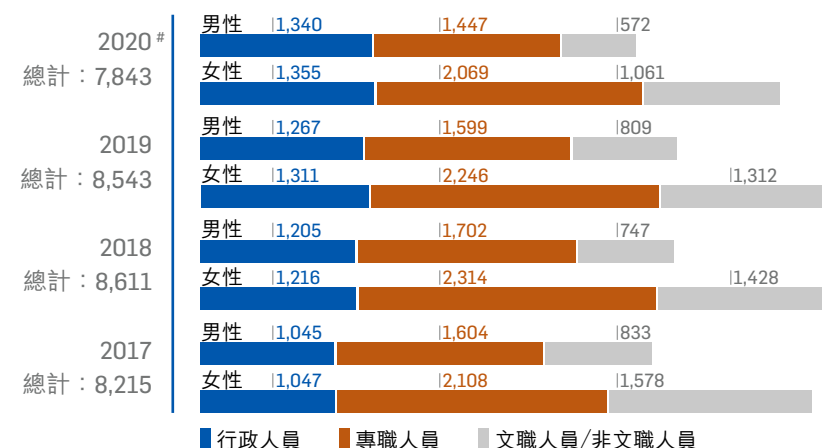
[#] 工傷率是按每200,000工作小時的工傷宗數計算。等同全職員工的人數如上述。

^{*} 缺勤比率指因工傷及其他疾病的缺席日數佔全體僱員預定工作日總數的百分比。於2020年、2019年、2018年及2017年平均員工數目分別為8,391、8,677、8,421及7,863人。

員工類別分佈(按性別劃分)



職位分佈(按性別劃分)



附註：

* 「臨時員工」類別於2018年取消，員工人數已被納入於其餘三個類別之中。

[#] 人才是本行最重要的資產。於2020年，我們致力促進內部轉職，以拓闊員工的工作經驗及發展。儘管員工數目有所減少，本行投資於科技及優化流程以提高員工生產力。

我們的員工

本行員工統計數字一覽表

員工按年齡分佈

	2020*	2019	2018	2017
30歲以下	1,999	2,536	2,585	2,535
30歲至39歲	2,712	2,704	2,650	2,354
40歲至49歲	1,824	1,957	2,034	2,025
50歲至59歲	1,262	1,271	1,291	1,261
60歲或以上	46	75	50	40
總計	7,843	8,543	8,611	8,215

平均年齡

	2020	2019	2018	2017
行政人員	40	40	40	40
專職人員	37	37	36	37
文職人員/非文職人員	37	36	38	37
總計	38	38	38	38

平均服務年資

	2020	2019	2018	2017
行政人員	9	9	8	9
專職人員	11	10	10	11
文職人員/非文職人員	11	9	11	11
總計	10	9	10	11

新聘及內部新聘員工人數

	2020*		2019		2018		2017	
	男性	女性	男性	女性	男性	女性	男性	女性
新聘員工								
30歲以下	135	98	525	490	563	616	553	566
30歲至39歲	117	50	227	180	346	295	258	246
40歲至49歲	15	28	50	85	67	121	61	68
50歲至59歲	7	3	19	27	32	31	27	16
60歲或以上	1	1	12	13	3	4	13	4
合計	275	180	833	794	1,011	1,067	912	900
總計	455		1,628		2,078		1,812	
新聘員工百分比 [†]	5.8%		19.1%		24.1%		22.1%	
內部新聘員工								
內部新聘員工百分比 [#]	57.3%		42.1%		26.3%		24.7%	

附註：

- 所有人數以等同全職員工計算。
- 由於捨入誤差，所顯示數字的總和可能並不絕對等同表內合計所得，百分比可能不準確反映絕對數字。
- 香港為本報告涵蓋的唯一營運地點，按地區劃分的員工人數及員工流失率因此並不適用。
- * 在2020年，受到2019冠狀病毒病及經濟活動疲弱所影響，本行員工的流失率維持於低水平，因此減少對外招聘。在控制成本及人手增聘上，本行一直審慎處理。
- * 人才是本行最重要的資產。於2020年，我們致力促進內部轉職，以拓闊員工的工作經驗及發展。儘管員工數目有所減少，本行投資於科技及優化流程以提高員工生產力。
- † 新聘員工百分比是指年底總員工之中新員工總數的百分比。
- # 內部新聘員工百分比是指本年度的職位空缺總數之中由內部員工填補職位空缺總數的百分比。

我們的員工

本行員工統計數字一覽表

員工自然流失人數(按年齡組別和性別劃分)

	2020				2019				2018				2017			
	男性		女性		男性		女性		男性		女性		男性		女性	
	人數	流失率 [^]	人數	流失率 [^]	人數	流失率 [^]	人數	流失率 [^]	人數	流失率 [^]	人數	流失率 [^]	人數	流失率 [^]	人數	流失率 [^]
30歲以下	225	2.9%	191	2.8%	320	3.8%	343	4.1%	363	4.4%	382	4.7%	358	4.6%	409	5.3%
30歲至39歲	172	2.1%	131	1.6%	256	3.0%	227	2.7%	233	2.8%	207	2.5%	174	2.2%	192	2.5%
40歲至49歲	36	0.4%	79	1.0%	72	0.8%	113	1.3%	70	0.8%	113	1.4%	46	0.6%	75	1.0%
50歲至59歲	30	0.4%	41	0.5%	81	0.9%	83	1.0%	49	0.6%	43	0.6%	22	0.3%	30	0.4%
60歲或以上	40	0.5%	46	0.6%	3	0.1%	4	0.1%	35	0.4%	36	0.5%	52	0.7%	30	0.4%
合計	504	6.3%	488	6.4%	733	8.6%	770	9.2%	751	9.1%	780	9.7%	652	8.4%	737	9.6%
總計	992 (12.7%)				1,502 (17.8%)				1,531 (17.9%)				1,389 (18.0%)			

員工自然流失人數(按職位劃分)

	2020	
	人數	流失率 [^]
行政人員	254	3.0%
專職人員	494	5.9%
文職人員/非文職人員	244	3.8%
總計	992	12.7%

附註：

- 員工人數於年內沒有明顯的季節差異。
- 所有人數以等同全職員工計算。
- 由於捨入誤差，所顯示數字的總和可能並不絕對等同表內合計所得，百分比可能不準確反映絕對數字。
- 香港為本報告涵蓋的唯一營運地點，按地區劃分的員工人數及員工流失率因此並不適用。

[^] 流失率按實際員工人數計算。

我們的員工

本行員工統計數字一覽表

員工總流失人數(按年齡組別和性別劃分)

	2020				2019				2018				2017			
	男性		女性		男性		女性		男性		女性		男性		女性	
	人數	流失率 ^A	人數	流失率 ^A	人數	流失率 ^A	人數	流失率 ^A	人數	流失率 ^A	人數	流失率 ^A	人數	流失率 ^A	人數	流失率 ^A
30歲以下	235	3.3%	211	3.7%	327	3.9%	347	4.2%	382	4.7%	392	4.9%	385	5.0%	417	5.4%
30歲至39歲	183	2.2%	138	1.8%	262	3.0%	232	2.7%	244	2.9%	224	2.7%	194	2.5%	207	2.7%
40歲至49歲	53	0.6%	99	1.4%	83	1.0%	125	1.5%	77	0.9%	116	1.4%	60	0.8%	108	1.4%
50歲至59歲	46	0.6%	58	1.0%	91	1.1%	95	1.1%	68	0.8%	48	0.6%	43	0.6%	68	0.9%
60歲或以上	70	0.9%	63	0.9%	7	0.1%	7	0.1%	43	0.5%	37	0.5%	53	0.7%	30	0.4%
合計	587	7.6%	569	8.8%	771	9.0%	806	9.6%	815	9.9%	816	10.2%	735	9.5%	831	10.8%
總計	1,156 (16.5%)				1,576 (18.7%)				1,631 (19.9%)				1,566 (20.4%)			

附註：

- 員工人數於年內沒有明顯的季節差異。
- 所有人數以等同全職員工計算。
- 由於捨入誤差，所顯示數字的總和可能並不絕對等同表內合計所得，百分比可能不準確反映絕對數字。
- 香港為本報告涵蓋的唯一營運地點，按地區劃分的員工人數及員工流失率因此並不適用。
- 員工人數、新聘員工人數和員工總流失人數與上述數據在對賬上可能略有差異。這主要是由於員工在母公司或附屬公司之間調動，以及個別員工之受聘狀況(如由全職轉為兼職，或反之亦然)有變所致。

^A 流失率按實際員工人數計算。

我們的環境



本行已訂定目標**減少用電量及範疇二的溫室氣體排放**，以及從本地供電商所推行的再生能源計劃購入部分用電力。



我們致力減少耗用天然資源並推廣環保責任，為現今及未來世代保護地球。我們以環保的方式經營業務，與持份者建立關係的同時亦提倡良好的環保措施。

我們的目標是於2030年或之前在日常營運達至「碳中和」。因此，本行已訂定目標減少用電量及範疇二的溫室氣體排放，以及從本地供電商所推行的再生能源計劃購入部分用電力。

我們實施以下環保措施以盡量減少我們業務對環境的負面影響：



促進能源效益、
節約用水及減少
溫室氣體排放



減少物料消耗以
減少浪費



以對環境負責任的
方式處理廢物



推廣回收及使用再生
或環保物料



盡量減少使用氯氟烴
(CFCs)



優先揀選有採取
環保慣例的供應商
及承辦商



遵守所有相關
環境、健康及安全
法例和法規



透過我們的社區
計劃支持環保措施

我們的環境

我們的共同責任

為應對全球氣候變化的挑戰，我們與[滙豐集團取態](#)一致，支援正在轉型到低碳經濟的客戶。我們加強為企業客戶的綠色及可持續發展項目提供融資，並增加我們投資組合中綠色債券的總額。（見「我們的客戶」的「[推動可持續融資](#)」）

為引領及監察我們的環保工作，我們就耗電、耗水、紙張消耗、溫室氣體排放以及廢物棄置及回收制定短、中及長期目標。我們於2020年取得了良好進展，同時意識到此乃各業務單位採取的環保措施，以及因2019冠狀病毒病疫情而更多員工在家工作及進行網上會議所導致的綜合結果。

層面	基準年	我們的進展	短期目標 (至2022年)	中期目標 (至2025年)	長期目標 (至2030年)
耗電量	2018	▼ 8%	▼ 7.5%	▼ 15%	▼ 30%
溫室氣體排放 範疇一及二總量*	2018	▼ 8%	▼ 7.5%	▼ 15%	▼ 30%
耗水量	2018	▼ 9%	▼ 8%	▼ 14%	▼ 24%
廢物棄置	不適用	避免 66% 的廢物 棄置到堆填區	避免 70% 的廢物 棄置到堆填區	避免 74% 的廢物 棄置到堆填區	避免 80% 的廢物 棄置到堆填區
紙張耗用量 [^]	2019	▼ 10%	▼ 15%	▼ 22.5%	▼ 35%

* 此目標不包括從本地電力供應商購買可再生能源證書所減少的碳排放。

[^] 我們於2019年優化了紙張消耗的數據收集方法。而2019年用以作為該目標的基準年，以確保與未來表現的可比性。

我們的環境管理

作為香港首間就所有辦公室和分行均取得ISO 14001認證的本地銀行，我們以身作則，支持轉型至低碳經濟。我們制定了《[環保政策](#)》，並監測環境管理系統，以確保能持續符合ISO 14001標準。



我們的環境

我們的环境管理

恒生更推行一系列的辦公室優化計劃，包括參照國際認可標準以令辦公室更具能源效益及提升可持續性。我們亦就採購及廢物管理等事宜發出指引，以營造更環保的工作環境。

恒生培訓部分員工成為環保大使，以支持環境管理系統的實行。他們亦透過定期向工作夥伴、家人及朋友提供環保相關政策及措施的最新資訊，提升他們的環保意識。

本行謹遵香港法規和指引，例如《廢物處置條例》(第354章)以監管與本行辦公室營運相關的儲存及棄置電子廢棄物。於2020年，本行沒有違反任何環境法例或法規。



綠色辦公大樓

我們致力追求可持續、具能源效益及符合最高國際標準的辦公大樓。恒生113是香港首間榮獲美國綠色建築委員會領先能源與環境設計(LEED)頒發的最高級別鉑金級認證的本地銀行辦公大樓。恒生中心辦公大樓亦獲頒LEED商用室內設計的金級證書。



在我們的物業內，我們採用環保建築物料和節能電器，



包括低揮發性有機化合物油漆、發光二極體(LED)照明系統、高效能冷氣機和一級能源效益電器。

ESG 專訪

我們已制定了目標，在未來十年內全面減少環境足跡。這是因為恒生重視為所有業務建立環保的營運環境，透過持續尋求可持續發展的解決方案，並採用新技術以達成我們的環境目標。

企業服務部主管
陳炳宗

我們已採取措施以減少能源使用。例如，主要辦公大樓的所有照明和冷氣系統都會在預設的時間(一般在晚上7時30分)關閉。我們亦限制辦公時間後及週末的升降機的運作數量。為支持政府應對氣候變化的行動，三幢辦公大樓已加入2020年《節能約章計劃》及《4T約章計劃》。

恒生把科技及數碼方案應用到工作間的優化項目，實現無紙化工作及減少儲存空間，並提供更多空間用以增闢會議室、建立寬敞的茶水間及休息區，以配合員工流動及協作的工作模式。於2020年，我們在總部共翻新了14層辦公室。

清拆和裝修所產生的建築廢物交由承辦商處理，並僅會棄置於政府核准的地方。我們確保承辦商的廢物管理和處理程序均符合本行的標準。在裝修辦公室時，我們設法重用狀況良好的傢具。

為減緩氣候變化的影響，我們積極尋求機會支持本地可再生能源發電。恒生113將安裝太陽能板以生產可再生能源。於2020年，我們從本地電力供應商購入等同330兆瓦時的「可再生能源證書」。證書上標示的每一度電，均代表由本地生產的太陽能、風能及堆填區沼氣等項目所產生的電力。我們在中電「創新節能企業大獎2020」贏得獎項，表揚我們支持本地可再生能源的努力。

我們的環境

我們的环境管理

極端天氣及氣候變化為我們的員工、建築及業務帶來風險。為了應對及盡量減緩颱風造成的損害並適應其他極端情況，自2019年以來，我們在總部進行了為期兩年的整體幕牆加強計劃。我們的三座主要建築物均安裝了不間斷電源(UPS)，以確保重要部門停電時可以保持業務運作。

我們自願參與由水務署舉辦的「大廈優質供水認可計劃」。恒生總行獲計劃頒發「優質食水」金級證書；恒生113辦公大樓則獲頒「優質食水」及「優質沖廁水」



綠色建築委員會
領先能源與環境設計



恒生113辦公大樓獲頒
「優質沖廁水」證書



恒生113將安裝
太陽能板



冷卻用水重
用作沖廁水



證書。此外，恒生113辦公大樓會把冷卻用水重用作沖廁水。

綠色客戶通訊

為減少用紙，截至2020年年底，66%的零售客戶月結單及通知書透過電子方式發送，所發出的電子月結單及通知書按年增加超過10%。同時，94%的股東在2020年採用本行的電子通訊服務，節省超過1,600萬張紙。

商業銀行業務方面，於2020年，82%的客戶交易經由不同的數碼渠道處理，相關渠道包括網上銀行服務、自動櫃員機，以及自動電子設備服務。交易包括支付轉賬、自動付款、存款、出糧，以及自動櫃員機服務。在2020年透過電子渠道捐款予慈善機構有逾41萬宗交易，善款合計4,700萬港元。

提倡環保

恒生作為香港最大的上市公司之一，我們積極提倡改善環境，並以身作則，持續改善我們業務運作的環保表現。於2020年，我們在這方面的工作包括：

與長春社合作：

在完成長達10年的沼氣能源計劃後，恒生繼續與長春社合作，在2016年開始於中國雲南省進行低碳鄉村項目。

恒生 — 長春社生態捍衛戰：

我們繼續支持此項標誌性的野外定向比賽。因應2019冠狀病毒病，項目於網上舉行多項活動，以提高公眾的環保意識。

世界自然基金會香港分會及商界環保協會的企業會員計劃、世界自然基金會香港分會的「地球一小時」、環境局的「戶外燈光約章」：

恒生的參與體現了我們對保護社區及地球的承諾。

季度內部通訊：

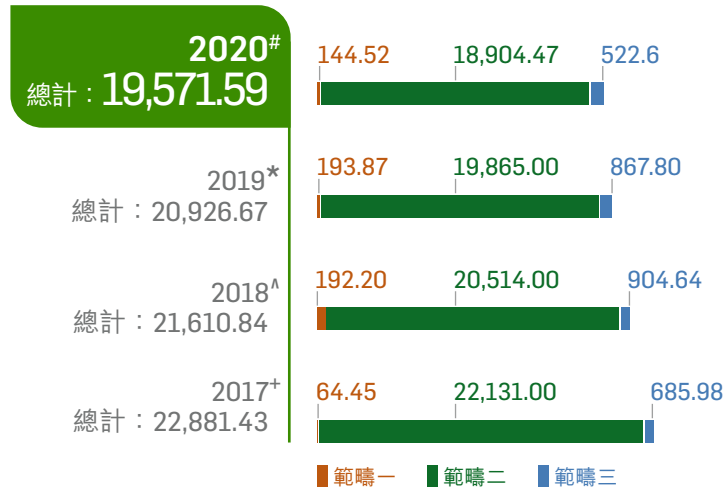
透過電郵發布季度內部通訊，向員工提供環保資訊，提高他們於日常營運中的環保意識。

我們的環境

我們的環保表現



溫室氣體總排放量
(二氧化碳當量(公噸))



		單位	2020 [#]	2019 [*]	2018 [^]	2017 ⁺
溫室氣體總排放量 ¹	二氧化碳當量(公噸)		19,571.59	20,926.67	21,610.84	22,881.43
範疇一	二氧化碳當量(公噸)		144.52	193.87	192.20	64.45
固定燃燒	二氧化碳當量(公噸)		57.98	78.30	79.32	64.45
流動燃燒	二氧化碳當量(公噸)		86.54	115.57	112.88	不適用
範疇二	二氧化碳當量(公噸)		18,904.47	19,865.00	20,514.00	22,131.00
購買電力	二氧化碳當量(公噸)		18,892.81	19,848.00	20,496.00	22,116.00
煤氣	二氧化碳當量(公噸)		11.66	17.00	18.00	15.00
範疇三	二氧化碳當量(公噸)		522.6	867.80	904.64	685.98
公幹(陸空交通)	二氧化碳當量(公噸)		201.85	551.96	563.43	342.98
輸電和配電損耗	二氧化碳當量(公噸)		309.99	309.00	337.00	343.00
上游運輸和配送(流動分行)	二氧化碳當量(公噸)		10.76	6.84	4.21	不適用
每名全職僱員 ² 平均溫室氣體總排放量	二氧化碳當量(公噸)/全職僱員		2.41	2.47	2.56	2.95
範疇一	二氧化碳當量(公噸)/全職僱員		0.02	0.02	0.02	0.01
範疇二	二氧化碳當量(公噸)/全職僱員		2.33	2.35	2.43	2.85
範疇三	二氧化碳當量(公噸)/全職僱員		0.06	0.10	0.11	0.09
每平方呎 ³ 溫室氣體總排放量	二氧化碳當量(公噸)/全職僱員		0.014	0.015	0.016	0.016

數據覆蓋：恒生銀行的香港業務。數據準確至兩個小數位。

由於2019冠狀病毒病疫情改變了我們的工作模式，2020年的大部分環保數據有所減少。

#由 2019年10月1日至2020年9月30日 *由 2018年10月1日至2019年9月30日 ^由 2017年10月1日至2018年9月30日 +由 2016年10月1日至2017年9月30日

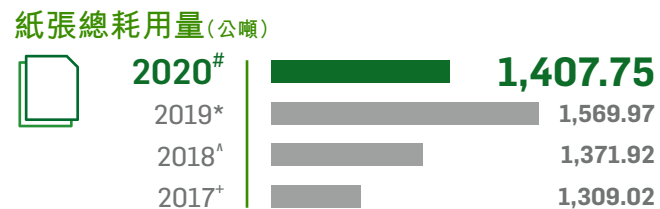
¹ 範疇一及二的溫室氣體排放是按照香港政府的《香港建築物(商業、住宅或公共用途)的溫室氣體排放及減除的核算和報告指引(2010年版)》作估算。範疇二的溫室氣體排放量是按電力和煤氣的消耗量及由公用事業公司所提供的相應排放因子系數計算。截至2020年，中電和香港電燈的排放因子系數分別為0.50千克二氧化碳當量/千瓦時和0.83千克二氧化碳當量/千瓦時。範疇三的溫室氣體排放是參考溫室氣體盤查議定書的《企業價值鏈(範疇3)會計與報告標準》作估算。

² 全職僱員以等同全職員工的數目計算，於2020年9月30日、2019年9月30日、2018年9月30日及2017年9月30日，該數目分別為8,103、8,468、8,452及7,769。

³ 於2020年9月30日、2019年9月30日、2018年9月30日及2017年9月30日，總樓面面積分別為1,375,455、1,387,344、1,357,948及1,427,358平方呎。

我們的環境

我們的環保表現



	單位	2020 [#]	2019 [*]	2018 [^]	2017 ⁺
總能源消耗	兆瓦時	30,030.36	31,719.92	32,756.78	34,784.80
間接：電力	兆瓦時	29,734.74	31,289.08	32,334.54	34,440.37
直接：其他燃料來源 (燃氣及柴油)	兆瓦時	295.62	430.84	422.24	344.43
每名全職僱員 ³ 平均能源消耗	兆瓦時/全職僱員	3.71	3.75	3.88	4.48
每平方呎 ⁴ 能源消耗	兆瓦時/平方呎	0.02	0.02	0.02	0.02
總耗水量 ¹	千立方米	72.19	76.74	79.14	74.94
每名全職僱員平均耗水量	立方米/全職僱員	8.91	9.06	9.36	9.65
紙張總耗用量	公噸	1,407.75	1,569.97 ²	1,371.92	1,309.02

數據覆蓋：恒生銀行的香港業務。數據準確至兩個小數位。

由於2019冠狀病毒病疫情改變了我們的工作模式，2020年的大部分環保數據有所減少。

#由2019年10月1日至2020年9月30日 *由2018年10月1日至2019年9月30日 ^由2017年10月1日至2018年9月30日
+由2016年10月1日至2017年9月30日

¹由於水務署的海水供應網絡並未覆蓋恒生113辦公大樓，因而需使用淡水沖廁。

²2019年辦公室用紙量上升的原因在於該數據的收集方法在2019年第二季度作出改動，新的數據收集方法按使用者的實際使用量統計。

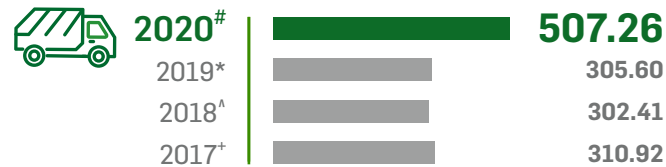
³全職僱員以等同全職員工的數目計算，於2020年9月30日、2019年9月30日、2018年9月30日及2017年9月30日，該數目分別為8,103、8,468、8,452及7,769。

⁴於2020年9月30日、2019年9月30日、2018年9月30日及2017年9月30日，總樓面面積分別為1,375,455、1,387,344、1,357,948及1,427,358平方呎。

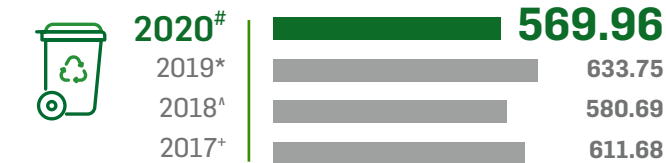
我們的環境

我們的環保表現

棄置於堆填區廢物量¹(公噸)



回收廢物循環再造種類(公噸)



	單位	2020 [#]	2019 [*]	2018 [^]	2017 ⁺
棄置於堆填區廢物量 ¹	公噸	507.26 ²	305.60	302.41	310.92
每名全職僱員 ⁵ 平均棄置廢物總量	公噸/全職僱員	0.06	0.04	0.04	0.04
回收廢物循環再造種類	公噸	569.96	633.75	580.69	611.68
紙張	公噸	442.51	598.20	530.07	550.77
塑膠	公噸	0.79	1.40	0.59	0.44
鋁罐	公噸	0.58	0.66	0.20	0.18
玻璃 ³	公噸	0.28	0.29	0.10	不適用
傢具	公噸	5.55	0.79	7.14	19.11
資訊科技設備及電子用品 ⁴	公噸	106.82	4.79	17.61	20.73
廚餘	公噸	13.43	27.62	24.98	20.45

數據覆蓋：恒生銀行的香港業務。數據準確至兩個小數位。

由於2019冠狀病毒病疫情改變了我們的工作模式，2020年的大部分環保數據有所減少。

[#]由2019年10月1日至2020年9月30日 ^{*}由2018年10月1日至2019年9月30日 [^]由2017年10月1日至2018年9月30日

⁺由2016年10月1日至2017年9月30日

¹由於只有處置少量有害廢物，有害廢物的處置量不作統計。

²我們總部及其他主要辦公大樓的翻新工程產生建築廢物，廢物處置量因此增加。

³報告中的相關數據乃自2018年起開始蒐集。

⁴資訊科技和電子廢物被歸類為有害廢物，包括平板顯示器和印刷電路板。所有電子廢物均捐贈予慈善團體，或由授權供應商回收。於2020年，我們向慈善團體捐贈了300台手提電腦。

⁵全職僱員以等同全職員工的數目計算，於2020年9月30日、2019年9月30日、2018年9月30日及2017年9月30日，該數目分別為8,103、8,468、8,452及7,769。

我們的社區



我們與社區的聯繫是
我們業務戰略和品牌實力
的重要組成部分。

企業責任主管
張巧文

ESG 專訪

對社區及本行作出貢獻

我們與社區的聯繫是我們業務戰略和品牌實力的重要組成部分。但是，這些聯繫不會無緣無故出現，我們也不會視之為理所當然。關係需要認真而持續的付出。

這就是企業可持續發展部需要擔任的角色，在本行的同事以及社區合作夥伴之間進行協調。恒生及其員工擁有廣泛的資源和專業知識，各個業務部門以不同方式一起工作，協助社區解決現實生活中的挑戰。

恒生不對我們的社區作任何假設。我們與持份者交流，以更了解他們的短期需求和長期願望。然後我們與銀行的管理團隊會面，討論如何利用恒生的優勢和資源來提供支持和有效的幫助。我們邀請社區合作夥伴提出建議，並判定在哪些範疇我們可以產生最大的影響。

參加義工計劃有助建立團隊合作精神，增強員工對本行和社區的歸屬感。我們通過各種計劃吸引同事，並鼓勵他們就恒生如何為香港的發展和福祉作出貢獻分享他們的想法和意見。

我們希望通過口碑和積極對外宣傳我們的行動，提高大眾對社區問題的認知，鼓勵他們與本行一同為改善社區而努力。

在2021年，我們將專注於針對年輕父母和學生等群體的理財教育。我們亦計劃與香港的非政府組織合作，以加快我們應對氣候變化的行動。我們期待明年這個時候分享好消息和結果。

我們的社區

恒生致力為我們的社區創造一個繁榮及可持續發展的未來。

於2020年，我們繼續為香港的年輕人提供學習未來技能的機會，幫助他們適應瞬息萬變的環境，並於其中茁壯成長。這方向亦與我們著重支援年輕一代的業務策略相輔相成，而培育年輕人更是推動可持續發展的重要一環。

為確保社區在財務上的可持續性，恒生善用自身的資源及專業知識推行特設的理財教育項目，並將相關元素納入其他社區投資項目當中。

我們的社區投資策略新增「應對氣候變化」的範疇，以更適切地回應此全球皆迫在眉睫的議題，這亦與我們的環境管理方針相符。



在2020年，我們投放超過**港幣3,000萬元**於社區投資項目，過去十年累積共約**港幣2.82億元**。

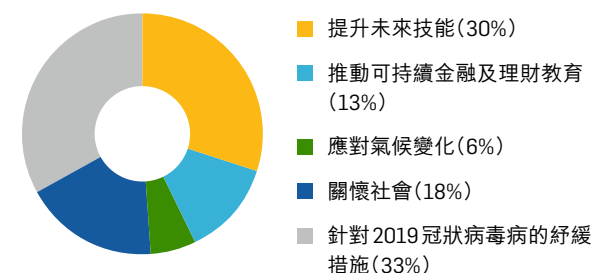
我們與本地不同的非牟利機構合作，設計及推行12個社區投資項目，約40,000人直接受惠。此外，我們亦捐贈予香港公益金，惠及額外250萬人。

我們同時投入各類非財務資源，例如義工服務時數、專業知識，以及實務支援，以確保這些項目可為社會和環境帶來深遠的影響。於2020年，我們投放接近11,000小時的義工及專業知識支援時數。

2020年社區投資項目分佈(以百分比為單位)：



2020年社區投資開支分佈(以百分比為單位)：



為應對2019冠狀病毒病，我們適時調動財務及非財務資源以支援社區。

我們的企業社會責任工作小組由傳訊及企業可持續發展總監擔任主席，小組成員包括來自不同部門的高級管理人員，負責制訂策略及監督社區投資項目的推行。

我們的社區

應對 2019 冠狀病毒病的挑戰 ■■■

縱使 2019 冠狀病毒病疫情和學校停課安排確實影響部分原定的社區投資項目及活動，但我們迅速回應實際情況，與非牟利機構緊密合作，了解受惠者的需要，並改良我們的項目，透過各種線上及線下渠道推行新的支援項目。



聘請接近

700 名年輕人擔任導師

提供超過

66,000 小時的功課輔導

「友伴童恒」學童支援計劃

為回應學生對在家學習的迫切需求，我們捐贈港幣 1,000 萬元，於 2020 年 6 月為小學及初中的基層學生推出「友伴童恒」學童支援計劃。

該計劃與聖雅各福群會、七間慈善機構及 13 所小學合作，為超過 4,600 名學生提供功課及情緒輔導，以及日托服務。我們同時設立網上學習系統，由導師及恒生義工提供學習支援。該計劃聘請接近 700 名年輕人擔任導師，提供超過 66,000 小時的功課輔導。我們亦捐贈筆記本電腦、書包，以及食物援助予計劃的受惠者。

該計劃結合線上及線下方式進行，簡易、安全地支援學生。



■ 作為正就讀社會工作學士學位的青年，我一直期望能在教育或社會服務範疇一展所長。在「友伴童恒」學童支援計劃擔任導師令我獲得寶貴的經驗，為未來可能遇到的各種情況作好準備。藉着協助現正面對各種困難的學生，我學習到如何為不同性格和能力的學童提供最適切的幫助。此外，在疫情和經濟不景期間，這個就業機會也為我和我的家庭提供重要的收入來源。

計劃導師
何先生



我們的社區

應對 2019 冠狀病毒病的挑戰

家長的故事

單親父親黃先生受疫情影響失去工作。由於他要照顧因學校停課而需在家學習的8歲女兒，因此難以外出尋找新的工作。同時，女兒對於在線上學習感到困難，並因與同學互動減少而缺乏學習動力。黃先生對支援女兒的學業既感吃力，但亦未能負擔聘用私人補習導師的費用。

在「友伴童恒」學童支援計劃的幫助下，黃先生得以讓女兒參加補習班及日托服務。由於在該計劃下，每名導師限授最多4名學生，黃先生的女兒因此能夠獲得個別的指導及學術上的支援，讓她能跟上學習進度。由於得以與導師和其他學生進行更直接的交流，她在參與此計劃後變得更加投入，並開始參加遊戲和其他小組活動。

該計劃的日托服務令黃先生有更多時間求職。最終，他更成功獲聘從事維修的工作，減輕財政負擔。



遙距義工服務

鑑於需保持社交距離，因此眾多恒生員工為社區提供遙距義工服務。每名恒生員工皆可利用兩天義工假期提供義工服務。在相關計劃下，他們透過網上學習系統協助學生，亦致電長者為他們提供情緒支援和有關安全及健康的建議。我們的義工亦與香港銀行公會合作，透過網上工作坊及分享會向本地青少年及長者傳授數碼銀行的知識。



物資捐贈

我們捐贈二手筆記本電腦予學生，協助他們面對網上學習的機遇與挑戰。我們希望更多年輕人在面對這種新的教育模式時能更應付自如。

2020年所捐贈的物品總值港幣76萬。

常規教學因2019冠狀病毒病疫情而中斷，為學生帶來前所未有的挑戰。許多學生難以追上學業進度，也掛念與同學互動的日子。我很高興能夠運用計劃開發的手機應用程式，直接提供網上功課支援，透過科技讓我們可以不受時間和地域限制，與不同背景及輩份的人聯繫。

恒生義工
風險監控
陳嘉欣

我們的社區

應對 2019 冠狀病毒病的挑戰

學生的故事

小五學生卓忻與父母及胞弟住在板間房。由於家中空間有限，他往往只能在走廊讀書及學習。同時，他亦患有專注力失調及過度活躍症，令他難以專心上課，尤其是對默書這類需要以聆聽為主的活動，更感困難。

「友伴童恒」學童支援計劃的韋導師明白到卓忻所面對的困難，耐心與他一同找出課本中經常出現的英文詞彙，與他一同朗讀並為他講解其意思和讀音。此外，導師亦教導卓忻從讀音去推斷串法，以取代死記硬背。

透過計劃，卓忻接受韋導師個別的功課輔導，英語水平得以逐步改善，默書成績更由其前的 0 分躍升至 70 分。卓忻的進步除了備受家長和老師讚賞外，亦令他建立自信，更有能力面對挑戰。

我在提供義工服務時，跟一位缺乏情緒支援的母親交談，她提及學校停課令她要在極具挑戰的經濟環境下同時照顧子女，因而承受相當大的壓力。能夠聆聽她的心聲，協助並紓緩她的壓力，我亦感到安慰。



恒生義工
商業銀行
鍾潔虹

我用電話與長者交談，為他們提供在疫情期間如何保障健康的資訊。許多長者或會感到孤立無援，不懂得如何獲取與疫情相關的可靠資訊。在這充滿不確定性的時期，我們比以往更需要主動接觸各界，予以支持及提供支援。



恒生義工
數碼化業務服務部
程雅盈

我們的社區

提升未來技能

年輕人是社會未來的棟樑，協助他們發展潛能亦是聯合國可持續發展目標中的第4項目標：「優質教育」的重點之一。有見及此，恒生一直支持社區項目，培育及支持年輕人。

「I am...」青年職學平台

年輕人需要為其個人發展和職涯規劃作出明智抉擇。因此，為年輕人提供方便易明及可靠的資訊、最新招聘狀況，以及指導至關重要。

我們與聖雅各福群會合作推出的一站式多功能「I am...」青年職學平台，幫助年輕人發掘興趣，尋找合適的未來職學路向。「I am...」利用聊天機械人(Chatbot)及透過資料匯整分析數據科技，在數碼渠道為15至29歲的年輕人提供個人化建議。平台會根據年輕人的背景及工作經驗，配對合適的導師，讓他們在線實時交流。

用戶亦可透過平台進行性格測試、獲取最新升學及就業資訊，以及觀看相關的網上電視頻道。我們的合作夥伴聖雅各福群會亦提供線下諮詢服務，支援年輕人的職業旅途。



在艱難時期提供支持

2019冠狀病毒病疫情迫使許多人適應新常態，學習如何應對孤獨、失業，以至悲傷等嚴峻的身心挑戰。



作為「I am...」青年職學平台的導師，25歲的吳孝銓接獲許多與疫情影響相關的疑問。學生對於網上課堂和畢業後的前景感到困惑。許多人認為，在充滿不確定性的新常態下，找到穩定工作或理想職業的機會變得更少。

吳先生明白學員目前正面臨前所未見的情況。他分享自己的經驗，建議學員靈活應對不斷變化的環境，嘗試將轉變視為機遇，並保持持續學習的態度。

對吳先生而言，擔任導師也是他自身學習的過程，他需要確保所提供的建議清晰和實用。有了此經驗，吳先生相信現在自己更能向行外人深入淺出地解釋其業內的概念。他一直為學員打氣，在他們感到迷失時幫助他們重回正軌。

我們的社區



提升未來技能



恒生青年前路探索計劃

恒生與香港善導會合作，推行「恒生青年前路探索計劃」，協助有需要的年輕人。服務對象包括少數族裔、更生人士、邊緣青年、正處於法定監管期內人士，以及沒有受過大學教育的青年。計劃透過工作坊、影子實習，以及到辦公室實地考察等，傳授知識及技能，以協助他們就業和創業。

計劃會為參加者提供支援如舉辦基礎創業培訓以及提供個人化的一對一指導。計劃亦於2020年設立網上學習平台，讓年輕人可於網上參加工作坊及培訓。

恒生的高級管理人員更與申請創業基金的年輕人分享專業知識及經驗。

在2014年至2020年間，計劃批核了80個創業基金的申請，當中68%在香港善導會的監督及指導下仍然繼續運作。獲資助的青年從而發掘個人優勢、確立職涯目標、擴闊人際網絡及創業。



主動接觸年輕人



除社區投資外，本行於2018年推出「夠薑蔥」項目，透過社交媒體接觸更多年輕人。項目通過在Instagram專頁(@gogingeronion)及YouTube頻道分享與受眾日常活有關的內容及最新潮流話題，引起共鳴並希望成為他們的夥伴，讓年輕人建立自信，探索生活中的可能性。年內很多課堂和模擬考試都被取消，「夠薑蔥」為此推出首個Instagram模擬考試「instamock exam」，在社交平台上以有趣的方式，協助2020年應考香港中學文憑試的考生準備這場重要的公開考試。「夠薑蔥」其後獲媒體機構表揚，獲頒流動通訊領域金獎。



我們的社區



推動可持續金融及理財教育



收入



儲蓄



消費



捐獻

作為香港具領導地位的本地銀行，推動可持續金融及理財教育與我們的核心銀行業務息息相關。我們致力為年輕人及其家庭提供理財知識和工具，加強未來財務保障。

e\$mart 理財童學會

我們與香港家庭福利會合作推出「e\$mart 理財童學會」，專注於教育香港小學生有關數碼交易和金錢的概念。

念。隨着電子支付日益普及，從小向年輕人傳授金錢的價值，並鼓勵他們培養負責任的消費習慣相當重要。

無現金社會的模擬遊戲能培養學生的財務管理技巧。我們亦為年輕父母舉辦講座，提升家長的財務管理意識及知識，讓他們更易向子女灌輸合適的金錢管理概念及價值觀。



向兒童灌輸理財知識

單親爸爸陳先生*發現難以平衡工作與教育兒子的時間，而且對自己的財務觸覺缺乏信心，不知道應如何向兒子有效灌輸理財知識。參與「e\$mart 理財童學會」後，陳先生學會如何教導及讓兒子自行決定如何管理自己的零用錢，例如就文具等必須品設定預算。陳先生亦明白到從小教育孩子理財的重要性，並能按兒子年齡所需，清晰向他傳授有關金錢管理的知識。

*化名



我們的社區



應對氣候變化

我們於2020年將「應對氣候變化」列入我們社區投資策略，多年以來我們一直致力宣揚環境方面的可持續發展。其中「恒生雲南低碳鄉村」計劃多年來印證了我們對聯合國可持續發展目標中的第13項目標：「氣候行動」的支持。

恒生雲南低碳鄉村

在完成長達10年的沼氣能源計劃後，恒生繼續與長春社合作，自2016年起在中國雲南省推行低碳鄉村計劃。

計劃於2020年開展第3個項目，在雲南德宏的河心場村引入生態旅遊及可持續農業。村民更獲教授種植高經濟價值農作物的技巧。計劃成功改善村民的生活質素，同時減輕此生態敏感地區對自然資源的壓力。

此外，透過安裝節柴灶、太陽能熱水器及太陽能路燈等低碳設施，計劃有助減少柴薪的消耗量，繼而減少碳排放。

計劃中的三條村落往後可持續受惠於這低碳鄉村計劃。在2016年至2020年間，估計計劃減少接近4,500公噸柴薪消耗量，以及接近8,000公噸碳排放量。在2021年起，低碳設施在正常運作下估計更可協助三條村落合共每年減少2,000公噸柴薪消耗量，以及超過4,000公噸碳排放量。

實踐可持續的生活

姚玉文與妻子及兩名兒子在雲南德宏的河心場村生活。由於農地不足以養活家人，姚先生必須離開家人到城市尋找臨時工作。在缺乏穩定收入來源下，姚先生難以支撐一個四人的生活。



在「恒生雲南低碳鄉村」的幫助下，姚先生得以回家與妻兒生活。他們一家獲協助種植及售賣黃精及草果這兩種適合該地區種植的高經濟價值農作物，新增的額外收入足以支援整個家庭所需。

計劃亦教授姚先生利用可持續的種植及生產管理技術提升其務農的生產力，並支持可持續的農業供應鏈。

此外，由於家中已安裝低碳設施，姚氏家庭毋須依賴鄰近森林的資源。他說：「過去我們必須摸黑使用旱廁。但安裝太陽能路燈、沼氣廁所及節柴灶後，我們的生活水平得以大大提升。我衷心感謝這計劃對我們的幫助。」

我們的社區



關懷社會

為實踐關懷社區的承諾，我們於2020年迅速調整方向，以幫助在2019冠狀病毒病疫情受到嚴重影響的人士。同時，我們對長期作出社區貢獻引以自豪，其中包括與香港乒乓總會30年的夥伴合作關係。

恒生乒乓球學院

恒生與香港乒乓總會合辦「恒生乒乓球學院」，透過優質及有系統的培訓，發掘及培育本地乒壇人才。

我們對「恒生乒乓球學院」的支持印證着我們鼓勵所有年齡及背景的人士參與體育運動的承諾。

自2001年起，「恒生乒乓球學院」的受惠人數已接近400,000人，當中包括學生、運動員及教練。於2020年，香港乒乓球代表隊中61%的運動員曾受訓於「恒生乒乓球學院」。

在2020年，雖然只能在情況許可下舉行數次實體的乒乓球培訓，「恒生乒乓球學院」專注於提高公眾藉參與體育運動以保持身心健康的意識，並為社區提供方便的健康資訊，以及有關乒乓球的有趣小知識。我們亦推廣在家運動，提倡在疫情期間保持健康的生活方式。

由乒乓球運動員到大學講師

黃彩琪為前香港乒乓球代表隊隊員，目前是博士畢業生，現為大學講師及乒乓球教練。她相信2019冠狀病毒病能夠為社會帶來機遇，而非障礙。當常規訓練取消時，她嘗試透過電子平台教授及與學生溝通，並使用電子工具令課堂更有趣。彩琪秉持體育精神，在艱難的時期更令她激發意志和決心，挑戰與難關並沒有為她帶來限制。彩琪是「恒生乒乓球學院」2001年首屆的參加者，自此踏上其乒乓球的旅途。



提升所需的訓練動力

由於運動場所因2019冠狀病毒病而關閉，「恒生乒乓球學院」學生羅嘉杰無法進行乒乓球訓練。然而，嘉杰並無因此失落，更藉此機會專注於整體體能訓練，為日後的比賽作好準備。嘉杰感謝教練和「恒生乒乓球學院」的支持，並期望未來能透過參與本地及國際賽事擴闊體育視野。



我們的社區

展望未來

ESG 專訪

利用恒生的專業知識和資源，我們努力以促進可持續和健康增長的方式支持我們的社區。作為社區的一部分，我們有責任分擔解決社會迫切需求的重擔，因為我們相信，如果我們的社會有良好的發展，我們也相得益彰。

企業可持續發展經理
曾芷榆



於2021年，我們將加強應對氣候變化和推動可持續金融及理財教育的努力，同時繼續致力提升年輕人的未來技能。

我們會分別按照約35%、20%、20%及25%的比例分配資源予社區投資策略的四大支柱：「提升未來技能」、「推動可持續金融及理財教育」、「應對氣候變化」及「關懷社會」。我們亦將更着重衡量項目的長遠影響。

我們會繼續積極發掘及回應各種迫切的社會需要，並與社區夥伴緊密合作，實踐我們的社區投資策略，為恒生以至整個社會的可持續發展作出貢獻。

關於本報告

涵蓋範圍

本報告載列本行向員工、客戶、供應商、業務夥伴以及廣大社區促進可持續發展意識所作出的努力及相關活動。

除特別註明外，本報告涵蓋恒生在香港直接控制的業務。由於內地及其他業務佔恒生銀行集團除稅前溢利及總資產的比重並不顯著，因此本報告並未包括相關業務。此處「顯著」意指除稅前溢利及總資產於過去五年的平均比重應超過 5%。除特別註明外，本報告所提及的「本集團」乃指恒生的香港業務及其位於香港的附屬公司。

自 2006 年起，恒生每年均發表網上版的報告，上一份報告於 2020 年 5 月出版。



報告指引

除特別註明外，本報告所載列的所有財務與企業數據，可以直接與本行之《[2020 年年報](#)》比較。

本報告依循國際認可的「全球報告倡議組織」(GRI)可持續發展報告標準 (GRI 標準)和 GRI G4 金融服務界行業披露，以及香港交易及結算所有限公司(香港交易所)的《環境、社會及管治報告指引》《ESG 指引》編製。本報告亦參考永續會計準則委員會 (SASB) 為商業銀行制訂的行業披露準則。

我們已採納香港交易所《ESG 指引》的基礎匯報原則：

重要性

外聘顧問透過持份者參與，分析評估中重要議題的優次。所識別的議題已獲我們的環境、社會及管治披露工作小組及環境、社會及管治督導委員會認可，並由執行委員會審批。董事會亦透過會議知悉此結果。(參閱「[我們的重要議題評估](#)」)

量化

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

平衡

本行檢視及披露我們的成就及有待改進的範疇，務求不偏不倚地呈報本行的表現。

一致性

本行使用一致的披露統計方法，令環境、社會及管治數據日後可作有意義的比較。

關於本報告

我們的服務

我們的主要業務分為：

- [財富管理及個人銀行業務](#)
- [商業銀行業務](#)
- [環球銀行及資本市場業務](#)
- [恒生指數公司](#)

我們的表現

我們對香港經濟發展的直接貢獻包括支持中小企及本地企業、繳納稅款，以及為香港最大私營機構僱主之一。我們善用廣泛的服務和分行網絡，服務本地超過一半來自不同社會界別的成年居民。我們亦積極於環境、人才及社會方面投入資源，為社區發展作出貢獻。

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

我們的經濟表現

經濟 ¹	2020	2019	2018	2017
產生(百萬港元) ²	36,087	43,521	41,220	35,367
分配(百萬港元)	24,415	30,442	29,399	25,954
營運成本	4,691	4,661	4,994	4,282
員工薪酬及福利	6,102	6,229	5,656	5,122
支付出資人的款項	11,214	16,020	14,756	13,198
支付政府的款項 — 香港	2,287	3,465	3,907	3,278
支付政府的款項 — 香港以外	92	36	55	46
慈善捐獻	29	31	31	28
留存(百萬港元) ³	11,672	13,079	11,821	9,413

我們的社區表現

社區	2020	2019	2018	2017
分行數目(截至12月31日)	288	297	286	270
客戶數目(截至12月31日—百萬)	>3	>3	>3	>3
社區投資(百萬港元) ⁴	30	33	32	31

¹ 有關數字涵蓋範圍: 恒生集團(包括恒生及其附屬公司)。

² 產生的直接經濟價值乃本行《年報》內所披露的淨值加上金融投資和出售資產的收入。

³ 留存的直接經濟價值乃產生的直接經濟價值減去分配的直接經濟價值。

⁴ 社區投資包括慈善捐獻及社區贊助。

關於本報告

我們的重要議題評估

我們認真履行作為負責任企業的責任，努力回應持份者關注的議題。重要可持續發展議題乃指該等可能對我們業務聲譽或延續性帶來根本影響，或會影響持份者與恒生作業務往來意向的議題。

此 ESG 報告採取以下步驟以識別相關的議題及其重要性：

1. 識別議題

我們以上年度報告中所列出的 22 項重要議題為基礎，根據行業趨勢調查的結果審閱和完善了議題清單。由於「生物多樣性」已連續多於五年被持份者評定為最不important，我們移除了這個議題。

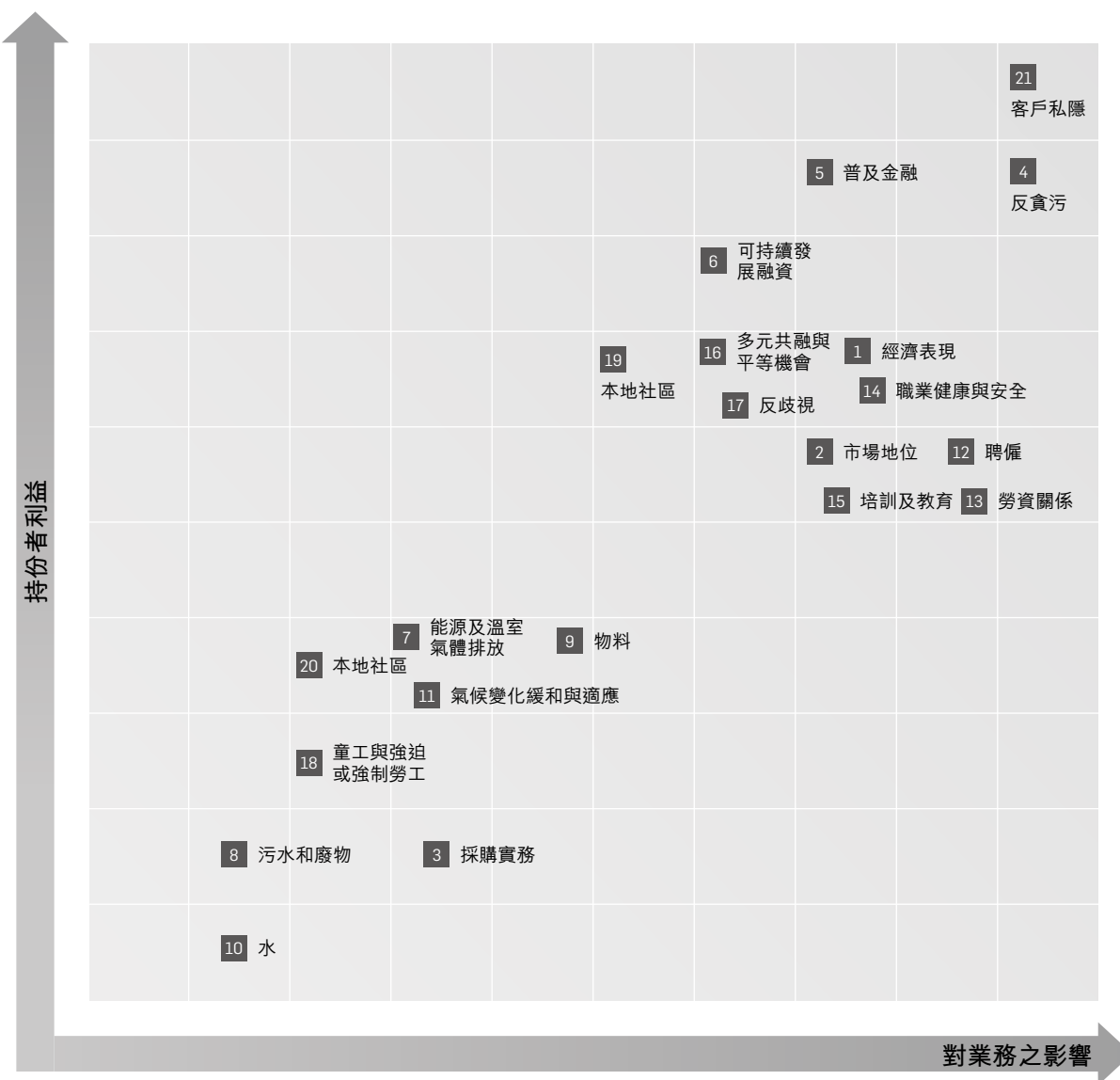
2. 就議題排序

合共 358 名持份者參與網上調查，就已識別之議題的重要性進行排序。持份者亦回答應否保留去年的重要議題，以及應否考慮額外議題。相關數據用於繪製可持續發展矩陣。

3. 驗證結果

從持份者參與及同行基準比評所收集的質性回饋，驗證重要議題評估的結果。建議的重要議題經由環境、社會及管治披露工作小組及環境、社會及管治督導委員會討論，並由執行委員會批准。董事會亦透過會議知悉此結果。

恒生的重要議題



關於本報告

我們的重要議題評估

我們識別出21項重要議題，當中13項被評為與本行業務和營運最為相關。該13項議題所影響的範疇及其參考章節詳列如下。

重要議題	重要議題影響的範疇						參考
	恒生內部		恒生外部 (主要持份者)				
	員工	客戶	業務夥伴	監管機構	供應商	非政府組織	
經濟							
1. 經濟表現	✓	✓	✓	✓	✓	✓	關於本報告
2. 市場地位	✓	✓	✓	✓	✓		關於本報告
4. 反貪污	✓	✓	✓	✓	✓	✓	積極管理風險 ； 我們的員工
5. 普及金融	✓	✓				✓	我們的客戶 ； 我們的社區
6. 可持續發展融資	✓	✓		✓			我們的持份者 ； 我們的客戶
社會							
12. 聘僱	✓	✓	✓	✓	✓	✓	積極管理風險 ； 我們的員工 ； 我們的社區
13. 勞資關係	✓						我們的員工
14. 職業健康與安全	✓	✓	✓	✓			我們的員工
15. 培訓及教育	✓						積極管理風險 ； 我們的員工
16. 多元共融與平等機會	✓	✓	✓	✓		✓	積極管理風險 ； 我們的員工
17. 反歧視	✓	✓	✓	✓	✓	✓	積極管理風險 ； 我們的員工
19. 本地社區	✓	✓	✓	✓		✓	我們的社區
21. 客戶私隱	✓	✓	✓	✓			積極管理風險 ； 我們的客戶

關於本報告

資料搜集

本行代表各業務及職能部門的ESG大使負責統籌搜集資料，並諮詢相關人士和團隊。為確保ESG披露的質素、準確性及透明度，我們採用本行的「三道防線」框架，收集及驗證ESG數據。(見右文)整個過程由我們的環境、社會及管治披露工作小組負責監督。

報告核查

本報告經香港品質保證局獨立核查，符合 GRI 標準(核心選項)及香港交易所的《ESG 指引》之要求，並參照 SASB 為商業銀行制訂的行業披露信息。(參閱「[報告審核](#)」)

從內部推動可持續發展

ESG大使及第一道防線由各部門及業務單位的主管任命，協助確保報告的透明度，並分析其專業領域內有關ESG的趨勢。本行每年檢討他們的任命。我們每年舉辦工作坊，討論ESG趨勢及同業最佳常規，當中包括管理日常營運面對的氣候風險的舉措。透過每年的工作坊及定期溝通，我們識別與本行相關的ESG事宜，並促進與持份者溝通的方法。

ESG大使的主要職責包括：



我們的第一道防線負責審閱ESG大使提供的質性及量性資料及相關證據。第二道及第三道防線則作為獨立功能，在必要時審閱ESG大使提供的資料。

報告審核



核實聲明

範圍及目的

香港品質保證局已對恒生銀行有限公司(「恒生」)的環境、社會及企業管治報告 2020(「報告」)的全部內容進行獨立驗證。報告詳述了恒生在 2020 年內對於可持續發展的推動及倡議工作。

此核實聲明的目的是對報告所記載之內容提供合理保證。報告是根據全球報告倡議組織(GRI)的《可持續發展報告標準》的「核心」選項，GRI G4《金融服務業揭露》及香港交易及結算有限公司的《環境、社會及管治報告指引》的要求編製。報告並參照可持續發展會計準則委員會有關商業銀行的標準《可持續發展會計準則委員會標準》披露信息。

保證程度和核實方法

核實工作是根據國際審計與核證準則委員會發佈的《國際核證聘用準則 3000》(修訂版)「歷史財務資料審計或審閱以外的核證聘用」和國際標準化組織 (ISO) 14064:3

溫室氣體主張之確證與查證附指引之規範執行。核實過程是為獲取恰當的合理保證意見和結論而制定。核實的範圍包括 GRI 的《可持續發展報告標準》，GRI G4《金融服務業揭露》，《環境、社會及管治報告指引》及可持續發展會計準則委員會標準。

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

獨立性

恒生負責收集和陳述在報告內的資料。香港品質保證局不涉及收集和計算此報告內的數據或參與編撰此報告。香港品質保證局的核實過程是獨立於恒生。就提供此核實服務而言，香港品質保證局與恒生之間並無任何會影響香港品質保證局獨立性的關係。

結論

核實結果顯示：

- 報告是按照 GRI 的《可持續發展報告標準》的「核心」選項，GRI G4《金融服務業揭露》的要求編制；

- 報告符合《環境、社會及管治報告指引》的披露責任條文；
- 報告參照可持續發展會計準則委員會標準披露信息；
- 報告平衡、清晰、具比較性和及時地將恒生的可持續發展表現包括所有重要和相關的可持續發展範疇闡述；
- 報告內的數據和資料可靠完整。

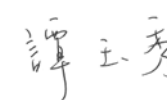
總括而言，香港品質保證局對報告作出合理保證並確定恒生披露其可持續發展表現在各方面均具透明度。報告中的信息是客觀，具回應性且準確。

香港品質保證局



沈小茵
審核主管

2021 年 4 月



譚玉秀
企業業務總監

內容索引

GRI 標準、香港交易所的《ESG 指引》及 SASB 準則內容索引

以符號 # 標記的項目均由香港品質保證局選出並進行嚴格查核，是報告核實過程其中一部分，以制定對本報告的意見和結論(參閱「[報告審核](#)」)。

GRI 標準披露項目	香港交易所 ESG 指引	SASB 準則	披露說明	參考
一般披露				
GRI 102 一般披露 2016				
機構概況				
102-1			機構名稱	封面 ； 目錄
102-2			活動、品牌、產品與服務	關於本報告
102-3			總部位置	香港。
102-4			營運地點	香港、中國內地及其他。
102-5			所有權與法律形式	在香港交易所上市。
102-6			服務的市場	報告範疇 ； 關於本報告
102-7			機構規模	我們的員工 ； 關於本報告
102-8 [#]	KPI B1.1		員工及其他工作者的資料	我們的員工 > 本行員工統計數字一覽表
102-9	KPI B5.1		供應鏈	積極管理風險 > 負責任的價值鏈 > 維護供應鏈誠信
102-10			機構及其供應鏈的重要變化	在 2020 年內，本行及我們的供應鏈並無重大轉變。
102-11			預警原則或方針	《2020 年年報》：企業管治報告(第120-147頁) 積極管理風險

內容索引

GRI 標準披露項目	香港交易所 ESG 指引	SASB 準則	披露說明	參考
102-12			外部倡議	我們的 ESG 旅程 > 追求卓越環境 ；我們的員工 > 學習培訓和技能發展 > 提供青年機會 > 支持行業舉措 ；我們的環境 > 我們的環境管理 > 提倡環保
102-13			機構的會員資格	我們的持份者 > 行業協會會員資格 ；我們的環境 > 我們的環境管理 > 提倡環保
策略				
102-14			決策者聲明	董事會聲明及行政總裁的話
道德與誠信				
102-16			價值、原則、標準和行為規範	行政總裁的話 ； 積極管理風險 ； 我們的客戶 ； 我們的員工 ； 我們的環境 ； 我們的社區
102-17	KPI B7.2	FN-CB-510a.2	關於道德的建議和關注問題的機制	積極管理風險 > 管理多元風險 > 舉報
管治				
102-18			管治架構	董事會聲明及行政總裁的話 ；我們的 ESG 旅程 > 我們的 ESG 管治 ；積極管理風險 > 管理多元風險 > 合規 ； 加強網絡安全 ； 平等機會、反歧視和保障人權 《2020 年年報》：企業管治報告(第 120-147 頁)
與持份者溝通				
102-40 [#]			持份者組別名單	我們的持份者 > 與各持份者緊密溝通
102-41			集體談判協議	2020 年此項目百分比為零。

內容索引

GRI 標準披露項目	香港交易所 ESG 指引	SASB 準則	披露說明	參考
102-42 [#]			識別和選擇持份者的方法	我們的持份者 > 與各持份者緊密溝通
102-43 [#]	KPI B6.2		持份者參與的方式	我們的 ESG 旅程 > 可持續發展行動 ；我們的持份者 > 與各持份者緊密溝通
102-44 [#]	KPI B6.2		提出之關鍵議題與關注事項	我們的持份者 > 回應持份者的關注
匯報實務				
102-45			綜合財務報表中所包含的實體	《2020 年年報》
102-46			界定報告內容和議題邊界	關於本報告
102-47			重大議題表列	關於本報告 > 我們的重要議題評估
102-48			資訊重編	沒有就去年的報告內容作調整。
102-49			匯報上的改變	沒有重大轉變。
102-50			匯報期	報告範疇
102-51			上一份報告的日期	我們上一份報告為《企業可持續發展報告 2019》，於 2020 年 5 月出版。
102-52			匯報周期	《環境、社會及管治報告》為每年出版。
102-53			有關本報告問題的聯絡人	esg.report@hangseng.com
102-54			依循 GRI 標準進行匯報的聲明	本報告依循 GRI 標準(核心選項)編製。
102-55			GRI 內容索引	內容索引
102-56			外部保證	關於本報告 > 報告核査 ； 報告審核

內容索引

GRI 標準披露項目	香港交易所 ESG 指引	SASB 準則	披露說明	參考
經濟標準系列				
GRI 201 經濟表現 2016				
103-1, 103-2, 103-3			管理方針	行政總裁的話
201-1	KPI B8.2		所產生及分配的直接經濟價值	關於本報告 > 我們的表現
GRI 202 市場定位 2016				
103-1, 103-2, 103-3	GD B1		管理方針	我們的員工
202-2			僱用當地居民為高層管理人員的比例	《2020 年年報》：委任及重選董事(第124頁) ； 董事及高層管理人員簡介(第148-161頁) 我們的員工
GRI 204 採購實務 2016				
103-1, 103-2, 103-3	GD B5, KPI B5.2		管理方針	積極管理風險 > 管理多元風險 > 舉報 ；負責任的價值鏈 > 維護供應鏈誠信 ； 維護人權 ； 鞏固承辦商夥伴關係 ； 善用網上風險評估報告
204-1 [#]			來自當地供應商的採購支出比例	積極管理風險 > 負責任的價值鏈 > 維護供應鏈誠信
GRI 205 反貪腐 2016				
103-1, 103-2, 103-3	GD B7		管理方針	積極管理風險 > 管理多元風險 > 合規 ； 金融犯罪 ； 反賄賂及貪污 ； 職員行為守則及員工意識 ； 利益衝突 ； 舉報 ；負責任的價值鏈 > 維護供應鏈誠信 ； 鞏固承辦商夥伴關係 ； 善用網上風險評估報告
205-2 [#]			有關反貪腐政策和程序的溝通及培訓	積極管理風險 > 管理多元風險 > 合規 ； 金融犯罪 ； 職員行為守則及員工意識 ； 反賄賂及貪污 ； 舉報 ；負責任的價值鏈 > 善用網上風險評估報告 ；我們的員工 > 學習培訓和技能發展

內容索引

GRI 標準披露項目	香港交易所 ESG 指引	SASB 準則	披露說明	參考
205-3	KPI B7.1		已確認的貪腐事件及採取的行動	積極管理風險 > 管理多元風險 > 金融犯罪 ； 反賄賂及貪污
環境標準系列				
GRI 301 物料 2016				
103-1, 103-2, 103-3	GD A2, GD A3, KPI A3.1		管理方針	我們的 ESG 旅程 > 追求卓越環境 ；積極管理風險 > 負責任的價值鏈 > 維護供應鏈誠信 ；我們的環境 > 我們的環境管理
301-1	KPI A2.5		所用物料的重量或體積	我們的環境 > 我們的環保表現 所用的包裝物料並非業務的重要議題，故此沒有就這指標作披露。
GRI 302 能源 2016				
103-1, 103-2, 103-3	GD A2, GD A3, KPI A1.5, KPI A2.3, KPI A3.1		管理方針	我們的 ESG 旅程 > 我們的 ESG 策略 ； 追求卓越環境 ；積極管理風險 > 負責任的價值鏈 > 維護供應鏈誠信 ；我們的環境 > 我們的環境管理
302-1 [#]	KPI A2.1		機構內部的能源消耗量	我們的環境 > 我們的環保表現
302-3 [#]	KPI A2.1		能源強度	我們的環境 > 我們的環保表現
GRI 303 水 2018				
103-1, 103-2, 103-3	GD A2, GD A3, KPI A2.4, KPI A3.1		管理方針	我們的 ESG 旅程 > 追求卓越環境 ；我們的環境 > 我們的環境管理
303-3	KPI A2.2		取水量	我們的環境 > 我們的環保表現 營運中只使用水務署供水。香港缺水情況低，求取水源時亦沒有任何問題。

內容索引

GRI 標準披露項目	香港交易所 ESG 指引	SASB 準則	披露說明	參考
GRI 305 排放 2016				
103-1, 103-2, 103-3	GD A1, GD A3, KPI A1.1, KPI A1.5, KPI A3.1		管理方針	行政總裁的話 ；我們的 ESG 旅程 > 我們的 ESG 策略 ； 追求卓越環境 ；積極管理風險 > 負責任的價值鏈 > 維護供應鏈誠信 ；我們的環境 > 我們的共同責任 ； 我們的環境管理 氣體排放並非業務的重要議題，故此沒有就這指標作披露。
305-1 [#]	KPI A1.2		直接(範疇一)溫室氣體排放	我們的環境 > 我們的環保表現
305-2 [#]	KPI A1.2		能源間接(範疇二)溫室氣體排放	我們的環境 > 我們的環保表現
305-3 [#]	KPI A1.2		其他間接(範疇三)溫室氣體排放	我們的環境 > 我們的環保表現
305-4 [#]	KPI A1.2		溫室氣體排放強度	我們的環境 > 我們的環保表現
GRI 306 污水和廢物 2016				
103-1, 103-2, 103-3	GD A1, GD A3, KPI A1.6, KPI A3.1		管理方針	我們的 ESG 旅程 > 追求卓越環境 ；我們的環境 > 我們的共同責任 ； 我們的環境管理
306-2 [#]	KPI A1.3, KPI A1.4, KPI A1.6		按類別及處置方法劃分的廢物	我們的環境 > 我們的環保表現 鑑於與業務性質無關，有害廢料並非我們直接營運的重要議題。
GRI 307 遵守有關環境保護的法規 2016				
307-1	GD A1		違反環境方面的法律和規定	我們的環境 > 我們的環境管理 在 2020 年，我們沒有受到任何有關環境法例或法規訴訟的裁決。

內容索引

GRI 標準披露項目	香港交易所 ESG 指引	SASB 準則	披露說明	參考
社會標準系列				
GRI 401 僱傭 2016				
103-1, 103-2, 103-3	GD B1		管理方針	行政總裁的話 ；我們的 ESG 旅程 > 我們的 ESG 策略 ； 可持續發展行動 ； 我們的員工
401-1	KPI B1.2		新聘僱員和員工流失	我們的員工 > 本行員工統計數字一覽表
GRI 402 勞資關係 2016				
103-1, 103-2, 103-3			管理方針	行政總裁的話 ；我們的員工 > 提升表現及參與度 > 員工投入感與溝通
402-1			關於營運變化的最短通知期	我們的員工 > 提升表現及參與度 > 員工投入感與溝通
GRI 403 職業健康與安全 2018				
103-1, 103-2, 103-3	GD B2, KPI B2.3		管理方針	行政總裁的話 ；我們的 ESG 旅程 > 我們的 ESG 策略 ； 可持續發展行動 ；我們的員工 > 促進職業健康與安全
403-1			職業健康與安全管理系統	我們的員工 > 促進職業健康與安全
403-4			有關職業安全衛生之工作者參與、諮商和溝通	我們的員工 > 促進職業健康與安全
403-5			有關職業安全衛生之工作者訓練	我們的員工 > 促進職業健康與安全
403-9 [#]	KPI B2.1, KPI B2.2		因工受傷	我們的員工 > 本行員工統計數字一覽表
GRI 404 培訓與教育 2016				
103-1, 103-2, 103-3	GD B3		管理方針	行政總裁的話 ；我們的 ESG 旅程 > 我們的 ESG 策略 ； 可持續發展行動 ；我們的員工 > 學習培訓和技能發展

內容索引

GRI 標準披露項目	香港交易所 ESG 指引	SASB 準則	披露說明	參考
404-1 [#]	KPI B3.1, KPI B3.2		每名員工每年平均受訓時數	我們的員工 > 學習培訓和技能發展
404-3			定期接受績效及職業發展評核的員工百分比	我們的員工 > 提升表現及參與度
GRI 405 多元化與平等機會 2016				
103-1, 103-2, 103-3	GD B1		管理方針	積極管理風險 > 管理多元風險 > 平等機會、反歧視和保障人權 ； 職員行為守則及員工意識 ； 我們的員工
405-1	KPI B1.1		公司管治團隊及員工多元性	《2020 年年報》：董事會成員(第121-122頁) ； 董事及高層管理人員簡介(第148-161頁) 我們的員工 > 促進平等機會與多元共融 ； 本行員工統計數字一覽表
GRI 406 反歧視 2016				
103-1, 103-2, 103-3	GD B1		管理方針	積極管理風險 > 管理多元風險 > 平等機會、反歧視和保障人權 ； 職員行為守則及員工意識 ；我們的員工 > 提升表現及參與度 > 同工同酬 ； 促進平等機會與多元共融
406-1			歧視事件及採取的糾正行動	積極管理風險 > 管理多元風險 > 平等機會、反歧視和保障人權 ；我們的員工 > 促進平等機會與多元共融

內容索引

GRI 標準披露項目	香港交易所 ESG 指引	SASB 準則	披露說明	參考
GRI 412 人權評估 2016				
103-1, 103-2, 103-3	GD B4, KPI B4.1, KPI B4.2		管理方針	積極管理風險 > 管理多元風險 > 平等機會、反歧視和保障人權 ；舉報；負責任的價值鏈 > 推動負責任融資 ； 維護人權 ；我們的員工 > 促進平等機會與多元共融 童工及強迫勞工並非業務的重要議題，故此沒有就該兩項指標作披露。
412-2			關於人權政策或程序的員工培訓	積極管理風險 > 管理多元風險 > 平等機會、反歧視和保障人權 ；我們的員工 > 促進平等機會與多元共融
GRI 413 本地社區 2016				
103-1, 103-2, 103-3	GD B8, KPI B8.1		管理方針	行政總裁的話 ；我們的 ESG 旅程 > 我們的 ESG 策略 ； 可持續發展行動 ；我們的客戶 > 以科技成就可能 ； 便利的銀行服務 ； 我們的社區
413-1 [#]			有本地社區參與、影響評估和發展計劃的營運活動	我們的客戶 > 以科技成就可能 ； 便利的銀行服務 ； 我們的社區
GRI 416 客戶健康與安全 2016				
103-1, 103-2, 103-3	GD B6		管理方針	行政總裁的話 ；我們的客戶 > 透明度、問責及選擇 > 客戶安全
416-1	KPI B6.1, KPI B6.4		評估產品和服務類別對健康和安全的衝擊	我們的客戶 > 透明度、問責及選擇 > 客戶安全 本行提供之金融服務不會因健康及安全理由而回收。

內容索引

GRI 標準披露項目	香港交易所 ESG 指引	SASB 準則	披露說明	參考
GRI 418 客戶私隱 2016				
103-1, 103-2, 103-3	GD B6, KPI B6.2, KPI B6.5	FN-CB-230a.2	管理方針	積極管理風險 > 管理多元風險 > 金融犯罪 ； 資料私隱 ； 加強網絡安全 ； 我們的客戶 > 透明度、問責及選擇 > 客戶私隱
418-1	GD B6, KPI B6.2	FN-CB-230a.1	違反客戶私隱及遺失客戶資料方面獲 證實的投訴	積極管理風險 > 管理多元風險 > 資料私隱 於2020年，本行涉及9宗數據洩露案件，共有10個帳戶持有人受到影響。
GRI 419 遵守社會及經濟領域的法規 2016				
419-1	GD B1, GD B2, GD B4, GD B6, GD B7	FN-CB-510a.1	違反社會與經濟領域的法律和規定	在2020年，我們沒有受到任何有關僱傭實務、職業健康及安全、童工 或強迫勞工、產品責任，以及貪腐訴訟的裁決。
419-1	KPI B6.3		描述與維護及保障知識產權有關的 慣例	我們的客戶 > 透明度、問責及選擇

內容索引

GRI 行業披露及 SASB 準則內容索引

GRI 行業披露項目	SASB 準則	金融服務業行業披露說明	參考
產品及服務標示			
G4-DMA		管理方針	我們的客戶 > 透明度、問責及選擇 ； 以科技成就可能 ； 便利的銀行服務
產品組合			
G4-DMA		管理方針	積極管理風險 > 負責任的價值鏈 > 推動負責任融資 ； 維護供應鏈誠信 ；我們的員工 > 學習培訓和技能發展
G4-FS6	FN-CB-410a.1	按特定地區、規模(如：大/中/小企業)及行業劃分，各項業務所佔的百分比	《2020年年報》：按類分析(第199-202頁)
G4-FS7		各業務為創造特定社會效益而設的產品和服務，按其目的劃分的金額	我們沒有公開報告各業務為創造特定社會效益而設的產品和服務，按其目的劃分的金額。
G4-FS8		各業務為創造特定環境效益而設的產品和服務，按其目的劃分的金額	我們沒有公開報告各業務為創造特定環境效益而設的產品和服務，按其目的劃分的金額。
	FN-CB-550a.2	說明企業如何將強制性和自願性壓力測試結果納入資本充足性計劃，長期企業戰略和其他業務活動當中。	《2020年年報》：管理層討論及分析 > 風險 > 風險管理工具 > 壓力測試及復元計劃(第51頁)
審計			
G4-DMA		管理方針	積極管理風險

內容索引

GRI 行業披露項目	SASB 準則	金融服務業行業披露說明	參考
積極擁有權			
G4-DMA		管理方針	我們沒有公開報告機構因持有一定股份數額並具有表決權或建議權利的股權投資，可利用投票制度以影響環境或社會相關議題之投票政策。所有附屬公司均受滙豐集團的可持續發展政策所涵蓋。
G4-FS10	FN-CB-410a.2	投資組合中在環境或社會議題上與匯報機構有互動的公司百分比及數目	積極管理風險 > 負責任的價值鏈 > 推動負責任融資
G4-FS11		經正面及負面環境或社會審查的資產百分比	我們沒有公開報告經正面及負面環境或社會審查的資產百分比。所有附屬公司均受滙豐集團的可持續發展政策所涵蓋。
本地社區			
G4-FS13	FN-CB-240a.4	在人口密度低或貧困地區營運點的類別	我們的客戶 > 便利的銀行服務
G4-FS14	FN-CB-240a.4	改善弱勢社群取得金融服務的措施	我們的社區 > 推動可持續金融及增進理財知識 > eSmart 理財童學會 ；我們的客戶 > 便利的銀行服務