



恒生銀行已連續14年發表《企業可持續發展報告》。過去一年，恒生加強可持續發展的策略，除繼續聚焦員工的福祉，亦與員工及持份者保持坦誠的溝通，並加強與夥伴合作，為社會帶來正面而有意義的改變。

恒生作為香港具領導地位的本地銀行，服務逾半居港成年人口，致力成為最佳企業公民。於2018年，恒生連續11年獲香港大學民意研究計劃評為本港金融業內企業社會責任表現最佳之機構。同時，我們在香港財務策劃師學會首屆舉辦之「理財教育領袖大獎暨優質財策企業2018」中，獲頒「年度最佳企業理財教育領袖」獎項。此外，恒生乃多個可持續發展指數的成份股，包括「富時發達市場社會責任指數」、「MSCI 太平洋除日本社會責任投資指數」、「恒生可持續發展企業指數系列」，以及「香港企業可持續發展指數」。

恒生時刻恪守高水平的企業管治原則，維護最佳金融服務提供者的聲譽。為確保我們披露的資訊具透明度及能回應持份者的關注，本報告乃根據國際「全球報告倡議組織」（GRI）與香港交易及結算所有限公司的環境、社會及管治報告指引編製。

追求卓越

恒生持續令服務優化、多元化及數碼化，讓客戶能隨時隨心輕鬆理財。2018年其中一項重大發展，是推出快速支付系統「轉數快」，這項體現智慧銀行概念的服務連接恒生個人及商業網上及流動理財平台，以及為零售客戶而設的人工智能助理HARO，令客戶更易於及即時使用數碼跨行支付服務。為配合客戶不斷轉變的需求，我們繼續投放資源提升數碼服務，並推出創新、安全的支付方案，以提供更佳、更便捷的數碼服務體驗。

“ 展望未來，恒生將繼續秉持誠信、創新和共融的宗旨，實踐可持續發展及提供卓越服務，並履行金融機構與良好企業公民所肩負的責任。 ”





以人為本

在競爭激烈的就業市場，恒生深信要令員工愉快、健康及投入工作，提供具支援的工作環境、給予發展事業的機會，並能促進員工福祉皆相當重要。我們推動彈性工作政策，協助員工規劃工作與生活的時間。於2019年，我們優化員工的休假及醫療福利計劃。另一重要發展是進行連串辦公大樓翻新工程，令工作空間更為開放，促進員工協作。我們亦提倡「敢言」文化，以建立互信及創新思維。例子之一為定期舉行員工大會及非正式的意見交流會，令員工可各抒己見，以讓管理層知悉。

培育青年

基於「年輕人是我們的未來」，恒生多個企業可持續發展項目皆為裝備青少年就業及創業技能。自2009年起，恒生共投放逾港幣2.77億元於社區發展項目，其中大部分用以支持青少年發展，當中我們將於2019年推出的「I am... 青年職學平台」，乃首個結合智能助理及網上職學達人概念的計劃，為數碼新一

代提供個人化及即時的升學就業資訊。此外，我們在2018年已推出香港首個朋輩調解流動應用程式，向更多本地小學生教授以調解化紛爭的技巧。這兩個項目反映恒生站在數碼前沿，積極與未來社會的主人翁溝通。

綠色未來

氣候變化是影響所有人的全球問題，因此恒生致力在營運上實踐環保的理念。例如，我們採納中央環保廢物收集箱政策，以回收及減少廢物，並減少使用紙張和塑膠。恒生於今年榮膺多項環保獎譽，包括中電首屆「創新節能企業大獎」之「高峰用電管理卓越大獎」。



持續發展

恒生作為良好企業公民，冀望社區能日趨美好。我們將繼續與各持份者保持聯繫，了解他們所想，並運用新科技回應他們所需。展望未來，恒生將繼續秉持誠信、創新和共融的宗旨，實踐可持續發展及提供卓越服務，並履行金融機構與良好企業公民所肩負的責任。

恒生銀行
副董事長兼行政總裁
鄭慧敏

