

## 我們的信念

### 策略

恒生是香港具領導地位的本地銀行，我們的可持續業務增長策略以提供優質服務為基礎。本行致力滿足客戶需要、為股東增值、令員工得以一展所長，並盡力為促進本地經濟和建立公民自豪感作出貢獻。我們鼓勵持份者參與，以助我們衡量各方利益。

過去，我們憑着競爭優勢，包括可靠品牌、龐大客戶基礎和全面之銷售網絡，令業務達到可持續增長。我們會力求進取，以及不斷向前發展並提升服務能力，以滿足現在和未來客戶日益複雜之需求。

為支持長遠業務增長，我們採取措施，以提供更方便、易用及多元化之服務。為提升客戶體驗及推動業界的創新發展，我們會對科技投放更多資源，包括與同業合作發展貿易融資區塊鏈平台，藉此提高服務效率、降低風險以及向客戶提供更方便的融資服務。我們亦積極參與其他金融科技發展，包括「快速支付系統」及「開放應用程式介面」，以期能推動創意和合作，發展創新及方便之銀行服務。

我們完善的跨境業務營運基礎，將有助促進於內地的核心銀行業務增長，以及把握粵港澳大灣區及「一帶一路」等重大發展所帶來的新機遇。

我們亦繼續加強員工的投入感，提升員工福祉，藉此建立一個能夠鼓勵創新，加強合作和發揮創意的工作文化及環境。

我們之漸進增長策略，會以客戶之方便程度和選擇為服務體驗之重心。我們作為僱主及金融服務提供者，亦同時肩負企業社會責任，會不斷精益求精，並繼續與持份者緊密連繫，推動產品和服務創新，以及秉持高水平的營運和合規標準。

### 恒生企業可持續發展模式



### 經營原則

我們的使命是在誠信行事、創新求進及財務實力等核心價值的基礎上，提供優質服務，從而達至超越持份者期望的利潤和業務增長。

我們深信達到使命的最佳方法，是把實踐企業責任視為整個業務營運過程的要務，而且不斷尋求更有效的新方法，推動客戶、員工和本地社區共同參與。我們不斷完善我們的長遠發展策略，同時亦非常重視我們業務的營運方法。

全面的策略有助我們妥善管理風險，找出可以提高效率和擴展商機之領域。由於持份者除了關注經濟表現，對金融服務行業的社會和環保表現亦日益重視，因此全面的策略也有助提升我們的競爭力。



# 我們的信念



## 持份者參與

**我**們以開放和積極的態度與高度影響我們業務，或在營運上受我們影響的人士聯繫。透過持份者分析和關係配對，我們確認了主要持份者為客戶、員工、股東、供應商和業務夥伴、監管機構及社會大眾（參閱右表）。

加深了解持份者的觀點、優次考慮和價值觀，有助我們更能滿足持份者不斷改變的需要、積極及具創意地把握機遇，迎接挑戰。作為金融服務提供者、僱主及良好公民，我們致力以忠誠及互信與各方建立長遠的關係。這種營運方式亦為我們的社區帶來正面發展，從而推動本行的可持續發展策略。

恒生透過多個渠道鼓勵持份者參與，包括客戶調查、員工內聯網、企業社會責任項目，及以社區為本的義工活動等，藉此為香港的可持續發展帶來最大而正面的影響。

今年，在籌備製作本報告的過程中，約280名內部和外界持份者參與我們的網上調查和焦點小組討論。為了解業內常規，我們首次邀請同業公司參加我們的持份者參與項目。

持份者的意見有助我們了解其對我們的管治、管理和可持續發展披露的期望和關注。為確保公開對話和公正持平，參與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當責性之下的包容性、重大性和回應性原則進行。持份者每年相應的參與方式如下。

## 2018年所舉辦的參與活動

持份者	主要參與方式及頻率
<b>客戶</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>日常營運 / 交流</li> <li>金融市場最新資訊</li> <li>客戶關係經理探訪 / 會面</li> <li>季度講座 / 會議</li> <li>提升客戶忠誠度的活動</li> <li>客戶滿意度調查</li> <li>恒生意見平台</li> </ul>
<b>股東</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>股東周年大會</li> <li>企業通訊，包括但不限於致股東信件 / 通函及會議通知</li> <li>《中期報告》與《年報》</li> <li>業績公佈</li> </ul>
<b>員工</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>員工調查</li> <li>小組討論</li> <li>會議面談</li> <li>培訓與工作坊</li> <li>工作表現與事業晤談</li> <li>員工內聯網</li> <li>業務簡介會</li> <li>由行政總裁和業務 / 職能部門主管主持的員工溝通大會，以傳達特定議題，例如本行策略和業績</li> <li>由行政總裁和管理人員定期主持的「意見交流會」，與員工討論和分享特定議題</li> <li>讓不同部門的員工及高級管理人員認識及連繫的「Speed Networking」，以有趣、節奏明快的方式進行非正式交流</li> <li>由業務 / 職能部門主辦的論壇，介紹其工作範疇，擴闊員工的視野，了解內部工作機會的前景，有助未來發展</li> <li>僱員退休委員會的員工代表</li> <li>義工活動</li> <li>企業責任活動 / 通訊</li> <li>企業責任項目的參與</li> </ul>
<b>業務分析員 / 投資者</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>業績公佈</li> <li>業績公佈後的業務簡介會</li> <li>高級管理人員會議</li> <li>投資者關係會議</li> </ul>

持份者	主要參與方式及頻率
<b>業務夥伴</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>報告</li> <li>會議</li> <li>探訪</li> <li>聚會與講座</li> <li>鞏固關係的活動</li> </ul>
<b>監管機構</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>會議</li> <li>合規報告</li> <li>實地視察</li> <li>突擊查問</li> <li>通告 / 指引</li> </ul>
<b>傳媒</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>新聞發佈會</li> <li>新聞稿</li> <li>高級管理人員訪問</li> <li>業績公佈</li> <li>傳媒聚會</li> </ul>
<b>非政府組織</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>義工活動</li> <li>社區投資和捐獻</li> <li>企業責任活動 / 通訊</li> <li>員工工作坊</li> <li>會議</li> <li>探訪</li> </ul>
<b>金融界同業</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>策略性的合作項目</li> <li>集團通告</li> <li>集團員工溝通大會</li> <li>香港銀行公會會議與通告</li> </ul>
<b>專業團體 (包括評級機構)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>會議</li> <li>探訪</li> <li>會籍</li> <li>委員會 / 工作小組</li> <li>工作坊</li> <li>外部稽核</li> <li>指數評核 / 問卷調查</li> <li>金融教育合辦計劃</li> </ul>
<b>供應商</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>供應商風險管理程序</li> <li>供應商盡職審查程序</li> <li>年度供應商表現檢討</li> <li>會議</li> <li>實地視察</li> </ul>

## 回應主要持份者的關注所採取的措施 >>

**恒**生透過多方面的渠道，讓持份者有充足的機會向本行表達他們所關注的範疇。在本報告所涵蓋的期間，多個內部及外界持份者向本行提出廣泛而具建設性的意見，我們亦迅速作出有效回應。以下列舉多個具建設性的意見，及我們如何回應相關提問。

### 保護客戶私隱

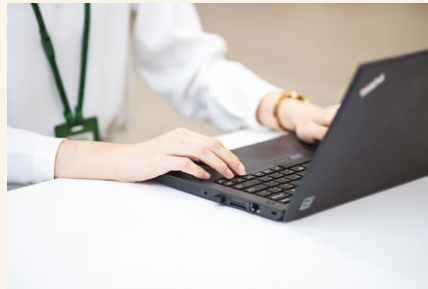
客戶、分析員、投資者：

「最近發生了許多資料私隱事件。一旦發生違反客戶私隱事件，恒生會如何處理？」

#### 我們的措施：

恒生遵守《個人資料（私隱）條例》。於2018年，外部評估機構畢馬威會計師事務所根據香港金融管理局（金管局）發出的《監管政策手冊》（手冊）中的「電子銀行的風險管理」單元，對本行的個人網上銀行進行獨立評核。該評核確認本行符合手冊所規定的所有資料私隱要求。

我們不斷加強資料私隱政策，並指導員工如何匯報資訊安全事件，包括提供香港資料私隱合規培訓。我們已實施清理辦公桌政策，以減低未經授權下獲取資料的機會。我們網絡安全的專責人員會調查違規情況，並在必要時將事件上報予嚴重事故組。



### 保護環境

員工、非政府組織、分析員、投資者：

「恒生已實施各種保護環境的措施。在營運上，內部有何措施推行綠色辦公室？」

#### 我們的措施：

2018年，本行繼續在環境管理和綠色營運方面維持領導地位，這皆受本行員工和社會大眾重視。回顧本年度，我們增設活動為本工作間，助我們更有效運用空間。電子存檔及電子簽署進一步使我們邁向無紙化辦公室。我們透過中央垃圾箱、回收箱、自攜咖啡杯獎勵計劃、停用即棄飲管和停用塑料等措施減少廢物。

為了減少能源消耗，我們在晚上7:30後關閉所有非必要的照明系統。2018年，我們溫室氣體總排放量（範疇一、二及三）和能源總消耗量分別減少5.55%和5.83%。

此外，我們於本年度推出「恒生綠色融資推廣計劃」，鼓勵企業客戶添置環保設備，以提升資源效率、減少污染，協助公司實現可持續增長。



### 回應主要持份者的關注所採取的措施 >>

#### 服務社群

##### 客戶、監管機構：

「恒生在香港服務超過300萬名客戶。銀行如何滿足客戶不同的需要？」

##### 我們的措施：

恒生以擁有逾半居港成年人為客戶而感到自豪。為確保能滿足客戶的不同需要，本行不斷尋求方法開發和採用領先同業的普及金融措施。近年採取的相關措施包括設立流動分行，為鄰近沒有開設分行的社區服務，另外亦設社區關懷櫃位，為長者、殘疾人士和其他有需要的客戶提供優先服務。

科技在恒生的普及金融中扮演重要角色。例如，我們新的HARO和DORI智能助理為客戶提供更快捷、更簡單、更方便的服務體驗。透過HARO，客戶可以執行一般銀行服務、賬戶查詢和基本轉賬功能，而DORI則協助客戶搜尋信用卡優惠，甚至餐廳訂座。上述兩個智能助理運用人工智能技術，包括機器學習和自然語言處理，以模擬人類的語境，並能辨識中、英文甚至混合語言，與客戶交談及互動。2018年，恒生亦推出了一個全新的網上支付平台，糅合業內的快速支付系統「轉數快」，支援24小時跨行轉賬。HARO Pay讓用戶能以前所未有的便捷方式進行小額轉賬。運用流動設備的語音辨識功能，客戶可透過語音轉換文字功能，無縫發出支付指令。

此外，恒生亦進一步優化數碼商業銀行服務，貫徹以創新服務聯繫中小企。2018年5月恒生商業銀行推出人工智能Chatbot — 商業智能助理 BERI。透過 BERI，客戶可查詢一般恒生商業銀行服務及相關資訊。

我們亦推出為恒生個人流動理財服務應用程式專設的流動保安編碼，令網上和流動銀行服務更方便；至於指紋認證或面孔辨識等生物認證，則為客戶提供更高級別的安全授權。未來，恒生計劃加強為初創企業和中小企業提供的融資服務。

#### 吸引及挽留優秀人才

##### 股東、員工、非政府組織：

「市場對人才競爭激烈，恒生如何挽留員工和吸引優秀人才？」

##### 我們的措施：

有賴能幹、專業的員工，令恒生在香港金融業界取得領導地位。我們亦因此投入大量資源於員工薪酬、福利、參與和維持身心健康上。在2018年，我們檢討了薪酬方案，以確保其在市場上的競爭力。我們亦增加了年假，讓員工有更多時間陪伴摯愛。員工現時每年除了生日假、不多於兩天的義工假期、五天公職假和四天考試假外，還享有18至30天有薪假期。我們還宣布將產假由14周延長至16周，由2019年起生效。

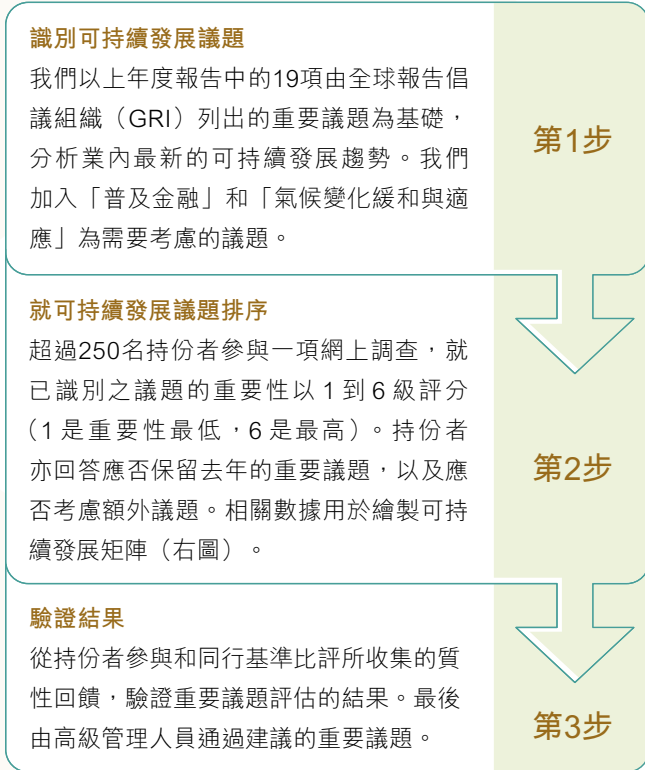
恒生於2018年完成醫療福利檢討。我們額外提供港幣15萬元住院福利，以覆蓋基本醫療支出，並將用於員工醫療福利的總投放增加近六成。員工可以預期2019年有關福利將進一步提升，包括分娩保障。

恒生相信讓員工受到重視並參與本行的營運和決策過程相當重要。過去一年，我們舉辦由行政總裁和高級管理人員主持的意見交流會和員工溝通大會，收集員工的建議並盡可能付諸實行。我們亦組織了論壇介紹本行各類運作，讓員工更深入了解各職能部門，協助他們發展事業。

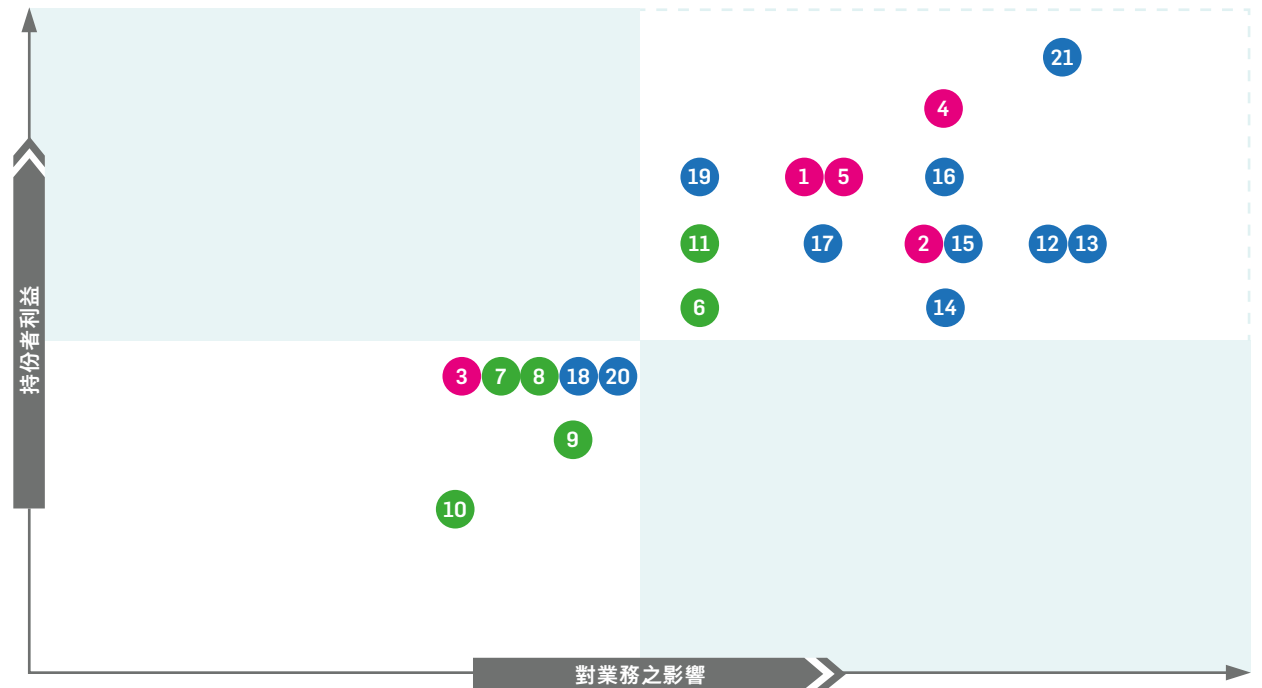
顧及員工的身心健康及生活質素，恒生繼續推動彈性上班安排，讓員工可自由在最適合自己的時間和地點工作。本行亦推行可穿便服上班，使員工在辦公室工作得更舒適。其他受歡迎的措施包括帶孩子上班日、一系列促進身心健康的活動，以及增加供員工享用的度假屋數目。

重要議題評估 >>>

**重**要可持續發展議題乃指該等可能對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。在製作《企業可持續發展報告2018》的過程中，本行採取以下步驟以識別相關的可持續發展議題及其重要性：



恒生的可持續發展矩陣



● 經濟

- 1 經濟表現
- 2 市場地位
- 3 採購實務
- 4 反貪腐
- 5 普及金融

● 環境

- 6 能源及溫室氣體排放
- 7 污水和廢物
- 8 物料
- 9 水
- 10 生物多樣性
- 11 氣候變化緩和與適應

● 社會

- 12 聘僱
- 13 勞資關係
- 14 職業健康及安全
- 15 培訓及教育
- 16 多元共融與平等機會
- 17 反歧視
- 18 童工與強迫 / 強制勞工
- 19 本地社區
- 20 公共政策
- 21 客戶私隱



## 重要議題評估 >>>

### 重要議題範疇

透過持份者的參與，我們識別出21項須予報告的重要議題，就其對本行業務以及內部及外部營運的影響程度進行分析後，得出14項為最重要的議題。該14項議題的範疇及其參考章節詳列於下表。

恒生期望所有合作夥伴（包括商業和投資策略合作夥伴）及供應商，認同本行對上述重要議題的願景和方針。我們由選擇金融產品、服務的合作夥伴和供應商開始，便已確保所有程序合規。我們只與信譽良好及擁有卓越企業管治紀錄的機構合作。

我們對合作夥伴和供應商進行一系列盡職審查程序，以確保他們在營運實務、法例監管、道德操守、環保、反賄賂，以及職業健康及安全程序等方面，皆與恒生的價值相近。在整個合作期間，我們亦會持續監察和評估工作夥伴的表現。

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	
<b>經濟</b>							
1. 經濟表現	√	√	√	√	√	√	<a href="#">我們的表現</a>
2. 市場地位	√	√	√	√	√		<a href="#">我們的業務</a>
4. 反貪腐	√	√	√	√	√	√	<a href="#">我們的企業管治</a> ； <a href="#">我們的員工</a> ； <a href="#">我們的供應商</a>
5. 普及金融	√	√				√	<a href="#">我們的客戶</a> ； <a href="#">我們的社區</a>
<b>環境</b>							
6. 能源及溫室氣體排放	√	√	√	√	√	√	<a href="#">我們的環境</a>
11. 氣候變化緩和與適應	√	√	√	√	√	√	<a href="#">我們的客戶</a> ； <a href="#">我們的環境</a>
<b>社會</b>							
12. 聘僱	√	√	√	√	√	√	<a href="#">我們的供應商</a> ； <a href="#">我們的員工</a> ； <a href="#">我們的社區</a>
13. 勞資關係	√						<a href="#">我們的員工</a>
14. 職業健康及安全	√	√	√	√			<a href="#">我們的員工</a>
15. 培訓及教育	√						<a href="#">我們的企業管治</a> ； <a href="#">我們的員工</a>
16. 多元共融與平等機會	√	√	√	√		√	<a href="#">我們的企業管治</a> ； <a href="#">我們的員工</a>
17. 反歧視	√	√	√	√	√	√	<a href="#">我們的企業管治</a> ； <a href="#">我們的員工</a>
19. 本地社區	√	√	√	√		√	<a href="#">我們的社區</a>
21. 客戶私隱	√	√	√	√			<a href="#">我們的企業管治</a> ； <a href="#">我們的客戶</a>

## 重要議題評估 >>>

恒生在釐定目標和項目優次時，亦會力求與「聯合國可持續發展目標」一致。我們為該全球協定的行動框架出一分力，以保護地球、消除貧窮，及確保和平與繁榮。

聯合國可持續發展目標	恒生回應「聯合國可持續發展目標」的關鍵目標 / 行動	相關章節
 <p>4 QUALITY EDUCATION</p> <p>優質教育</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>根據員工的職責提供培訓，以提升他們的技術知識和可轉移技能</li> <li>投資社區，為青年提供學習未來技能的機會，不論其社經狀況</li> </ul>	<p><a href="#">我們的員工</a></p> <p><a href="#">我們的社區</a></p>
   <p>7 AFFORDABLE AND CLEAN ENERGY</p> <p>11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES</p> <p>13 CLIMATE ACTION</p> <p>經濟適用的清潔能源    可持續城市和社區    氣候行動</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>致力提供負責任的銀行服務</li> <li>透過本行的服務和營運以及社區投資計劃，推行環保措施</li> <li>支持和參與綠色金融貸款項目</li> </ul>	<p><a href="#">我們的企業管治</a></p> <p><a href="#">我們的客戶</a></p> <p><a href="#">我們的環境</a></p> <p><a href="#">我們的社區</a></p>
 <p>8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH</p> <p>體面工作和經濟增長</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>秉持高水平的企業管治</li> <li>採納董事會多元性政策，體現具透明度和管治精神</li> <li>定期檢討政策，對員工福利進行市場基準比評，並改善工作間，確保其切合需要及維持員工的身心健康</li> </ul>	<p><a href="#">我們的企業管治</a></p> <p><a href="#">我們的員工</a></p>
 <p>12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION</p> <p>負責任消費及生產</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>透過本行的政策和有效的供應鏈管理，承諾實施負責任的營運</li> </ul>	<p><a href="#">我們的供應商</a></p> <p><a href="#">我們的環境</a></p>

### 持續進步 >>

**達**至良好企業可持續發展並非單一目標，而是一個持之以恆的過程，需要監察、堅持與持續不斷改進的決心。我們致力遵照香港交易所發出的「ESG指引」、國際公認的「全球報告倡議組織」（GRI）可持續發展報告標準及GRI G4金融服務界行業披露而編製《企業可持續發展報告》。這些規則及指引讓我們以標準的程序評估進度，就所得評級與香港的大型上市企業和世界各地的著名金融機構作比較，展示我們實踐可持續發展最佳常規的承諾。

本行《企業可持續發展報告2018》的內容和結構亦反映多項其他因素，包括：

- 在「CSR Sustainer」工作坊議定的議題（見下文）
- 持份者參與項目中提出的事項，包括意見調查和焦點小組訪談
- 銀行及金融業常見事項，包括與其他金融機構表現比較的基準
- 採用重要議題評估和恒生可持續發展矩陣
- 參考ISO 14001環境管理系統標準
- 參考BS OHSAS 18001:2007職業健康安全系統標準

多年來，我們努力公開披露環境、社會及管治方面的表現，得到外界認同。我們的《企業可持續發展報告2017》在國際ARC年報大獎2018中獲頒銅獎。

我們一貫鼓勵所有員工把企業可持續發展視為經營的核心考慮因素。我們的「CSR Sustainer」小組於推動及啟導同事方面，一直扮演重要角色，確保我們能秉持原則，並提升我們在企業可持續發展方面的表現。（參閱「最佳常規：由內而外建立最佳的企業可持續發展文化」）。

### 最佳常規：由內而外建立最佳的企業可持續發展文化

恒生的「CSR Sustainer」由各部門主管任命，他們在確保報告的透明度以及就其專業領域分析最新可持續發展趨勢方面，擔當着重要角色。本行每年會檢討他們的任命，以緊貼業務發展的趨勢。

首個跨部門「CSR Sustainer」工作坊早於2011年舉行。自此，該工作坊已成為年度活動，讓我們識別重要的企業可持續發展議題，和促進內部與外界持份者進一步參與的方法。

「CSR Sustainer」的主要責任包括：

- 識別影響我們可持續發展表現的議題
- 確保我們日常業務的營運符合可持續發展理念
- 收集和記錄數據，以編製《企業可持續發展報告》
- 帶領和推動新的可持續發展項目

我們在內聯網推廣恒生的可持續發展活動，並提供本行可持續發展原則的摘要，供全體恒生員工參考。我們亦鼓勵員工閱讀《企業可持續發展報告》，並就內容提出意見。



我們的《企業可持續發展報告2017》在國際ARC年報大獎2018中獲頒**銅獎**。



## 持續進步 >>

### 可持續的成功業務：基礎原則及核心價值

我們的營運方式反映我們的核心價值。這些價值影響我們的決策、政策和行動，亦為我們所秉持的基礎原則 — 竭誠提供優質服務之根本。

#### 基礎原則

##### 優質服務：

為所有持份者提供優質服務，是我們長遠業務成功策略的基礎。

作為滙豐集團的主要成員，恒生按照滙豐集團所簽署或已公開表示支持的多項國際契約進行營運，包括：

- 《赤道原則》
- 《全球蘇利文原則》
- 《國際人權公約》
- 國際勞工組織《關於工作中基本原則和權利宣言》
- 經濟合作及發展組織《跨國企業指引》
- 聯合國《全球契約》
- 聯合國「保護、尊重和補救框架」指導原則
- 聯合國《責任投資原則》
- 聯合國《可持續發展保險原則》
- 聯合國《可持續發展目標》

#### 核心價值

##### 正直誠信：



我們在日常工作中以正直誠信行事，即使面對任何壓力，亦能堅持原則毫不動搖。我們以勇氣作出決定而不會妥協接受較低的道德標準。我們的員工可靠，能以開放態度面對不同意見和文化，並與客戶、社區和彼此之間保持連繫。

##### 領導及創新：



作為在香港具領導地位之本地銀行，我們擁有優越品牌形象、龐大分行網絡及客戶基礎。我們致力成為本地市場最佳業務實踐的先驅，並以提供創新產品和服務見稱。我們以身作則，推動可持續發展和履行企業責任。

##### 財務實力：



我們保持穩健的財務基礎，因此能夠為股東創造長遠的價值，並透過經濟增長，以及支持社會和環保發展，盡力為社會福祉作貢獻。

##### 高透明度及有效溝通：



我們的信譽與能否向持份者提供可靠資訊息息相關。我們繼續開拓有效渠道，深入了解其關注與所需，並清晰地傳達本行業務的相關事宜。我們廣開言路，以忠誠互信與客戶、業務夥伴和社區團體建立長遠夥伴關係。