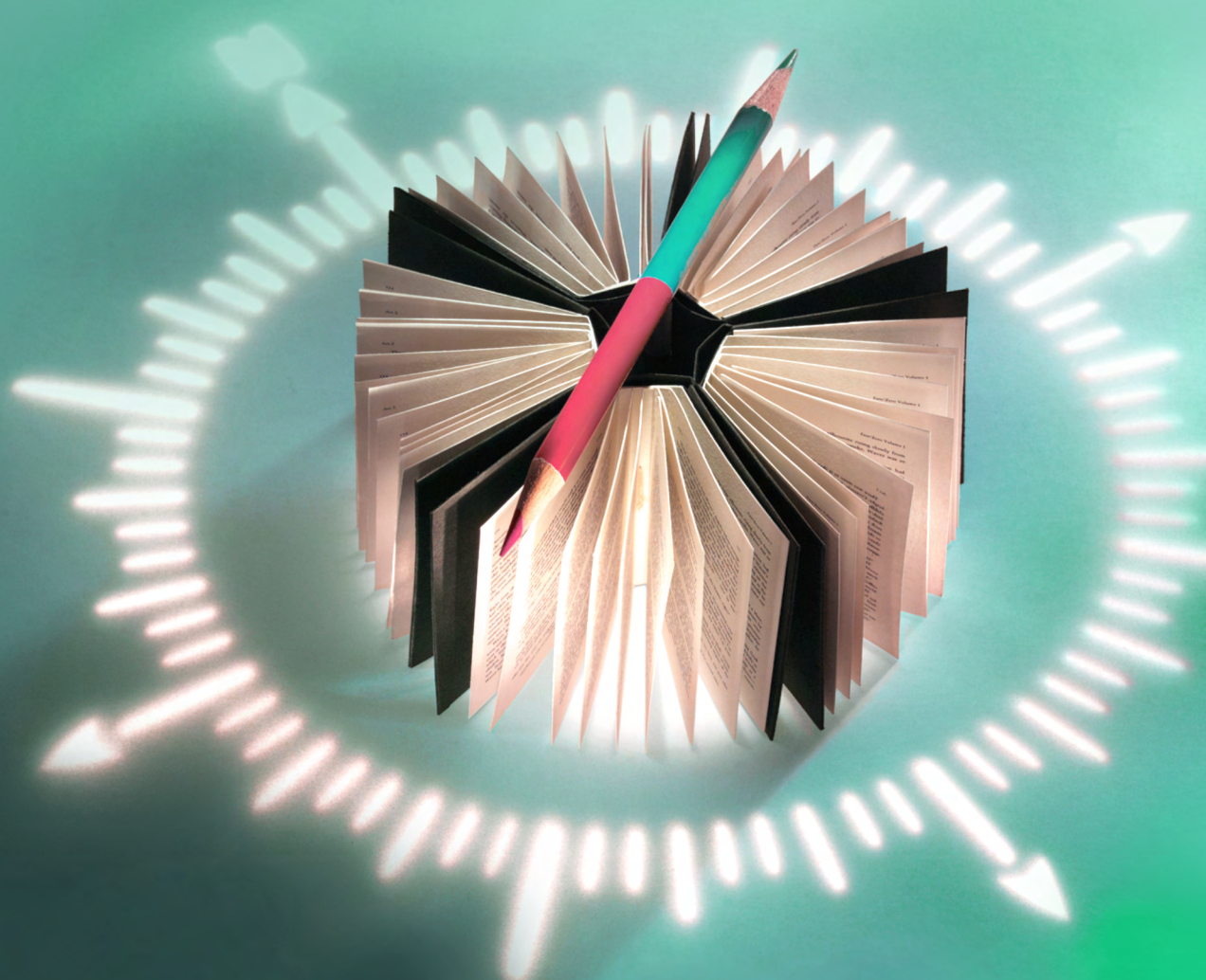


2013 年企業可持續發展報告

啟導未來



關於本報告



報告簡介

恒生銀行企業可持續發展報告（「報告」）闡述恒生銀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。

報告詳述本行在2013年內支持可持續發展原則的各項工作，主要包括持份者所關注而與恒生可持續發展有關經濟、環境及社會的議題。本報告是本行2013年年報「企業責任」章節的補充。

報告範疇

本報告內容為恒生在香港營運而衍生的重要可持續發展議題。

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截至2013年12月31日的經審核年度賬項或據此編製。

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

涵蓋期間

財務資料涵蓋2013年1月1日至2013年12月31日。除特別註明外，其他資料的涵蓋日期相同。

涵蓋範圍

除特別註明外，本報告涵蓋恒生銀行的香港業務，但不包括恒生的內地業務。報告涵蓋恒生銀行直接控制的業務，以及載列本行向員工、客戶、供應商、業務夥伴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。

報告指引

除特別註明外，本年度報告所載列的所有財務與企業數據，可以直接與本行之2012年報告比較。本報告乃參考國際認可的「全球報告倡議組織」(GRI) 之指引(G3.1) 並根據其報告框架編製。

報告審核

本報告經獨立認證並已達到「全球報告倡議組織」A+應用評級。請[按此](#)查閱由認證機構發出的驗證聲明。

聯絡我們

本報告由本行不同處部組成的「CSR Sustainer」負責搜集資料，經諮詢各團隊及員工後得出所需數據。自2006年起，恒生每年均發表網上版的報告，上一份報告於2013年5月出版。

過往的報告可於恒生銀行網站瀏覽：

(<http://bank.hangseng.com/1/2/chi/about-us/corporate-responsibility>)

聯絡

何卓惠

企業責任主管

企業可持續發展部

電話: (852) 2198 4234

電郵: alisonho@hangseng.com

吳凱霖

企業責任經理

企業可持續發展部

電話: (852) 2198 2157

電郵: bonnieng@hangseng.com

地址:

恒生銀行總行

香港德輔道中83號

歡迎就本報告發表意見。

行政總裁的話



恒生於1933年創立，80多年來堅持以優質服務為宗旨，此乃我們持續發展的信念。

恒生是具領導地位的本地銀行，以履行良好企業公民責任為己任，不但用心經營業務，更致力服務社群，積極推動各項可持續發展措施。我們的目標，是建立一個健康而關係密切的社會，支持我們的未來發展。

每年恒生發表的《企業可持續發展報告》，詳述本行推動可持續發展的各項舉措與實踐。

於2010年，我們成為全港首間採用全球報告倡議組織（GRI）指引編寫有關報告的本地銀行，而我們的2011年報告，亦首次達至最高標準的A+應用評級。我們欣然宣佈，恒生的2013年報告，已連續第三年達至A+應用評級。

恒生於2013年再度獲列入Corporate Knights「全球100大可持續發展企業」之一，連續第二年成為香港唯一入選的企業。

全賴員工的積極參與，我們得以為社會的持續發展盡一分力。於2013年，本行的員工及其親友，獻出近27,000小時參與義工服務。

我們重視青年發展，培養他們成為全面的明日領袖，透過支持接近180項教育項目和工作坊，當中包括為年輕人提供寶貴機會，與傑出社會領袖探討社會議題的「恒生銀行—青年領袖教室」，令超過100,000青少年受惠。為擴大受眾範圍，於2013年更首次透過互聯網平台進行直播交流，吸引達30,000人次參加。這個項目於中國國際公共關係協會（CIPRA）主辦的「第十一屆中國最佳公共關係案例大賽」中，獲頒「企業社會責任」金獎的最高榮譽。

恒生把可持續發展的理念，融入去年舉行的一系列80周年慶祝活動中，包括於中國內地農村增建800個沼氣設施。

本行植根香港，我們的長遠成功與大中華地區的繁榮和蓬勃發展息息相關。我們會繼續致力提供優質服務、與各界建立及維持長遠合作關係，並積極投資於社會，藉以推動我們社區的可持續發展。

恒生銀行
副董事長兼行政總裁
李慧敏



我們的信念



我們的總體目標，是透過提供優質服務，令業務和經營業務所在的社區，都能達到可持續及長遠的發展。我們的價值觀是達至此目標的基礎，引領我們的經營方法，同時提供一套供恒生員工共同遵循的營運標準。

我們在全球最具活力、發展最迅速的地區經營業務。經濟、環境與社會趨勢日新月異，都為恒生及其主要持份者帶來影響。我們積極做好準備，迅速並有效地回應轉變，以把握新機遇和迎接新挑戰。恒生是推動可持續發展的領先企業，積極貢獻社會，令我們能優於同業，並能啟迪員工以及為持份者增值。



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，或會動搖持份者與恒生作業務往來意向的議題。

識別重要議題

我們把持份者的參與過程，比對由「全球報告倡議組織」（GRI）提供的綱領，以識別需予報告的可持續發展議題。我們邀請內部與外界的持份者，將可持續發展議題按重要性排名，包括要求各業務及運作單位，按照議題對我們業務的影響性排名，同時亦會考慮從正式和非正式會議所收集的實質意見。我們的「CSR Sustainers」會把數據用於繪製和驗證恒生的可持續發展矩陣。

恒生的可持續發展矩陣



經濟

- 1. 經濟表現
- 2. 市場覆蓋範圍
- 3. 採購手法
- 4. 合規
- 5. 監管

環境

- 6. 能源與溫室氣體排放
- 7. 廢物
- 8. 物料
- 9. 水
- 10. 生物多樣性

工作間實踐

- 11. 聘僱行為
- 12. 員工參與
- 13. 職業安全與健康
- 14. 員工發展
- 15. 多元共融與平等機會

人權

- 16. 人權與反歧視
- 17. 童工與強迫勞工
- 18. 保安措施

社會

- 19. 社區投資
- 20. 反貪污
- 21. 公共政策與提倡
- 22. 反競爭行為

產品責任

- 23. 客戶滿意度/責任, 客戶體驗
- 24. 客戶私隱

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，致力超越持份者的期望，從而達至利潤和業務增長。

達至目標的最佳方法，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的業務營運方法。

全面的策略有助我們妥善管理風險，以及找出可以提高效率和擴展商機的地域。由於持份者除了關注經濟外，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。

持份者的參與

我們採取多種「自上而下」和「自下而上」的方法，開放、積極和有效地鼓勵持份者參與，包括客戶、員工、股東、供應商和業務夥伴、監管機構及社會大眾（見下表）。

我們努力與持份者保持坦誠溝通，除了探討現有議題，亦包括評估市場新興或長遠趨勢的潛在影響。此舉有助我們主動調整經營慣例及可持續發展活動，以保持我們的市場領導地位，並有效地平衡各方的期望、意見和目標，為業務和持份者爭取最佳的長遠利益。

主要持份者	主要參與方式
1. 客戶	<ul style="list-style-type: none"> • 客戶滿意度調查 • 提升客戶忠誠度的活動 • 客戶關係經理探訪 • 日常營運/ 交流
2. 股東	<ul style="list-style-type: none"> • 財務報告 • 股東通知書 • 股東周年大會
3. 員工	<ul style="list-style-type: none"> • 員工意見調查 • 小組討論會 • 會議面談 • 工作表現評核 • 業務簡報 • 義工活動
4. 分析員	<ul style="list-style-type: none"> • 股東周年大會 • 業績公佈 • 高級管理人員會議 • 與財務總監、經濟師和分析員面談
5. 業務夥伴	<ul style="list-style-type: none"> • 報告 • 會議 • 探訪 • 聚會 • 鞏固關係的活動
6. 監管機構	<ul style="list-style-type: none"> • 會議 • 合規報告

主要持份者	主要參與方式
7. 傳媒	<ul style="list-style-type: none"> • 新聞發佈會 • 新聞稿 • 高級管理人員訪問 • 業績公佈 • 傳媒聚會
8. 非政府團體	<ul style="list-style-type: none"> • 義工活動 • 社區投資和捐獻 • 會議 • 企業責任論壇
9. 金融界同業	<ul style="list-style-type: none"> • 策略性合作 • 集團通告 • 集團員工溝通大會
10. 專業團體	<ul style="list-style-type: none"> • 會議 • 定期探訪 • 會籍 • 工作小組
11. 供應商	<ul style="list-style-type: none"> • 供應商管理程序 • 會議 • 實地視察

持續進步

成為良好企業公民並非單一目標，而是持之以恆的過程，需要監察、堅持與不斷改進的決心。我們努力遵照國際公認的「全球報告倡議組織」（GRI）指引編製企業可持續發展報告，以標準的程序評估進度，並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出比較。

除「全球報告倡議組織」的要求外，本行2013年企業可持續發展報告的內容和結構也反映多項其他因素，包括：

- 在「CSR Sustainer」工作坊議定的議題（見下文）
- 由持份者參與倡議的事項
- 銀行及金融業常見事項，包括與其他金融機構比較表現的基準
- 採用重要議題評估和可持續發展矩陣
- 參考ISO 14001環境管理系統標準

由香港交易所發出的《環境、社會及管治報告指引》（ESG）

我們一貫鼓勵所有員工把企業可持續發展視為經營或決策過程和實際行動的核心考慮因素。我們的「CSR Sustainer」小組，於推動及與監察員工方面，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「由內而外建立負責任文化」一表）。

由內而外建立負責任文化

為進一步鼓勵員工支持我們的企業可持續發展策略，於2011年開始，我們舉行每年一度的跨部門「CSR Sustainer」工作坊，目的是識別重要的企業可持續發展議題，以及尋求促進內部與外界持份者進一步參與的方法。

這些同事的主要責任包括：

- 確保我們日常業務的營運符合可持續發展理念
- 收集和記錄相關數據，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

於2013年，我們鼓勵內部員工的措施，包括為員工舉辦兩場企業責任論壇，邀請2012年奧林匹克運動會銅牌得主李慧詩和香港青年協會總幹事王鳴博士，與逾500位同事分享讓年青人投入、發揮幹勁和參與的重要性。

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，也就是我們所秉持的基礎原則——竭誠提供優質服務。

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。

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。我們的員工負責可靠、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。

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。

領導及創新：我們是香港具領導地位之本地銀行，擁有卓越品牌、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。

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，深入了解持份者的關注和所需，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之間建立長遠夥伴關係。

恒生的企業可持續發展模式



我們的業務

關於我們

恒生銀行有限公司創立於1933年，是香港最大的上市公司之一，於2013年底的市值為港幣2,403億元。我們有接近10,000名員工，在香港透過約220個服務網點，為逾半香港成年人口服務，數目超過300萬人。本行亦於澳門及新加坡設有分行，以及於台北設有代表處。

本行於2007年成立全資附屬公司恒生銀行（中國）有限公司，總部設於上海，在北京、上海、廣州、深圳、福州、南京、東莞、杭州、寧波、天津、昆明、廈門、成都、佛山、中山、惠州、珠海、江門及汕頭共設有50個網點。

本行的全資附屬公司恒生證券與廣東省的廣州證券合作，經營一間提供投資顧問服務的合營企業——廣州廣證恒生證券研究所有限公司。

於2013年12月31日，恒生銀行持有興業銀行10.9%的股權，該銀行乃一間全國性銀行；以及烟台銀行15.09%的股權，該銀行是山東省最大之城市商業銀行之一。

恒生是滙豐集團的主要成員。該集團乃全球最大的銀行及金融服務機構之一。

我們的服務

恒生主要業務包括零售銀行及財富管理、企業及商業銀行、財資業務，以及私人銀行服務。恒生同時亦提供全面的人民幣服務。

零售銀行及財富管理業

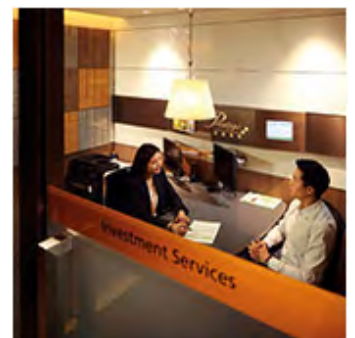
零售銀行及財富管理業務提供廣泛之產品及服務，以配合個人客戶對個人銀行、消費貸款及財富管理之需要。個人銀行產品通常包括往來及儲蓄賬戶、按揭及私人貸款、信用卡、保險及財富管理。

企業及商業銀行業務

企業及商業銀行業務包括提供金融服務、付款/收款及商業現金管理、國際貿易融資、保險、財富管理，以及為企業及商業客戶設計合適之財務方案。

財資業務

財資業務之主要業務為於信貸、利率、外匯、貨幣市場及證券服務提供財資運作服務。同時亦管理本集團之資金、流動資金狀況以及其他由銀行業務衍生之市場風險。



我們的承擔

表現

我們的經營方針和策略，旨在加強我們於本地銀行的領導地位，令我們成為大中華區個人與企業客戶財富管理與貿易產品的首選，由此達至可持續的業務增長，同時為我們社區帶來積極而長遠的貢獻。

在2013年，我們憑業務成果所獲得的外界認可，包括連續14年獲《財資》評為香港最佳本地銀行、獲《亞洲銀行家》選為香港及亞太地區最強資產負債表銀行、躋身《The Banker》「銀行品牌500強」，並獲Randstad 選為香港銀行及金融服務界最具吸引力僱主。

除了提供優質的銀行和金融服務，我們積極支持多項教育、社會福利、體育發展和環境保護倡議，為創造一個文明、多元與健康的社會出一分力，並有助我們的長遠業務發展。

恒生亦連續第二年，成為唯一獲列入《Corporate Knights》「全球100大可持續發展企業」的香港公司。



我們的表現

財務狀況	2013年#	2012年*	2013年相較 2012年
營業溢利 (百萬港元)	18,410	15,487*	+2,923
股東應得溢利 (百萬港元)	26,678	19,327*	+7,351
股東資金 (百萬港元)	107,778	92,323	+15,455
總資產 (百萬港元)	1,143,730	1,077,096	+66,634
總負債 (百萬港元)	1,035,952	984,773	+51,579
每股盈利 (港元)	13.95	10.11*	+3.84
每股股息 (港元)	5.50	5.30	+0.2
平均股東資金回報率 (%)	25.40	22.80*	+2.6 百分點
平均總資產回報率 (%)	2.40	1.90	+0.5 百分點
成本效益比率 (%)	32.40	34.90*	-2.5 百分點
平均流動資產比率 (%)	34.90	36.90	-2.0 百分點

財務狀況	2013年#	2012年*	2013年相較 2012年
根據《巴塞爾協定二》之資本比率：			
資本充足比率（%）— 截至12月31日	N/A	14.00	N/A
核心資本比率（%）— 截至12月31日	N/A	12.20	N/A
根據《巴塞爾協定三》之資本比率：			
普通股權一級資本比率	13.80	N/A	N/A
一級資本比率	13.80	N/A	N/A
總資本比率	15.80	N/A	N/A
經濟表現			
稅項支出（百萬港元）	1,818	2,667	-849
員工數目（截至12月31日 —— 等同全職僱員）	9,856	9,680	+176
員工薪酬及福利（百萬港元）	4,432	4,256*	+176
股東數目（截至12月31日）	20,212	20,282	-70
社區表現			
分行數目（截至12月31日）	220	220	--
客戶數目（截至12月31日 —— 百萬）	>3	3.2	--
義工服務時數	<27,000	>25,000	+1,000
慈善捐款及社區贊助總額（百萬港元）	27	21.5	+5.5
環境表現			
溫室氣體排放總量（千公噸二氧化碳）附註甲	24.31	24.34	-0.14%
耗電量（千兆瓦小時）	35.27	36.61	-3.66%
耗水量（千立方米）	64.81	65.90	-1.66%
資訊科技、電子廢物回收（公噸）	58.84	54.94	7.09%

數據涵蓋範圍：恒生銀行之香港業務。

*重申數字

2012年10月1日至2013年9月30日

^ 2011年10月1日至2012年9月30日

附註甲 包括能源的溫室氣體排放量

我們所作的間接經濟貢獻，包括大力支持中小企業，藉與之合作，支持本土經濟，創造更多就業機會和財富。

其他間接的經濟貢獻，例如我們的全資附屬公司恒生指數有限公司，編算與管理多項本港與中國內地的股票市場指標，其中包括本行自1969年推出的恒生指數。香港股票市場為世界最重要的金融市場之一，恒生指數作為香港股票市場的指標，間接提供一個交易香港藍籌股的工具。

榮譽
香港最佳本地銀行（連續14年） 《財資》
香港及亞太地區最強資產負債表銀行 《亞洲銀行家》
銀行及金融服務界最具吸引力僱主（香港） Randstad
香港最佳本地貿易融資銀行 《Asian Banking & Finance》
中小型企業最佳拍檔獎 香港中小企業總商會
信譽品牌金獎 — 銀行（香港） 信譽品牌金獎 — 信用卡發卡銀行（香港） 《讀者文摘》



企業責任榮譽
連續3年獲納入道瓊斯亞太區可持續發展指數成份股
連續12年成為「富時全球社會責任指數」成份股
連續2年入選Corporate Knights的「全球100大可持續發展企業」
憑2011年《企業責任報告》成為香港首間本地銀行達至「全球報告倡議組織」A+應用評級
全港首間所有辦公室和分行均取得ISO 14001環境管理系統認證的本地銀行（2011）
連續4年成為「恒生可持續發展企業指數」成份股
連續11年獲香港社會服務聯會嘉許為「商界展關懷」機構



信用評級

標準普爾		
恒生銀行	長期存款（港元及外幣）	Aa2
	短期存款（港元及外幣）	Prime -1
	銀行財務實力	B
	前景	穩定
恒生中國	長期存款（人民幣及外幣）	A3
	短期存款（人民幣及外幣）	Prime -2
	銀行財務實力	D-
	前景	穩定

標準普爾		
恒生銀行	長期信貸（港元及外幣）	AA-
	短期信貸（港元及外幣）	A-1+
	前景	穩定
恒生中國	長期信貸（人民幣及外幣）	AA-
	短期信貸（人民幣及外幣）	A-1+
	前景	穩定

我們的承擔

企業管治

作為具領導地位的本地銀行，我們的信譽建基於營商誠信，並為持份者提供具透明度的資訊。我們致力維持高水平的企業管治，遵守最高道德標準，並妥善管理風險，這些皆是問責、透明、管理有道的公司所必須的。

本行有關合規的事宜，均由董事會和各個管理委員會討論和審議。董事會透過審慎及有效之監控架構，領導並促進本行長遠及持續成功發展。

在履行其責任時，董事會承諾以高度誠信行事。董事會舉行的會議，會考慮有關內部監控及風險管理管治，以及遵守法律和監管規定的政策和措施的事宜。

我們的前線員工會確保以合乎道德、誠實和負責任的手法經營業務，並維持我們的商譽。我們提供在職培訓，課題涵蓋銀行監管及行為守則、非法活動如行賄及受賄、洗黑錢、內幕交易，以及平等機會和保障資料私隱等。

我們亦設有完善系統，確保員工適當運用和保護所有資料，尤其是客戶資料。我們制訂健全的程序了解和評估我們的客戶，務求減低與涉及洗黑錢、恐怖分子資金籌集、制裁、妄顧環境的經營手法，及/或運作涉及強迫勞動或聘請童工、或與侵犯原住民權利或人權的個人或機構建立業務關係之風險。

我們致力實施高水平的企業管治，以保障股東、客戶、員工及其他持份者的利益。我們遵循香港金融管理局頒布的監管政策手冊內有關《本地註冊認可機構的企業管治》指引之各項要求，並完全符合香港聯合交易所有限公司《證券上市規則》附錄十四之《企業管治守則》全部守則條文及大部分之建議最佳常規。我們亦定期對企業管治架構進行檢討及改進，以反映國際及本港之最佳企業管治常規。^{附註甲}



董事會

本行董事會共有17位董事，其中包括3位執行董事和14位非執行董事。在14位非執行董事中有10位為獨立非執行董事。17位董事當中有4位為女性。

高比例的獨立非執行董事，是為確保董事會作出獨立客觀的判斷，並能全面、不偏不倚地監察恒生管理層之運作。

各董事擁有商業、銀行及專業等各領域之專長。不論個別董事或董事會整體成員均擁有適當的經驗、才能及個人特質，包括專業操守及誠信，以充分和有效地履行其責任，確保有效管治和監督本行進行的各項業務及運作。

提名委員會負責董事委任事宜，物色並提名董事人選，提呈董事會審批通過。提名委員會向董事會提名人選前，會評估董事會的能力、知識與經驗，並考慮董事會之構成、規模及成員之組成、獨立非執行董事的獨立性、非執行董事的任期及彼等履行其職責所付出的時間、董事會轄下委員會成員之委任事宜。

董事會成員的多元性，對本行業務發展至為重要。為進一步提升透明度和企業管治水平，董事會於2013年5月採納《董事會多元性政策》，該政策已上載本行網站 (www.hangseng.com)。本行於委任董事前，會充分考慮董事會成員組合之多元性，包括性別、年齡、文化和教育背景、種族、專業經驗、技能、知識及服務年資，並採取用人唯才之原則，按客觀原則考慮董事人選。我們致力構建一個具備多元性和包容性的董事會，令董事確信其意見會被聽取、所關注的問題會得到重視，而本行亦絕不容忍任何涉及偏見、歧視和騷擾之行為。

董事會轄下委員會

董事會轄下設立5個委員會，分別為執行委員會、審核委員會、風險委員會、薪酬委員會及提名委員會。各委員會均以書面明確訂明其職權範圍，並列明其有關權力及職責。^{附註丙}



恒生銀行（中國）有限公司 — 企業管治架構 附註丁

恒生銀行（中國）有限公司（「恒生中國」）於2007年成立，遵循適用於外資銀行於中國內地成立子公司的各項條例及規則。

董事會

恒生中國董事會共有8位董事，包括主席、1位執行董事（兼任恒生中國副董事長兼行長）和6位非執行董事。在6位非執行董事中，5位是獨立非執行董事。附註乙

董事會會議

董事會於2013年共召開4次會議

董事會報告送交

唯一股東恒生銀行有限公司

董事會轄下委員會

董事會轄下有5個委員會：審計委員會、風險委員會、關聯交易控制委員會、薪酬委員會及執行委員會。各委員會均訂有特定的書面職權範圍，清楚界定其權力、職責及會議規則。



恒生中國董事會

8 位董事 附註乙

- 董事長
- 1 位執行董事
- 6 位非執行董事 (5位為獨立非執行董事)

2013年共召開4次會議

審計委員會

3 位成員 附註乙

負責財務報告、內部審計、財務報告有關的內部控制系統的成效，和合規監督

- 3 位獨立非執行董事
- 2013年共召開4次會議

風險委員會

3 位成員 附註乙

負責高層次風險有關事項和風險管理監督

- 3 位獨立非執行董事
- 2013年共召開4次會議

關聯交易控制委員會

3 位成員 附註乙

負責協助董事會落實關聯交易政策、審查關聯交易和審批主要關聯交易

- 3 位獨立非執行董事
- 2013年共召開2次會議

薪酬委員會

3 位成員 附註乙

負責審議董事、高層管理人員及主要人員之一切薪酬政策和架構，並向董事會提出建議

- 2 位獨立非執行董事
- 1 位非執行董事
- 成立於2014年2月

執行委員會

13 位成員 附註乙

負責恒生中國的管理和日常運作

- 行長
- 股東指定董事
- 5 位副行長
- 首席風險控制官
- 首席財務官
- 首席運營官
- 環球市場業務主管
- 零售銀行及財富管理業務主管
- 人力資源部主管
- 2013年共召開12次會議

附註甲：有關本行執行和實踐這方面工作的詳情已載於《2013年年報》內之「企業管治及其他資料」部份。

附註乙：截至於2014年5月26日。

附註丙：委員會詳情可見於恒生網站。

附註丁：本報告中就恒生中國提供的所有資料均屬補充資料。

風險管理

有效的風險管理政策及策略是我們賴以成功的關鍵。

內部稽核部就風險管理及監控架構，向本行管理層、風險委員會及審核委員會提供獨立客觀之意見，以加強及完善本行運作。內部稽核部會透過系統及規範之形式，評估及完善風險管理、監控及管治等程序的有效性，從而協助管理層達致其既定之業務目標。內部稽核部亦會評估主要和次要監控措施的設計及實施有效性。有關評估工作在某程度上會視乎內部監控團隊已完成工作的有效性。評估結果對本行內的重重大風險如何被有效管理提供一個全面和及時的意見。

本行設立風險管理委員會（RMC），直接向執行委員會匯報，負責本行及其附屬公司之風險管理架構，主要職能包括有系統地檢討所有現存和潛在風險，確保本行有機制及早識別風險、有充足的監控措施減低現有風險、回報與風險匹配，和管理風險的資金分配適當。委員會亦負責評估、建議和審批風險管理的政策和方法，以及監督轄下委員會的風險管理。有關本行的風險管理詳情，請參閱本行《2013年年報》的「企業管治及其他資料」、「財務概況」和「2013年財務報表」部分。

訂立合適的承受風險水平，是我們管理風險的核心元素。董事會按照集團風險委員會的建議，審批集團2013年的承受風險水平聲明。該聲明適用於集團整體、業務和個別風險，列明集團在執行策略時準備承受的風險類別及水平。本集團之承受風險水平之核心特性如下：

- 穩健的資產負債結構和卓越的品牌
- 穩健的資本狀況
- 有效使用股東權益資本
- 保守的流動資金管理
- 風險水平與回報相配
- 持續出現長期增長

風險管理委員會根據承受風險水平聲明訂立之限額定期檢討和監察本行的風險狀況，如實際狀況與已批核的限額出現嚴重偏差，則會決定合適的管理改善行動。風險監控總監每季度向風險委員會及董事會匯報集團的實際風險狀況，並包括有關偏差和所需之管理改善行動。

本行訂有新產品開發和審批程序，以確保新產品和服務在推出之前經過審核，並能切合市場要求和客戶需要。所有新產品和現有產品之重要改動的建議，須交由風險管理委員會轄下的產品監察委員會核准。

我們就關鍵業務運作及重大風險制訂「業務應變計劃」，內容包括後備營運中心安排、結算及交收服務應變計劃等，以確保與市場運作相關的重要功能在緊急情況下能繼續如常運作。

我們支持國際負責任融資的原則及為特定行業而設的指引，以協助管理這些環境相關的可持續性風險（參閱下文「負責任的銀行服務」部分）。我們亦要求信貸評估管理人員對本行商業客戶各項信貸申請——無論是新申請或年度檢討——進行可持續風險評估。

合規條例監管

本行要求各級同事致力維持高質素、專業及誠信的高標準。確保所有員工均嚴守各項有關的法律、守則、規則、法例、指引及行為守則的條文及精神。任何在司法管轄地區如在合規要求上較本集團政策的標準寬鬆，在不抵觸當地法規及無衝突的情況下，我們會致力遵行本集團的較高標準。

董事會會考慮有關內部控制及風險管理管治，以及法律及法規要求之合規政策及常規事宜；有關金融犯罪與監管條例合規的業務管治報告，則定期提交執行委員會。

審核委員會負責審議之事項包括本行的財務報告、核數之性質及範圍，以及與財務報告相關之內部監控與合規制度之成效。

職員行為守則

為確保本行以最高水平的道德和專業操守營運，所有員工均須嚴格遵守本行《職員規則手冊》內列明的職員行為守則。該守則參照有關監管機構的指引和其他業內典範最佳常規，並列出所有員工均須遵守的道德標準和價值觀，涵蓋相關法例、監管等事項的資訊，其中包括防止賄賂、資料運用、內幕交易和個人投資交易、個人利益、員工在外間擔任董事或職務及平等機會政策等。

員工意識

要確保所有員工都遵守法律及監管條例，以及防止各類非法活動，如詐騙及清洗黑錢，關鍵的方法是透過培訓，令員工保持高度警覺。所有員工必須完成有關打擊清洗黑錢、制裁，以及反賄賂及貪污的網上課程，以確保他們熟悉相關的法律和監管要求。其他合規培訓課程包括有關平等機會、資料私隱、職業安全健康、打擊清洗黑錢及銀行營運守則。所有管理層員工已接受相關培訓。業務經理更須負責提醒休假員工在返回崗位後完成相關培訓。

內幕資料及利益衝突

本行設有程序以確保資料機密及管理實質或潛在的利益衝突。我們並設立嚴格的內部架構，防範誤用內幕資料及防止利益衝突。負責敏感或高風險工作的員工，均需接受額外的工作培訓。

舉報

本行提供清晰的舉報渠道，鼓勵員工舉報可疑的內部違規或欺詐活動。

打擊清洗黑錢、打擊恐怖分子資金籌集及制裁

本行嚴格遵循有關打擊清洗黑錢、打擊恐怖分子資金籌集及制裁的高準則。我們設有嚴謹的內部指引和程序手冊，其依照客戶盡職審查、持續監察、金融制裁和恐怖分子資金籌集、可疑交易報告、職員培訓和備存紀錄的適用條例、指引和集團政策，本行所有員工均必須遵循。

股價敏感資料

本行設有完善之股價敏感資料披露框架，以符合上市規則及其他監管之要求。此框架設有處理及發布股價敏感資料之程序及內部監控措施，以便股東、客戶、員工和其他持份者能及時知悉本行及其附屬公司的最新情況。此框架及其有效性會按照既定程序，定期予以檢討。

保障資料私隱

為維持良好企業管治的聲譽，與客戶建立互信，以維持持久的業務關係，我們視保障客戶個人及其他資料的私隱為首要任務之一。我們遵守所有保障資料私隱的法例，並制訂「保障私隱原則」，指導員工保障客戶的私隱。相關的內部程序指南已載有處理和保障客戶資料的具體程序。我們的金融犯罪合規部及監管合規部主管與資料保護主任負責監督保障資料私隱事宜。我們在職能或業務單位層面委任資料管理主任，以推行資料保障的工作，並提供有關最新指引或發展的消息。我們製作《個人資料保護季度通訊》以使員工獲悉保障個人私隱的最新內部和外部監管要求。

平等機會、反歧視和保障人權

我們全面遵守香港勞工法例，並採取措施評估與潛在新客戶和供應商關係，務求令任何有機會間接損害個別勞工權利或違反人權的風險減到最少。

我們提供多項的員工培訓，讓員工認識與業務有關的平等機會、多元文化和人權課題，建立積極的工作環境。我們遵行在2013年5月實施的《董事會多元性政策》。有關平等機會政策和培訓的詳情可見於本報告內「我們的承擔：員工」部分。

負責任的銀行服務

借貸及投資政策

本行的融資決定反映我們的業務原則、風險評估程序和客戶需求。

我們在批核信貸的過程，包括評估相關業務對潛在環境和社會敏感的相關風險。我們在信貸評估的程序中，會適時包括監察客戶實施和遵守環境和社會要求的措施。在客戶偏離我們所訂標準的個案中，我們會與客戶訂定達到我們的環保標準的目標日期。倘客戶未能達至該等要求或嚴重違規，我們將會退出相關的信貸安排。

至於環境風險的相關事宜，我們遵守滙豐集團的可持續風險要求。我們對化工、能源、林業、供水基建、採礦及金屬等可能影響環境的行業，訂定特別的融資指引。我們遵守赤道原則。此乃自願的行為守則，用以制訂和實施項目融資的共同可持續發展標準。我們亦已制訂防禦設備政策，向經營武器交易的企業表明立場。（參閱「負責任的融資」一表）。

負責任的融資

我們推廣可持續發展的營商方式，在作出貸款或投資決定時，會審慎評估潛在環境和社會風險。本行制定具體可持續發展風險政策（Sustainability Risk Policies），處理敏感行業，如林業、農業、礦業、能源、房地產和基礎設施發展和設計，亦設機制以確保我們的客戶合規。

森林土地及林業產品行業

概述我們如何與客戶合作促進可持續林業發展。

農產品行業

對個別高風險國家的大豆、牧牛、橡膠木的相關的客戶作特別評估。

供水基建行業

確保本行一貫參與供水基建項目，特別從可持續發展的角度出發。

化學工業行業

說明本行向化工行業貸款時會遵守的國際、地區及國家標準，並概述我們會如何與客戶合作，在生產化學品方面達至可持續發展。

能源行業

為我們參與這個行業，以及為能源計劃提供融資，建立可持續發展的標準。

採礦及金屬行業

為我們參與這個行業的各個範疇，包括勘探、開採、封礦和填礦，以及初步工序，訂下原則及標準。

防禦設備行業

向製造和銷售武器的企業表明立場。

世界遺產和拉姆薩爾濕地

確保我們避免支持有可能破壞這些珍貴地區的項目。

我們的入職課程包括有關環境及社會政策的培訓，務使員工在我們的各項業務上適當推行相關政策和程序。

我們的承擔

客戶

我們強調以客為本，重視與他們建立長久的關係。我們成立超過80年，一直以專業、熱誠、務實而進取的態度，在香港贏得超過300萬客戶的信任。

我們結合創新與誠信，提供優質服務和產品，包括針對客戶具體需要為他們提供清晰及誠實的資訊、在業務往來上保持開放交流、充分問責，以及高度尊重客戶私隱。我們投資開拓數碼服務、擴展服務網點、開發新產品，務求從多個渠道，鞏固與客戶的聯繫。

我們致力提高市民的財務知識，不論個人及企業的收入水平或狀況如何，均協助他們獲取財務保障，達至其財富管理目標。

我們的優質服務，建基於深入了解客戶的財務需要和目標。我們提供多項不同的渠道讓客戶表達意見，包括意見表、熱線電話等。我們積極收集客戶意見，包括透過每年進行關係管理調查，評估商務客戶的滿意度，從而提升我們提供卓越服務的能力。我們透過本港市場的基準比評，找出我們的優勢、有待改善的領域和業內的最佳常規，並推行神秘顧客計劃，以監察和確保各分行和港鐵站辦事處的前線員工，為客戶提供優質服務。

根據2013年《Banking Study 2013》就全港八大銀行服務表現進行的調查報告顯示，恒生是全港最受客戶推薦的銀行，發表該報告的機構亦指出，我們在該八大銀行中，連續9年於銀行服務上獲得最高評分。

「（恒生職員的）態度非常好，非常了解及熟識所負責之工作，對於任何我們的疑問，都可清楚解釋及作出相關建議，且如發現有任何特別情況問題，會即時向我公司反映及與我司跟進，他們非常有責任心，令我們感覺安心。」

國際易佳有限公司

恒生是香港銀行公會的會員銀行，自2005年起參與公會的年度銀行服務調查。報告由銀行收集與一般銀行服務有關的資料，以回應政府、立法機關、監管機構與傳媒表達對銀行業的疑問與關注。



優質服務

我們堅守優質服務這基礎原則，因此我們的銀行和財務服務不斷獲得嘉許。

獎項名稱	類別
《壹週刊》服務第壹大獎	服務第壹大獎 2013「個人銀行服務」
《讀者文摘》信譽品牌2013	「信譽品牌金獎－銀行（香港）」及 「信譽品牌金獎－信用卡發卡銀行（香港）」
《星島日報》星鑽服務品牌2013	「最佳銀行分行服務大獎」
《明報周刊》2013 星級企業品牌大獎	「星級財富管理銀行大獎」
《東周刊》「香港服務大獎」2013	「全面服務」獎項



處理客戶的意見

各業務單位、前線員工和服務質素管理及有關部門，均負責處理客戶的意見、評價和建議。我們設有一套標準的投訴處理程序，確保有關部門遵照內部工作手冊所載的服務承諾與外部指引，一致和有效地處理客戶意見。

服務質素管理乃一獨立部門，負責處理客戶的意見並協助各業務單位處理客戶投訴。該部的員工會在兩個工作天內向客戶確認收悉意見或投訴，及/或於7個工作天內解決大部分事宜。若有關事宜須作進一步調查，部門承諾在30天內作出詳盡的跟進回覆。若在調查過程中發現需採取任何補救行動，業務管理層將採取必要行動，處理該等事宜。

高層管理人員會定期審閱有關客戶建議、評價、表揚和投訴之報告，向員工傳達由客戶意見中汲取的經驗，以改善客戶服務質素和鼓勵實踐行內最佳標準。

方便客戶

我們旨在提供便利、安全和快捷的財務服務，包括善用科技，透過各式各樣的平台提供服務，方便客戶掌握管理財務的方式和時間。為此，我們細心規劃分行網點，考慮社區內不同人口的特別需要。

服務特別需要的市民

我們致力提升為有特別需要人士而設的銀行服務設施。我們的網頁設計以簡明易讀和便於瀏覽為首要考慮。在地舖分行、港鐵站辦事處和獨立自助理財中心在內的149個網點，均提供無障礙通道。在2013年，我們在指定分行開設「社區關懷櫃位」，為長者、殘障人士與其他有特別需要的客戶提供優先服務。

2012年起，我們與香港導盲犬服務中心合作推出新計劃，容許視障人士帶同香港導盲犬服務中心的導盲犬進入特定分行的銀行大堂。我們安排部分分行用作香港導盲犬服務中心的培訓地點，並在該等分行的入口處展示該中心特別設計的指示牌以茲識別。

便利客戶

我們在港鐵沿線擁有全面覆蓋範圍，於2013年在港鐵中環站和銅鑼灣站設立兩間個人理財中心（iPoint）作為銷售及服務中心，提供一系列多媒體概念服務，配合繁忙的專業人士和年輕客戶之需要。我們於2013年於科技和數碼服務的其他投資，包括推出「iPower」網上基金管理平台。

我們亦利用近場通訊技術，開發非接觸式手機支付平台，為同類服務之首，方便恒生萬事達卡客戶利用智能手機，於特選商戶，以快捷、安全的付款方式購物。

於2013年年底，使用個人e-Banking的客戶數目達143萬名，較去年增加8.2%。

透明度、問責及選擇

我們致力為客戶提供清晰、高透明度和全面的資訊。我們清楚向客戶說明產品的特色、條款及細則，與任何相關的風險，確保他們掌握足夠資訊作出決定。

在有需要時，我們會提供多項產品選擇，方便客戶揀選最切合他們要求的方案。我們的產品銷售與服務政策，乃根據客戶的具體需要，並遵行「在適當的時候以適當的方式為適當的客戶提供適當的產品和服務」，與「為業務的持續發展，以道德和公平的方式進行交易」的核心價值。

新產品和服務推出前，除了現行的盡職審查，會提交內部產品監察委員會審批。委員會向風險管理委員會匯報，成員包括風險、法律、合規、財務和營運或資訊科技的高級行政人員。此外，每項新推出的服務和產品，需進行營運風險自行評估程序，包括識別、評估和減低新服務和產品的潛在相關風險。

客戶私隱

我們肩負保障客戶個人和其他資料的私隱的重任，以維持良好企業管治的聲譽，與客戶建立互信以維持長遠業務關係。我們遵守所有保障資料私隱的法例，並制訂「私隱政策原則」，指導員工保護客戶資料。有關我們保障資料私隱政策的詳情，請參閱本報告「企業管治」部份「保障資料私隱」一節。我們的分行設施經特別設計，以供需要討論敏感或機密財務管理事宜的客戶適當的個人私隱。

我們的服務承諾

除了遵守外部法例和指引，我們也制訂嚴謹的內部「客戶公平原則」，規管各種產品和服務。

公平待客

我們以誠實的態度與客戶建立關係，以公平的价格提供產品和服務。

切合需要

我們聆聽客戶，盡力了解他們的需要，提供最合適的產品和服務。

充足資訊

我們以清晰、透明、相關和適時的方式與客戶溝通，讓客戶獲取所需資訊作出知情的選擇。

合適建議

我們向客戶提出建議之前，必須全面了解他們的需要，所提供的意見亦必須切合他們的處境。

履行承諾

我們就個別產品或服務的表現向客戶作出承諾後，必竭盡所能實踐這些承諾。

靈活多變

隨著客戶的需求改變，客戶可改變產品或服務選擇，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。

我們亦受《香港銀行營運守則》、本集團的標準手冊，與我們內部制訂的法例及合規指引所規管。

我們提供多元化的個人銀行和財富管理產品，讓客戶揀選最切合他們需要的方案。我們提供不同風險水平的投資產品，以配合投資者接受不同程度的風險。

我們擁有強大的金融產品製作和分銷能力，能夠提供及時的投資方案，支持客戶在不同的市場環境和業務狀況下，達到他們的財務管理目標。

支持本地企業

與中小型企業（中小企）建立穩固的夥伴關係是我們其中一個關鍵業務的重點。我們透過與這些企業合作，支持本土經濟發展，同時增加就業機會和創造財富。

我們提供一系列專為中小企業客戶而設的產品，並繼續通過善用科技和更好的關係管理，提升服務實踐表現。我們最近成立的「商貿智囊」顧問團隊，支援中小企客戶處理交易業務事宜。

恒生「綠色融資計劃」旨在通過優惠的借貸方案，幫助於珠三角設廠的港資企業，投資於較環保的機器和設備，從而提升能源效益並減少污染。我們為在香港生產力促進局評估中獲得認可的企業客戶，批出高達100%的機器及設備融資款額。我們亦按企業客戶透過購置與應用新設備後的能源效率提升和/或污染減排表現，提供其他的銀行優惠和保險費折扣。

我們積極配合香港按揭證券有限公司推出的「中小企融資擔保計劃」，協助中小企取得足夠資金，應付業務需要。

我們與外間組織或團體合作，定期為中小企客戶舉辦研討會，主題涵蓋財務方案、稅務、投資市場等多個範疇，以提升他們的財務知識及對相關理財工具的認識。

我們對中小企的支持，使恒生在2013年連續第八年獲香港中小型企業總商會頒發「中小企業最佳拍檔獎」。

協助客戶應付財務挑戰

我們明白人生充滿不確定性和難以預料的改變，因此我們致力幫助客戶面對財務上的挑戰。

我們為商業客戶提供評估和諮詢服務，協助他們的業務重上軌道。我們協助商業客戶以實際可行的態度評估現況，尋求最佳的解決方案，包括根據新預測的現金流重整債務，繼續提供循環貸款協助客戶在困難的時刻維持業務運作，或給予客戶豁免期，容許他們制訂和實施一個較長遠的業務復原策略。

同樣，對於有財務困難的個人客戶，我們的首要目標是尋求一個兩全其美的對策。我們根據香港金融管理局發出之《香港個人財務困難處理守則》制訂內部指引。我們特設專責組處理債務紓緩計劃，並會與個別客戶檢討有關情況。若確實有困難，我們會尋求可行的解決方法，包括延長還款期及豁免部份還款等。

社區外展服務

為服務社會大眾，我們與明愛向晴軒、東華三院健康理財家庭輔導中心等多個本地民間團體合作，提供債務重組服務，幫助面對財務困境的個別人士。

我們亦參與香港銀行公會與香港社會服務聯會合辦的「智有『財』能教育坊」，向低收入和單親家庭講解儲蓄和借貸等重要理財觀念，與健全的財務管理策略。

我們亦參加了香港銀行學會的2013年「銀行通識研習坊」，計劃令年輕人多認識銀行對貢獻經濟繁榮和促進香港社會進步的角色與活動。計劃的活動包括簡介工作坊，與為一群中學生安排參觀銀行的背後運作。

服務環境

我們堅守恆生創辦人確立之經營理念，視每一位客戶為上賓。我們的目標是在所有分行和服務網點，提供舒適、清潔和安全的環境。我們的行所設計以客戶易於走動和健康安全為首要的考慮。我們的分行設有大堂服務員，解答客戶的查詢。

香港天氣潮濕，妥善管理室內空氣質素和通風系統是維持安全和健康環境的重要一環。為確保本行辦公室的空氣質素達至環保署頒佈的《辦公室及公眾場所室內空氣質素管理指引》規定的「良好級」指標，我們會定期清洗空氣過濾設備，並量度室內空氣質素，以監察和持續改善空氣系統的表現。

本行辦公室及分行在炎熱季節的標準溫度是攝氏24.5度。這個溫度既可減少能源消耗，亦可為客戶和員工提供一個舒適的環境。

我們設立一個重大事故委員會和跨專業的傳染病應變計劃小組，成員來自本行的不同部門，負責實施全面的危害監控措施，確保我們能在流行性感冒或其他傳染病爆發時能繼續為公眾提供服務。

我們已實施一系列措施和程序，減低對我們員工和客戶的安全風險，包括地面的防滑處理，與在有短暫危險的地方，如濕滑地面等，提供清晰明確的標示。

本行為客戶及員工提供符合人體工程學設計的傢俱和相關設施，以確保其職業健康。

我們向員工提供安全訓練及定期進行緊急疏散演習，確保他們在遇上火警或類似之緊急情況時，能有效快捷地識別、消除或減低對客戶和員工構成的風險。我們已在本行所有範圍委派防火糾察。我們亦為員工和客戶利益設想，安排員工考取「合格急救人員」資格及參加急救重溫訓練課程，以應付遇上緊急醫療或意外事故。

我們的承擔

供應商

我們有賴眾多供應商、代理與其他金融產品供應商，支持我們有效營運業務。這些外界機構的行為操守，可能為我們帶來信譽和其他方面的風險。因此可持續的供應鏈管理，是我們與這些機構合作過程的重要一環，我們要求所有與我們合作的供應商，承諾遵從可持續業務操守，和秉持不斷求進的原則。

我們訂立嚴格標準來評估供應商的操守，包括符合環境、社會和道德方面的要求。另一方面，我們在制訂採購程序和供應商合約安排方面，亦保持透明度和符合公平原則。

我們與供應商的關係管理，不僅為保障我們的品牌和業務，亦為向社會其他企業宣揚負責任的營商操守。



我們是以服務為主的企業，因此供應鏈管理並非推動可持續發展的主要範疇。然而，我們與承辦商和供應商的關係，替我們提供另一途徑，為社會上的企業帶來正面影響。我們要求供應商承諾遵從道德操守和其他重要營商價值，以維護我們的企業聲譽。

我們有清晰的承辦商甄選政策和指引，以確保他們所提供的服務能完全符合我們為供應商訂下的可持續發展標準。這些標準涵蓋道德、健康及安全、僱傭政策、人權相關議題，以及環保表現等範疇。

我們不會在違反人權方面具有高風險的環境或情況下營運業務，對營運的評估亦無涉及任何與行使結社自由和集體談判權有關之風險。儘管如此，我們承諾在工作間保障人權，參照包括列於《世界人權宣言》和香港平等機會委員會公布之《僱傭實務守則》等國際公認原則。我們已於《職員規則手冊》內，列明我們的平等機會政策。

我們已制訂一套道德行為守則——《貨品與服務供應商的道德及環境行為守則》（「守則」，內文見：www.hsbc.com/about-hsbc/procurement），以備供應商遵遁。本行所有供應商必須承諾會尊重其僱員或其所在地區的個人人權，以及符合其經營業務之國家或社區的所有相關法例、規例和指令。

我們的供應商資格預審文件，要求承辦商完成一份涵蓋環保問題的評估問卷，作為投標甄選準則之一，內容包括他們有否設立環境管理系統，以及是否已獲得ISO 14001環境管理系統認證。

定期及經常與本行有業務往來的供應商，必須訂立明確的管理程序，以確保他們能一直符合守則，並致力監督和確保他們的供應鏈能知悉和遵循守則的標準。

在選定供應商後，我們將繼續監察其表現，並有權對供應商的政策、程序和任何其他關乎守則的文件進行抽查。在個別情況下，我們或會要求現場審查。

我們的採購程序乃基於公平競爭原則。本行訂有嚴格的指引，監管員工處理採購事宜。我們的採購政策亦對營運和資本性支出進行內部監控，並涵蓋本行所有的購置及支出。這項政策的目的是提升營運效益、釐清職責、符合「物有所值」的要求，以及確保整個採購程序高度透明。

我們採用網上採購系統，既可減少耗用紙張，亦可節省時間，有助我們管理供應商和資訊。我們鼓勵供應商和承辦商盡可能使用和提供環保或可循環再用的產品。

至於其他金融產品和服務供應商，我們只會與信譽良好、訂有嚴格企業標準而有往績可稽的機構合作。我們亦實施嚴謹的評審程序，確保任何投資或保險方案不僅滿足監管機構的規定，亦能符合提供予客戶的任何產品或服務的內部標準要求。

我們的表現

員工

我們的員工不僅是僱員，亦是親善大使、與客戶之間的橋樑，以及本行業務的代言人。為與客戶和社區建立長遠關係，我們必須為最寶貴的資產提供履行優質服務承諾所需的支援、技能和工作條件。

我們的人事政策，旨在吸引最優秀人才，推動他們發展事業，同時貫徹本行的品牌價值和優質服務文化。

我們透過多項員工培訓和發展計劃，培育專業工作團隊，支持本行業務成功發展。

我們以身作則，在個人及專業上尊重每位員工，為他們提供安全、共融和充滿活力的工作環境，鼓勵他們積極發揮所長，並確保所有員工都享有平等機會。

我們繼續透過不同渠道與活動，讓員工敬業樂業。我們的高層管理人員與各級員工保持溝通，並鼓勵員工全情投入工作，令本行業務取得成功。

我們推行彈性工作安排和各項家庭友善僱傭政策，支持員工更好地平衡個人生活與工作。我們亦透過舉辦義工隊活動，讓員工參與社區發展，回饋社會。

我們是全港最大的上市公司之一，於2013年12月31日聘用員工9,856名（以等同全職員工計算）。

提升員工表現

本行設有完善的工作考績管理制度，考核和提升各級員工的表現。

每年，每名員工均會與其主管共同設定具挑戰性而能力可及的工作目標以及事業發展計劃。於年內，主管會就屬員的表現和進度與屬員保持坦誠溝通，屬員亦會進行最少兩次的個人表現評估，而主管會根據本行的考績評級制度，對屬員的整體表現予以正式評核。

培訓和技能發展

我們的員工培訓和發展計劃，除了確保員工能符合其職責相關的各項法規要求外，亦反映我們對維持優質服務聲譽的重視。恒生為員工制定個人化的培訓計劃，旨在協助他們履行職責，以利事業發展。員工按職級接受培訓，內容涵蓋金融知識、銀行產品與運作、合規、風險管理、領導與管理技巧，以及銷售與關係管理等，並按需要提供重溫課程。我們亦鼓勵員工考取有助提升工作表現的專業資格和外間訓練課程。

我們為新聘僱員提供全面的入職課程，內容包括介紹恒生的歷史、願景、企業文化、企業價值觀和企業管治，協助新員工融入工作，並建立一個有共同目標的恒生團隊。

我們舉辦「環境系統管理介紹」課程，協助員工掌握本行實施環境和社會政策，以及適用於各項業務程序的技能和知識。我們在新入職僱員的培訓課程中，加入可持續發展的內容。

於2013年，本行每位全職員工平均接受6天的培訓，與2012年相同。



培訓	2013年
每位員工平均每年接受培訓日數	6
每位員工平均每年接受培訓時數（按性別）	
男性	59
女性	44
每位員工平均每年接受培訓時數（按職級）	
行政人員	31
專職人員	53
普通職級人員	56



培育領導和繼任人才

為挽留人才並確保內部升遷交接暢順，我們物色具潛質的員工，培養他們將來出任本行的領導崗位和其他要職。我們已建立「領袖及管理發展課程綱領」，專注培訓具潛質的員工，提高其領導表現、員工管理能力和有效率的業務與人事技巧（參閱「培育出色領袖」一表）。

我們提倡高績效管理文化。管理人員接受培訓，藉以推動屬員發揮最佳表現，並為屬員提供有效的事業發展機會，以期能配合員工和本行的利益和抱負。

培育出色領袖

挽留和培育優秀人才有助我們業務的可持續發展。我們「領袖及管理發展課程綱領」提供的專業培訓課程包括：

表現管理工作坊

我們為管理人員提供培訓課程，提升他們與屬員商討有效事業發展的能力，透過與屬員就工作表現檢討提出具建設性的意見，從而建立一個以價值為主導的高績效管理文化。

「策略求變」課程

我們舉行一系列的企業求變課程（「帶領改變」、「促成改變」、「擁抱改變」），鼓勵管理人員及每名員工帶領、推動和支持企業求變，令本行可持續發展和達至成功。

核心領導才能課程

我們舉辦一系列的工作坊及講座，如「新晉領袖交接課程」、「發掘領導才能」等，藉此加強各級年輕管理人員的領導技巧。

新入職僱員培訓計劃

我們為各級新入職僱員舉辦一系列網上或課堂培訓課程，協助他們適應並融入本行的文化與工作環境。

管理培訓生計劃

為培育人才於將來擔任管理崗位，我們為香港和中國內地的大學畢業生設立管理培訓生計劃，提供不同業務範疇的全面訓練和實習機會。

「在不同職能範圍的工作經驗，令我事業發展路途上各個階段都有得益。」

謝兆東
2002年管理培訓生
商務理財中心總主管

薪酬與福利

我們為員工提供具競爭力的薪酬與福利，以吸引和挽留人才。我們採用與工作表現掛鈎的薪酬制度，並根據員工對本行業務的貢獻而釐定。

此外，我們亦會根據與本行業績和個別員工表現掛鈎的業績獎勵金計劃，為員工提供額外獎勵。為挽留員工，我們會定期檢討各職務崗位的薪酬和晉升機會，尤其為主要職位，以確保有關的薪酬福利具備市場競爭力。

同工同酬

我們嚴格遵守同工同酬原則，參考市場基準和員工個人技能、表現和職責釐定薪酬。

至於臨時或兼職員工的薪金與福利，則按照法例規定和參照市場慣例釐定，並於聘用合同的條款與細則內列明。

流失率

於2013年，本行香港員工的自然流失率為14%。

員工投入與溝通

為激勵員工，讓他們投入工作，有效的溝通非常重要。我們自2007年起進行員工意見調查，以評估員工對本行的投入程度，並收集他們對本行企業文化，以及本行於策略推行方面的意見。調查結果有助本行管理層更深入了解影響員工表現的動力和障礙。最近一次員工調查顯示，員工的投入度遠高於市場基準，反映員工認同我們能有效地傳達與實施業務策略，而企業文化亦充分體現我們的價值觀。

本行於2013年推出「員工溝通及參與度架構」，透過各項訊息傳達、領袖計劃與行動學習計劃，評估和提升員工對我們的願景、策略和價值的理解與接受程度。

本行透過業務簡報會、通函、內聯網、內部晨早廣播等渠道，向員工傳達各種資訊，包括僱傭事宜、業務發展方向及策略，以及影響本行表現的因素等。

員工亦可與高級管理人員進行雙向交流，或透過各式渠道，包括「與高層的交流會」（Exchange with the Top Team）、「行政總裁信箱」和業績公布後的業務簡報會等表達意見。



平等機會與多元共融

我們招聘員工不會因性別、婚姻狀況或懷孕、家庭崗位、種族、宗教、國籍或族群，或殘疾而作出歧視。為營造多元共融的工作環境，我們期望所有員工不論職級、背景、性別或年齡，都能彼此欣賞、關懷和尊重。

為杜絕在工作間遭歧視、騷擾或傷害，我們已制定正式的《平等機會政策》，並已就需要特別考慮的問題，發出更詳細的政策聲明。我們的人力資源政策，遵守有關的政府法規、法令和條例。本行的《平等機會政策》原則，已載於《職員規則手冊》內，所有員工必須遵守。

我們為每一位員工，就多元與共融文化、平等機會和保障資料私隱提供培訓，並視之為新入職僱員培訓計劃的其中一環。在2013年，我們提供了超過27,500小時培訓，講解在工作環境和營運過程中涉及的平等機會政策和程序，有助提高員工對人權方面的意識。



職業健康及安全

我們對職業健康及安全（「職安健」）有高標準要求，鼓勵各級員工透過成立安全管理委員會、討論會和工作小組，建立職安健的政策和管理框架。

在2009年本行通過職業安全健康管理系統之認證要求，成為全球首家獲得BS OHSAS 18001:2007認證的銀行。此管理系統旨在減低員工、承辦商和客戶與我們業務過程中在健康和安全方面的風險，並由安全管理委員會（SMC）監督，成員包括高層管理人員代表，負責對職安健計劃進行監察和提出建議。由大約300名員工組成的工作危害分析小組（JHA）及內部安全評估專員（ISA），則負責收集並反映員工的關注和意見。至於安全管理委員會轄下之安全管理委員會工作小組，則由中層管理人員代表組成。（參閱「職業健康及安全：人人有責」一表）

我們提供一系列的培訓，以提升員工的職安健知識。我們安排不同地點和業務的員工，考取有效急救人員資格，以便在醫療緊急事故或意外發生時，可以迅速為同事和客戶提供援助。部分合格急救人員已接受培訓，可以操作安裝在各行址物業內的自動體外除顫器。

我們已制定傳染病緊急應變計劃，載列各業務單位在嚴重傳染病發生時須首要注意的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的重要性，以確保在嚴重傳染病爆發期間，本銀行亦能繼續為大眾提供服務。

職業健康及安全：人人有責

根據健康安全管理系統BS OHSAS 18001:2007認證，我們已訂立相關程序，處理本行整體和各級職能的職安健議題。

關於各級職能的議題包括：

- 個人保護設備
- 安全管理委員會的組織和運作
- 員工代表參與健康及安全檢查、審核和意外事故調查
- 職安健培訓和教育
- 投訴和舉報機制
- 安全工作環境的權利

關於本行整體的議題包括：

- 根據國際公認的健康安全管理系統BS OHSAS 18001:2007認證標準，遵守《國際勞工公約》
- 解決職安健問題的安排和制度
- 為達到所訂立的表現標準應採取的措施

2013年職業健康及安全統計數字

損失工作日率	
男性員工	0.41%
女性員工	3.04%
工傷率	
男性員工	0.04
女性員工	0.10
缺勤率	1.69%*

* 包括於2013年申請之病假和補償病假

業務原則及企業價值觀

我們制訂嚴謹的業務原則和企業價值，要求員工在工作時，秉持個人最高的誠信，遵守法律和條例的文字及精神。「勇於以正直誠實行事」是我們的主要原則，每名員工均能勇於作出正確決定，而不會違背道德標準和個人誠信，並在日常工作中貫徹「可靠、開放和連繫」之行事方式。（參閱「勇於正直誠實行事」一表）

勇於正直誠實行事

我們鼓勵員工秉持「勇於正直誠實行事」的核心價值，在日常工作中貫徹「可靠、開放和連繫」之行事方式。

可靠：做對的事情

- 堅持正義、履行承諾、做到值得信賴，肯負責任
- 積極主動、做事果斷、善用常識作判斷
- 激勵別人

開放：包容不同意見和文化

- 以開明、坦誠的態度溝通；勇於接受挑戰，從錯誤中學習
- 細心聆聽、公道待人，包容不同意見和各種觀點

連繫：與客戶、社區、監管機構和同事間相互維持聯繫

- 建立連繫，留意外界議題，同事之間主動合作
- 關懷別人和他們的發展，體現尊重和支持，積極回應

平衡工作與生活

員工在工作與生活間取得平衡，有助他們發揮最佳表現。我們透過彈性工作時間安排、領養子女假和義工假等，協助員工有效地管理工作與生活。

我們是重視家庭友善的僱主。除了產假，我們在2008年實施侍產假計劃，讓初為人父的員工可以在嬰兒出生後，給予妻子更大支持。我們為懷孕員工提供共12周有薪產假，為男性員工提供5日有薪侍產假。我們亦為員工提供領養子女假，進行合法領養的男、女性員工，均可享有日數相同的相關假期。

在2013年，共有133名女性員工和83名男性員工，領取產假、侍產假或領養子女假期。領取有關假期的員工的復工率和留任率均接近100%。

為鼓勵員工健康生活、熱愛人生和培養廣泛興趣，我們的員工康樂中心提供各種運動設施，並舉行休閒活動。我們亦舉辦各種康體和社交活動，當中包括「恒生團隊盃」的6項比賽，於2013年共吸引超過23,600名員工及親友參加，一同享受樂趣，發揮合作精神。

本行在2013年慶祝成立80周年的活動當中，為員工與其親友舉辦80周年「恒」樂日，參與人數超逾1,400人。



有關員工的統計數字一覽

按員工類別的分佈（以等同全職員工計算）

	恒生銀行及其他#		恒生中國		合計	
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
全職長期員工	7,894	(98.7%)	1,714	(92.4%)	9,608	(97.5%)
全職合約員工	61	(0.8%)	141	(7.6%)	202	(2.0%)
兼職員工	25.64	(0.3%)	-	-	25.64	(0.3%)
臨時員工	20.25	(0.3%)	-	-	20.25	(0.2%)
合計	8,000.89	(100.0%)	1,855.00	(100.0%)	9,855.89	(100.0%)

按性別計的職位分佈*

	男性	女性	合計	(%)
全職長期員工	3,288	4,606	7,894	(98.7%)
全職合約員工	46	15	61	(0.8%)
兼職員工	4.63	21.01	25.64	(0.3%)
臨時員工	10.37	9.88	20.25	(0.3%)
合計	3,349.00	4,651.89	8,000.89	(100.0%)

	行政人員 人數	專職人員 人數	普通/ 非普通 人員人數	合計	百分比
恒生銀行及其他#					
男性	682	1,713	939	3,334	(41.9%)
女性	638	2,048	1,935	4,621	(58.1%)
恒生銀行及其他# 合計:	1,320	3,761	2,874	7,955	(100.0%)
恒生 (中國)					
男性	145	222	218	585	(31.5%)
女性	189	513	568	1,270	(68.5%)
恒生 (中國) 合計:	334	735	786	1,855	(100.0%)
合計					
男性	827	1,935	1,157	3,919	(39.9%)
女性	827	2,561	2,503	5,891	(60.1%)
總計:	1,654	4,496	3,660	9,810	(100.0%)

平均年齡*

	行政人員 (歲)	專職人員 (歲)	普通/ 非普通人員 (歲)	整體
恒生銀行及其他#	43	37	40	39
恒生 (中國)	39	33	29	32
整體	42	36	38	38

平均服務年資*

	行政人員 (年)	專職人員 (年)	普通/ 非普通人員 (年)	整體
恒生銀行及其他#	12	12	15	13
恒生 (中國)	6	4	4	4
整體	11	11	13	12

新聘僱員人數（按年齡和性別分佈）*

	男性人數	女性人數	合計人數	百分比
30歲以下	631	579	1210	(74.6%)
30至39歲	159	153	312	(19.2%)
40至49歲	36	46	82	(5.1%)
50至59歲	13	3	16	(1.0%)
60歲或以上	2	-	2	-
合計	841	781	1,622	(100.0%)

新聘僱員流失人數（按年齡和性別分佈）*

	自然		非自然		合計	百分比
	男性人數	女性人數	男性人數	女性人數		
30歲以下	95	68	65	47	275	(80.6%)
30至39歲	17	15	14	12	58	(17.0%)
40至49歲	3	3	1	1	8	(2.3%)
50至59歲	-	-	-	-	-	(0.0%)
60歲或以上	-	-	-	-	-	-
合計	115	86	80	60	341	(100.0%)
總計	201		140			

僱員流失人數（按年齡和性別分佈）*

	自然				非自然				合計	(%)
	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		
30歲以下	314	4.0%	328	4.1%	91	1.2%	67	0.9%	800	(55.7%)
30至39歲	135	1.7%	174	2.2%	35	0.4%	22	0.3%	366	(25.5%)
40至49歲	35	0.4%	76	1.0%	11	0.1%	10	0.1%	132	(9.2%)
50至59歲	30	0.4%	17	0.2%	20	0.3%	10	0.1%	77	(5.4%)
60歲或以上	-	-	-	-	40	0.5%	22	0.3%	62	(4.3%)
合計	514	6.5%	595	7.5%	197	2.5%	131	1.7%	1,437	(100.0%)
整體合計	1,109		14.0%		328		4.2%			

附註：

* 兼職及臨時員工不包括在內

「其他」包括澳門、海外業務和恒生銀行（中國）有限公司以外的內地業務的員工（佔恒生集團總人數約0.9%）

我們的承擔

環保

現時全球正應對各種環境挑戰，例如氣候變化和保護生物多樣性等，這些挑戰影響着我們賴以存活的生態系統的長遠健康發展。我們是香港最大的上市公司之一，在推動環境改善方面有很大的發展空間。

我們努力實踐各項減廢及減少能源和天然資源消耗的措施，並在經營上盡可能採用環保的產品和經認證的物料。

我們提高員工對環保議題的認識和了解，培訓他們成為環保大使。我們亦透過服務和政策，鼓勵客戶和供應商響應環保。

我們亦考慮到員工公幹政策對環境的影響，並利用例如電話會議等方法，減少不必要的公幹旅程。

恒生是香港主要的企業公民，以成為本地環保先驅為榮。於2005年，恒生總行成為香港首間獲 ISO14001 環境管理系統認證的本地銀行。於2011年，我們成為首間所有香港辦事處和分行均取得這項國際環保認證的本地銀行。

在2013年，我們繼續與長春社合作，透過「恒生雲南沼氣能源計劃」，為雲南省農村增建 800 個沼氣設施，提供免費和穩定的能源供應，是計劃自2007年展開以來的最大項目。現時，我們在雲南共興建了 3,000 個沼氣設施，為逾 12,000 名村民改善生活，並減少超過 35,000 公噸的二氧化碳排放。

重點項目

「恒生雲南沼氣能源計劃」

「恒生雲南沼氣能源計劃」自2007年展開後，一直在雲南省積極推動社區與環保發展，興建沼氣設施，減少耗用天然資源，村民的燃料開支比燒柴節省50%，生活從而得以改善。此計劃每年可減少砍伐逾2,400英畝樹林（相當於75個香港的九龍公園面積）。

「我們相信於未來，沼氣池的工作能夠為我們的環境帶來更加美好的轉變。所以我們期望長春社和恒生銀行，可以繼續拓展這項計劃，為雲南農村帶來更多沼氣設施。」

黃子勁先生
長春社副總監



「從設計遊戲、到準備教學內容，這都是工作以外的一種寶貴經驗。小朋友不單留心聽講，也很投入參加活動，而我亦享受整個教學過程。我期望學生們能將所學跟父母和朋友分享。」

劉健宇同學
香港大學附屬學院

為鼓勵更多華南地區企業改善環保表現，我們把與香港工業總會攜手推出的「恒生珠三角環保大獎」（大獎），擴展至泛珠江三角洲地區，透過嘉許和獎勵企業推行負責任的環保經營措施，推動在泛珠三角地區營運的製造廠商積極提升環保表現。

2012/13年度的大獎共吸引225家製造業公司參加，比上一年度增加兩成。參加企業所推行的逾720個環保項目，共節省超過1.26億度電，並成功減少超過420萬公噸用水，活動成效顯著。

「得獎企業成功推行全面、具創意的環保項目，為同業樹立榜樣。在《國家環境保護標準『十二五』發展規劃》下，港資企業必須調整策略，以符合國家的相關要求，這樣不但可以提升企業的競爭力，也增強企業在內銷市場的優勢。」

劉展灝先生
香港工業總會主席

本行鼓勵e-Banking客戶使用電子月結單和電子投資通知書服務，代替收取紙張月結單及通知書。至2013年底，使用電子月結單服務的客戶逾126萬名，使用電子投資通知書的客戶逾92,000名，每年合共節省超過4,200萬張紙。目前本行的個人信用卡客戶之中，有兩成半選擇收取電子月結單以取代紙張印本。我們其他減少資源消耗的倡議，包括提供網上申請個人貸款和信用卡的服務。

我們特別設計 Green Banking 綜合戶口，提高本地大學和大專院校全職學生的環保意識，鼓勵他們透過節約資源，支持環保。

我們亦積極與不同環保團體合作，提升社區的環保意識，包括贊助香港地球之友的「知慳惜電」節能比賽、與長春社合辦「綠活部屋」嘉年華等。

為繼續支持保護生物多樣化，我們自2003年起，停止在宴會活動以魚翅奉客，其後更擴展至取消瀕危珊瑚魚類菜式。我們在總行宴會廳引入由世界自然基金會香港分會認可的環保菜單，選用可持續海鮮入饌。

我們在2013年於香港與內地種植23,000株樹木。由1999年至今，我們共已種植約93,000株樹木。

我們在減排方面有穩定進展（參閱「環保表現」一表），並會繼續採取措施，緊貼可直接或間接影響我們業務的環境監管發展。



環保表現	單位	2013 [^]	2012 [^]
二氧化碳排放量*			
二氧化碳總排放量	公噸	24,634.95	24,616.59
- 能源	公噸	24,307.27	24,342.27
- 公幹	公噸	327.68	274.32
每名全職僱員平均二氧化碳總排放量	公噸/全職僱員	3.11	3.23
- 能源	公噸/全職僱員	3.07	3.19
- 公幹	公噸/全職僱員	0.04	0.04
每平方呎二氧化碳總排放量	公噸/平方呎	0.02	0.02
能源消耗			
總能源消耗	千兆焦耳	128,498.30	133,009.19
- 電力	千兆焦耳	126,986.40	131,804.29
- 其他燃料（煤氣及柴油）	千兆焦耳	1,511.90	1,204.89
每名全職僱員平均總能源消耗	千兆焦耳/全職僱員	16.24	17.43
每平方呎總能源消耗	千兆焦耳/平方呎	0.09	0.09
總耗水量	千立方米	64.81	65.90
每名全職僱員總耗水量	立方米/全職僱員	8.19	8.64
紙張總耗用量+	公噸	2,018.85	1,926.89
- 符合規定	%	92.68	90.71
- 接近符合規定	%	1.24	0.98
- 不符合規定	%	6.08	8.31
棄置於堆填區之廢物			
棄置於堆填區之廢物總量	公噸	287.36	279.11
- 一般辦公室廢物	公噸	287.36	279.04
- 資訊技術設備及電子用品	公噸	0.00	0.07
每名全職僱員員工棄置廢物總量	公噸/全職僱員	0.04	0.04
回收廢料循環再造			
回收廢料循環再造總量	公噸	820.76	777.23
- 一般辦公室廢物	公噸	761.92	722.28
- 資訊技術設備與電子用品	公噸	58.84	54.94

數據包括恒生銀行所有香港之業務範圍，準確至兩個小數位。

由2011年10月1日至2012年9月30日

[^] 由2012年10月1日至2013年9月30日

* 數據經滙豐集團計算及核實。

+ 紙張

-符合規定的紙張：獲滙豐集團認可的認證計劃所認證，現時包括「森林管理委員會」(FSC)、「加拿大標準協會」等。

-接近符合規定的紙張：採用來源地清楚及不屬於高風險國家的原木紙漿製造，及/或100%再造紙，惟未獲滙豐集團認可的計劃所認證。

-不符合規定的紙張：所含的原木紙漿來源地不明或屬於高風險國家，且未獲滙豐集團認可的計劃所認證。

我們的承擔

社區貢獻

我們作為具領導地位的本地銀行和良好企業公民，不單用心提供優質的銀行與金融服務，亦致力服務社群。我們積極參與各種計劃與活動，為社會帶來正面改變，推動社區發展，確立個人自信和長遠經濟發展。

我們尤其重視青少年發展，培育未來領袖掌握技能和擴闊視野，致令社會一直進步。

我們認為普及教育和增加平等發展的機會，有助推廣健康生活；我們致力鼓勵和協助基層社群，清除有礙社會共融的藩籬，促進和睦共融的社區。

我們與本地各大非政府組織及其他機構建立長期的夥伴關係，並致力促進社會福祉，締造光明未來。

自2004年，恒生的慈善捐獻總額達港幣2.4億元，包括於2013年撥捐及贊助港幣2,700萬元用於促進社區發展的項目。

我們相信建立人與人之間的深厚關係，有助帶動社會長久正面的轉變，故此我們鼓勵員工獻出時間服務社群。於2013年，本行的員工與家屬合共獻出接近27,000小時服務社群，透過舉辦逾150個義工活動，服務基層兒童、獨居長者和推動環保教育。

我們與香港公益金緊密合作逾25年，籌得善款合共超過港幣6,500萬元，惠及157個本地慈善團體。恒生自1997年起參與公益金便服日，並為員工所籌得善款作配對，多年來在該活動捐出逾港幣1,800萬元。

為方便客戶作慈善捐獻，本行設有便捷安全的網上捐款渠道。於2013年，客戶透過本行的網上捐款渠道向超過60個慈善團體捐出約港幣240萬元。服務自2001年推出以來，募集的捐款合共超過港幣2,500萬元。

「我在義工隊擔當領導的角色，協調義工負責不同崗位，這可訓練領導能力。」

余國華
營運支援部
恒生義工



「恒生的義工活動多元化，藉參加活動，可帶小朋友及長者到平日甚少機會一遊的地方，而且在參與活動的過程中，亦會學到不同的事物，可謂得着甚豐。」

關家麗
零售信貸風險管理
恒生義工



本行繼續與再生會合作，舉辦舉辦「恒生銀行－再生會十大再生勇士選舉」，藉着10位「再生勇士」分享他們克服長期病患或嚴重身體傷殘，活出豐盛人生的故事，藉此宣揚積極的人生觀。

重點項目



「恒生銀行－再生會十大再生勇士選舉」

自2008起，本行支持舉辦「恒生銀行－再生會十大再生勇士選舉」，藉以表揚再生勇士以樂觀和自信的態，克服生命逆境。在2013年的典禮於香港會議展覽中心舉行，該年度舉行了約50個分享會，邀請再生勇士與超過20,000位參加者，分享克服長期病患或嚴重身體傷殘，表現勇氣與決心的真實經驗。



「『恒生銀行·再生會十大再生勇士選舉』活動饒富意義。希望社會各界人士給予再生會及再生勇士更大的支持、重視和鼓勵。」

高永文醫生
食物及衛生局局長暨
再生會名譽會長

「在灰心喪氣的時候，勇士們的奮鬥過程可作借鏡，令我們汲取人生歷練，提升個人的抗逆能力。將勇士寶貴的人生經歷轉化成社會的正能量，這亦正是舉辦再生勇士選舉的原因。」

陳瑋林同學
「恒生銀行－再生會十大再生勇士選舉」籌委會成員及
香港中文大學醫科生

促進青少年發展

恒生投資今天，締造美好將來。我們以教育和青少年發展作為企業責任活動的重點。在2013年，本行透過支持180個教育項目和工作坊，積極接觸青少年。

我們參與培育青少年的倡議，包括支持香港青年協會和香港大學合辦的「恒生銀行—青年領袖教室」，培育全面的未來社會領袖。



重點項目

「恒生銀行—青年領袖教室」

「恒生銀行—青年領袖教室」予年青人寶貴機會，與社會上的傑出領袖，就重要社會議題作直接交流。為讓更多學生得到啟發，我們於2013年在互聯網平台進行直播交流，網上教室惠及逾30,000人次。恒生憑此活動於中國國際公共關係協會（CIPRA）主辦的「第十一屆中國最佳公共關係案例大賽」中，獲頒「企業社會責任」類別金獎。

「社會領袖在教室熱心向我們分享他們在成長及工作時的經驗，特別是面對困難時，他們如何解決問題。啟發了我在擔任領袖時要樂觀面對困境，辦法總比困難多，我們應運用創意去想出不同的解決方法。」

魏泳藍同學
聖嘉勒女書院學生會副會長

「2013年，我第二次參與『恒生銀行—青年領袖教室』。這兩年教室讓我獲益良多。若非活動可免費參加，又或主辦單位沒有為偏遠地區的學生提供免費旅遊巴士接送，我們可能就因此未能到香港大學參與活動，錯失感受這所百年學府的人文氣息的機會。」

劉健宇同學
香港大學附屬學院

自1995年起，我們透過各獎學金計劃，撥出超過港幣6,200萬元，資助逾2,000名的本地和內地學生。我們推出的「恒生銀行社區服務獎學金」，獎勵於過去一年積極參與社會服務最少達100小時的傑出香港本科生。在2013年，我們於內地頒發獎學金予120名大學本科生和研究生，在21所內地著名大學升學。

我們與香港社會服務聯會合辦「恒生－社聯青年職業探索計劃」，培養青少年積極尋找職業路向，推動青年在社會向上的流動的機會。參與計劃的學生藉認識本港3個新興和成熟的行業運作，一窺行業的特色和潛力，令他們在未來能作出合適的決定，選擇配合自己的長處和興趣的職業。

「恒生·家福青少年調解計劃」鼓勵學生以正面態度，解決跟同儕和與家人之間的紛爭，改善彼此關係。2013年，香港家庭福利會訓練逾300名來自15間小學的學生成為「朋輩調解員」，恒生義工也獲受訓成為「恒生調解大使」，參與多個親子工作坊，並為活動提供協助。

「計劃把『調解教育』推廣至全港小學、家庭及商界，參加者反應熱烈，活動成效令人鼓舞。無論同學、家長、老師和『恒生調解大使』均認為活動能促進他們掌握調解的知識和技巧，有助在學校、家庭、工作環境中預防和處理衝突，發揮正能量，締造和諧關愛的文化。」

關何少芳女士
香港家庭福利會總幹事

我們與東華三院合作，推行「東華·恒生讀寫無障礙計劃」，令公眾認識特殊學習障礙學童面對的挑戰，同時鼓勵青年探討其他學習方法，發掘自己的潛能。在2012/13年度，計劃舉辦逾500個活動，惠及超過1,000名青少年及其家屬。

2013年，參與由恒生贊助的「明報校園記者計劃」的學生逾420名，他們來自170間學校。計劃包括舉辦一連串傳媒工作坊、參觀新聞機構、採訪等活動，藉計劃提升學生的社會意識和時事觸覺，並培養他們的批判分析技巧和語言表達能力。計劃至今惠及逾7,000名學生。

普及藝術文化

創意和求知精神帶來美好的未來。我們深信增加接觸文化與藝術的機會，有助青年發揮想像力與潛能，讓社會百花齊放。

本行與賽馬會創意藝術中心（JCCAC）合作舉辦逾80次「恒生青少年藝術工作坊」，為1,600名基層家庭的學生提供探索才能的機會，並透過一系列藝術創作表達情緒、提升自信。藝術工作坊設大型展覽，展示學生作品。

我們與香港話劇團合作，招待患有腦退化症家屬和來自低收入家庭的中學生，觀賞3場由香港話劇團舉辦的「《脫皮爸爸》恒生銀行學生及社區專場」，從而促進家庭關係，與跨代共融互諒。

自2007年起，我們支持香港藝術節和香港管弦樂團的學生票優惠計劃，至今惠及逾82,000名學生。



激發體育潛能

恒生透過支持體育活動，培養群體合作和公平競技的精神，提高市民的健康意識、培養自尊自信，表揚體育成就，令社會更融洽。

自1991年起，我們投放超過港幣3,850萬元推動本地乒乓球發展。我們與香港乒乓總會於2001年成立「恒生乒乓球學院」（學院），培養乒乓球壇新秀，增加予大眾接觸乒乓球活動的機會，在過去13年，學院舉辦逾4,400項活動，惠及超過23萬人參加。2013年至2015年期間，我們繼續為學院提供港幣750萬元資助。

香港精英運動員於體壇上取得驕人成績，充分表現出投入、堅毅和團隊精神。他們的成就不僅讓社會大眾感到自豪，亦是眾人的典範。

恒生透過與香港體育學院（體院）合辦的「恒生優秀運動員獎勵計劃」，於2013年共頒發港幣250萬元，嘉許在全國運動會及東亞運動會獲獎的香港運動員。自1996年起，計劃共頒發港幣3,300萬元獎勵本地傑出運動員，並鼓勵他們在大型及國際賽事中繼續創出佳績。



「我要感謝體院和恒生銀行對運動員的慷慨支持，計劃有助提高社會對運動員的認同，並發揮帶頭作用，鼓勵商界支持本地運動員。」

李慧詩
單車獎牌運動員

「贏得獎牌和現金獎勵給予我很大鼓勵，推動我勇往直前，為香港帶來更多殊榮。」

崔浩然
劍擊獎牌運動員

核實聲明



GRI應用等級審核聲明

GRI 聲明 恒生銀行 已將其報告 2013年企業可持續發展報告 - 啟導未來 提交給 GRI 報告服務工作小組，經過審核，工作小組確認此報告已達到應用等級 A+ 的全部要求。

GRI 應用等級說明了所提交的永續發展報告符合 G3.1 指南的程度。GRI 應用等級審核是一個確認報告是否涵蓋該應用等級所要求揭露的一系列指標及其他重要訊息的過程，而 GRI 內容索引表則反映報告揭露的指標和訊息之具體情況。有關審核方法，詳見：
<https://www.globalreporting.org/SiteCollectionDocuments/ALC-Methodology.pdf>

應用等級不代表該機構報告中訊息的質量，也不代表該機構的永續發展表現。

阿姆斯特丹，2014年6月11日

Ástíldur Hjaltadóttir

Ástíldur Hjaltadóttir
董事服務
全球報告倡議組織 (GRI)



此應用等級含有“A+”號，因為 恒生銀行 已經將此 (或部分) 報告進行過外部審核。GRI 接受報告機構對外部審核提供者和查核範圍的判斷和選擇。

全球報告倡議組織 (GRI) 是一個非營利國際組織，它透過全球多利害關係人的參與和達成共識的工作流程，率先開發出目前全球最廣泛使用的永續報告框架。這個永續發展報告框架的基礎是 G3 指南，有超過 25 種語言的版本供免費使用。GRI 將不遺餘力繼續推廣該框架的改進和在全球的普遍使用。G3 指南提供一系列原則和指標，各類型的機構都可以使用這些原則和指標來報告他們的經濟、環境和社會績效。
www.globalreporting.org

免責聲明：對於該報告所包含的外部連結，包括對影像或音像材料的連結，此聲明僅考慮到在審核日期 2014年5月28日 前所提交的資料。GRI 強烈反對將此聲明用於任何其它在審核日期後變更的資料。



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 (以下簡稱「恒生」) 2013年企業可持續發展報告 (以下簡稱「報告」) 的全部內容進行獨立驗證。該報告詳述恒生在2013年內各項可持續發展的工作，包括恒生在經濟、環境及社會各方面的表現及持份者所關注的項目。

此核實聲明的目的是對外保證報告所記載的內容為可信。報告是根據全球報告倡議組織 (GRI) 的可持續發展報告指南 3.1 版本 A+ 應用等級及香港交易及結算有限公司發佈的《環境、社會及管治報告指引》編製。

核實方法

核實工作是依據國際指引及標準執行包括：

- ISAE3000 - 歷史性財務信息審計或檢查以外的鑒證準則；
- AA1000 審驗標準 (2008)；
- GRI - G3.1 及金融服務業補充指引；及
- 香港交易及結算有限公司發佈的《環境、社會及管治報告指引》。

核實的程序包括審閱相關之文件、與負責編製報告的代表面談及選取報告內具有代表性的數據和資料進行查核。對所選樣本的數據及證據已進行徹底審查。

獨立性

香港品質保證局不涉及收集和計算此報告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。

結論

基於是次的核實結果，香港品質保證局確定此報告依據全球報告倡議組織 (GRI) 的可持續發展報告指南3.1 版本編撰並且符合A+ 應用等級更涵蓋了香港交易及結算有限公司《環境、社會及管治報告指引》內的關鍵績效指標。我們確定報告所陳述的資料準確及可靠，此報告公平和如實地載述了恒生過去一年各項可持續發展表現並沒有發現存在遺漏。

多年來，恒生一直積極推動可持續發展和參與社會發展項目及致力建立一個更具增長力、健康和共融的社會尤其是強調持守誠信和青年發展。很明顯，恒生把可持續發展視為整個營商過程的要務。於2013年，恒生保持與持份者良好溝通及更全面地識別與業務相關尤其重要的範疇從而體現報告的包容性、實質性和回應性。

香港品質保證局

沈小茵

沈小茵

核實組長

二零一四年五月

譚玉秀

譚玉秀

策略業務助理總監

GRI 索引表