



# 衷誠共議 持續同行

## 企業可持續發展報告 2014

[詳情 >](#)

恒生銀行有限公司  
股份代號：11

## 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 2014 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並與恒生可持續發展有關的經濟、環境及社會議題。本報告是本行 2014 年年報「企業可持續發展」章節的補充。

### 報告範疇

本報告內容為恒生在香港營運所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 2014 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 2014 年 1 月 1 日至 2014 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 2013 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達到「全球報告倡議組織」A+應用評級。

### 資料搜集

本報告由本行不同處部的「CSR Sustainer」負責統籌搜集資料，經諮詢相關團隊及員工後編製而成。自 2006 年起，恒生每年均發表網上版的報告，上一份報告於 2014 年 6 月出版。

## 行政總裁的話

恒生植根香港，我們的成功與香港社會發展以及與各界建立有效溝通密不可分。我們為逾半香港成年人口及不斷增加的內地客戶服務，我們堅守之核心價值，都是建基於坦誠的溝通和緊密聯繫。

我們的可持續發展方針，重視經常與不同持份者的交流。透過雙向溝通，確保我們作為一間金融機構和良好企業公民，其業務運作能夠積極、合理及適切地回應客戶和各界人士的需要。

本行透過每年發表《企業可持續發展報告》，詳述各項推動可持續發展的原則和措施，以及我們邁向目標的進度。

恒生是香港首間採用「全球報告倡議組織」指引編製企業可持續發展報告的本地銀行。我們的企業責任報告自 2011 年起，連續四年達至 A+ 應用評級。

過去三年，恒生是唯一一獲列入《Corporate Knights》「全球 100 大可持續發展企業」的香港公司，並於 2011 年成為本地首間入選「道瓊斯亞太區可持續發展指數」成份股的本地銀行。

我們不斷努力改善業務運作的可持續發展表現，並鼓勵持份者為社會帶來正面的改變，同時發揮我們的企業優勢，規劃有效的可持續發展策略。

本行的高級管理人員以身作則，透過參與各種社會發展項目分享其經驗和專業知識。由 2015 年 1 月 1 日起，恒生員工參與慈善義務工作，每年可享有兩天的義工假。過去五年，恒生義工與家人共獻出近 120,000 小時參加義工活動，致力服務社群。

我們的企業可持續發展項目，目標是推動和建立一個包容及充滿活力的社會，尤其重視為青少年和弱勢群體提供自我探索、發展和成長的機會。

我們的青少年發展項目旨在促進社會流動，並為年輕人提供確立目標和發揮潛能的機會、所需經驗和技能，令他們可以為香港的美好未來作出貢獻。

我們透過支持「恒生乒乓球學院」培育優秀的年輕運動員，為體壇明日之星提供專門訓練，並為大眾舉辦饒富趣味的乒乓球活動。學院自 2001 年成立至今，已舉辦約 5,000 項活動，我們更喜見畢業於學院的李皓晴和吳穎嵐在 2014 年亞洲運動會上奪得女子雙打銅牌，為港爭光。

我們於致力提供優質服務，確保業務能夠成功發展的同時，亦堅守我們的價值觀、業務策略及承諾，繼續與客戶、員工和社會各界保持溝通，致力推動大中華地區和我們賴以成功的社區之可持續發展。

恒生銀行  
副董事長兼行政總裁  
李慧敏



## 我們的信念 – 策略

持份者的參與，是我們持續成功的關鍵。我們以主動和開放的態度，與客戶、員工、股東和社會大眾保持溝通，令我們能迅速應對新業務機遇、提升本行的卓越服務聲譽、有效管理風險和市場新發展，並為社會之長遠發展和福祉積極作出貢獻。

我們於經營業務之同時，亦重視社區發展，令我們贏得客戶的忠誠支持，並建立了優越的品牌。恒生在推動可持續發展方面具有領先地位和昭著聲譽，令我們能繼續優於同業、啟迪員工以及為持份者增值。

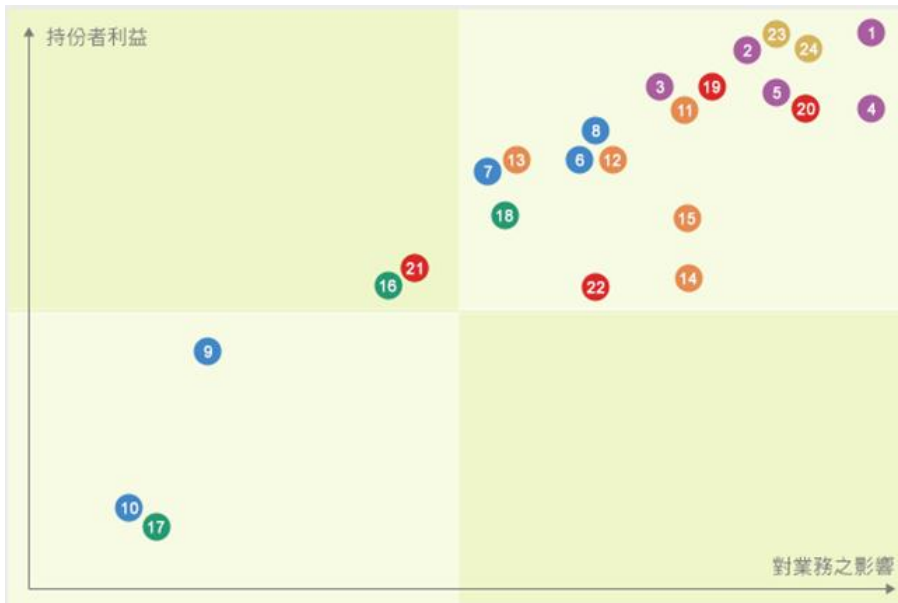
## 我們的信念 – 重要議題評估

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，以訂定報告所需的可持續發展議題。我們邀請內部與外界的持份者，就可持續發展議題按重要程度排名，包括要求各業務及運作單位，按照議題對我們業務的影響程度排名，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



<p><b>經濟</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. 經濟表現</li> <li>2. 市場覆蓋範圍</li> <li>3. 採購手法</li> <li>4. 合規</li> <li>5. 監管</li> </ul>	<p><b>環境</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>6. 能源與溫室氣體排放</li> <li>7. 廢物</li> <li>8. 物料</li> <li>9. 水</li> <li>10. 生物多樣性</li> </ul>	<p><b>工作間實踐</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>11. 聘僱行為</li> <li>12. 員工參與</li> <li>13. 職業安全與健康</li> <li>14. 員工發展</li> <li>15. 多元共融與平等機會</li> </ul>
<p><b>人權</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>16. 人權與歧視</li> <li>17. 童工與強迫勞工</li> <li>18. 保安措施</li> </ul>	<p><b>社會</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>19. 社區投資</li> <li>20. 反貪污</li> <li>21. 公共政策與提倡</li> <li>22. 反競爭行為</li> </ul>	<p><b>產品責任</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>23. 客戶滿意度與責任／客戶體驗</li> <li>24. 客戶私隱</li> </ul>

## 我們的信念 – 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。

我們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。

恒生透過多個渠道與持份者保持具建設性的溝通，包括為員工舉辦「恒生企業責任」講座及社區義工活動等，藉此確定我們所付出的努力，能夠對香港的可持續發展帶來最大正面影響的領域。

主要持份者	主要參與方式
客戶	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 客戶滿意度調查</li> <li>• 提升客戶忠誠度的活動</li> <li>• 客戶關係經理探訪</li> <li>• 日常營運／交流</li> </ul>
股東	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 股東周年大會與其他股東大會</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>
員工	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 員工意見調查</li> <li>• 小組討論</li> <li>• 會議面談</li> <li>• 工作表現與事業晤談</li> <li>• 業務簡報</li> <li>• 義工活動</li> <li>• 企業責任講座</li> <li>• 員工內聯網</li> </ul>
分析員／投資者	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 業績公佈</li> <li>• 高級管理人員會議</li> </ul>
業務夥伴	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 報告</li> <li>• 會議</li> <li>• 探訪</li> <li>• 聚會</li> <li>• 鞏固關係的活動</li> </ul>
監管機構	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 會議</li> <li>• 合規報告</li> </ul>

主要持份者	主要參與方式
傳媒	<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>
非政府團體	<ul style="list-style-type: none"><li>• 義工活動</li><li>• 社區投資和捐獻</li><li>• 會議</li><li>• 企業責任講座</li></ul>
金融界同業	<ul style="list-style-type: none"><li>• 策略性合作</li><li>• 集團通告</li><li>• 集團員工溝通大會</li></ul>
專業團體	<ul style="list-style-type: none"><li>• 會議</li><li>• 定期探訪</li><li>• 會籍</li><li>• 工作小組</li></ul>
供應商	<ul style="list-style-type: none"><li>• 供應商管理程序</li><li>• 會議</li><li>• 實地視察</li></ul>



## 我們的信念 – 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比較。

除「全球報告倡議組織」的要求外，本行 2014 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的核心考慮因素。我們的「CSR Sustainer」小組於推動及監察員工方面，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「企業責任最佳常規：由內而外建立負責任文化」一表）。

### 企業責任最佳常規：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。

「CSR Sustainer」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

我們在 2014 年為共 550 名員工舉行兩場企業責任講座，首場講座邀得食物及衛生局局長高永文醫生擔任講者，分享參與義務工作的心得與滿足感；第二場由恒生銀行執行董事兼環球銀行及資本市場業務主管馮孝忠先生，與香港社會服務聯會行政總裁蔡海偉先生，和參加者分享職途規劃和參與青年服務工作的經驗。



### 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：**我們是在香港具領導地位之本地銀行，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。

**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建立長遠夥伴關係。

## 我們的信念 – 恒生的企業可持續發展模式



## 我們的業務 – 關於我們

恒生創立於 1933 年，是香港最大的上市公司之一，於 2014 年底的市值為港幣 2,470 億元。本行員工人數超過 10,000 名，在香港透過約 240 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、江門及汕頭共設有約 50 個網點。

本行是滙豐集團的主要成員之一，該集團乃全球最大的金融服務機構之一。

## 我們的業務 – 我們的服務

恒生的主要業務包括零售銀行及財富管理、商業銀行、環球銀行及資本市場，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務

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。

### 商業銀行業務

商業銀行業務為企業、商業和中小型企業客戶提供全面的產品及服務，其中包括企業貸款、貿易及應收賬融資、資金管理、財資及外匯、一般保險、要員保險、投資服務和企業財富管理。

### 環球銀行及資本市場業務

環球銀行及資本市場業務為企業和機構客戶提供專門設計的財務解決方案。這類長期以客為本的業務包括全面的銀行服務、信貸、利率、外匯、貨幣市場、結構性產品及衍生工具等，同時亦管理本行之資金、流動資金狀況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，由此達至可持續業務增長，同時為我們社區的長遠發展作出貢獻。

在 2014 年，我們的業務表現獲得外界認同，包括連續 15 年獲《財資》評為「香港最佳本地銀行」、獲《Asian Banking & Finance》評選為「香港最佳本地貿易融資銀行」，並躋身《The Banker》「銀行品牌 500 強」。

除了提供優質的銀行和金融服務，我們積極投資並支持多項青少年發展、社會福利、體育發展和環境保護計劃，為創造一個文明、多元與健康的社會盡一分力，藉此促進我們的長遠業務發展。

恒生亦連續第三年成為唯一獲列入《Corporate Knights》「全球 100 大可持續發展企業」的香港公司。

## 我們的承擔 – 表現 – 數據

財務狀況	2014 年	2013 年*	2014 年相較 2013 年
營業溢利 (百萬港元)	19,450	18,410	+1,040
股東應得溢利 (百萬港元)	15,131	26,678	-11,547
股東資金 (百萬港元)	139,193	107,778	+31,415
總資產 (百萬港元)	1,263,990	1,143,730	+120,260
總負債 (百萬港元)	1,124,797	1,035,932	+88,845
每股盈利 (港元)	7.91	13.95	-6.04
每股股息 (港元)	5.60	5.50	+0.10
平均股東資金回報率 (%)	13.40	25.40	-12.0 百分點
平均總資產回報率 (%)	1.30	2.40	-1.1 百分點
成本效益比率 (%)	31.8	32.40	-0.6 百分點
平均流動資金比率 (%)	34.70	34.90	-0.2 百分點
<b>根據《巴塞爾協定二》之資本比率：</b>			
資本充足比率 – 截至 12 月 31 日 (%)	不適用	不適用	不適用
核心資本比率 – 截至 12 月 31 日 (%)	不適用	不適用	不適用
<b>根據《巴塞爾協定三》之資本比率：</b>			
普通股權一級資本比率 (%)	15.60	13.80	+1.8
一級資本比率 (%)	15.60	13.80	+1.8
總資本比率 (%)	15.70	15.80	-0.10

\*重新列示

有關數字涵蓋範圍：恒生銀行集團

經濟表現	2014 年	2013 年*	2014 年相較 2013 年
稅項支出 (百萬港元)	2,918	1,818	+1,100
員工數目 (截至 12 月 31 日 – 全職員工)	10,192	9,856	+336
員工薪酬及福利 (百萬港元)	4,616	4,432	+184
股東數目 (截至 12 月 31 日)	19,844	20,012	-168

\*重新列示

有關數字涵蓋範圍：恒生銀行集團

社區表現	2014 年	2013 年	2014 年相較 2013 年
分行數目 (截至 12 月 31 日)	240	220	+20
客戶數目 (截至 12 月 31 日 – 百萬)	>3	>3	--
慈善捐款及社區贊助總額 (百萬港元)	31	27	+4

環保表現	2014 年 <sup>#</sup>	2013 年 <sup>^</sup>	2014 年對比 2013 年 (%)
溫室氣體排放總量 (千公噸二氧化碳) <sup>附註甲</sup>	24.71	24.31	1.64
耗電量 (千兆瓦小時)	35.19	35.27	-0.25
耗水量 (千立方米)	68.48	64.81	5.67
資訊科技、電子廢物回收 (公噸)	61.50	58.84	4.52

# 由 2013 年 10 月 1 日至 2014 年 9 月 30 日

^ 由 2012 年 10 月 1 日至 2013 年 9 月 30 日

<sup>附註甲</sup> 包括能源產生的溫室氣體排放量

我們對經濟的間接貢獻，包括大力支持中小型企業，透過與他們合作促進本土經濟發展，創造更多本地就業機會和財富。

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（「恒生指數公司」），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。恒生指數公司亦於 2010 年推出「恒生可持續發展企業指數」，當中涵蓋在企業可持續發展表現最卓越的公司，為市場提供一個負責任投資的客觀基準。

## 我們的承擔 – 表現 – 獎譽

### 商業獎譽

香港最佳本地銀行（連續 15 年）

《財資》

全球 50 間最安全商業銀行第 14 位

《Global Finance》

中小企業最佳拍檔獎  
香港中小型企業總商會

香港最佳本地現金管理銀行

《亞洲貨幣》

信譽品牌金獎 – 銀行（香港）

《讀者文摘》

信譽品牌金獎 – 信用卡發卡銀行（香港）

《讀者文摘》

### 企業責任獎譽

連續 4 年獲納入「道瓊斯亞太區可持續發展指數」成份股

連續 13 年成為「富時全球社會責任指數」成份股

連續 3 年入選 Corporate Knights「全球 100 大可持續發展企業」

《恒生企業責任報告》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（2011 年）

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 年）

連續 5 年成為「恒生可持續發展企業指數」成份股

連續 12 年獲香港社會服務聯會嘉許為「商界展關懷」機構



## 我們的承擔 – 表現 – 信用評級

穆迪		
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）	A2
	短期存款（人民幣及外幣）	Prime -1
	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



恒生是具有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，這些皆是負責任、具透明度和管理完善的公司所必須的。

本行由董事會和各個管理委員會討論和審議有關合規的事宜。董事會透過審慎及有效之監控架構，領導本行長遠及持續地成功發展。

董事會在履行其責任時，承諾以高度誠信和道德標準行事。董事會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等事宜。

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，致力維持我們的商譽。我們為員工提供在職培訓，內容涵蓋銀行監管及行為守則、非法活動如行賄及受賄、清洗黑錢、內幕交易，以及平等機會和保障私隱資料等。

我們亦設有完善系統，確保員工能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、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。

## 我們的承擔 – 企業管治 – 架構

恒生致力秉持及強化高水準之企業管治，以維護股東、客戶、員工，以及其他相關人士之利益。本行遵循香港金融管理局（「金管局」）頒佈之監管政策手冊（「監管手冊」）內有關《本地註冊認可機構的企業管治》指引之各項要求。除風險委員會的事宜外，本行亦已符合香港聯合交易所有限公司證券上市規則（「《上市規則》」）附錄第十四章所載之《企業管治守則》所有守則條文及大部分之建議最佳常規。本行已根據金管局監管手冊內有關企業管治之要求設立風險委員會（全體成員均為獨立非執行董事），該委員會負責監督本行有關內部監控（對財務匯報的內部監控除外）及風險管理之事宜。根據《企業管治守則》，倘若未有設立風險委員會，該等事宜概由審核委員會負責。本行亦定期對其企業管治架構進行檢討及改進，以確保符合國際及本港之最佳企業管治常規。<sup>附註甲</sup>



### 董事會

本行董事會共有 16 位董事，其中包括 3 位執行董事及 13 位非執行董事。在 13 位非執行董事中有 9 位為獨立非執行董事。16 位董事當中有 4 位為女性。

董事會具備高度獨立性，確保能作出獨立客觀的決策，並能全面及不偏不倚地監督恒生管理層。

各董事來自不同背景，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，以充分及有效地履行其責任。此外，董事會亦對本行進行的各項重大業務及與該等業務相關的風險，具備充分及專門知識，以確保有效管治及監督。

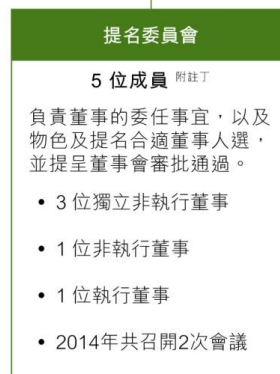
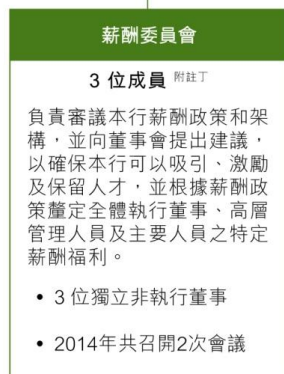
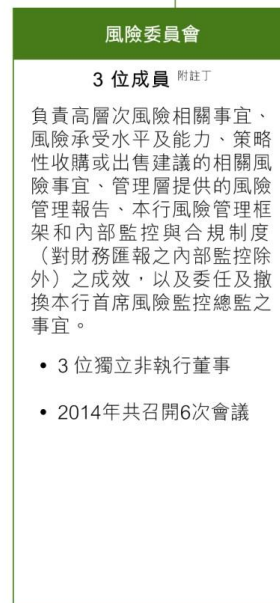
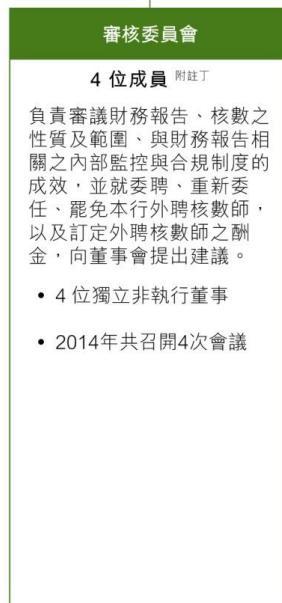
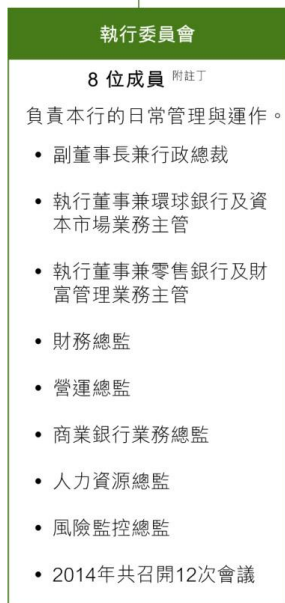
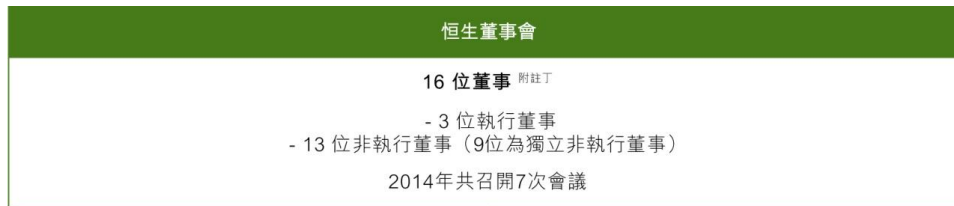
本行採用規範並具透明度之程序委任新董事。於正式提名擬委任之董事前，本行會徵詢現任董事（包括獨立非執行董事）之意見。提名委員會將先行考慮董事會之技能、知識和經驗組合及審議有關委任事宜。根據提名委員會之建議，董事會於充分考慮有關委任事宜後，如認為合適者，將批准有關委任建議。根據《銀行業條例》規定，董事之委任亦須獲金管局批准。所有新任董事於委任生效後，須於下一次股東周年常會（「股東會」）上經本行股東選舉。此外，本行的《章程細則》規定所有董事至少須於每 3 年輪值退任一次。退任之董事可於本行股東會上膺選連任。

本行採取用人唯才之原則，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、所關注之問題會得到重視，以及本行絕不容忍任何涉及偏見、歧視和騷擾之行為。為進一步提升透明度及企業管治水平，董事會已採納《董事會多元性政策》，該政策已上載本行網站（[www.hangseng.com](http://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，包括但不限於性別、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。

### 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，以協助董事會履行其職責。各委員會均以書面明確訂明其職權範圍，詳細列出其有關權力及職責，並每年檢討其職權範圍及成效。所有非執行董事委員會的職權範圍已上載本行網站（[www.hangseng.com](http://www.hangseng.com)）。附註乙

各委員會盡可能採納董事會相同的管理程序，並定期向董事會匯報其決策或向董事會提出建議。



[主頁](#)[關於本報告](#)[行政總裁的話](#)[我們的信念](#)[我們的業務](#)[我們的承擔](#)[核實聲明](#)

### 恒生銀行（中國）有限公司 — 企業管治架構<sup>附註四</sup>

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

截至 2014 年 12 月 31 日，恒生中國董事會共有 8 位董事，包括董事長、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。

#### 董事會會議

董事會於 2014 年共召開 5 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

截至 2014 年 12 月 31 日，董事會轄下有 5 個委員會：包括執行委員會、審計委員會、風險委員會、關聯交易控制委員會及薪酬委員會。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** 附註丁  
 - 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)  
 2014年共召開5次會議

執行委員會

**13 位成員** 附註丁  
 負責恒生中國的日常管理和運作。

- 行長
- 股東指定董事
- 4 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
- 合規負責人
- 2014年共召開12次會議

審核委員會

**3 位成員** 附註丁  
 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
- 2014年共召開4次會議

風險委員會

**3 位成員** 附註丁  
 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
- 2014年共召開4次會議

關聯交易控制委員會

**3 位成員** 附註丁  
 負責協助董事會制定關聯交易政策、監察有關政策之落實、審查、監察和審批關聯交易。

- 3 位獨立非執行董事
- 2014年共召開2次會議

薪酬委員會

**3 位成員** 附註丁  
 負責就薪酬政策和架構向董事會提出建議，以確保本行可以吸引、激勵及保留人才，並釐定董事和高層管理人員之特定薪酬福利。

- 2 位獨立非執行董事
- 1 位非執行董事
- 2014年召開1次會議

### 監事

恒生中國設 1 位監事，由股東提名，並向股東報告，須列席所有董事會會議。恒生中國的監事於 2014 年均有列席所有董事會會議。

- 附註甲： 有關本行執行和實踐這方面工作的詳情，載於本行《2014 年年報》之「企業管治及其他資料」一節內。
- 附註乙： 董事委員會資料見恒生網站。
- 附註丙： 本報告中就恒生銀行（中國）有限公司提供的所有資料均屬補充資料。
- 附註丁： 截至 2015 年 2 月 23 日。



## 我們的承擔 – 企業管治 – 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。

內部稽核部的主要角色是協助董事會及管理層保護銀行資產、聲譽及可持續發展。內部稽核部對本行管理層所制訂及陳述的銀行風險管理框架、控制及管治程序在設計及運行是否充分和有效提供獨立及客觀的確認。本行採用基於「三道防線」的風險管理及內部控制架構，以確保其在達成商業目標的同時，遵循監管機構和法律的要求及履行其對股東、客戶和員工的相關責任。內部稽核部作為第三道防線，獨立於第一及第二道防線。

本行設立風險管理委員會，負責本行及其附屬公司之風險管理架構，並直接向執行委員會匯報。主要職能包括有系統地檢討所有現存和潛在風險，確保本行設有能及早識別風險的機制、有充足的監控措施減低現有風險、潛在回報與風險匹配，和管理風險（包括但不限於金管局監管政策手冊所規定之八個類別的潛在風險，即信貸風險、市場風險、流動資金風險、利率風險、業務操作風險、法律及及合規風險、信譽風險及策略風險）的資金分配適當。

風險委員會負責之事項包括本行之高層次風險相關事宜、風險承受水平及能力、策略性收購或出售建議的風險事宜、管理層提供之風險管理報告、本行風險管理框架及內部監控與合規制度（對財務匯報之內部監控及合規監管除外）之成效。

承受風險水平聲明乃管理風險的核心元素。董事會按照集團風險委員會的建議作出，審批集團 2014 年承受風險水平聲明。該聲明根據我們的核心價值、業務策略和風險管理能力，列明集團在執行策略時準備承受的風險類別及水平，此乃本集團完善管理與制定和執行業務策略之基本。以下為本集團承受風險水平之核心風險原則：

- 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
- 分散風險

該等核心原則體現於集團整體及個別風險和業務的承受風險水平聲明。風險管理委員會根據承受風險水平聲明訂立之限額，定期檢討及監控集團的風險狀況。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。風險監控總監定時向風險委員會及董事會匯報集團的實際風險狀況和預計風險水平，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。所有推出之新產品和服務，除須依從內部監控程序之外，亦會定期予以檢討。

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，均須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手冊內之職員行為守則。該守則參照有關監管機構的指引和其他業內最佳常規，並列出所有員工須遵守之道德標準及價值觀，範圍涵蓋與法例、監管有關之事項，其中包括防止賄賂、資料運用、內幕交易及員工投資、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、職業安全健康及銀行營運守則。

### 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，並設計嚴密的內部監控架構，防範不當使用內幕資料及避免利益衝突。負責敏感或高風險職業的員工，須接受額外的特定工作培訓。

### 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、制裁及防止賄賂及貪污

本行之所有業務營運均採取高標準的金融犯罪監控。本行一直主動管理金融犯罪風險，以偵查、阻截和防範金融犯罪，例如清洗黑錢、違反制裁和賄賂及貪污。我們設有嚴謹的內部指引和程序手冊，載列與客戶盡職審查、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相關的指引和集團政策，本行所有員工均必須遵循。

我們絕不容忍貪污和賄賂。有關防止貪污和賄賂的事宜與政策，會呈交董事會與行政總裁考慮與提出意見。本行亦設立防止賄賂及貪污部門，隸屬金融犯罪合規部，負責監督有關事宜。其主要職能包括但不限於以下所列：

- 一) 審查員工收受或給予之禮物或款待、
- 二) 草擬規管員工收受或給予個人利益之政策和規則；及
- 三) 向董事會與行政總裁提出建議。

為確保我們的員工遵守不同法例所規定的要求，保持高道德標準，所有員工均須完成防止賄賂及貪污的網上課程。本行管理層要求所有業務功能和單位，確保他們遵守有關反賄賂和貪污及收受/給予禮物與款待的政策。

### 內幕資料

本行對內幕資料之披露設有完善的架構，以符合《證券及期貨條例》對此方面之要求。此架構設有關於處理及發佈內幕資料之程序及內部監控，以便股東、客戶、員工和其他相關人士能及時知悉本行及其附屬公司之最新情況。此架構及成效會按照既定之程序定期予以檢討。

### 保障資料私隱

為維持良好企業管治的聲譽，並與客戶建立互信，以維持恒久的業務關係，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。相關的內部工作手冊已載有處理和保障客戶資料的具體程序。我們的監管合規總監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。

### 平等機會、反歧視和保障人權

我們遵守所有相關的香港勞工法例，並採取措施評估與潛在新客戶和供應商的關係，務求將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，建立正面的工作環境。我們遵循在 2013 年 5 月獲董事會採納的《董事會多元性政策》。有關平等機會政策和培訓的詳情可參閱本報告內「我們的承擔：員工」部分。

## 我們的承擔 – 企業管治 – 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。

我們的批核信貸過程，包括評估相關業務對環境和社會敏感議題的潛在風險。我們在信貸評估程序中，會包括監察客戶實施和遵守環境和社會要求的措施。如客戶嚴重偏離所訂標準，我們會與客戶訂定符合目標的日期。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，我們遵守本行的企業借貸指引與可持續發展風險政策常見問題中列明之可持續風險要求。我們遵守赤道原則。此乃自願的行為守則，為實施項目融資的共同可持續發展標準制訂程序。我們對化工、能源、林業、供水基建、採礦及礦物、農產品，以及世界遺產和拉姆薩爾濕地等可能影響環境的行業，訂定特別的融資指引，並在有需要時改良和更新。例如，本行要求林業貸款者於 2014 年 12 月前在美國森林管理委員會（FSC）的經修訂政策或認可林業認證計劃（PEFC）下，取得 100% 認證，至於棕櫚油業界貸款者則需於 2018 年前，獲得可持續棕櫚油圓桌會議（RSPO）100% 認證。我們亦已制訂防禦設備政策，向經營武器交易的企業表明本行立場。本行將向相關人士適時發放環境和社會風險相關政策的更新資訊。本行相關的員工可透過內聯網隨時參閱此等政策和指引的最新版本。本行亦舉辦可持續發展風險研討會，提升同事對有關議題的意識。我們的人職課程包括有關環境及社會政策的培訓，協助員工在我們的各項業務上適當推行相關政策和程序。

有關環境影響的評估是一個持續過程，並會不時被納入本行的標準信用評估過程，如信貸審批的可持續發展風險評級。本行風險及合規政策團隊會把來自業務單位提供的資料，編製定期跟進報告。未能在我們的指定限期內履行本行環境政策和符合要求的客戶，必須申請並獲批准暫時豁免或延期執行，否則我們的客戶經理會開始安排退出相關信貸關係。我們的風險及監管合規部團隊與協調本行各業務單位的部門會保持定期溝通。

## 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。本行制定具體的可持續發展風險政策，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，亦設有機制以確保客戶能遵守有關政策。

### 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、橡膠樹的相關客戶作特別評估。

### 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並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，與初步工序，訂下規管原則及標準。

### 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

確保我們不會支持有可能破壞這些珍貴地區的項目。

我們的人職課程包括有關環境及社會政策的培訓，協助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，重視建立長遠的關係。我們成立超過 80 年，一直以專業、熱誠、務實而進取的態度為核心價值，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，包括切合客戶需要提供清晰及確實的資訊、在業務往來上保持開放交流和充分問責，以及高度尊重客戶私隱。我們投資開拓數碼服務、擴展服務網絡，以及開發新產品，透過不同渠道，鞏固與客戶的聯繫。

我們致力提高市民的理財知識，不論個人及企業的收入水平或狀況如何，均協助他們達成財務保障及財富管理的目標。

## 我們的承擔 – 客戶 – 了解客戶需要

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，包括透過一項全面調查，評估商業客戶的滿意度，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，我們亦推行神秘顧客計劃，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。我們透過客戶滿意度調查和焦點小組監察我們的表現，確保新產品及服務能迎合目標客戶的要求。我們亦持續檢討各個服務點的客戶體驗，以提高服務水平。

根據 Added Value 每年就全港八大銀行服務表現所作之調查報告《Banking Study》顯示，在 2014，恒生是全港最受客戶推薦的銀行。報告亦指出我們的銀行服務連續 10 年在八大銀行中獲得最高評分。

恒生自 2005 年起參與香港銀行公會的年度銀行服務調查。該調查透過由銀行收集與一般銀行服務及服務渠道的有關資料，以回應政府、立法機關及監管機構對銀行業提出的疑問與關注。





## 我們的承擔 – 客戶 – 優質服務

我們堅守優質服務的基本原則，令此我們提供的銀行和財務服務繼續獲得嘉許和認同。

獎項	類別
《讀者文摘》信譽品牌 2015	「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 2014	「最佳銀行分行服務大獎」 「最佳銀行信用卡服務大獎」 「最佳銀行網上理財服務大獎」
《明報周刊》2014 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」2015	「銀行全面服務」獎項

## 我們的承擔 – 客戶 – 處理客戶的意見

客戶的意見由各業務單位、前線員工和服務質素管理部門負責處理、評價和提出建議。我們已制訂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。該部門的員工會在兩個工作天內向客戶確認收悉意見或投訴，並於 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。

## 我們的承擔 – 客戶 – 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，為客戶提供更多選擇及更自主的理財服務。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。

### 服務有特別需要的市民

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。連同分行、港鐵站辦事處和自助理財中心在內的 166 個網點（截至 2015 年 3 月），均提供無障礙通道。在 2013 年年底，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。

由 2012 年起，我們與香港導盲犬服務中心合作推出計劃，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，有關計劃亦包括安排部分分行作為香港導盲犬服務中心的培訓地點。

### 便利客戶

我們繼續加強業務覆蓋範圍，將 iPoint 個人理財中心由港鐵站拓展至地面。除原有位於中環及銅鑼灣的 iPoint 個人理財中心之外，我們於 2014 年在觀塘、旺角和上水增設 iPoint 個人理財中心。所有 iPoint 的營業時間為星期一至六上午 11 時 30 分至晚上 7 時 30 分，而位於銅鑼灣、旺角和上水的 iPoint 個人理財中心更於星期日營業。所有 iPoint 個人理財中心均提供一系列利用多媒體概念的服務，配合繁忙的專業人士和年輕客戶需要。

我們於 2013 年推出利用近場通訊技術的非接觸式支付平台，開創同類服務之先河，持有恒生萬事達卡之客戶均可利用智能手機，於特選商戶以快捷、安全的付款方式購物。

於 2014 年年底，使用本行個人 e-Banking 服務的客戶數目達 154 萬名，較去年增加 7.7%。

### 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，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

保障客戶個人和其他資料的私隱，是維持本行良好企業管治聲譽，以及與客戶建立互信長遠業務關係的重要一環。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。有關詳情，請參閱本報告「企業管治」部分「保障資料私隱」一節。我們的分行設施經特別設計，為需要討論敏感或機密財務管理事宜的客戶提供適當的私隱保障。





### 我們的服務承諾

除了遵守外部法例和指引，我們也制訂了一套內部「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。
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	客戶隨需求改變，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》、滙豐集團的標準手冊，以及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，以及配合他們所能接受的風險程度。

我們擁有強大的金融產品開發和分銷能力，為客戶在不同的市場環境和業務狀況下，提供適時的投資方案。

## 我們的承擔 – 客戶 – 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的業務重點。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，提升服務表現。我們的「商貿智囊」顧問團，支援中小企客戶處理交易業務。

恒生「綠色融資計劃」透過借貸方案，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，以及其他銀行服務優惠和保險費折扣。

我們亦積極參與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，定期為中小企或企業客戶舉辦研討會，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2014年連續第九年獲香港中小型企業總商會頒發「中小企業最佳拍檔獎」。



## 我們的承擔 – 客戶 – 協助客戶克服財務挑戰

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。我們協助商業客戶評估現況，尋求最佳的解決方案，包括貸款／債務重組，協助客戶在困難的時刻維持業務運作。

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，並特設專組處理債務紓緩計劃，並會與個別客戶檢討有關情況。若客戶財政確實出現困難，解決方法包括延長還款期及豁免部分還款等。

## 我們的承擔 – 客戶 – 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。

我們自2011年起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信用借貸等重要理財觀念，與健全的財務管理策略。

我們亦為客戶舉辦金融教育專題計劃與講座。於2014年舉行之項目包括一個有關「滬港通」投資機遇與股票市場展望的講座。



## 我們的承擔 – 客戶 – 服務環境

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。行所設計以客戶易於活動和健康安全為首要考慮。我們的分行設有大堂服務員，解答客戶的查詢。

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现。

本行辦公室及分行在炎熱季節的標準溫度是攝氏 24.5 度，以期在減少能源消耗與為客戶和員工提供舒適環境之間取得平衡。

我們設立重大事故處理組，負責執行和監督由本行不同部門制定的應變措施，確保我們能在發生危機或公共緊急情況時，能繼續為公眾提供核心銀行服務。

我們實施一系列措施，以減低對員工和客戶的潛在安全風險，包括地面的防滑處理，以及在有短暫危險的地方如濕滑地面等，提供清晰明確的標示。

本行為員工提供符合人體工程學設計的傢具和相關設施，以確保其職業健康。

本行所有員工均接受相關的安全訓練及定期進行緊急疏散演習，確保他們能有效地識別、消除及/或減低對客戶和員工本身的潛在安全風險。我們已在本行所有範圍委派防火糾察。為了員工及客戶的利益起見，我們亦已安排相當數目的員工考取「合格急救人員」資格及參加急救重溫訓練課程，以應付緊急醫療事故或意外。



## 我們的承擔 – 供應商



我們有賴眾多供應商、代理及其他金融產品供應商，支持我們營運業務，令我們可以為客戶提供更優質的產品和服務，但同時亦增加我們在信譽和其他方面的風險。因此有效的供應鏈管理，是營運過程的重要一環，我們訂立了嚴格標準來評估供應商的操守，包括對符合環境、社會和道德方面的要求。

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。另一方面，我們亦制訂了具透明度和符合公平原則的採購程序和供應商合約安排。我們對供應商的要求，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。

## 我們的承擔 – 供應商 – 建立正確的業務夥伴關係

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，令我們可以透過另一途徑，為社會上的企業帶來正面的轉變。我們亦要求供應商承諾遵守重要的營商價值觀，以維護我們的企業聲譽。

我們有清晰的承辦商甄選政策，要求他們所提供的服務能完全符合我們為供應商制訂的可持續發展標準。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下營運，在營運的評估亦顯示我們無涉及任何與行使社自由和集體談判權有關之風險。在現行的評估制度下，並無發現本行任何主要供應商及承辦商，在僱用童工與強制勞動方面被確定為存有重大風險。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佈之《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。

供應商必須遵循我們制訂的道德行為守則——《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](http://www.hsbc.com/about-hsbc/procurement)）。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和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，以確保他們能符合守則，並致力監督和確保他們的供應鏈知悉和遵循守則的標準。

我們的採購政策亦對營運和資本支出作內部監控，相關政策涵蓋本行所有的購置及支出事宜。這項政策旨在提升營運效益、釐清職責，以及符合「物有所值」的要求，並確保整個採購程序高度透明。

## 我們的承擔 – 供應商 – 監察我們的供應鏈

在選定供應商後，我們將繼續監察其表現，並有權抽查供應商的政策、程序和任何其他關乎本行守則的文件。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。在 2014 年，本行舉辦兩場工作坊，確保相關員工了解我們的供應商風險管理政策與程序。

我們採用網上採購系統，既可減少耗用紙張，亦可節省時間，並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，確保我們擬向客戶提供的任何投資或保險方案，不僅能滿足監管機構的規定，亦能符合內部標準的要求。

## 我們的承擔 – 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，以及代表本行的公眾形象。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所需的支援、技能和工作條件，以便履行優質服務承諾。

我們的人力資源政策，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核心價值。

我們透過多項員工培訓和發展計劃，培育專業團隊，支持本行業務成功發展。

我們向員工宣揚尊重個人及專業的文化，並為他們提供安全、共融和充滿活力的工作環境，以及重視所有員工都享有平等機會。

我們持續透過不同渠道與活動，提升員工的歸屬感。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，令員工可以更好地平衡個人生活與工作。我們亦透過恒生義工隊活動，為員工提供參與社區發展的機會，回饋社會。

我們是全港最大的上市公司之一，於 2014 年 12 月 31 日聘用 10,192 名員工（以等同全職員工計算）。

## 我們的承擔 – 員工 – 提升員工表現

本行設有完善的工作考績管理制度，考核和提升員工的表現。

每年，每名員工均會與其主管共同設定清晰、具挑戰性而能力可及的工作目標、事業發展計劃和可量度的表現標準。於年內，主管會就屬員的表現和事業發展進度，與屬員保持坦誠溝通，並會根據本行的考績評級制度，與屬員進行最少兩次正式的個人表現評估，討論屬員的表現和進度，以及屬員對中期檢討或年終考核評級之回應。



## 我們的承擔 – 員工 – 培訓和技能發展

我們對員工培訓和發展投入充足資源，以保持員工的競爭力、專業水平與道德標準，令本行業務得以成功。

我們重視員工發展，配合社會大眾對認可機構的期望，即員工應掌握足夠的技能、知識、專業資格、經驗和良好判斷力，以履行其職責。員工按照其職責接受相關培訓，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，以及銷售與關係管理等。我們為員工提供培訓課程，以鞏固和重溫相關知識，確保員工能掌握履行職務所需的最新資訊和技能，從而達到服務的最高標準。

本行亦提供其他內部培訓課程，以協助員工提升技能、發展事業，以及加強管理與人事技巧；此外，我們亦推行員工教育及專業資格獎勵計劃，鼓勵員工考取更高的教育資格（學士或碩士學位）及／或專業資格。

我們為新聘僱員提供入職課程，令新入職僱員對恒生的歷史、願景、企業文化、企業價值觀和企業管治有更深認識，有助建立一個有共同目標的恒生團隊。

我們舉辦「環境管理系統入門課程」，以提升員工掌握本行在各項業務實施的環保和社會政策及程序。這個概念亦納入本行的入職課程，旨在加強新入職僱員認識該等政策和程序以及本行實行該等政策和程序所作出的努力。本行的「環保大使」亦利用此培訓課程的內容和概念，與其部門同事作環保簡報。

於 2014 年，本行每位全職員工平均接受 6 天的培訓，與 2013 年相同。



每位員工每年平均接受之培訓	2014 年
<b>培訓日數</b>	
日數	6
<b>培訓時數（按性別）</b>	
男性	50
女性	41
<b>培訓時數（按職級）</b>	
行政人員	32
專職人員	52
普通職級人員	42



## 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。我們設有「領袖及管理發展課程綱領」，提高具潛質員工的領導才能、人事管理能力與人事技巧（參閱「培育出色領袖」一表）

### 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。我們的「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。

「恒生提供極佳的個人與專業發展機會與環境，有助達致成功。」

周志豪  
2005年管理培訓生  
零售銀行及財富管理業務  
大中華業務發展部主管

「透過高級管理層導師的合作，我深深感受到他們對管理培訓生的信任。」

林子駿  
2010年管理培訓生  
零售銀行及財富管理業務  
投資經理

## 我們的承擔 – 員工 – 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

本行制定並推行嚴謹的人力資源政策，嚴格遵守香港政府法例、條例和規例。

本行釐定員工薪酬時，會參考員工個人表現與市場基準。薪酬水平不會因性別而有差異。

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個別協議後簽訂聘用合約。

### 流失率

於 2014 年，本行香港員工的自然流失率為 18.4%。

## 我們的承擔 – 員工 – 員工投入與溝通

有效的溝通對激勵員工，讓他們投入工作非常重要。我們自 2007 年起每年進員工意見調查，以評估員工對本行的投入程度，並收集他們對本行的表現是否符合策略目標，並在推動以價值觀主導的企業文化方面的意見。調查結果有助識別影響員工表現的動力和障礙。

本行於 2014 年繼續沿用「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，了解員工對我們的願景和策略的理解與接受程度。

本行透過業務簡報會、通函、致員工的個人電郵、內聯網、內部刊物及晨早廣播等渠道，向員工傳達各種資訊，包括僱傭事宜、本行之業務發展方向及策略，以及影響本行表現的因素等。

我們推行任何主要運作變更時，會充分考慮給予最低通知期間和使用適當溝通渠道。

我們亦鼓勵員工與高級管理人員進行雙向交流，或透過各式渠道，包括「行政總裁信箱」、業績公佈後的業務簡報會等表達意見。



## 我們的承擔 – 員工 – 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《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例、條例和規例。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 2014 年，我們提供了約 30,349 小時培訓，講解平等機會政策和程序，提高員工對工作環境和營運過程中涉及的人權議題的意識。

## 我們的承擔 – 員工 – 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架構。

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 safety 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課程，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，與本行會推行的應變措施，以確保在嚴重傳染病爆發期間，本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：

- 個人保護裝備
- 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

職業健康及安全統計數字	2014 年
<b>損失工作日率</b>	
男性員工	1.83%
女性員工	5.23%
<b>工傷率</b>	
男性員工	0.06%
女性員工	0.13%
<b>缺勤率</b>	
缺勤率	1.77%*

\* 包括於 2014 年申請之病假和補償病假

## 我們的承擔 – 員工 – 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

- 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、監管機構和同事間互相聯繫

- 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

## 我們的承擔 – 員工 – 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，協助員工有效管理工作與生活。

除了為女性員工提供產假，我們在 2008 年實施待產假計劃，使初為人父的員工可以在嬰兒出生後給予家庭更大支持。我們為懷孕員工提供達 12 周有薪產假，以及為男性員工提供 5 日有薪待產假。我們亦為員工提供領養子女假，凡進行合法領養的男、女性員工，均可享有同等日數的相關假期。

在 2014 年，共有 151 名女性員工和 109 名男性員工領取產假、待產假或領養子女假期。領取有關假期的員工的復工率接近 100%，留任率則接近 90%。

為鼓勵更多員工貢獻社群和體驗公民參與的滿足感，合資格的恒生員工每年可申請達兩個工作天的義工假期，以參與慈善活動。

為促進員工間溝通，培養合作精神，我們在 2014 年舉行各項社會及康體活動，包括一項歌唱比賽和 6 項「恒生團隊盃」體育比賽，共吸引超過 21,000 名員工及親友參加，同享友誼比賽和強身健體之樂。



## 我們的承擔 – 員工 – 本行員工統計數字一覽

按員工類別分佈（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	8,144	(98.4%)	1,793	(93.7%)	9,937	(97.5%)
全職合約員工	50	(0.6%)	121	(6.3%)	171	(1.7%)
兼職員工	34.52	(0.4%)	-	-	34.52	(0.3%)
臨時員工	49.47	(0.6%)	-	-	49.47	(0.5%)
<b>合計</b>	<b>8,277.99</b>	<b>(100.0%)</b>	<b>1,914.00</b>	<b>(100.0%)</b>	<b>10,191.99</b>	<b>(100.0%)</b>

按員工類別與性別分佈

恒生銀行及其他 #	男性	女性	合計	百分比
全職長期員工	3,442	4,702	8,144	(98.4%)
全職合約員工	25	25	50	(0.6%)
兼職員工	4.52	30.00	34.52	(0.4%)
臨時員工	21.45	28.02	49.47	(0.6%)
<b>合計</b>	<b>3,492.97</b>	<b>4,785.02</b>	<b>8,277.99</b>	<b>(100.0%)</b>



### 按性別計的職位分佈\*

	行政人員	專職人員	普通/ 非普通人員	合計	百分比
<b>恒生銀行及其他 #</b>					
男性	755	1,811	901	3,467	(42.3%)
女性	719	2,172	1,836	4,727	(57.7%)
恒生銀行及其他# 合計:	1,474	3,983	2,737	8,194	(100.0%)
<b>恒生中國</b>					
男性	152	237	212	601	(31.4%)
女性	221	532	560	1,313	(68.6%)
恒生中國合計:	373	769	772	1,914	(100.0%)
<b>總計</b>					
男性	907	2,048	1,113	4,068	(40.2%)
女性	940	2,704	2,396	6,040	(59.8%)
總計:	1,847	4,752	3,509	10,108	(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 (歲)
恒生銀行及其他 #	41	35	38	37
恒生中國	38	32	28	32
整體	41	35	36	36

[主頁](#)
[關於本報告](#)
[行政總裁的話](#)
[我們的信念](#)
[我們的業務](#)
[我們的承擔](#)
[核實聲明](#)

### 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 (年)
恒生銀行及其他#	11	10	14	11
恒生中國	5	4	3	4
整體	10	9	11	10

### 新聘僱員人數（按年齡和性別分佈）\*

年齡	男性人數	女性人數	合計人數	百分比
30歲以下	764	774	1,538	(76.2%)
30至39歲	166	192	358	(17.7%)
40至49歲	34	68	102	(5.1%)
50至59歲	11	9	20	(1.0%)
60歲或以上	-	1	1	(0.0%)
合計	975	1,044	2,019	(100.0%)

涵蓋範圍：恒生銀行及其他#

### 新聘僱員流失人數（按年齡和性別分佈）\*

年齡	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	108	122	29	19	278	(77.7%)
30至39歲	23	31	7	3	64	(17.9%)
40至49歲	7	4	1	-	12	(3.4%)
50至59歲	1	2	1	-	4	(1.1%)
60歲或以上	-	-	-	-	-	-
合計	139	159	38	22	358	(100.0%)
總計	298		60			

涵蓋範圍：恒生銀行及其他#

**僱員流失人數（按年齡和性別分佈）\***

年齡	自然				非自然				合計	百分比
	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	400	5.0%	448	5.6%	61	0.8%	32	0.4%	941	(52.2%)
30至39歲	172	2.2%	219	2.7%	31	0.4%	17	0.2%	439	(24.3%)
40至49歲	41	0.5%	109	1.4%	16	0.2%	8	0.1%	174	(9.7%)
50至59歲	43	0.5%	34	0.4%	66	0.8%	47	0.6%	190	(10.5%)
60歲或以上	2	0.0%	1	0.0%	35	0.4%	21	0.3%	59	(3.3%)
合計	658	8.2%	811	10.2%	209	2.6%	125	1.6%	1,803	(100.0%)
總計	1,469 (18.4%)				334 (4.2%)					

涵蓋範圍：恒生銀行及其他#

\*不包括兼職及臨時員工

#「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



地球環境和自然資源的健康保育，對全人類有根本性的影響，故此保護環境是不容忽視的集體責任。

我們身體力行，致力在業務運作中推行各種有助保護資源、提升能源效益，以及提高員工和業務夥伴環保意識的政策與措施。憑藉全面之服務網絡和以客戶關係為主導的業務作為橋樑，向客戶與社會大眾傳達環保信息並鼓勵實踐。

我們將繼續與本地環保團體合作，透過舉行講座、工作坊、籌款和義工活動，提高員工對環保的知識和理解。這些活動令我們的員工能肩負環保大使的角色，向家人和朋友宣揚正面環保信息，協助年輕人透過參與各種社區活動，加深了解低碳生活、樹木保育和循環再用等的環保方式，為下一代播下環境保護的種子。

我們亦顧及員工公幹政策對環境的影響，並善用例如電話會議等方法，減少不必要的公幹旅程。

## 我們的承擔 – 環保 – 綠化營運

於 2011 年，我們成為香港首間所有辦公室和分行均取得 ISO14001 環境管理系統認證的本地銀行。

本行於 2003 年制定環保政策，此後，本行的環境管理委員會密切監測本行的環境管理系統，以確保能繼續符合 ISO 14001 標準。委員會亦負責確保本行的環境管理系統與業務策略互相配合，以達到持續改善的目標。

本行設立年度環保目標，以減少業務對環境帶來的負面影響，並參與各項對保護環境有正面影響的活動。

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 2014 年底，使用電子月結單服務的客戶逾 156 萬名，使用電子投資通知書的客戶逾 123,000 名，每年合共節省超過 4,500 萬張紙。至 2014 年底，本行的信用卡客戶有 30% 選擇收取電子月結單以取代紙張印本；透過網上渠道申請信用卡及個人貸款的客戶，則分別有 25% 及 16%。

我們特別為本地大學和大專院校全日制學生設計 Green Banking 綜合戶口，提供一系列環保理財產品，以鼓勵他們實踐環保。

為保護世界珍貴天然資源，致力維持生態平衡，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。

我們透過各種培訓計劃和內部實踐活動，鼓勵員工成為其夥伴、家庭和朋友的環保大使，提高彼等的環保意識。

我們密切監察本行溫室氣體排放（參閱「環保表現」一表），並繼續採取措施，緊貼可直接或間接影響我們業務的環境監管發展。我們繼續參與「Carbon Disclosure Project」，藉此與全球最大的機構投資者共同探討氣候變化對商業活動的影響。



環保表現	單位	2014 年 <sup>^</sup>	2013 年 <sup>#</sup>
<b>二氧化碳排放量*</b>			
二氧化碳總排放量	公噸	24,998.78	24,634.95
- 能源	公噸	24,707.00	24,307.27
- 公幹	公噸	291.78	327.68
每名全職僱員平均二氧化碳總排放量	公噸/全職僱員	3.12	3.11
- 能源	公噸/全職僱員	3.08	3.07
- 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

[主頁](#)
[關於本報告](#)
[行政總裁的話](#)
[我們的信念](#)
[我們的業務](#)
[我們的承擔](#)
[核實聲明](#)

環保表現	單位	2014 年 <sup>^</sup>	2013 年 <sup>#</sup>
<b>能源消耗</b>			
總能源消耗	千兆焦耳	128,018.71	128,498.30
- 電力	千兆焦耳	126,672.27	126,986.40
- 其他燃料（煤氣及柴油）	千兆焦耳	1,346.44	1,511.90
每名全職僱員平均總能源消耗	千兆焦耳/全職僱員	15.97	16.24
每平方呎總能源消耗	千兆焦耳/平方呎	0.09	0.09
<b>總耗水量</b>			
總耗水量	千立方米	68.48	64.81
每名全職僱員總耗水量	立方米/全職僱員	8.54	8.19
<b>紙張總耗用量<sup>*</sup></b>			
紙張總耗用量 <sup>*</sup>	公噸	2,053.37	2,018.85
- 符合規定	%	98.49	92.68
- 接近符合規定	%	0.54	1.24
- 不符合規定	%	0.98	6.08
<b>棄置於堆填區廢物</b>			
棄置於堆填區廢物總量	公噸	313.74	287.36
- 一般辦公室廢物	公噸	289.93	287.36
- 資訊技術設備及電子用品	公噸	23.81	0.00
每名全職僱員棄置廢物總量	公噸/全職僱員	0.04	0.04
<b>回收廢料循環再造</b>			
回收廢料循環再造總量	公噸	779.76	820.76
- 一般辦公室廢物	公噸	682.88	761.92
- 資訊技術設備及電子用品	公噸	61.50	58.84
- 其他廢物	公噸	35.38	--

[主頁](#)

[關於本報告](#)

[行政總裁的話](#)

[我們的信念](#)

[我們的業務](#)

[我們的承擔](#)

[核實聲明](#)

數據準確至兩個小數位。

# 由 2012 年 10 月 1 日至 2013 年 9 月 30 日

^ 由 2013 年 10 月 1 日至 2014 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 – 環保 – 提倡環保

恒生是香港最大的上市公司之一，樂於支持改善環境。我們有優越的品牌、廣泛的服務網絡和龐大的客戶基礎，令我們能透過眾多渠道和機會，向社會大眾宣揚環保信息。

本行自 2007 年與長春社合作推行「恒生雲南沼氣能源計劃」以來，已在雲南的農村興建 3,800 個沼氣設施，為超過 14,000 名農村村民提供免費和穩定的能源，每年減少超過 44,000 公噸二氧化碳排放。

「可以親身到雲南了解『恒生雲南沼氣能源計劃』如何改善村民的生活，是工作以外的一種寶貴經驗，不但能代表公司為有需要人士送上祝福，更能身體力行回饋社會。」

鍾秀儀  
環球資本市場營運服務、恒生義工

我們透過舉辦恒生義工隊活動及支持本地非政府組織和環保團體，如香港地球之友、世界自然基金會香港分會的工作，並成為商界環保協會企業會員，向社會大眾宣揚環保和保護天然資源的理念。我們亦支持各種活動與舉措，如香港地球之友「知慳惜電」節能比賽，該比賽今年新設向部分學校提供能源監察設備。

「我們很感激恒生銀行的支持，使我們能與商界合作，繼而走進校園，令學生接觸有關自己身處環境的節能議題。我們希望他們所獲得的第一手資訊，能鼓勵他們與家人和朋友分享『知慳惜電』的信息。」

劉祉鋒先生  
香港地球之友社區及企業伙伴總監

本行員工亦積極支持環保善舉，參與綠色力量環島行和世界自然基金會（香港）的「步走大自然」等籌款活動。

由 1999 年至今，我們已在香港與內地共種植約 93,000 株樹木。



## 我們的承擔 – 社區貢獻



我們是具領導地位的本地銀行，履行良好企業公民責任，不單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，藉此推動社區發展，提倡自強不息的精神和促進長遠經濟發展。

我們重視普及教育、增加社區發展機會，以及推廣健康生活。我們亦致力鼓勵和協助基層社群，打破隔膜，促進社區的和睦共融。透過參與打造一個充滿希望和關愛的社會，有助我們的業務繼續蓬勃發展。

自 2005 年以來，恒生投放於社區發展的總金額超過港幣 2.5 億元，當中 2014 年約佔港幣 3,100 萬元。我們相信建立深厚的人際關係，有助帶動社會的長遠正面轉變，故此我們鼓勵員工獻出時間服務社群。我們亦與本地各大非政府組織及其他機構建立長期的夥伴關係，致力促進社會福祉，締造光明未來。

## 我們的承擔 – 社區貢獻 – 青少年發展：投資未來

在 2014 年，本行贊助約 200 個項目，惠及逾 30 萬青少年，讓他們透過工作體驗、教育成就獎勵、社區服務和文化藝術欣賞等活動，開拓視野和體驗生活。

我們支持的項目，旨在推動社會的流動性，讓青少年建立信心、提升技能，協助他們發掘潛能和籌劃未來發展，藉此創造一個關懷與融和的社會。

### 重點項目

#### 激勵新一代 帶來正面社會轉變

恒生的企業可持續發展項目，着重啟發年輕人尤其來自弱勢社群，協助他們發掘興趣，探索新技能及發揮潛能，並激勵他們以熱誠為社區福祉及社會長遠發展作出貢獻。

我們積極籌辦多個項目，包括「恒生－社聯青年職業探索計劃」、「恒生銀行－青年就業導航計劃」，以及「恒生青年創業計劃」，反映我們致力提高社會流動性，以及對香港年輕人的潛力充滿信心。

「『恒生青年創業計劃』令我增進實用的營商知識；透過與商界人士會面，拓展人際網絡，並提供創業資金。計劃相當實用，能幫助我實現夢想，成立自己的桌上遊戲設計公司。」

嚴永年  
「恒生青年創業計劃」參加者

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」，旨在培養就讀中四的學生正面發展，藉着探索本港多個行業，協助他們尋找職業路向，並發掘自己的長處。計劃自 2013 年推行起，已約有 350 名學生接觸不同行業，了解其發展潛力，並構思自身的長處和興趣能如何與之相配。參與 2014/15 年度計劃的學生將探索四個行業，包括機場營運、設計與製作、醫療保健與護理，以及主題公園與景點。

由恒生與香港青年協會合辦的「恒生銀行－青年就業導航計劃」，乃特別為學業成績稍遜的學生而設，旨在於香港提倡「休學年」概念。在 2014 年，約 20 名學生休學接近一年，在社工輔導下，按其興趣參與工作實習，預料此計劃在首三年能惠及 140 名學生。



「恒生青年創業計劃」為邊緣青年或年輕更生人士提供創業技巧及機會。由恒生的高級行政人員擔任客席講者，與年輕人分享營商實務經驗。透過悉心輔導，青年創業家會嘗試把營商意念轉化為可行計劃。「恒生青年創業計劃」由香港善導會與恒生合辦，在 2014/15 年度預計有 180 名青年參與。

我們與香港家庭福利會合辦「恒生一家福青少年調解計劃」，鼓勵學生以正面態度解決與家人和朋輩之間的紛爭，促進溝通，改善彼此關係。在 2014/15 年度，逾 300 名來自 18 間小學的學生接受「朋輩調解員」訓練，20 多位受訓為「香港教育學院調解大使」的準老師協助教學，逾 20 位恒生義工，獲訓練為「恒生調解大使」，在計劃的親子工作坊提供協助。

本行的獲獎計劃「恒生銀行—青年領袖教室 2014」為約 360 名年輕人提供寶貴機會，與社會領袖就地區內重要的社會議題交流。計劃旨在提高學生對社會的關注，以及對國際事務的興趣。

恒生長期支持「明報校園記者計劃」，而「恒生銀行之協助警方撲滅青少年罪行比賽」亦已踏入第 20 年。兩者皆為提升學生的公民責任意識、培養他們的判斷力與分析技巧，協助建立一個健康、具前瞻性和共融的社會。

自 1995 年起，我們透過各項獎學金計劃，捐出超過港幣 6,300 萬元，獎勵逾 2,000 名本地和內地學生。於 2008 年起，我們每年推出「恒生社會服務獎學金」，獎勵於過去一年積極推動社會發展，參與義工服務達 100 小時的香港本科生。

## 我們的承擔 – 社區貢獻 – 透過藝術活動認識社會

我們深信文化體驗對發揮想像力、啟發創意與打破社會隔膜的力量，因此我們致力推廣藝術欣賞活動。

逾 2,000 名來自 70 間中學的學生，在 2014 年透過參與「恒生－饒宗頤文化館歷史文化獎勵計劃」，深入認識香港現代歷史。計劃包括舉行歷史照片展覽，吸引逾 30,000 人次參觀。

恒生為促進跨代共融互諒，與香港話劇團合作舉行恒生學生及社區專場，邀請 800 名學生、香港家庭福利會成員與義工欣賞話劇《最後晚餐》，共同探討個人及向家人表達內心感受的議題。

我們於 2014 年支持香港藝術節和香港管弦樂團，提供學生票優惠，惠及 26,500 名學生。



## 我們的承擔 – 社區貢獻 – 提高健康意識與社會凝聚力

恒生透過支持體育活動提倡身體健康的重要，以及宣揚確立目標、團隊合作和公平競爭等重要信息。

我們與香港乒乓球總會於 2001 年成立「恒生乒乓球學院」。學院自成立以來，一直擔當着重要角色，致力挑選與培育香港乒壇新秀，提升年輕球員技術，讓他們在本地與國際乒乓球壇創造佳績。

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。當中包括在 2013 年至 2015 年，為「恒生乒乓球學院」提供港幣 750 萬元資助。



### 重點項目

#### 鼓勵運動員 於國際體壇發光發亮

本地培育的運動員在體壇取得佳績，不但為港爭光，更令市民引以自豪，有助凝聚社會。我們表揚並獎勵努力追逐夢想、面對挑戰仍堅毅不屈，並在體壇取得優秀成績的本地運動員，亦致力培育具潛質的體壇新星，例如畢業於「恒生乒乓球學院」並在 2014 年分別於世界乒乓球團體錦標賽及亞洲運動會獲得女子雙打銅牌的李皓晴和吳穎嵐。

「我七歲開始在學院受訓，為我實現成為國際乒乓球手的夢想，打好穩健根基。我感謝學院發掘及栽培，我的成功是一眾教練的功勞。」

李皓晴

世界乒乓球團體錦標賽及亞洲運動會獎牌得主

恒生銀行及香港體育學院透過「恒生優秀運動員獎勵計劃」，頒發逾港幣 1,100 萬元予於 2014 年在亞洲運動會和亞洲殘疾人運動會獲獎的香港運動員，其中單車運動員李慧詩獲頒港幣 80 萬元，以獎勵她勇奪女子凱琳賽和爭先賽兩面金牌的佳績。計劃至今已向超過 450 名本地傑出運動員，頒發逾港幣 4,300 萬元。



## 我們的承擔 – 社區貢獻 – 以服務回饋社會

自 2010 起，恒生義工與家人共獻出近 120,000 小時，參與各項慈善活動和服務有需要人士，當中包括恒生在 2014 年舉行的逾 130 項義工活動。

### 重點項目

#### 恒生義工隊 用心服務社群

恒生鼓勵員工把用心服務的企業精神帶入社區。我們的高級管理層利用自身的專業知識和經驗，參與各種青年和社會發展活動。不同崗位的員工皆熱心參與恒生義工隊的活動，藉以回饋社會。

為鼓勵更多員工服務社群並體驗義務工作所帶來的滿足感，於 2015 年起，恒生全職長期員工參與慈善義務工作，每年可享有兩個工作天的義工假期。

「我曾參與『恒生青年創業計劃』，向更生人士提供企業培訓和實用的創業建議。我很高興可以透過分享我的專業知識，協助遇上困惑的年輕人重回人生正軌。」

陳紹樂  
保險業務營運主管

我們是香港公益金的長期合作夥伴，多年來籌得善款超過港幣 6,700 萬元，惠及 155 個本地慈善團體。恒生自 1994 年起支持「公益金便服日」，歷年來透過該活動捐出逾港幣 2,000 萬元。

本行與再生會合作，舉辦「恒生銀行—再生會十大再生勇士選舉」。在 2014 年，10 位「再生勇士」向大約 30,000 人次分享他們克服重重障礙、活出豐盛人生的感悟與經驗，藉此宣揚積極的人生觀。

為方便客戶作慈善捐獻，本行近年已將網上捐款渠道拓展至 e-Business Banking 平台。自 2001 年 12 月服務推出以來，透過此途徑募集的捐款合共超過港幣 2,800 萬元。





## GRI 索引表

### GRI 索引表

GRI 指標	港交所 ESG 報告指引	全球報告倡議組織通用標準披露	參考
--------	--------------	----------------	----

#### 策略及分析

1.1		行政總裁的話	行政總裁的話
1.2		主要影響、風險及機遇	我們的信念

#### 機構簡介

2.1	機構名稱		關於本報告
2.2	主要品牌、產品、服務		我們的業務
2.3	營運架構，包括主要子公司		我們的業務
2.4	總部所在地		我們的業務
2.5	業務營運所在國家，以及涉及主要業務或於此報告涵蓋有關可持續性事項的國家		我們的業務
2.6	所擁有權的性質及法律形式		我們的業務
2.7	所服務的市場（包括地域分佈、服務類別，以及客戶/受惠者的類型）		我們的業務
2.8	機構的規模		我們的業務
2.9	匯報期內在規模、架構或所擁有權方面的重大轉變		於2014年沒有匯報期內在規模、架構或所擁有權方面的重大轉變
2.10	匯報期內所獲獎項		年報第18及107頁：榮譽 我們的承擔：表現；客戶



#### 報告規範

3.1	所提供資料的匯報期（例如：財政年度/曆年）		關於本報告
3.2	最近一次報告的日期（如有）		關於本報告
3.3	匯報周期（年度、兩年一度等）		關於本報告
3.4	查詢此報告或其內容之聯絡人		聯絡我們 / 讀者意見問卷
3.5	如何界定報告內容		關於本報告
3.6	報告的界限（例如：國家、部門、附屬公司、設施租用、合資公司、供應商）。詳情請參考GRI的協議界限		關於本報告
3.7	報告範疇或界限的具體限制（有關解釋範圍，請參閱範疇）		關於本報告
3.8	根據報告，按照合資公司、附屬公司、設施租用、外判業務，以及其他單位，可有顯著影響比較的機構實體的匯報基礎		與《2013年企業可持續發展報告》相同
3.9	數據量度技巧及計算基礎，包括於編譯有關指標所作的假設及技術應用，以及其他於報告內的資料，解釋不適用的原因，或與GRI的指標協議有大幅偏離。		財務數據乃源自本行由2014年1月1日至12月31日的經營核年度賬目。本報告內的環保數據除外，我們的承擔：表現、表；環保表現 及我們的承擔：環保、表；環保表現，由2013年10月1日至2014年9月30日。

## 核實聲明



### 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」)2014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2014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提供合理保證此報告所記載之內容為可信。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+應用等級及參照香港聯合交易所有限公司出版的《環境、社會及管治報告指引》(ESG報告指引)編製。

↓ 下載

#### 核實方法

核實工作是依據國際指引及標準執行。

- 國際審計與認證準則理事會(ISA)的ISAE 3000 - 除歷史財務信息審核或稽核之外的認證業務;
- GRI - G3.1及金融服務業補充指引;及
- 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及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。

恒生不斷優化其可持續發展重要範疇識別和評估的過程確保能適時地將有關事宜在報告中反映。在2014年恒生安排多個與持份者溝通的平台藉此多角度地收集持份者的意見及進行回應。恒生更積極地推動可持續發展並將此管理承諾在業務中實踐及推廣。此外,恒生的資料數據管理機制有效地運行,透過此機制能奠定確保報告內容充份性和可信性的基礎。

#### 香港品質保證局

沈小茵

核實組長

2015年5月

譚玉秀

策略業務助理總監

## 聯絡我們

感謝閣下閱讀我們的《企業可持續發展報告 2014》。閣下的意見和建議，乃本行力求不斷進步的重要推動力。希望閣下能撥冗填寫讀者問卷，為我們提供寶貴意見。

我們亦歡迎閣下透過電子郵件發表意見（電郵地址：[csreport@hangseng.com](mailto:csreport@hangseng.com)）。