

我們的策略

恒生作為香港具領導地位的本地銀行，我們的可持續業務增長是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、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。



企業管治及業務

- ✦ 恒生恪守高水平的企業管治原則，以保障股東、客戶、員工和其他持份者的利益。
- ✦ 恒生致力提供卓越優質及無障礙的服務。

行動

- ✦ 本行提供負責任的銀行服務，在批核貸款或投資時，會審慎評估當中的環境和社會風險。
- ✦ 由恒生指數有限公司推出的企業責任指數，按企業的環境、社會及管治措施進行排名，藉此鼓勵企業採用可持續發展的經營模式。
- ✦ 本行的風險管理框架積極識別及分析我們的業務風險。
- ✦ 過去四年，恒生的客戶滿意度維持在95%至99%之間。



員工

- ✦ 恒生作為香港最大僱主之一，承諾招攬及挽留最優秀人才，並支援本地社區所需。
- ✦ 恒生投入資源於員工培訓及發展之上。

行動

- ✦ 本行對員工作出承諾：99%的員工為全職僱員。
- ✦ 恒生投放資源，從本地社區聘任高層管理人員團隊。
- ✦ 我們的香港員工於2019年內平均受訓5.5日。



環境

- ✦ 恒生承諾致力綠化本行業務營運。

行動

- ✦ 本行在實踐2020年減少二氧化碳排放量、廢物及用紙量的目標中取得良好進展，並已實現使用100%來自可持續來源之紙張的目標。



社區投資

- ✦ 恒生承諾走進社區，積極支援年輕人，促進健康、培養文化及創新思維。

行動

- ✦ 自2010年起，恒生於香港社區發展項目投放約港幣2.82億元，其中包括2019年投放港幣3,300萬元。除了恒生的社區投資計劃，我們為恒生義工舉辦逾80項以社區為本的活動。

恒生企業可持續發展模式



持續的成功業務

我們的價值：可靠、開放和連繫

我們秉持的一套價值，是一套我們制定的行事標準，是給同事作為日常作業方式的指引。

可靠並做對的事

- ✦ 堅持正道、信守承諾、游刃有餘、值得信賴；
- ✦ 承擔個人責任、行事果決、善用常識作判斷、激勵他人。

開放 包容不同的意見和文化

- ✦ 以開明的態度溝通，坦誠相處，勇於接受挑戰，從錯誤中學習；
- ✦ 細心聆聽、公道待人、包容、尊重不同觀點。

連繫 客戶、社區、監管機構和相互維持聯繫

- ✦ 建立關係，保持對外的觸覺，主動與其他社群合作；
- ✦ 關懷別人及其處境，體現尊重和支持，積極回應。

RIGHT TOGETHER



於2019年，本行推出「RIGHT Together」作為改變企業文化的計劃，其旨在推廣可促使企業蓬勃發展的正面行為，並支持「對的原則待客，服務對的客戶」之目標，以實現業務的可持續增長。本計劃的五個原則包括：

- ✦ 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

我們的信念：我們的持份者

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。

了解客戶、員工、股東、供應商、業務夥伴、監管機構及社會大眾的觀點、優次考慮和價值觀，有助我們更能滿足各持份者不斷轉變的需要，以及了解其對我們在管治、管理和可持續發展上的期望和關注。

同時，這亦有助我們積極及具創意地把握機遇及迎接挑戰，並以金融服務提供者、僱主及企業公民的身份，與各方建立長遠的忠誠和互信關係。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。

恒生透過客戶調查、員工內聯網、企業社會責任項目，及以社區為本的義工活動與持份者溝通，藉此識別本行的工作會為哪些方面帶來最大而正面的影響。

今年，在籌備本報告的過程中，我們邀請了內部和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 當責性之下的包容性、重大性和回應性原則進行。



於2019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	<ul style="list-style-type: none"> 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 客戶滿意度調查 恒生意見平台 	業務夥伴	<ul style="list-style-type: none"> 報告 探訪及會議 聚會與講座 鞏固關係的活動
股東	<ul style="list-style-type: none"> 股東周年大會 企業通訊 《中期報告》與《年報》 業績公佈 	監管機構	<ul style="list-style-type: none"> 會議 合規報告 實地視察 突擊查問 通告及指引
員工	<ul style="list-style-type: none"> 問卷調查 小組討論 會議面談 培訓與工作坊 工作表現與事業晤談 員工內聯網 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」 「Speed networking」活動 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 企業責任活動及通訊 	傳媒	<ul style="list-style-type: none"> 發佈會 新聞稿 高級管理人員訪問 業績公佈 傳媒聚會
業務分析員/ 投資者	<ul style="list-style-type: none"> 業績公佈 業績公佈後的簡介會 高級管理人員會議 投資者關係會議 	非政府組織	<ul style="list-style-type: none"> 義工活動 社區投資和捐獻 企業責任活動/通訊 員工工作坊 探訪及會議
		金融界同業	<ul style="list-style-type: none"> 策略性的合作項目 集團通告 員工溝通大會 香港銀行公會會議與通告
		專業團體 (包括評級機構)	<ul style="list-style-type: none"> 探訪及會議 會籍 委員會/工作小組 工作坊 外部稽核 指數評核/問卷調查 金融教育計劃
		供應商	<ul style="list-style-type: none"> 風險管理程序 盡職審查程序 表現檢討 探訪及會議

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。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具建設性的意見。以下列舉多項意見，及我們如何回應相關提問。

普及金融

本行同業希望了解：「恒生如何為有財政困難人士或小型企業提供金融服務及援助？」

我們提供免費的市場分析影片、投資講座及建議，以助客戶明白如何理財。部分活動針對特定客戶群，例如運動員。

本行為有**財政困難**的人士提供服務，並與明愛向晴軒及東華三院健康理財家庭輔導中心等非政府組織合作，提供債務重組服務，幫助面對財務困境的人士。

我們投資於年輕人及未來的業務，為中學及大學生提供有關金融科技的教育。我們在2020年推出的「[eSmart 理財童學會](#)」，是香港首個以小學生為對象針對電子交易的理財教育項目。

網絡安全

本行的客戶及供應商問及：「恒生在發展數碼化及虛擬銀行能力的同時，如何維持資訊安全？」

每年，外部顧問公司以美國國家標準及科技研究所(NIST)發佈的網絡安全框架來評估我們的資訊保安系統。

我們為客戶提供網絡安全的教育資訊以提高他們的意識，並運用科技加強顧客認證的網絡安全，例如在電話銀行實施語音識別技術。本行會為產品進行保安及雲端測試，以及會對供應商進行第三方評估。

我們規定員工必須完成所有網絡安全相關的在職訓練。我們亦透過不同渠道宣揚網絡安全的文化，包括定期發出電郵、進行網絡釣魚電郵測試、成立網絡安全事故應變團隊、推出宣傳活動，以及頒發網絡安全之星。



回應持份者的關注

員工投入感

本行的供應商、非政府組織，以及同業問：「我們與恒生員工合作時，經常感受到他們高昂的士氣。請問恒生如何鼓勵員工投入工作？」



半年一度的意見調查讓員工的心聲帶進決策及行動計劃之中。意見調查其中一項集中員工福祉方面，例如工作與生活平衡及財務狀況等的意見。

另外，我們分別於管理和部門層面舉行意見交流會，雙方聆聽及交流意見，藉此建立員工之間彼此互信及聯繫。同時，這有助管理層了解員工所關注的議題，令管理層掌握資訊以作

業務決定。除此之外，我們亦推出多個項目，包括「Speed networking」及「Are you IN？」活動，幫助員工建立人際網絡、交流意見，以及拓展事業。本行全新推出的內部社交網絡應用程式「H@SE」，為員工提供公開、透明及雙向的溝通平台。

可持續發展融資

本行的股東、投資者、客戶，以及員工問及：「綠色金融在香港的發展愈趨流行，請問恒生會如何抓緊這市場機遇？」

本行的營運建基於可持續發展融資，我們在審核企業貸款時會以可持續發展為其中的考慮因素，當識別出潛在的風險時更會要求客戶提供相關的行動計劃。

恒生指數公司於2019年推出「恒指ESG指數」及「恒生國指ESG指數」，兩款指數以我們的旗艦指數：恒生指數及恒生中國企業指數為基準，各按企業的環境、社會及管治為元素調整編算。

為提倡環境保護及綠色金融的意識，我們在2019年6月至8月期間為客戶舉辦低碳午餐，菜單符合本行節約能源、減少溫室氣體排放及碳足印等目標。我們選購獲漁農自然護理署保證的時令、來自本土及有機的食材，例如「優質養魚場」的漁獲，旨在減少因運輸、冷藏而產生的排放、肥料及殺蟲劑的使用，以及在處理、包裝食材所需的能源消耗。

我們的重要議題評估

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往來意向的議題。

本行的《企業可持續發展報告 2019》採取以下步驟以識別相關的可持續發展議題及其重要性：

1. 識別可持續發展議題

我們以上年度報告中所列出的 21 項重要議題為基礎，分析業內趨勢。我們加入「可持續發展融資」為需要考慮的議題。

2. 就可持續發展議題排序

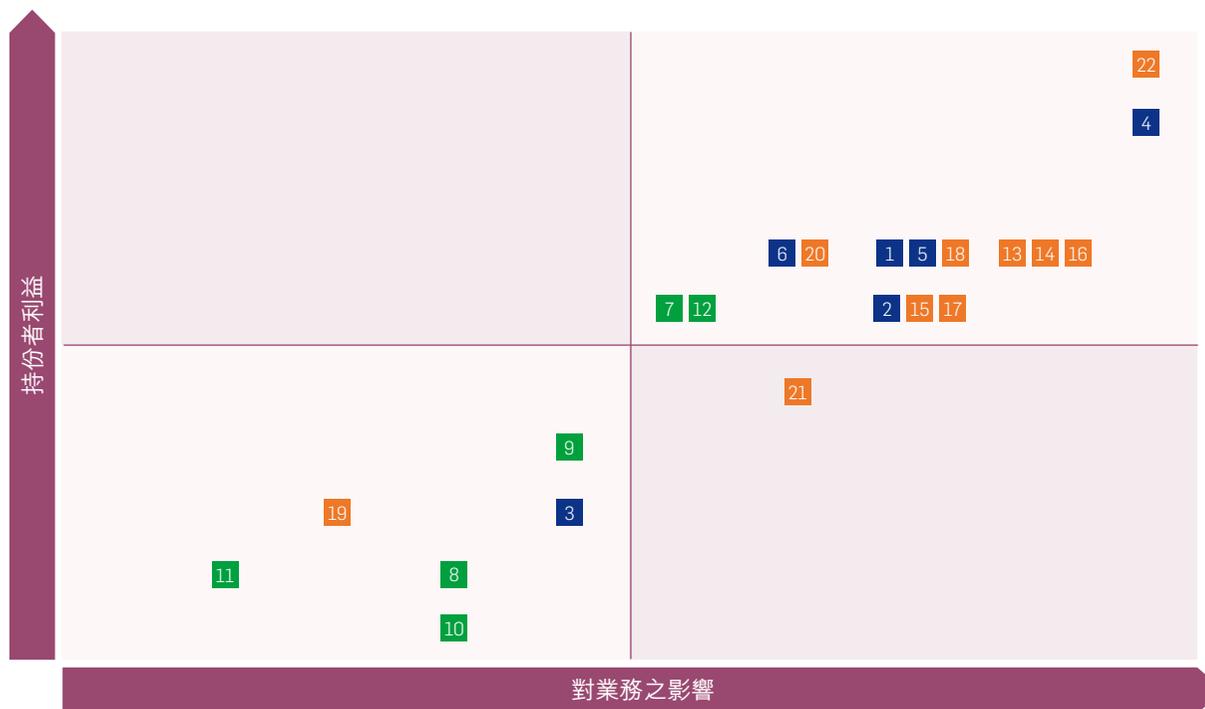
合共 260 名持份者參與網上調查，就已識別之議題的重要性進行排序。持份者亦回答應否保留去年的重要議題，以及應否考慮額外議題。相關數據用於繪製可持續發展矩陣(右圖)。

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。最後由高級管理人員通過建議的重要議題。

我們識別出 22 項重要議題，當中 15 項被評為與本行業務和內部及外部營運最為相關。該 15 項議題所影響的範疇及其參考章節詳列於下頁。

恒生的可持續發展議題



有七項議題被評為對持份者影響較低，分別為：

- 3 採購實務
- 8 污水和廢物
- 9 物料
- 10 水
- 11 生物多樣性
- 19 童工與強迫或強制勞工
- 21 公共政策

餘下 15 項議題詳列於下頁。



我們的重要議題評估

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	✓	✓	✓	✓	✓	✓	我們的業務信念
2 市場地位	✓	✓	✓	✓	✓		2019年年報
4 反貪腐	✓	✓	✓	✓	✓	✓	我們的風險管理 ； 我們的員工
5 普及金融	✓	✓				✓	我們的業務信念 ； 我們的客戶 ； 我們的社區
6 可持續發展融資	✓	✓		✓			我們的業務信念 ； 我們的風險管理 ； 我們的客戶
環境							
7 能源及溫室氣體排放	✓	✓	✓	✓	✓	✓	我們的環境
12 氣候變化緩和與適應	✓	✓	✓	✓	✓	✓	我們的客戶 ； 我們的環境
社會							
13 聘僱	✓	✓	✓	✓	✓	✓	我們的風險管理 ； 我們的員工 ； 我們的社區
14 勞資關係	✓						我們的員工
15 職業健康及安全	✓	✓	✓	✓			我們的客戶 ； 我們的員工
16 培訓及教育	✓						我們的風險管理 ； 我們的員工
17 多元共融與平等機會	✓	✓	✓	✓		✓	我們的風險管理 ； 我們的員工
18 反歧視	✓	✓	✓	✓	✓	✓	我們的風險管理 ； 我們的員工
20 本地社區	✓	✓	✓	✓		✓	我們的社區
22 客戶私隱	✓	✓	✓	✓			我們的風險管理 ； 我們的客戶

我們的重要議題評估

持續進步

企業可持續發展並非單一不變的目標，它需要監察、堅持與持續不斷改進的決心方可達成。我們致力遵照香港交易所發出的《環境、社會及管治報告指引》、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》。這些規則及指引使我們得以評估進度，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的承諾。

恒生在環境、社會及管治方面的表現獲得外界認同。我們的《企業可持續發展報告2018》在國際ARC年報大獎2019中獲頒金獎。

我們鼓勵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」秉持本行原則，致力推動及啟導同事，並提升我們在企業可持續發展方面的表現。（參閱「最佳常規：由內而外建立更佳的企業可持續發展文化」）



最佳常規：由內而外建立更佳的企業可持續發展文化

恒生的「CSR Sustainer」由各部門主管任命，負責確保報告的透明度以及就其專業領域分析可持續發展趨勢。本行會每年檢討他們的任命。

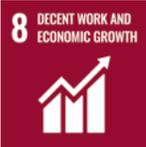
我們每年舉辦工作坊識別相關議題及促進與持份者溝通的方法。

「CSR Sustainer」的主要責任包括：

- 了解最新的環境、社會及管治披露要求和監控
- 識別各部門的資訊持有人，並向他們傳達相關的披露要求
- 為報告及指數評核提供經質量控制的資訊(包括各項銀行措施及環境、社會及管治表現目標)
- 透過與持份者溝通來識別影響我們在環境、社會及管治表現的議題
- 協助外部評核機構核實《企業可持續發展報告》
- 在其任職部門推廣良好的環境、社會及管治措施
- 鼓勵員工積極參與本行所舉辦的環境、社會及管治活動及論壇

我們於內聯網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。

恒生及聯合國可持續發展目標

聯合國可持續發展目標	恒生的關鍵目標/行動	相關章節
 <p>4 QUALITY EDUCATION</p> <p>優質教育</p>	<ul style="list-style-type: none"> 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 投資社區，為青年提供學習未來技能的機會，不論其社會及經濟狀況 	我們的員工 我們的社區
   <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"> 致力提供負責任的銀行服務 透過本行的服務和營運以及社區投資計劃，推行環保措施 支持和參與綠色金融貸款項目 	我們的風險管理 我們的客戶 我們的環境 我們的社區
 <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"> 秉持高水平的管治 採納董事會多元性政策，體現具透明度和管治精神 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 	我們的風險管理 我們的員工
 <p>12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION</p> <p>負責任消費及生產</p>	<ul style="list-style-type: none"> 承諾實施負責任的營運及有效的供應鏈管理 	我們的風險管理 我們的環境

我們的服務

恒生的主要或知名業務分為：



零售銀行及財富管理業務



商業銀行業務



環球銀行及資本市場業務



恒生指數公司

恒生可持續發展指數系列

市場對可持續發展投資需求日增。有見及此，我們在2019年於恒生的可持續發展指數系列內新增兩項指數，分別為「恒指ESG指數」以及「恒生國指ESG指數」。

這兩項新增指數的成份股分別與恒生指數及恒生中國企業指數相同，但比重則按照其成份股的环境、社會及管治分數而調整。

「恒生可持續發展企業指數系列」為另一指數成員，該指數挑選環境、社會及管治表現最為優秀的企業為成份股。指數的成份股挑選程序嚴謹，會以香港品質保證局所作之可持續發展評級結果為篩選考慮。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：



評選過程確保指數系列客觀、可靠及具高投資性，為以企業可持續發展主題之指數基金提供優質基準。

有關指數編算細則，請參閱[恒生指數網頁](#)。

我們的服務



我們的表現

我們積極為社區發展作出貢獻，以達至業務可持續增長。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。

恒生的董事和高級管理人員除擔任其他香港大型公司董事會成員外，亦參與各個專注經濟及社會議題的智庫組織，以及出任政府和業界諮詢小組及組織成員，貢獻其寶貴的專業知識，回饋社會。部分董事和高級管理人員亦同時擔任非政府組織和慈善機構董事會及委員會的要職，致力解決香港經濟和社會的挑戰。

經濟表現	2019	2018	2017	2016
直接經濟價值				
產生(百萬港元) ¹	43,521	41,220	35,367	30,612
分配(百萬港元)	30,442	29,399	25,954	23,720
營運成本	4,661	4,994	4,282	4,202
員工薪酬及福利	6,229	5,656	5,122	4,807
支付出資人的款項	16,020	14,756	13,198	12,008
支付政府的款項 — 香港	3,465	3,907	3,278	2,628
支付政府的款項 — 香港以外	36	55	46	51
慈善捐獻	31	31	28	24
留存(百萬港元) ²	13,079	11,821	9,413	6,892

有關數字涵蓋範圍：恒生集團

¹ 產生的直接經濟價值乃本行《年報》內所披露的淨售加上金融投資和出售資產的收入。

² 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。

社區表現	2019	2018	2017	2016
分行數目(截至12月31日)	297	286	270	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)	33	32	31	26

我們的服務

企業責任獎譽

「2019道瓊斯可持續發展亞太指數」成份股

「富時發達市場社會責任指數」成份股 (自 2001 年)

「MSCI 太平洋除日本社會責任投資指數」成份股 (自 2015 年)

「恒生可持續發展企業指數」系列成份股 (自 2010 年)

「香港企業可持續發展指數」成份股 (自 2015 年)

「商界展關懷」機構 (自 2003 年)

「君子企業」(自 2011 年)

行業組織的會員資格

- ❖ 商界環保協會
- ❖ 香港僱主聯合會
- ❖ 香港工業總會
- ❖ Gartner FS Operations Council – International
- ❖ 香港投資基金公會
- ❖ 香港珠寶製造業廠商會
- ❖ 香港證券及投資學會
- ❖ 國際商會 — 香港區會
- ❖ 國際掉期與衍生工具協會
- ❖ 新界總商會
- ❖ 香港銀行公會
- ❖ 香港出口商會
- ❖ 香港總商會
- ❖ 香港銀行學會
- ❖ 香港管理專業協會
- ❖ 香港退休計劃協會
- ❖ 香港財務策劃師學會
- ❖ 財資市場公會

