



## 風險管理 是恒生日常營運的 核心部分。

風險管理是恒生日常營運的核心部分。我們透過落實穩健及透明度高的企業管治程序，管理私隱資料、網絡保安等資訊風險，以及提供平等機會，以保障營運，避免合規風險。

我們的供應鏈嚴格遵守環境、社會及管治標準，採購過程亦會以公平性、透明度及可持續性作考量。



### 「三道防線」框架

我們的風險管理工作委派於三道防線：



**第一道防線是本行的業務單位。**他們負責識別、記錄、報告及管理風險，並落實管控及評估措施，以減輕這些風險。大部分本行員工均屬第一道防線，包括風險責任人、管控責任人，以及業務風險與管控經理。



**第二道防線是本行的風險管理專員，**其包括可持續發展風險管理經理、企業信貸風險管理部、風險管理人，以及業務操作風險管理職能部。他們負責制定及實施風險管理政策和指引。



**第三道防線是內部稽核部。**內部稽核部對本行管理層所制定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。

## 管理多元風險

### 合規風險

恒生的信譽建基於營商誠信，以及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。這些皆為負責任、具透明度和管理完善的企業所必須的。

本行由董事會和多個管理委員會負責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框架，以具前瞻性的領導，對本行得以長遠及持續成功發展有集體責任。

董事會在履行其責任時，恪守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之管治、政策以及符合法律和監管規定做法的事宜。

我們在業務上致力維持高質素、專業及誠信的原則，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，在不抵觸當地法規的情況下，我們會遵行本集團的較高標準。

### 財務、稅務及環境、社會及管治風險

有關金融犯罪合規與監管條例合規的報告會定期提呈至高級管理層管治委員會。

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，以及內部監控與合規制度之成效。

我們按照規範的管理框架管理稅務風險。我們已實行多項措施，旨在提高稅務透明度，當中包括[《外國賬戶稅務合規法案》](#)和經合組織的「[自動交換財務賬戶資料](#)」標準。

我們不會採用以避稅為目的之架構或策略，如刻意安排轉移利潤至低稅率的司法管轄區。本行主要在香港營運及繳稅，亦致力遵守我們在所有業務營運地的稅務法律的精神和條文，並與稅務機關維持開放、透明的關係。更多相關財務資料在本行《年報》中披露。

作為滙豐集團的子公司，本行謹守集團所訂立之稅務政策、原則及策略，詳情請參閱 <https://www.hsbc.com>。

根據香港交易所之《環境、社會及管治報告指引》，董事會負責評估及釐定本行之有關風險，並確保本行落實有效的環境、社會和管治風險管理和內部監控系統。該等系統的審視已在2019年進行。董事會亦已於2020年4月審核相關的年度證詞。

於2019年內，本行並無錄得任何因違反法律和法規而導致重大罰款或非金錢制裁。

### 《競爭條例》

我們的法律部門繼續負責本行各個業務及部門廣泛的風險緩解工作，以確保我們能完全符合香港的《競爭條例》之規定。這補足我們持續而覆蓋較大的競爭風險緩解項目。員工會定期得到培訓，了解條例的要求。

### 金融犯罪風險

我們了解本行有責任保障環球金融系統的廉潔。為履行這責任，我們會繼續將重點投資在監測、阻止及預防金融犯罪上。我們持續審查客戶的資產組合和我們的產品，以確保本行及時採取降低潛在金融犯罪風險的措施。我們實施滙豐集團的環球標準計劃，該措施為我們在香港和海外辦事處的業務制定有效的標準以打擊金融犯罪。作為該計劃的一部分，我們亦就反洗黑錢及制裁而制定一致的政策，其標準往往比本地法律和法規要求更為嚴謹，本行和滙豐集團的金融犯罪合規人員亦會對相關政策進行定期檢討。另外，我們亦聘請具相關經驗的高級人員領導這些工作，顯著提高我們在金融犯罪方面的合規能力；我們建立可靠的調查實力，改善及擴展金融犯罪的合規培訓，以及升級和更換重要而合規的資訊科技系統。除了這些優化措施外，我們另一保護金融系統廉潔及致力打擊金融犯罪的承諾，是繼續提升系統，並將這些改革納入日常風險管理之中，以令我們的計劃能長期有效及可持續發展。

## 管理多元風險

未來數年，我們的目標是顯著提升我們在金融犯罪風險管理，建立如人工智能這類更先進的分析系統，令我們能識別更複雜及精密的不法行為。這有助我們在有效打擊金融犯罪風險上再踏前一步。我們亦會繼續建立高效率的風險評估程序，以助我們更快及更準確監測潛在的金融犯罪。我們期望能藉此歸納出可行的觀點，除我們適用外，也可向執法部門進言，以將犯罪分子逐離金融系統。這有助集團、我們的客戶，以至整體社會受惠。

我們繼續遵從滙豐集團在提高其反賄賂和貪污風險管理能力所訂立的三年計劃，集中反賄賂和貪污的問題。此計劃加強我們的監控和流程，並改善關聯人士的紀錄。集團的計劃現正專注於加強全球有關禮物和款待的紀錄，以提供一個一致的方式記錄、通知、審批及監察禮物送贈和款待。我們亦任命專門的金融犯罪合規人員來監督反賄賂和貪污的合規性。

現時環球詐騙模式主要是針對網上銀行和對其他數碼服務作出愈趨複雜的攻擊。我們遵從滙豐集團的詐騙轉型計劃，以及繼續優先投資在以科技為本的防禦措施，並通過員工培訓以增強我們對詐騙的防禦能力。

我們定期按主題向由高級管理層組成的管治委員會匯報與金融犯罪合規性相關的議題和進展，包括但不限於執行委員會、金融犯罪風險管理委員會、風險管理會議、風險委員會等。

我們的員工確保恆生貫徹以合乎道德、誠實和負責任的手法經營業務。我們為前線員工提供培訓，範圍涵蓋銀行條例、實務守則及資料私隱，確保他們有相關知識及具警覺性，以偵察及防範行賄及受賄、洗黑錢與內幕交易等非法活動。

本行的董事於2019年已完成其必須完成之有關操守及文化、反賄賂和貪污，以及反洗黑錢的培訓。擔任高風險職位的員工須接受額外有關偵察和制止金融犯罪的專門培訓。所有員工必須完成反賄賂及貪污、反洗黑錢以及制裁的網上培訓課程，員工亦須按其職位接受培訓並通過相關評估。

本行於香港的員工於2019年平均接受0.7天的相關培訓。

於2019年內，本行沒有受到任何有關貪污訴訟的裁決。

本行受滙豐集團政策所規限，不能利用政治捐獻及招聘建立任何業務關係。於過去四年，我們並無對任何遊說者、貿易協會、政治組織或活動提供任何形式的捐助。

有關本行反洗黑錢、反賄賂及貪污、以及制裁的政策披露，可參閱此連結：<https://www.hsbc.com/our-approach/risk-and-responsibility/financial-crime-risk/financial-crime-risk-policies>。

## 管理多元風險

### 資訊風險

#### 資料私隱

我們不斷加強資料私隱政策，並指導員工如何匯報保安事件，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。我們的網絡安全專責人員會調查違規情況，並在必要時將事件上報予重大事故處理組。

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。

資料私隱由個別業務及職能部門以第一道防線的風險責任人所監督。數據總監為第一道防線的管控責任人。我們的法律部門及資料保護主任則提供第二道防線的監管。在職能部門或業務單位層面的主任則推動資料保障的工作，並發放有關最新指引或發展的消息。(參閱「我們的客戶」內[客戶私隱](#))

#### 網絡安全

銀行是網絡罪犯的主要目標。他們多企圖竊取經濟利益、個人資料及破壞系統。網絡攻擊的潛在影響包括財務損失、聲譽受損和客戶流失。為保障本行免受此等侵害，我們聘請外部顧問，根據美國國家標準暨技術研究院(NIST)的網絡安全框架進行年度網絡防衛評估，以識別需加強管理及投放資源的範疇。

為加強我們的保安、保護銀行及客戶，並確保我們的服務不受影響，我們籌組包括業務、資訊科技、風險管理人，以及高層管理人員的資訊保安風險管治會議，負責監督本行的業務網絡安全風險概況、關鍵風險緩解措施、雲端安全、網絡安全意識、網絡釣魚測試、關鍵網絡威脅、內部與外部網絡安全事件、法規要求、事件發展和解決方案。

我們持續投放資源以防禦日漸複雜的網絡攻擊，具體行動包括加強異常事件檢測、事故回應流程及針對惡意軟件、分散式阻斷服務(DDoS)攻擊及數據洩漏的防護。

所有員工都必須及時透過24小時熱線報告網絡安全事故，包括潛在或已確認的限制或內部資料洩露、客戶數據洩漏，以及可疑或已確認的網絡攻擊事件，相關專責人員會就匯報事件進行調查。

我們與執法部門及同業互相交換網絡風險情報，有助大家了解 and 應對這充滿變化的威脅。

在2019年內，我們已提供多項網絡安全相關的培訓課程，範圍涵蓋電郵保安及網絡釣魚攻擊、密碼管理、訪問權限控制、事件呈報、安全使用通訊設備及社交媒體、內部清理辦公桌政策、資訊分類及標籤、系統漏洞及補救、勒索軟件及分散式阻斷服務攻擊等範疇。所有員工均已完成每年一度必修的網上培訓。我們亦透過每月一次的晨早廣播及每月大約兩封電郵提醒全體員工相關事宜。

恒生已於2019年進行下列提升網絡安全意識的培訓：

- ❖ 電郵安全及網絡釣魚識別(全體員工)
- ❖ 金融科技你知多少 — 網絡安全及科技罪案(全體員工)
- ❖ 網絡安全意識周(全體員工)
- ❖ 網絡安全意識月(全體員工)
- ❖ 網絡安全執行摘要(全體執行委員會成員)
- ❖ 網絡安全簡介(恒生銀行及恒生保險有限公司董事會)
- ❖ 網絡之星課程(高風險職位人員)
- ❖ 網絡安全意識簡介(全體商業資訊安全風險主任)
- ❖ 亞太區網絡安全領導團隊外展(全球網絡執行委員會及亞太區網絡安全成員)





## 管理多元風險

### 平等機會、反歧視和保障人權

人權事宜具複雜性，企業及其他持份者所擔當的角色及責任在國際上皆有討論。我們對此持開放態度，樂意在適當情況下作建設性的交流。於2019年，本行沒有發現涉及任何歧視或侵犯原居民權利的事件。

我們致力構建包容的企業文化，期望由管理人員在其團隊中建立和促進濃厚的「敢言」文化，使員工確信其意見會得到重視，讓他們擁有一個免於偏見、歧視和騷擾的工作環境，並確保按客觀原則考慮晉升人才。

所有保安人員均須接受有關人權政策、程序及日常工作安全守則的培訓。(參閱「我們的員工」內[平等機會、多元文化及共融](#))為進一步培養銀行內的包容文化，員工需要接受多元文化培訓。截至2019年12月，超過65%員工已完成相關網上課程。

### 緊急風險

我們已記錄的業務應變計劃，包括後備營運中心等安排，確保在緊急情況之下關鍵業務得以正常運作。遠端桌面操作可讓員工毋須攜帶辦公室電腦回家亦可在家工作，讓計劃能靈活和實際推行。

為確保我們在危機或公共緊急情況發生時，能繼續為公眾提供核心銀行服務，我們的重大事故處理組負責執行和監督不同的應變措施，旨在為銀行面對狀況時建議適當決策。

### 內部風險緩解

#### 職員行為守則

為確保本行以最高的專業和道德操守營運，所有員工均須嚴格遵守本行職員行為守則。守則上載於本行內聯網。該守則參照有關監管機構的指引和業內最佳常規，並列出所有員工須遵守之道德標準及持有的價值觀，以及相關法例及監管事項的資訊。根據本行的員工獎勵及操守框架，員工的表現及行為評級與其操守掛鉤。

守則涵蓋範圍包括：企業價值觀及業務原則、員工借貸或投資、僱員破產、洗黑錢及制裁、獲取和/或授出業務及業務疏通費之行為、員工在外間擔任董事、任職及擁有商業利益、版權及知識產權、保安及防詐騙、社交媒體、平等機會政策，以及利益衝突。

我們的文化支持員工為客戶做正確的事，例如透過與高層管理人員的跨職級交流，鼓勵他們正直誠實行事。我們透過晨早廣播傳遞應秉持或不可接受的操守行為，並利用內聯網分享最佳慣例或敢言員工的良好事例。我們獎勵正面的言行及價值，為此被嘉許的員工在年終業績獎勵金上作可獲正面的調整，相關的員工數目在2019年增加20%。

### 利益衝突

我們已實施政策與程序，管理涉及員工的利益衝突，並制定嚴謹的內部監控架構，確保適當的分工。涉及敏感或高風險範疇的員工須切實遵守特定守則，並接受有關如何避免利益衝突的培訓。

### 舉報

本行鼓勵員工舉報可疑的內部違規、違反人權，以及工作間不當行為的情況，並特意提供申訴和舉報渠道。我們力求確保員工所舉報的資料保密，過程中毋須有任何顧慮，並絕不姑息報復舉報人的行為。

本行採納滙豐集團之《[舉報程序](#)》。當員工認為正常的上報渠道不可用或不合適時，他們可利用安全易用的「HSBC Confidential」作出舉報。所有舉報的個案會由相關領域專家按照滙豐集團之政策及標準作出調查。

## 負責任價值鏈

本行的融資決定反映我們的原則、風險評估程序和客戶需求。

## 環境及社會風險標準

我們的批核信貸過程對環境和社會風險作出評估，同時監察客戶實施和遵守相關的要求。如客戶偏離既定標準，我們會與客戶訂定達至要求的目標日期。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關係。(參閱「齊心協力」)

環境風險方面，我們依循本行《企業貸款政策》之可持續發展風險要求。我們遵守《赤道原則》，此乃為實施項目融資的可持續發展標準而制定的一套自願遵從守則。

各業務單位就本行所有新客戶和現有客戶進行可持續發展風險分析，確保我們提供的產品及服務符合滙豐集團的《[可持續發展風險政策](#)》。(參閱「負責任的融資」)

對於企業客戶，我們則定期檢討及檢測他們對相關政策的合規情況。截至2019年12月，有關檢討結果為完全合規。

我們對化學品、能源、林木、採礦與金屬、農業產品，以及世界遺產遺址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](#)，並在有需要時優化和更新。

本行向相關人士適時發佈環境和社會風險相關政策的最新資訊。本行有關員工可透過內聯網隨時參閱此等政策和指引的最新版本。我們亦舉辦可持續發展風險研討會，提升員工對有關議題的意識。新僱員入職課程包括環境及社會政策培訓。

我們不斷於製造及分銷業務的層面增加投資基金的組合，並納入體現環境、社會及管治原則的產品。我們緊貼法規及行業發展，並探索如何於產品選擇過程中加入環境、社會及管治元素。

## 齊心協力



環境影響評估是一個持續不斷的過程，我們已將其納入標準信貸評估程序。客戶若未能於指定限期內履行我們的環境政策和要求，須獲本行正式批准暫時豁免或延期；否則，我們的經理將安排退出相關信貸關係。



我們關注砍伐森林會影響數以百萬計物種的棲息地。我們要求從事林木業的客戶在高風險地區的業務須獲得100%國際認證(FSC/PEFC認證)。



## 負責任價值鏈 >>>

### 負責任的融資

在作出貸款或投資決定時，我們審慎評估環境和社會風險。本行亦制定特定的政策，以處理下列相關的敏感行業，同時設有機制確保客戶遵守有關政策。

滙豐集團所制訂並落實的《[可持續發展風險政策](#)》容許我們將環境、社會及管治元素融入我們的投資管理策略、產品設計及日常營運。作為滙豐集團的主要成員，恆生於其營運中應用相關的滙豐環境、社會及管治策略。



#### 農業產品

我們對個別在指定高風險國家從事大豆生產、牧牛及橡膠樹生產業務的客戶作特別評估，並推出優化政策，旨在確保我們只會與就可持續發展作出承擔的客戶保持關係。客戶須根據國際標準及業內慣例營運，同時作出公眾承擔。



#### 能源

我們已停止資助任何新燃煤發電廠、北極的新海上石油或天然氣項目、新綠地油砂項目等項目。



#### 國防設備

我們的政策向涉及製造和銷售武器的公司表明立場。根據有關政策，我們不會向生產、出售、購買或使用殺傷性地雷、集束彈藥及其他武器的客戶提供金融服務。



#### 林木

我們與客戶合作促進可持續林木業。



#### 世界遺產遺址和拉姆薩爾濕地

我們避免支持有可能破壞文化重地或珍貴生態地區的項目，就此支持保育關鍵的棲息地及生物多樣性。



#### 化學品

本行向化工行業貸款時會遵守國際、地區及國家標準，並與客戶合作，達至可持續發展的化學品生產。



#### 採礦與金屬

我們以原則及標準規管勘探、開採、封礦和填礦，與初步工序等的參與。我們向違反人權、以及在工傷死亡人數和工傷意外方面紀錄不良的潛在新客戶進行評估。我們將不會提供融資予新建熱力煤礦，或其業務涉及熱力煤礦或於美國以山頂移除法採礦的新客戶。

## 負責任價值鏈

### 供應鏈風險

我們有賴供應商、代理及第三方金融產品供應商支持本行業務，讓我們可以為客戶提供多元化的產品和服務，但這同時亦增加我們在信譽和其他方面的潛在風險。

因此，有效的供應鏈管理是保障本行品牌及業務的重要一環，我們更以此向社區中不同企業推動負責任營運。我們要求所有承辦商和供應商遵從我們在環境、社會和道德實踐方面所設的標準，並秉持不斷求進的原則。

我們亦制定具透明度和符合公平原則的採購程序和供應商合約安排。我們的採購程序乃基於公平競爭原則，並訂有嚴格的指引，監管僱員處理採購事宜。員工會接受相關培訓，以了解本行的內部監控措施要求。

至於金融產品和服務方面，我們只會與信譽良好及持守嚴格企業標準的第三方供應商合作。我們實施嚴謹的評審程序，確保我們向客戶提供的任何投資或保險方案，既能滿足監管機構的規定，亦符合本行的標準。我們進行定期檢討，確保服務供應商及其產品達到雙方於服務合約中同意的條款。

### 承諾持續改進

本行的第三方供應商風險政策，提供清晰而詳盡的資料，讓供應商知悉我們對其所須持守標準的期望，以及我們如何評估其表現。

我們持續監察供應商表現，並有權抽查供應商的政策、程序和關乎本行行為守則的文件。我們或會要求現場審核供應商，以評估其對環境、社會和管治的遵守情況。

### 可持續採購

所有已簽約的供應商必須聲明已遵從滙豐集團的《[供應商道德及環境行為守則](#)》，其概述我們的經濟、環境和社會標準，以及設立管治和管理架構的要求，確保守則得以遵守。

我們要求供應商設立環境管理系統。此為供應商盡職審查的其中一項程序。

我們亦在採購政策的文件中加入可持續發展風險評估，以確保供應商清楚了解本行的要求。此舉有助供應商評估其目前狀況，以及制定一個可達至我們標準的發展計劃。



定期與本行有業務往來的供應商，必須表明他們能符合本行的守則，並致力監督和確保其供應鏈內人士知悉和遵循本行的標準。

本行於採購過程中採用電子簽署，有助減少消耗紙張和節省時間，並讓我們優化管理供應商和資訊。我們也鼓勵供應商和承辦商盡可能使用和提供環保及可循環再用的產品。

根據我們2019年的採購支賬紀錄，約92.11%的供應商位於香港(其餘位於亞洲、歐洲及美國)。



## 負責任價值鏈

### 網上風險評估報告

我們在2018年10月推出網上平台，以內部評估供應商的服務及相關風險，包括：

- 反賄賂及貪污規管
- 反洗黑錢及制裁
- 業務應變管理及事件管理
- 會計風險
- 監管合規
- 保安及實體資產
- 分判合約
- 稅務
- 承保風險
- 資訊及網絡安全

在供應商履行合約期間，該平台亦有助風險監控、供應商管理及合約管理事宜。平台會自動提示合約負責人及採購團隊合約到期日，確保項目遵從《第三方風險管理政策》。同時，平台可按用戶需要即時編纂報告，從整體性及供應商角度來說，可大幅提升合約服務的透明度，同時管理重要風險及服務，滿足監管機構對供應商風險管理日益提升的要求。

### 承辦商夥伴關係

我們的採購政策對營運和資本支出作內部監控，相關政策涵蓋本行所有的採購及支出事宜。這項政策旨在提升營運效益、透明度，釐清職責，以及符合「物有所值」的要求。

採購團隊通過不同方式與供應商溝通及盡可能搜羅更多潛在供應商。以舉辦簡報會為例，可讓投標者熟悉投標要求。我們會與現有或潛在供應商會面，以檢討及加強業務關係，並掌握市場趨勢。

我們採取「公平競爭」原則處理所有來自合資格人士的投標申請，以不偏不倚、真誠和平等的原則考慮每個供應商的投標建議，並有政策絕不容忍貪污和賄賂。

在確認訂單和付款前，所有供應商須接受審查及持續的監察，確保他們並非在受制裁的國家內居住或營運主要業務，也並非在全球制裁名單之內。

### 人權

我們甄選能全面符合本行的供應商可持續發展標準的承辦商，其涵蓋道德、健康及安全、僱傭政策、人權，以及環保表現等多個範疇。我們所有的供應商已承諾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。

我們避免與具高風險違反人權聯繫的機構合作。本行的行為守則並不允許供應商作出任何違反與行使結社自由和集體談判權有關的行為。我們所有主要供應商及承辦商均禁止僱用童工與強迫勞工。所有供應商必須簽定我們的《供應商道德及環境行為守則》，作為盡職調查的一部分。

我們承諾在工作間對平等機會及多元共融作出正面貢獻，此承諾反映《世界人權宣言》、國際勞工組織《關於工作中基本原則和權利宣言》，以及香港平等機會委員會公佈之《僱傭實務守則》的原則。

