



我們的持份者

作為香港具領導地位的本地銀行，我們的可持續增長是以提供優質服務為基礎，同時以關懷我們的社區和地球為己任。我們致力滿足客戶需要、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。

與各持份者緊密溝通

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，包括客戶、員工、股東、供應商、業務夥伴、監管機構及社會大眾。了解各持份者的觀點、優次考慮及價值觀，有助我們更能滿足其不斷轉變的需要，並了解其對我們在管治、管理及可持續發展的期望及關注。

與持份者溝通有助我們積極及創新地把握機遇及迎接挑戰，並和持份者建立長遠的忠誠和信任。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。

為籌備我們的ESG報告，我們每年都會舉行持份者參與活動。今年，我們邀請了內部及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當責性原則之下的包容性、重大性和回應性進行。

於2020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 滿意度調查 恒生意見平台 	業務分析員/ 投資者	<ul style="list-style-type: none"> 業績公布 股東公告及通函 股東周年大會 投資者關係會議
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》 業績公布 	業務夥伴	<ul style="list-style-type: none"> 探訪及會議 講座及活動 報告
員工	<ul style="list-style-type: none"> 問卷調查 小組討論 會議面談 學習課程與工作坊 工作表現與事業晤談 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」 晨早廣播 座談會 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 社區投資項目及通訊 	監管機構	<ul style="list-style-type: none"> 會議 合規報告 實地/非實地視察 突擊查問 通告及指引
		傳媒	<ul style="list-style-type: none"> 發布會 新聞稿 高級管理人員訪問 業績公布 非正式會議
		非政府組織	<ul style="list-style-type: none"> 義工活動 社區投資項目及通訊 探訪及會議
		金融界同業	<ul style="list-style-type: none"> 香港銀行公會會議與活動
		專業團體 (包括評級機構)	<ul style="list-style-type: none"> 探訪及會議 會籍 外部稽核 指數評核和問卷調查
		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

我們的持份者

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。以下列舉數項在本報告所涵蓋的期間接收的意見，及我們如何回應相關提問。

Q 「除支持中小企業外，恒生如何於社區推廣普及金融？」

A 我們設有多項於社區推廣普及金融的計劃。我們的SimplyFund基金平台透過相宜的交易收費及低至港幣一元的最低投資額，降低年輕人或投資新手的投資門檻。自2019年末起，我們亦已降低各類投資產品的最低投資額，包括基金投資、保本投資存款、「更特息」投資存款以及外匯及貴金屬買賣服務。

我們透過流動分行為長者及居住在偏遠地區的人士提供服務。（請參閱「我們的客戶」中的「[便利的銀行服務](#)」以了解更多有關此服務）

我們同時為年輕人及其家庭提供工具及知識，協助他們妥善理財及加強未來財務保障。我們與香港家庭福利會合作推出「[e\\$mart 理財童學會](#)」，教育香港小學生有關數碼交易和金錢的概念。我們的義工亦與香港銀行公會合作，透過網上工作坊及分享會向本地青年及長者提供與數碼銀行有關的知識。

此外，我們優先為創新及科技初創公司批核「[創科貸款](#)」，滿足他們的業務發展和聘請人才的需要，以助拓展業務。



Q 「恒生如何推動本地可持續發展議程？」

A 恒生作為植根香港的金融機構，與市民有着共同的信念、決心和夢想，為香港建設更繁榮及可持續的未來。

恒生將於2021年推出新的[ESG策略](#)。我們的願景是成為本地可持續發展的先導者。我們已制定環保目標，旨在於2030年或之前於營運方面實現「破中和」。與此同時，我們正加強綠色及可持續解決方案，協助客戶過渡至低碳經濟。（請參閱「[我們的ESG旅程](#)」，以了解更多有關我們的使命及策略。）

除此以外，我們將繼續遵守可持續發展風險政策，在向高風險行業發放貸款前進行嚴謹的評估。（見「[積極管理風險](#)」）

我們的持份者

回應持份者的關注

Q 「本行如何為可持續發展作出貢獻？」

A

我們透過「綠色融資推廣計劃」鼓勵企業客戶購買有助促進可持續發展的環保設備。為推動企業客戶申請綠色貸款，我們於2020年更推出「綠色評估計劃」，由合資格第三方驗證機構為客戶提供第二意見及綠色憑證。(請參閱「我們的客戶」中的「[推動可持續融資](#)」)

與此同時，我們持續推動可持續投資理念及ESG產品。為了讓客戶能夠更容易識別ESG產品，我們在「恒生基金超級市場」的首頁增加了ESG基金篩選功能，並在這些基金的詳情頁面上加上ESG標籤。

作為投資基金發行商，我們積極管理資產並已制定代理投票指引，以展示我們對負責任投資的承諾。我們透過行使投票權，反對違背ESG原則的項目，以要求被投資方加強於ESG方面的管理及問責。作為基本投資者，我們正策劃出售ESG表現遜色的股票，作為懲處。



行業協會會員資格

我們透過成為多個協會的會員，展示我們的價值觀，並緊貼行業趨勢。其中包括：

- 商界環保協會
- 香港僱主聯合會
- 香港工業總會
- 香港銀行公會
- 香港總商會
- 香港綠色金融協會
- 香港銀行學會
- 香港投資基金公會
- 香港管理專業協會
- 香港退休計劃協會
- 香港證券及投資學會
- 香港財務策劃師協會
- 國際商會 — 香港區會
- 國際掉期與衍生工具協會
- 財資市場公會