

管治

我們的持份者

我們主動與對我們的業務有高度影響、或在營運上受我們影響的持份者聯繫，包括客戶、員工、股東、供應商、業務夥伴、監管機構及社會大眾。了解各持份者的關注有助我們滿足甚至超越其對我們在管治、管理及可持續發展的期望及關注。

為籌備我們的環境、社會及管治報告，我們每年都會舉行持份者參與活動。我們在2021年與員工進行了線上調查，並收集共1,759份回覆。今年，我們亦邀請了高級管理人員代表及外部持份者參與訪談。為確保對話公開和公正持平，此訪談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。

與各持份者緊密溝通

本行於2021年亦透過以下渠道與持份者溝通：

持份者	主要參與方式	
客戶	- 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 - 淨推薦值
股東	- 股東周年大會 - 企業通訊	《中期報告》與《年報》 - 業績公佈
員工	- 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 - 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」	- 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 - 內聯網 - 員工流動應用程式 - 晨早廣播 - 義工活動 - 社區投資項目及通訊
業務分析員/投資者	- 業績出版物 - 股東公告及通函	- 股東周年大會 - 投資者關係會議

管治

我們的持份者

持份者	主要參與方式	
業務夥伴	- 致電 - 會議	報告
監管機構	- 會議 - 合規報告 - 實地/非實地視察	- 突擊查問 - 通告及指引
傳媒	- 發佈會 - 新聞稿	- 高級管理人員訪問 - 業績公佈
非政府組織	- 義工活動 - 社區投資項目及通訊	探訪及會議
金融界同業	香港銀行公會會議與活動	
專業團體 (包括評級機構)	- 深入諮詢 - 會籍	- 外部稽核 - 指數評核和問卷調查
供應商	- 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

以下列舉數項在本報告所涵蓋的期間接收的意見，及我們的回應。

支持本地企業

與中小企業建立持久的合作關係是我們的重點之一。我們透過與這些企業合作，支持本地經濟，並為其創造就業機會及財富。

我們於2021年推出全新級別的銀行賬戶「Virtual+商業戶口」，讓初創企業及新成立的公司可更簡便得到銀行服務。新客戶享有多項優惠，包括豁免首兩年月費及不設最低全面理財總值要求。為使企業開戶更加便捷，本行推出遙距開戶服務，可最快三天在線上完成開戶。在進一步加強數碼化以支持中小企業日常銀行需求的同時，我們仍然與客戶在線下保持緊密的關係。

恒生在2021年獲得彭博商業週刊金融機構大獎2021頒發「中小企關顧服務傑出大獎」及獲得亞洲貨幣頒發「香港最佳中小企銀行」。

我們致力成為香港及大灣區企業家的跳板，幫助他們再攀新高。我們與香港數碼港管理有限公司、香港貿易發展局、香港科技園公司等商業夥伴建立戰略聯盟，賦能下一代創業家。

管治

我們的持份者

環境管理

我們已採取多項措施以減少能源使用。例如，主要辦公大樓的所有能源系統會於辦公時間過後，由程式自動關閉；我們亦縮短大部分分行的大型廣告牌之運作時間。為支持政府應對氣候變化的行動，三幢辦公大樓及一些大型分行已加入2021年《節能約章計劃》及《4T約章計劃》。

可持續融資

除自2018年起向企業客戶提供綠色融資外，恒生亦於2021年推出可持續發展表現掛鈎貸款計劃，鼓勵企業客戶達致預定的可持續發展表現目標。貸款利率將與借款人是否達到預定的可持續發展表現目標掛鈎。我們與香港品質保證局合作，推出與可持續發展表現掛鈎的貸款評估計劃，讓客戶更快捷、更容易及更具成本效益地取得與可持續發展表現掛鈎的融資。

我們將繼續推廣ESG相關的投資理念，並在產品數碼化的過程中加強ESG元素，包括在公司網站上標識ESG股票掛鈎的投資產品，豐富有關ESG投資資訊的頁面，以及在個人e-Banking基金揀選過程中標示出ESG基金的相關清單。

行業協會會員資格

我們透過加入多個協會，展示我們的價值觀，並緊貼行業趨勢。其中包括：

- 商界環保協會有限公司
- 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
- 香港財務策劃師學會
- 國際商會 — 香港
- 國際掉期及衍生工具協會
- 財資市場公會

