

积极承担

2008企业责任报告



2008



行政总裁的话

可持续发展是恒生银行的策略重点。我们第四份的网上企业责任报告让有兴趣的人士，更深入了解本行对企业责任的信念，以及与客户、员工和供应商的关系，同时回顾我们在2008年的社会及环保表现。

以市值计(于2008年12月底为港币1,944亿元)，恒生是最大香港注册上市银行，我们对社会的最重要贡献是通过确保长远的业务增长，鼓励本行客户及商业伙伴实践环保。我们坚持优质服务、审慎经营及专业敬业，令我们建立了鲜明的品牌。无论经济是起是落，我们的审慎判断、财务实力及服务热忱都深为客户信赖。与此同时，我们亦赢得他们的忠诚和信任。

于2008年，我们在企业责任方面主要获取的成绩包含：

- 本行9成办公室已获ISO 14001认证
- 在「2008年中国最佳公共关系实例大赛」环保类别中获颁银奖
- 捐献及赞助各项公民活动的金额达港币2,300多万元，较上年增加6.6%
- 员工共献出超过11,000个小时参与义务工作，较2007年增加14.5%
- 推动电子月结单服务，每年节省约1,000万张纸张

自2001年起，本行获纳入「富时全球社会责任指数」为成份股，而自2003年以来，本行每年均获香港社会服务联会认同为「商界展关怀」机构。

这将会是我最后一份的网上企业责任报告，因为本年5月6日股东周年常会结束后，我将退任恒生银行副董事长兼行政总裁一职。能够服务一间扎根香港的银行，是我的荣幸，也是一件乐事。我深信，接任人梁高美懿将会进一步提升恒生作为良好企业公民的声誉。我祝愿她履新后一切顺利。

2008年的环球金融危机对我们是一场挑战，今年的形势仍将同样严峻。我们会致力与客户、员工和商业伙伴并肩合作，继续推行社会及环保工作，克服未来的挑战，善用机遇，延续可持续发展及业务增长。

副董事长兼行政总裁
柯清辉





本行业务

- > 关于我们
- > 我们的工作

关于我们

恒生银行于1933年创立，是一间世界级金融机构。以市值计（截至2008年12月底，为港币1,944亿元）为最大香港注册上市银行。

在香港，我们通过超过210个服务网点，包含106间提供个人及商业理财服务的分行，为超过三分之一的香港市民服务。本行于深圳设有1间分行，从事外滙批发业务，并于澳门及新加坡设有分行，以及于厦门及台北设有代表处。

本行于2007年5月28日成立恒生银行中国有限公司，在北京、上海、广州、东莞、深圳、福州、南京、杭州、昆明及宁波共设有34个网点。

我们持有以福州为总部的兴业银行12.78%的股权，以及山东省城市商业银行烟台银行20%的股权。

前瞻及策略

我们的目标，是通过提升我们作为大中华区具领导地位金融机构的地位，为股东、客户及员工带来长远利益。为达到此目标，我们维持稳健的财务根基，专注可推动核心业务的项目，善用新的机遇及提供超越期望的服务。

我们的工作

客户群

本行的业务可分为5个范畴。

个人理财服务

个人理财服务为个人客户提供银行及财富管理服务，包含存款、信用卡、按揭与其他零售贷款；而财富管理则包含投资、保险及私人银行服务。

于2008年，个人理财服务之除税前溢利为港币84.1亿元，占本行除税前溢利52.9%。

商业银行业务

商业银行业务负责促进与中型市场及中小型企业之业务关系，并专责与贸易有关之金融服务。

于2008年，商业银行业务之除税前溢利为港币24.7亿元，占本行除税前溢利15.6%。

企业银行业务

企业银行业务之服务对象为大型企业及机构客户。

于2008年，企业银行业务之除税前溢利为港币6.45亿元，占本行除税前溢利4.1%。

财资业务

财资业务主要从事资产负债表的管理，以及自营交易盘。同时亦负责管理恒生的融资及流动资金，以及银行业务所产生之其他涉及市场风险之持仓。

于2008年，财资业务之除税前溢利为港币22.79亿元，占本行除税前溢利14.4%。

其他

其他项目包含管理股东资金及行址投资、投资物业及证券。

于2008年，其他项目之除税前溢利为港币20.74亿元，占本行除税前溢利13%。





本行表现

- > 本行表现概览
- > 认同

本行表现概览

財務狀況	2008	2007	2008 vs 2007
股东应得溢利(百万港元)	14,099	18,242	-22.7%
股东应得溢利-撇除2007年被摊薄所得收益(百万港元)	14,099	16,777	-16.0%
每股盈利(港元)	7.37	9.54	-22.7%
每股股息(港元)	6.30	6.30	0%
平均股东资金回报率(%)	26.0	35.4	-9.4 p.p.
平均股东资金回报率-撇除2007年被摊薄所得收益(%)	26.0	32.6	-6.6 p.p.
平均总资产回报率(%)	1.9	2.6	-0.7 p.p.
平均总资产回报率-撇除2007年被摊薄所得收益(%)	1.9	2.4	-0.5 p.p.
成本效益比率(%)	29.2	26.6	+2.6 p.p.
平均流动资金比率(%)	46.4	52.9	-6.5 p.p.
资本充足比率(%)—截至12月31日	12.5	11.2	注甲
核心资本比率(%)—截至12月31日	9.5	8.4	注甲
经济			
税项支出(百万港元)	1,779	2,865	-37.9%
员工补偿及福利(百万港元)	3,452	3,585	-3.7%
社会			
服务网点数目(截至12月31日于香港及内地)	252	177	注乙
员工人数(截至12月31日-等同全职雇员)	9,764	9,160	+6.6%
每位员工受训时间(平均日数)	6	6.5	-7.7%
慈善捐款及社区赞助总额(百万港元)	23.5	22	+6.8%
恒义工队服务时数	11,000	9,600	+14.6%
环境表现			
人均之温室气体排放量(吨 二氧化碳/等同全职雇员)注丙	3.28	3.30	-0.6%
每平方米之温室气体排放量(吨 二氧化碳/平方米)注丙	0.20	0.20	0%
温室气体排放量总计(千吨 二氧化碳)注丙	27.4	26.7	+8.3%
耗电量(千兆瓦小时)	38.1	35.9	+11.7%
耗煤气量(千兆瓦小时)	0.42	0.70	+48.8%
耗水量(千立方米)	50.8	54.1	-27.8%



数据涵盖：恒生银行之香港业务范围

注甲：本行于2007年12月31日及2008年12月31日的资本充足比率及核心资本比率不能作直接比较。2007年的比率乃根据巴塞尔资本协定二的标准算法计算，而2008年的比率乃根据巴塞尔资本协定二的基础内部评级而计算。

注乙：2007年及2008年的数字不能作直接比较。

注丙：恒生于2007年起已达至碳中和的营运状况。

2008年之荣誉

获《21世纪经济报道》颁发银行家大奖及最佳品牌形象奖

获《亚洲货币》选为香港最佳本地银行

获《财资》杂志选为香港最佳本地银行

获《亚洲风险》选为最佳银行(香港)

获《亚洲银行家》颁发财富管理卓越奖

获《亚洲华尔街日报》「亚洲200间最受推崇公司」评为财务声誉及企业声誉居首(香港公司)

获《中国国际公共关系协会》颁发银奖(环境保护类别)

获《Lafferty Group》「亚洲银行企业年报奖」颁发亚洲最佳年报奖、亚洲最佳财务报表奖、亚洲最佳持续发展报告奖及香港最佳年报奖

「富时全球社会责任指数」成份股

获香港社会服务联会嘉许为「商业展关怀」机构





负责任的经营

- > 企业管治
- > 风险管理
- > 条例监管
- > 负责任的融资

条例监管

恒生致力实施高水准之企业管治。我们遵循各监管机构，例如香港金融管理局及香港联合交易所有限公司就企业管治所发出之各项守则及指引。详细内容可参阅本行2008年年报内之「企业管治及其他资料」部份。

董事会

于2009年4月1日，本行董事会共有17位成员：3位执行董事及14位非执行董事。在14位非执行董事中，其中9位为独立非执行董事。于2008年，董事会共召开了7次会议。

所有董事均能全面及时地获取关于本行业务之所有资料，每位董事均可个别接触本行高层管理人员。本行亦订有程序，供各董事就本行事宜寻求独立专业意见，所有相关费用由本行承担。

董事长为独立非执行董事，其与行政总裁之职责分工有清晰界定。董事会由董事长领导，行政总裁则行使由运行委员会就本行及各附属公司而授予之所有权力、职权及酌情权。

董事会辖下有3个委员会，分别为运行委员会、审核委员会及薪酬委员会，各委员会均有其特定的职权范围，清楚列明他们的权力与职责。



为进一步提升本行的风险管理结构及遵行优良的营运做法，本行于2008年7月成立了「风险管理委员会」，专责监察风险管理，并直接向运行委员会汇报。风险管理委员会的主要功能是识别、分析、检讨及管控本行各式各样的风险，同时负责审批所有与风险管理有关之政策。

恒生银行(中国)有限公司 - 企业管治结构

于2007年5月28日成立的恒生银行(中国)有限公司，遵循适用于外资银行于内地成立子公司的各项条例及规则。

董事会：

- 1位运行董事，亦是恒生(中国)有限公司的行政总裁
- 2位独立非运行董事
- 4位非运行董事，其中1位为董事长，另1位为副董事长

董事会会议：

董事会于2008年开会4次

董事会报告送交：

唯一股东恒生银行有限公司

董事会委员会：

董事会辖下有3个委员会：运行委员会、审核委员会及关联交易控制委员会。每个委员会均订有特定的书面职权范围，清楚界定其权力、职责及会议规则。



监事：

- 由股东任命1位监事，并须向股东汇报
- 须出席所有董事会会议

风险管理

本行有效的风险管理政策及策略，是我们赖以成功的关键。本行身为金融服务行业的一员，亦面对若干类型的风险，包含信贷、流动资金、市场、保险承保，营运及声誉的风险。

2008年7月，本行成立「风险管理委员会」直接向运行委员会汇报（详情请参阅「企业管治」部份）。本行设有系统识别及分析各类风险，并设置合适的风险极限，以控制各类风险。本行的风险管理政策及主要风险限额监控均由董事会核批。（有关本行的风险管理详情，请参阅本行2008年年报的「企业管治及其他资料」、「财务概况」及「财务报表」部份。）

我们设有投资产品监察委员会，以监察向本行零售客户销售投资产品、批准新产品，以及处理客户投诉，目的是减低与投资有关的潜在声誉风险。

环境风险涵盖因意外或刻意行动而对自然环境引致污染或损害的风险。视乎本行商业客户营运的自然及实际地点，本行的借贷决定亦会对自然环境构成非直接的影响。因此，我们要求客户评估主任对本行商业客户的各项信贷申请——无论是新申请或年度检讨——进行「可持续风险评估」。

企业管治

本行主要的营运价值观包含致力进行真实而公平的商业交易，并以适当的技巧，审慎而勤奋地进行交易，确保所有员工均严守各项有关的法规、条例、指引及行为守则的条文及精神。

员工意识

要确保所有员工都能遵守法律及条例，以及防止各类非法活动，例如诈骗及清洗黑钱，最有效的方法是通过培训，让员工保持高度的警觉。本行为员工提供多项培训课程，内容包含平等机会、资料隐私、办公室健康与安全、打击清洗黑钱等。除培训课程外，亦通过内部通讯、影片及简报会，定期更新员工有关条例。

内幕资料

本行设有全面的制度及程序，确保资料的机密性及管控潜在或实际的利益冲突，并设立严格的内部结构，防范误用内幕资料。负责敏感及高风险工作的员工均需接受附加的工作训练。



举报

本行要求员工举报可疑的内部违规或欺诈活动，并提供清晰的举报管道。

打击清洗黑钱

本行于所经营业务的市场及司法范围都遵循高标准的要求，打击清洗黑钱、贪污及贿赂的活动。我们设有严格的内部指引及程序手册，并提供员工训练，确保维持适当的内部管控，以辨识及举报可疑的交易。

负责任的融资

借贷及投资政策

本行的融资决定反映了我们的业务原则、风险评估程序及客户需求。

我们的目标是通过我们的投资及借贷政策，促进可持续发展。在进行信贷评估时，除经济因素外，我们会充份考虑对社会及环境的影响。

本行支持赤道原则。此乃自愿的行为守则，用以衡量及管理项目融资对环境及社会的风险。在为环保敏感行业提供贷款时，我们亦妥备特为该行业而设的指引（参看「负责任的融资」）。

本行绝不参与某些业务，包含与武器制造及/或销售商有业务来往、与受国际制裁的国家进行交易，或参与可能引起种族歧视、清洗犯罪所得收益或逃税的交易。

支持优化环境

为鼓励客户优化他们的环保表现，我们为在珠江三角洲营运的港商推出一项绿色融资计划，为可提升工厂的能源效益及/或有助减低污染的港商提供购买厂房设备融资。



负责任的融资

恒生致力推广可持续发展，我们在决定提供贷款或投资时，会审慎评估潜在的社会及环境风险。这方面的指引包括：

森林土地及林业产品行业 —

概述我们如何与客户合作促进可持续林业发展。

供水基建行业 —

旨在确保本行会一贯地参与供水基建项目，特别是在可持续发展的角度。

化学工业行业 —

说明本行向化工行业贷款时会遵守的国际、地区及国家标准，并概述我们会如何与客户合作，在生产化学品方面达至可持续的发展。

能源行业 —

为我们参与这个行业及为能源计划提供融资，建立可持续发展的标准。

采矿及金属行业 —

为我们参与这个行业的各个范畴，包括勘探、开采、封矿及填矿，以及初步的工序订下原则及标准。



与客户及供应商的关系

- > 与客户及供应商的关系
- > 了解客户需要
- > 方便客户
- > 支持本地企业
- > 协助客户应付财务挑战
- > 服务的环境
- > 与供应商的关系

与客户及供应商的关系

客户是我们努力工作的灵感和原动力。作为大中华区一间屡获奖项的金融机构，为客户提供优质服务，并与他们建立长期的伙伴关系，是我们的业务获取成功的其中一项主要竞争优势。

了解客户需要

服务客户的最佳方法，是多了解他们的需要。我们提供多项渠道，包含电话热线、客户意见表格及网址，让客户表达意见及建议。

我们亦积极通过不同途径，了解客户的满意程度，包含客户座谈会及意见调查。我们紧密监察重要的程序及与客户沟通的表现，同时邀请客户进行满意程度调查。再分析有关资料，找出客户的意见、赞扬或投诉有否任何正面或负面的趋势，并定期进行比较，确保服务水平能持续满足客户的需要及期望。

服务承诺

我们的内部工作手册载有清晰订立的服务承诺及程序，确保客户的意见获得迅速而公平的处理。

处理客户的意见

各业务单位、前线员工和服务素质促进部均处理客户的意见及投诉。

服务素质促进部乃一独立部门，负责处理客户的意见及协助各业务单位解决客户投诉。

本行遵照内部工作手册所载的指引及服务承诺，处理客户投诉，确保所有客户投诉都可迅速而有效地解决。例如，服务素质促进部会在收到投诉后的下一个营业日完结前向客户作出回应。若有关问题须作进一步的调查，本行会尽力在30天内向客户提供详细的回应。本行处理投诉的政策，与有关监管机构发出的指引相符。

所有客户投诉均会妥善纪录及调查，本行亦会分析有关趋势，了解需否对任何系统或制度作出优化。业务管理层与服务素质促进部人员会尽力优化所有问题。

高层管理人员会定期审阅有关客户意见、赞扬及投诉之报告。从客户意见汲取的经验会传达全体员工，冀能优化对客服务及鼓励卓越的服务精神。

方便客户

科技在本行致力为客户提供便捷和安全的银行体验方面担当着重要的角色。我们不断拓展电话银行服务及网上银行服务，让客户理财更添灵活。

于2008年12月，通过网上及自动化设备进行之客户交易，占所有客户交易总数之76.7%，较2007年上升1.5个百分点。

于2008年底，登记使用本行个人网上银行服务之客户超过87万人，增幅为14%。商业网上银行客户数目亦上升26.5%，接近6.5万位。

本行提升个人网上证券交易服务的效率，以及简化通过每月投资计划于网上认购股票及单位信托基金之程序。由于客户对外汇及黄金市场的兴趣不断上升，我们将相关的交易服务扩展至手机交易平台。



本行继续扩展自动化服务网络，并在港铁站及主要的商业地区，设置更多的「存款快」机及「入票快」机。

专为大学 / 大专学生而设之「恒生Green Banking」户口，提供方便及安全的网上银行及电子缴费服务。

为实践可持续发展的承诺，本行推广「e-投资通知书服务」，让客户选择以电子形式收取部份银行文档，包含外汇及黄金孖展交易通知书，以减少耗用纸张。

科技发展有助本行通过提升客户关系管理及缩短滙款及处理申请的所需时间，对商业客户提供更佳的支援。本行在网页内增设「创业指南」，为有意成立中小型企业的人士提供意见。

于2008年8月，本行推出网上证券交易服务，进一步加强企业理财服务范围。与2007年比较，通过互联网进行的商业银行交易数目增加27.8%。

为每一个人而设的银行

我们相信年龄及/或收入不应成为享用优质银行服务的障碍。本行为18岁以下的年轻人、学生、65岁以上的长者及领取政府伤残津贴的人士，提供多项减费及免费的银行服务。

我们正为有特别需要的人士优化银行服务设施。我们的网页设计以简明易读及易于浏览为首要的考虑。本行已有逾121个网点可让轮椅人士方便使用，包含地面的分行、地铁站办事处及独立的自动银行服务中心。

透明度及问责

本行致力为客户提供清晰、具透明度及平衡的信息。产品的特色、条款及条件，以及任何相关的风险均会清楚说明，确保客户有足够信息作出明智的决定。

有需要时，我们会提供多项产品选择，令客户可拣选最切合需要的方案。我们的政策是按客户的需要销售产品及服务。

支持本地企业

与中小型企业建立长远的伙伴关系是我们其中一个首要业务重点。我们通过与这些公司合作，支持本港经济发展，同时增加就业机会及创造财富。

配合中小企客户的需要，我们特别开发了多项产品和服务，并善用科技继续提升服务，及加强与客户的关系。

我们参加了由香港政府赞助的「中小企业信贷保证计划」及「特别信贷保证计划」，协助中小企获取附加的营运资金，或购置营运设备及器材。

我们与外间组织合作，定期为中小企举办与财务管理及税务有关的研讨会，提升他们对财务及财务管理工具的认识。

本行积极支持中小企，在2008年连续第3年获香港中小企业商会颁发「中小企业最佳搭档奖」。

协助客户应付财务挑战

我们明白企业客户有时或会面对财政困境，需要协助。本行会与他们紧密联系，为他们小心评估及提出建议，协助他们解决困难，令业务重上轨道。

我们协助企业客户就其现况作出实际可行的评估，寻求最佳的解决方案，包含根据新预测的现金流量重整债务，继续提供循环贷款协助客户在困境中维持业务运作，或给予客户豁免期，制订及实施一个较长期的业务复原策略。

同样，对于有财务困难的个人客户，我们的首要目标是寻求一个双赢方案。本行根据香港金融管理局发出之「香港个人财务困难处理守则」制订内部指引。本行特设专组处理债务纾缓计划，并会与个别客户检讨有关情况。若确实有困难，我们会寻求可行的解决方法，包含延长还款期及豁免部份还款等。

与客户及供应商的关系

我们致力确保所有客户及员工在行所及办公室内均享有安全健康的环境。当中重要的一环，是特别在香港潮湿的天气下，妥善管理室内空气素质及通气系统。

为确保行所及办公室的空气素质均达致环保署颁布的「办公室及公众场所室内空气素质管理指引」规定的「优异/良好」水平，我们会定期量度室内空气素质，并于有需要时采取措施优化室内环境。



本行的机械通风及空调系统，皆由经训练之人员操作及维修，确保有效使用及节省能源。

本行行所及办公室的标准温度是摄氏24.5度，这个温度既可平衡减少能源消耗的要求，又可为客户及员工提供一个舒适的环境。

提供健康的银行环境亦见于建造及翻新行所及办公室方面。我们选择建筑及装修物料时，既考虑成本及美观，亦同时考虑物料的成份及耐用性。

我们向员工提供安全训练及定期进行紧急疏散演习，确保员工在遭遇火警或类似紧急情况时，能掌握应付程序，有效处理。我们亦为员工及客户利益设想，在本行所有范围委派防火纠察及安排员工考取「合格急救人员」资格，以备遇上紧急医疗或意外事故之需。

与供应商的关系

恒生的采购项目均以选出最具竞争力的供应商之方式进行，与供应商的交易，亦以高透明度及公平为原则。本行订有严格的指引，监管员工处理采购事宜。

我们的采购政策涵盖本行所有的购买及支出项目，管控营运及各项资金的支出。这项政策的目的是提升营运效益、将责任及要求分工，以达致物超所值，以及确保整个采购过程均具透明度。

本行利用网上拍卖及网上采购系统，既可减少耗用纸张和节省时间，更有助提升供应商的监控及信息管理。

本行订有清晰的承办商选拔政策及指引，确保他们所提供之服务能全面符合要求。本行的标书及协议文档要求供应商须于投标时完成一份环保评估问卷，内容包含有否设立环保管理系统及ISO认证，作为选拔标书的一环。

所有新供应商均须在环保表现、健康及安全，以及平等机会等方面接受评估。如有需要，本行更会安排实地考察。

本行鼓励供应商及承办商尽可能使用及提供一些环保及可循环再用的产品。



培育人才

- > 员工发展及培训
- > 薪酬与奖赏
- > 员工参与及沟通
- > 发挥不同才能
- > 行为守则
- > 工作以外

要获取优良的业绩，有赖员工通力合作及发挥才干。因此，本行致力通过奖赏、培训及事业发展机会吸引高素质的员工，并激励他们不断追求卓越。

于2008年12月31日，本行等同全职员工的人数为9,764名，按年增长6.2%。

员工发展及培训

本行每年均为员工进行评检，包含员工及其上司个人发展计划中的综合发展。这些计划让员工通过内部训练与其他学习方法，以及在职训练提升知识和技能。

本行通过内联网让员工知悉可使用的学习及发展方法。员工训练中心提供多项由导师带领的课程，同时亦为员工提供网上学习平台。课程涵盖非常广泛，包含金融及产品知识训练、领导及管理技巧，以及语言与专业发展培训等。为配合本行内地业务急速发展，我们亦发展了一系列以内地市场为重点的知识和技巧的培训课程。

本行亦通过教育及专业资格奖励计划，鼓励员工考取专业或学术资格。

在2008年，本行每位员工平均接受六天的培训，并通过网上课堂及面授课程共培训约56,000位学员。

事业发展

我们设计了一个「员工发展及事业策划模式」以栽培及挽留人才。通过岗位轮调、借调，以及岗位互调，为员工建立及巩固经验及技能，以发展事业。我们亦会通过内部招聘，选用合适的员工。

人才发展

本行的「人才管理委员会」由高层行政人员组成，负责甄别表现卓越的员工，邀请他们参与本行的才能发展计划。这计划以师徒形式，为学员提供一个可以直接向高级行政人员汲取经验的平台，提供事业发展的机会。

在策划长远的接任方面，我们已建立了一个接任框架，为重要业务及功能的主要职位接任提供未来领导人选。

行政人员培训计划

本行的行政人员培训计划为香港及内地的大学毕业生就不同的业务范畴提供密集的培训，为这些具优良潜质的年轻人于未来担任行政工作做好准备。

薪酬与奖赏

公平而具竞争力的薪酬与福利，有助本行吸引及挽留人才。我们已采用薪酬与工作表现挂钩的制度，激励对业务增长有建树的员工。优秀的员工亦会根据与本行业绩表现挂钩的业绩奖励金计划，进一步获得奖励。

为挽留员工，本行亦定时检讨各主要职务岗位的薪酬及事业发展机会，以确保特别是一些主要职位的薪酬及福利在市场上具竞争力。

这些举措，令本行于2008年在香港的员工流失率下调至8.7%，较市场平均低5.7%。



员工参与及沟通

与员工保持良好沟通非常重要。本行通过不同的渠道，包含内联网、晨早广播及内部刊物，向员工传达有关聘用、业务发展方向、策略及政策的信息。我们又通过内联网上的HR Net传递各项人事政策及最新的发展，同时提供其他相关的信息及表格。

同样重要的，是我们明白员工在制订恒生的路向及政策上所起的重要作用，本行提倡「聆听及敢言」的文化，鼓励各级员工勇于表达意见。

自2007年起，我们每年均进行员工意见调查，了解员工关心的事项及所持的态度。我们亦通过「行政总裁邮箱」、「会见同事计划」、「管理性能问卷」，以及「员工关系热线」，鼓励员工与高层管理人员作双向沟通。

2008年员工意见调查得到正面回响，员工对公司满意程度高达78%，较香港市场和最佳组别平均数为高。

我们亦藉着工作优化计划、跨部门项目及意见计划，鼓励员工发挥创意。

发挥不同才能

本行致力为所有员工提供平等的机会。我们招聘员工时不会因性别、婚姻状况或家庭岗位、残疾或怀孕而出现歧视。

本行向所有员工清楚阐明反对歧视及反对性骚扰的政策。任何违反性骚扰或歧视政策的员工，均会受到纪律处分。

按性别计之职位分布					
	行政人员	管理/专职人员	文员	非文员	合计
男性	617	1,709	1,186	406	3,918
女性	466	2,102	3,006	179	5,753
合计	1,083	3,811	4,192	585	9,671
*兼职及临时员工除外					
平均年龄					
	行政人员	管理/专职人员	文员	非文员	合计
平均年龄	42	35	34	46	36
平均年资					
	行政人员	管理/专职人员	文员	非文员	合计
平均年资	11	10	10	12	10

行为守则

所有员工均需严格遵守职员手册所载之职员行为守则。该守则遵照有关监管机构之指引及业内之最佳惯例，并列出本行员工须予遵守之道德标准及价值观，范围包含防止贿赂、员工买卖证券、私人利益、外间兼职及反歧视政策等。本行定期通过不同的沟通渠道，提醒员工必须遵守守则所载的条例及标准，员工每年均需签署声明他们会严格遵行。

工作以外

员工在工作与生活间获取平衡，将更能发挥出色的表现。

本行设立员工康乐中心，让员工及其家人通过参与各式各样的康乐及体育活动，提升身心健康。我们亦定期举办以健康、压力管理及家庭和谐为主题的讲座、与趣班及工作坊。

在2008年，超过13,600名员工及其家属参与470项由本行举办的康体活动。员工康乐中心年内接待的员工及其家属约为30,700人次。





环保银行

- > 关心环境
- > 环保知识及学习
- > 环保社区活动
- > 生物多样性

关心环境

保护大自然值得每一个人的关心。本行致力减少经营业务时对环境带来的负面影响，不断增加参与保护环境的活动，以及鼓励本行客户及商业伙伴实践环保。此外，本行亦支持长春社、香港地球之友及世界自然基金会香港分会等环保组织的不同活动。



本行在2003年成立了环境管理委员会，负责运行及监察银行环境管理系统的运作，特别是遵行ISO 14001的要求。于2005年，本行成为香港首间获颁发ISO 14001证书的本地金融机构，我们九成的办公室已获批认证。

本行的「恒生齐心为环保」项目在「2008年中国最佳公共关系实例大赛」中亦获取银奖。自2007年起，本行已达至碳中和的营运状况。

我们一直通过提高环保意识，以高性能系统替换性能欠佳的系统，尽可能循环再用任何物料，以及重用一些不再使用的物料，以减少对天然资源的消耗。

于2008年，我们将总行大厦的风冷式空调系统更改为水冷式空调系统，每年因此减少使用约190万度电，节省电费约港币240万元，排放的二氧化碳每年减少逾1,700吨。

本行循环再用墨粉及油墨盒的比率达90%，而旧计算机仪器更为98%。

本行推出电子月结单及电子投资通知书服务后，超过21.6万名网上银行客户选择以电子形式收取月结单，而选择收取电子投资通知书的客户亦超过43,000名。本行因推动电子月结单服务而每年节省超过1,000万张纸。

环保知识及学习

我们通过内部通讯和举办各种保育活动，向员工及其家人宣扬环保信息。

在2008年，我们举办了两个研讨会，邀请本地专家为约200位员工及供应商分享气候转变及低碳生活的心得；又为员工及其家人举办一个为期两天的冬日环保营；并通过赞助及员工参与，支持世界自然基金会香港分会的「步走大自然@米埔」筹款活动。

本行是Carbon Disclosure Project的成员，该计划为世界最大金融机构投资者就气候变化对商界的影响提供了交流意见的平台。

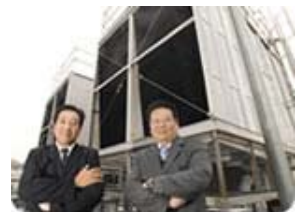
本行亦已签署环保署碳审计减碳约章，成为绿色机构以支持减少温室气体的排放。

本行是气候变化商界论坛的金级成员，该论坛由商界环保协会成立；并签署了由香港总商会及香港商界环保大联盟发起的「清新空气约章」。

环保社区活动



我们连续第2年与长春社合作，在内地兴建沼气厕所，以推行环保及优化内地村民的生活。在12月，本行义工队远赴云南省协助兴建300个沼气厕所，为约1,200名村民提供再生能源。是项计划令当地每年可减少砍伐750吨柴和每年减少3,750吨二氧化碳的排放，亦有助减低因森林受破坏而造成之水土流失，沼肥同时可作为天然肥料以替代化肥。这项计划获「克林顿全球倡议」于香港举行的2008年亚洲会议上确认为一项企业公民承诺。



本行与长春社合作，于11月在九龙公园举办「惜树日」，让公众认识保育树木的重要，吸引逾2,000市民参加。

本行与香港工业总会携手举办「恒生珠三角环保大奖」，嘉许及奖励在华南地区营运的制造商提升环保表现。去年共有113家机构参加，推行了339个环保项目。综合多个环保节能项目，共为珠三角地区减少排放超过25,000吨二氧化碳；而综合水资源管理的项目，则节省了超过150万立方米的用水，相等

于617个标准50米泳池的容量。

本行通过参与由香港地球之友举办的「爱地球 探索家」环保教育计划，让学生通过实地观察，了解身边的环境。我们的「恒生—绿色银行」计划捐出港币1,400万元，赞助香港9间高等院校推行环保活动，提升学生的环保意识，活动包含生态领袖训练、环保工作坊及在校园不同地点置放循环再用废物箱。

本行亦支持由地球之友举办的《救照》熄灯行动。

生物多样性

我们推广生物多样性，与环保组织及供应商合作确保物料来源具可持续性。在2003年，本行开始停止在恒生的宴会中采用鱼翅，其后更停用濒危珊瑚鱼类及发菜。我们亦遵行世界自然基金会香港分会的「海鲜选择指引」所制定的可持续发展原则。

环保表现	2008	2007	2006	2005	2004	2008 vs 2007	2008 vs 2006
每人之温室气体排放量(吨 二氧化碳/等同全职雇员)	3.28	3.30	3.30	3.61	3.62	-0.6%	-0.6%
每平方米之温室气体排放量(吨 二氧化碳/平方米)	0.20	0.20	0.20	0.21	0.21	0%	0%
温室气体排放量总计(千吨 二氧化碳)	27.4	26.7	25.3	26.4	26.2	2.6%	8.3%
耗电量(千兆瓦小时)	38.1	35.9	34.1	33.3	32.9	6.1%	11.7%
耗煤气量(千兆瓦小时)	0.42	0.70	0.82	0.86	0.86	-40%	-48.8%
耗水量(千立方米)	50.8	54.1	70.4	91.1	100.6	-6.1%	-27.8%
捐赠旧电脑或电器用品(吨)	64.9	59.0	41.7	38.8	37.0	10.1%	55.6%

数据涵盖：恒生银行所有香港之业务范围





创造更美好明天

- > 投资未来的社会栋梁
- > 追求卓越表现
- > 艺术共赏
- > 社区服务

投资未来的社会栋梁

本行长远的发展策略包含投资未来的社会栋梁，并协助他们为未来建立正确的价值观。自1995年起，本行已拨出约港币5,400万元，支持多项奖学金计划，令超过1,400位本港及内地学生受惠。

为提升年轻人的公民意识，本行在2008年推出「恒生银行社会服务奖金」，奖励20位杰出高等院校学生，颁发合共港币40万元，以表扬他们在过去12个月内每人贡献了最少100个小时参与认可的义工工作。



本行与廉政公署合作，举办「财富与人生」录像短片创作比赛，让500多名青少年藉电影媒介探索正确价值观的重要。

本行亦连续八届赞助「恒生银行之协助警方扑灭青少年罪行比赛」，获得破纪录的13万人参与。

本行赞助「明报校园记者计划」，通过研讨会及新闻采访等连串传媒训练活动，加强学生分析思考的技能。于2008年，有超过500位来自200间学校的学生参与活动。自1995年起，本行已赞助大专辩论赛，赛事有助提升学生对时事的兴趣，同时让他们掌握促进思想交流时所需的良好沟通技巧。

为鼓励发挥不同的才能建构社会，本行在9月与博思会再度合作，为有特殊学习障碍或专注力失调的学生举行「才艺展缤纷」，让他们展示在创作及艺术方面的才华。我们亦资助由博思会举办的课余支援计划，协助有需要的家庭。

追求卓越表现

参与体育活动对定下个人目标，致力超越期望，以及培养团队精神、耐力和决心非常重要。

本行自1991年起为本港的乒乓球运动训练及发展，赞助逾港币2,500万元。本行于2001年成立的「恒生乒乓球学院」培育了大批乒乓好手，更举办了约2,650项课程、工作坊及活动，让超过13万人有机会提升球技。

我们于2008年在本行博爱堂举办了两次「乒乓乐满Fun」活动，让约300位来自低收入家庭的小朋友有机会接触这项体育活动。

在2008年，中国成功举办盛大的奥林匹克运动会，本行积极参与其中，与香港体育学院通过「恒生优秀运动员奖励计划」，为在奥林匹克运动会及伤残人士奥林匹克运动会中有杰出表现及致力追求卓越的香港运动员，颁发超过港币140万元奖金。为表扬及奖励他们的出色表现，本行将「恒生优秀运动员奖励计划」进一步扩大，让更多本地运动员受惠。对在奥运会中获取头16位成绩或破了香港纪录，以及在伤残奥运会中居首8位或打破香港纪录的健儿颁发奖项。

在过去8年，这项奖励计划已向在主要的全国及国际运动会上获取佳绩的111位香港运动精英合共颁出港币约860万元的奖金。

艺术共赏

本行与香港艺术节长期保持合作，于2008年本行出资港币10万元赞助香港艺术节的「学生票计划」，7,000位全日制学生可以在此计划下以半价购票欣赏香港艺术节的节目。



社区服务

在2008年，恒生义工队共献出超过11,000小时参与社会福利及环保活动，包含与弱势基层儿童庆祝圣诞及举办「乒乓乐满Fun」、探访长者，种植及收割稻米，与长者庆祝节日，以及与环保组织携手宣扬保护自然环境。义工队亦参与由「艺术在医院」举办的壁画创作计划，用了380多个小时，在香港的玛丽医院完成绘画壁画。

为嘉许员工积极参与义工服务，合格的员工可享有本行增设每年一天的「义工假」。

于2008年，客户通过本行的网上捐款服务，捐出超过港币600万元予多个慈善团体。

本行长期支持香港公益金，共捐出港币330万元支持其144间会员福利机构，善款包含本行为庆祝成立75周年筹得的港币100万元，当中包含本行呼吁参与庆祝酒会的嘉宾把馈赠花篮的款项捐作善款；另外，本行员工在公益服饰日筹得破纪录的港币47.4万元，本行作出捐款配对，将总额加大至港币94.8万元。我们继续支持「商业及雇员募捐计划」，合共捐出港币82.8万元而成为白金捐款机构。在过去20年，本行为公益金筹募的善款已超过港币4,300万元。此外，本行多位高级管理人员亦出任公益金各委员会委员，提供专业意见。

内地中部及南部地区遭遇暴风雪，以及巨大地震令四川省部份地区被严重破坏的事件引起全球关注，亦同时凸显只要大家不轻言放弃及抱着同一目标，定可获取成绩。本行共捐资港币300万元，分别资助香港红十字会救助灾民及赞助由香港大学及北京师范大学发起的灾难管理培训及交流活动，让内地及国际的专家就地震后的各种问题互相交流。

