

迈步向前

2009 企业责任报告



行政总裁的话



恒生银行秉承传统，为社会发展作出贡献。我们的第5份网上企业责任报告，旨在让社会大众对恒生的企业责任原则及表现有更深认识。

以市值计（于2010年5月31日为港币1,984亿元），恒生是香港最大本地注册上市银行。我们的首要任务，是为客户提供优质的金融服务，给予员工晋升机会，并为股东增值。同时，我们期望透过在经济、环保及社区方面的工作，为社会注入正能量。

恒生凭借稳健的财务根基、专业及积极的服务态度，为客户管理财富，建立品牌优势。在经济不稳的2009年，我们放眼于长远经营目标，并致力协助个人及商业客户解决他们的财务需要。我们的努力没有白费，并在不同范畴荣获奖项。

于2009年，我们在企业责任方面取得的主要成绩包括：

- 赢得「香港环保卓越计划」金奖
- 人均温室气体排放量（以全职雇员计）较2008年减少4.6%
- 较2008年，减少电费开支接近港币600万元
- 捐献及赞助各项社会活动的金额超过港币2,900万元
- 员工及家属共献出超过17,000小时参与义务工作，较2008年增加逾50%
- 在乐施会「恒生指数成份股公司企业社会责任调查2009」中获认可为「领先企业」
- 在Oracle Added-Value 市场调查中，「履行企业公民责任」一项位居第一

2009年的环球金融危机为各行各业带来冲击，我们坚持以长远增长为目标，发掘新业务，为社会带来正面影响。展望未来，恒生会继续维持业务增长，并与持份者携手建立一个可持续发展的社会。

梁高美懿
副董事长兼行政总裁



我们的业务



- 关于我们
- 我们的工作
- 2009年重要里程碑

关于我们

恒生银行于1933年创立，总部设于香港，是一间世界级金融机构。以市值计（截至2010年5月31日，为港币1,984亿元）为香港最大本地注册上市银行。

在香港，我们透过约220个服务网点，包括104间提供个人及商业理财服务的分行，为超过三分一的市民服务。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。

恒生于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、宁波、天津、昆明、佛山及中山，共设有38个网点。

我们持有内地国有银行 — 兴业银行12.78%的股权，以及山东省城市商业银行 — 烟台银行的20%股权。

前瞻及策略

作为大中华区具领导地位的金融机构，我们积极提升这个地位，为持份者带来长远利益。因此，我们致力维持稳健的财务根基，专注于核心业务，善用新的机遇，并提供卓越的服务。

我们的工作

客户群

本行的业务可分为5个范畴。

个人理财业务

为个人客户提供银行及财富管理服务。银行服务包括存款、信用卡、按揭及其他零售贷款，财富管理则包括投资、保险及私人银行服务。

于2009年，个人理财业务之除税前溢利为港币72.58亿元，占本行除税前溢利46.9%。

商业银行业务

负责促进与中型市场公司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2009年，商业银行业务之除税前溢利为港币26.37亿元，占本行除税前溢利17%。

企业银行业务

服务对象为大型企业及机构客户。

于2009年，企业银行业务之除税前溢利为港币9.15亿元，占本行除税前溢利5.9%。

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2009年，财资业务之除税前溢利为港币33.93亿元，占本行除税前溢利21.9%。

其他

管理股东资金及行址、投资物业及证券。

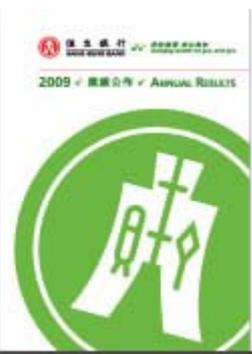
于2009年，其他项目之除税前溢利为港币12.74亿元，占本行除税前溢利8.3%。



2009年重要里程

- 1月至3月
 - 恒生中国发行人民币借记卡
 - 北京工体北路支行开幕
- 4月至6月
 - 恒生开设证券特选客户交易中心
 - 恒生于烟台举行董事会议
- 7月至9月
 - 恒生两只交易所买卖基金率先于台湾直接跨境上市
 - 恒生推出跨境贸易人民币清算及结算服务
 - 深圳南山华侨城支行开幕
- 10月至12月
 - 恒生中国与中国出口信用保险公司签订出口信用保险合作协议
 - 广州中山三路支行开幕
 - 恒生中国根据《CEPA补充协议六》获批于佛山筹建首间异地支行





我们的表现

- > 本行表现概览
- > 奖誉

本行表现概览

财务状况	2009	2008	2009 比较 2008
股东应得溢利 (百万港元)	13,221	14,099	-6.2%
每股盈利 (港元)	6.92	7.37	-6.1%
每股股息 (港元)	5.20	6.30	-17.5%
保留溢利 (百万港元)	41,352	38,254	+8.1%
总营业支出 (百万港元)	6,676	6,795	-1.8%
平均股东资金回报率 (%)	24.6	26.0	-1.4 p. p.
平均总资产回报率 (%)	1.7	1.9	-0.2 p. p.
成本效益比率 (%)	32.1	29.2	+2.9 p. p.
平均流动资金比率 (%)	48.1	46.4	+1.7 p. p.
资本充足比率 (%) - 截至12月31日	15.8	12.5	附注甲
核心资本比率 (%) - 截至12月31日	12.8	9.5	附注甲
经济			
税项支出 (百万港元)	2,256	1,779	+26.8%
员工补偿及福利 (百万港元)	3,378	3,452	-2.1%
社会			
分行数目 (截至12月31日于香港及内地)	257	243	+5.8
员工人数 (截至12月31日- 等同全职雇员)	9,342	9,764	-4.3%
每位员工受训时间 (平均日数)	6	6	0%
慈善捐款及社区赞助总额 (百万港元) [#]	29	23.5	+23.4%
恒生义工服务时数 [#]	17,000	11,000	+54.5%
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) ^{附注乙}	3.13	3.28	-4.57%
每平方米之温室气体排放量 (吨 二氧化碳/平方米) ^{附注乙}	0.17	0.20	-15.00%
温室气体排放量总计 (千吨 二氧化碳) ^{附注乙}	24.52	27.40	-10.51%
耗电量 (千兆瓦小时)	36.50	38.10	-4.20%
耗煤气量 (千兆瓦小时)	0.40	0.42	-4.76%
耗水量 (千立方米)	55.85	50.80	+9.94%



[#] 数据涵盖：恒生银行之香港业务范围

附注甲 本行于2008年12月31日及2009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。2008年的比率乃根据「基础内部评级基准算法」，而2009年乃根据「高级内部评级基准算法」而计算。

附注乙 恒生于2007年起已达至碳中和的营运状况。

奖誉

奖誉

- 获《21世纪经济报道》选为「2009亚洲最佳个人金融服务银行」
- 获《亚洲货币》选为2009年「香港最佳本地银行」
- 获《财资》杂志选为2009年「香港最佳本地银行」
- 获《亚洲银行家》颁发「香港最佳零售银行及财富管理卓越奖」
- 获《亚洲华尔街日报》2009年「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)
- 获香港中小企业商会颁发2009年「中小企业最佳拍档奖」
- 获《亚洲投资者》选为2009年「亚洲最佳本地指数服务商」(恒生指数有限公司)
- 获第5届北京国际金融博览会选为2009年「最受欢迎外资银行奖及最佳银行理财奖」(恒生中国)
- 获《亚洲银行家》颁发2009年「卓越客户体验奖」(恒生中国)
- 获搜狐网选为2009年「最值得信赖的银行理财品牌」(恒生中国)
- 获环境保护运动委员会颁发2009年「香港环保卓越计划」金奖
- 在乐施会「恒生指数成份股公司企业社会责任调查2009」中获认可为「领先企业」
- 获香港市务学会颁发2009年「良心品牌大奖」中的「关怀环境及持续发展」组别银奖
- 获U Magazine颁发2009年「杰出绿色贡献大奖」
- 在Oracle Added-Value于2009年的市场调查中,「履行企业公民责任」一项位居第一
- 自2001年起获纳入「富时全球社会责任指数」为成份股
- 自2003年起获香港社会服务联会嘉许为「商界展关怀」机构



负责任的经营



- 企业管治
- 风险管理
- 条例监管
- 负责任的银行业务

企业管治

恒生致力实施良好之企业管治。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，发出之各项守则及指引内有关企业管治之要求。详细内容可参阅本行2009年年报内之「企业管治及其他资料」部份。

董事会

于2010年3月1日，本行董事会共有13位成员：2位执行董事及11位非执行董事。在11位非执行董事中，其中6位为独立非执行董事。于2009年，董事会共召开了7次会议。

董事长与行政总裁之职责分工有清楚界定，董事长为独立非执行董事，负责领导董事会有效地运作；而行政总裁则为执行董事，行使由执行委员会授予有关本行及其附属公司之所有权力、职权及酌情权。

董事会具备高度独立性，确保能作出独立客观之判断，并能全面及不偏不倚地监察管理层之运作。

所有董事均能全面及适时地取得关于本行之所有资料，每位董事均可自行接触本行管理高层。本行亦有既定程序，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。

董事会辖下委员会

董事会辖下有3个委员会，分别为执行委员会、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。



为进一步加强本行的风险管理架构，以便与最佳常规一致，本行于2008年7月成立了「风险管理委员会」，集中负责风险管理监控功能，并直接向执行委员会汇报。风险管理委员会的主要功能包括检讨、分析、评估、辨识，及管理本行各方面的风险，同时负责审批所有与风险管理之相关政策。

恒生银行(中国)有限公司 - 企业管治架构

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 (于2010年3月1日)

- 1位执行董事，亦是恒生(中国)有限公司的行政总裁及副董事长
- 4位独立非执行董事 (其中2位独立非执行董事于2010年1月21日加入董事会)
- 3位非执行董事，其中1位为董事长

董事会会议

董事会于2009年开会5次

董事会报告送交

唯一股东恒生银行有限公司

董事会辖下委员会

董事会辖下有3个委员会：执行委员会、审核委员会及关连交易控制委员会。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 (于2009年出席了所有董事会会议)

风险管理

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，包括信贷、流动资金、市场、保险承保、营运及声誉。

于2008年7月，本行成立「风险管理委员会」直接向执行委员会汇报 (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，并设置合适的风险限制。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2009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、批核新产品，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蓄意行动而对自然环境引致污染或损害的风险。视乎本行客户的业务性质及营运地点，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 — 均需进行「可持续风险评估」。

条例监管

本行致力进行真实而公平的商业交易，并以正当的方法，审慎而迅速地进行交易，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。在任何情况下，若当地的法律要求较本集团的标准宽松，在不抵触当地法规及无冲突的情况下，我们会致力遵行本集团的标准。

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，如诈骗及清洗黑钱，最有效的方法是透过培训，让员工保持警觉。本行为员工提供多项培训课程，内容包括平等机会、资料私隐、职业安全健康，以及打击清洗黑钱等。

内幕资料

本行设有全面的制度及程序，以确保资料机密及管理潜在或实质的利益冲突。我们并设立严格的内部架构，防范误用内幕资料。负责敏感或高风险工作的员工，均需接受额外的工作培训。

举报

本行提供清晰的举报渠道，要求员工举报可疑的内部违规或欺诈活动。

打击清洗黑钱

本行于经营业务的所有市场，均严格遵循高标准，打击清洗黑钱、防止贪污及贿赂的活动。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。

负责任的银行业务

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。

我们的目标是透过投资及借贷政策，促进可持续发展。进行信贷评估时，除考虑经济因素，我们亦会充份考虑其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。当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，包括与武器制造及/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。

支持改善环境

为鼓励客户改善他们的环保表现，我们为在珠三角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，我们在决定提供借款或投资时，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。



我们的客户和供应商



- 服务客户
- 了解客户的理财需要
- 方便客户
- 支持本地企业
- 协助客户应付财务挑战
- 服务环境
- 我们与供应商的关系

服务客户

客户为我们提供灵感和动力。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，与他们建立长期的伙伴关系，是我们取得成功的其中一项主要竞争优势。

了解客户的理财需要

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，包括电话热线、客户意见表格及网页，让客户表达意见及建议。

我们积极透过不同途径，了解客户的满意程度，包括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。

我们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，我们会尽力在30天内向客户提供详细的回应。我们处理投诉的政策，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，我们亦会分析有关趋势，了解需否对任何系统或制度作出改善。业务管理层与服务素质促进部人员会尽力改善所有问题。

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员工，冀能改善对客户服务及鼓励卓越的服务精神。

了解客户的满意程度

我们邀请客户进行满意程度调查，就客户对本行的满意程度作密切监察。透过客户意见调查和定期的检讨，我们明了客户的意见，从中改进，以达致客户的期望。

方便客户

我们继续致力投资于科技方面，为客户提供快捷、方便及安全之理财服务。

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2009年，我们于高客流量之地点扩展自助银行服务设施。新建具有轻触式屏幕之自动柜员机及简化交易流程，缩短客户轮候时间。客户对及时获得金融信息及服务越来越重视，我们推出更多网上及手机理财服务，同时为具有重要策略地位的手机理财平台推出经改良之网页设计。本行推出全港首创之崭新手机上网投保旅游保险服务，深受客户欢迎。



于2009年12月，透过网上及自动化渠道进行之客户交易，占有关交易总数之79.9%，较去年增加3.2%。

我们继续透过互联网提供方便及环保之服务，包括为我们赞助之演唱会提供「网上优先订票服务」，以及提供「电子身份认证」保障之「绿色银行」服务，以加强吸引年青客户。

我们向客户推广使用电子服务，透过转用电子月结单服务及电子投资通知书服务，节省资源。于2009年底，采用电子月结单服务之客户数目增加54.5%，现时有超过334,000位网上银行户口用户使用本行的电子月结单服务。

于2009年底，登记使用本行个人网上银行服务之客户超过98万名，上升12.8%。登记使用本行商业网上银行服务之客户超过77,000名，上升19%。

我们继续提升商业网上银行服务，包括于年底推出网上投资基金交易服务。透过商业网上银行服务进行的商业银行业务交易数目，较2008年增加13.3%。

为每一个人而设的银行

我们相信不同年龄及不同收入的人士都应享用优质的银行服务。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改善银行服务设施。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115个网点可让轮椅人士方便使用，包括地面的分行、港铁站办事处及独立的自动银行服务中心。

透明度及问责

我们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向客户说明，确保他们有足够信息作出决定。

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。我们透过与这些公司合作，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，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」，协助中小企取得额外的营运资金，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2009年，连续第4年获香港中小企业商会颁发「中小企业最佳拍档奖」。

协助客户应付财务挑战

我们深明企业客户有时或会面对财政困境，需要协助。我们会与他们紧密联系，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，包括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。我们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。我们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，包括延长还款期及豁免部份还款等。

服务环境

本行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。特别在香港潮湿的天气下，当中重要的一环，是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改善室内环境。

我们的机械通风及空调系统，皆由经训练之人员操作及维修，确保有效使用及安全。



本行的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。

本行在建造及翻新行所及办公室时，不单只着重成本，我们更会考虑物料的成份，并选择耐用及美观的建筑及装修物料，营造一个舒适的环境。

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。

我们与供应商的关系

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，确保整个采购过程均具透明度。

我们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。

我们订有清晰的承办商甄选政策及指引，确保他们所提供之服务能全面符合要求。我们的标书及协议文件要求供应商须于投标时完成一份环保评估问卷，内容包括有否设立环保管理系统及ISO认证，作为甄选标书的一环。

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。

我们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。



我们的员工



- 培育人才
- 员工发展及培训
- 薪酬与奖赏
- 员工参与及沟通
- 健康与安全
- 发挥不同才能
- 行为守则
- 平衡工作与生活

培育人才

要业务成功，有赖员工通力合作，发挥才能。因此，我们通过奖赏、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2009年12月31日，本行等同全职员工的人数为9,342名，较去年减少4.3%。

员工发展及培训

本行每半年均会为员工进行一次检讨，以及就个人发展计划中的综合发展，与员工及其上司进行评估。这些计划让员工通过内部训练、其他学习方法，以及在职训练，提升知识和技能。

我们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，包括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及技巧的培训课程。

我们于2009年重新设计及改进网上学习平台，以提高培训的效用。

我们亦鼓励员工通过教育及专业资格奖励计划，考取专业或学术资格。

在2009年，本行每位员工平均接受6天的培训，跟去年相同。



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、借调及互调，为员工建立及巩固经验及技能，发展事业。我们亦支持通过内部招聘，选用合适的员工。

人才发展

我们的「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，为学员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提供足够的接班人选。

领袖及管理技巧培训

我们以领袖及管理发展模式作为培训策略，协助同事提升领袖素质、管理才能，以及企业及个人之效能。我们为本港及内地同事度身订做培训课程，以推广本行的高素质服务文化。

行政人员培训计划

我们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，我们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。

这些措施，令在2009年本行香港员工流失率下调至6%，在本地银行界中，流失率为第二低。

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，包括内联网、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发展，同时提供其他相关的信息及表格。

同样重要是，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，了解员工所关心的事及所持的态度。我们亦通过「行政总裁信箱」、「管理效能问卷」，以及各处部的交流会，鼓励员工与高层管理人员作双向沟通。恒生中国在内地亦举行「我要高飞FLY High」活动，让同事了解行方的经营理念及发展方向，加强同事的团队精神。

我们亦藉着工作改善计划、跨部门项目及意见计划，鼓励员工发挥创意。



健康与安全

我们于2001年起订立职安健管理政策，不断改进安全指引，培训及提高职安健意识。于2009年成立「职安健管理委员会」，进行工作危害分析及风险评估，制定安全措施及编制了一套全面的职安健管理系统文件，内容包括职安健系统管理手册、安全管理程序及工作指引等实施安全管理系统，并订立程序及指引供员工及外判工作人员遵守，以减低本行业务活动对员工及客户所带来有关职业安全及健康之风险。

于2010年初，恒生成功通过职业安全健康管理系统之认证要求，成为全球首家获得BS OHSAS 18001:2007国际认证的银行。



发挥不同才能

我们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。

我们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	专职人员	普通职级人员	非普通职级人员	合计
男性	605	1,608	1,093	367	3,673
女性	501	2,064	2,843	169	5,577
合计	1,106	3,672	3,936	536	9,250
平均年龄*					
	行政人员	专职人员	普通职级人员	非普通职级人员	合计
平均年龄	42	36	35	47	37
平均工龄*					
	行政人员	专职人员	普通职级人员	非普通职级人员	合计
平均工龄	11	11	11	13	11

*兼职及临时员工除外

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最佳惯例，并列本行员工须遵守之道德标准及价值观，范围包括防止贿赂、员工买卖证券、私人利益、外间兼职及反歧视政策等。我们定期透过不同的沟通渠道，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会严格遵行。



平衡工作与生活

员工在工作与生活间取得平衡，将更能发挥出色的表现。

为促进工作与生活平衡，我们于MegaBox的办公大楼设有员工康乐中心，让员工及其家人透过参与各式各样的康乐及体育活动，提升身心健康。在2009年，超过25,000名员工及其家属参与本行举办逾400项的体育及康乐活动，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、兴趣班及工作坊。





- 关心环境
- 环保知识与学习
- 环保社区活动
- 生物多样性
- 环保表现

关心环境

恒生自2007年起已达至碳中和的营运状况。

在2009年，我们的人均温室气体排放量（以全职雇员计）较2008年减少4.6%。

恒生总行于2005年取得ISO14001环境管理体系证书，成为全港首间获此认证的本地金融机构。其后，恒生中心、MegaBox的办公大楼及港岛区的25间分行亦先后于2006年、2008年及2009年获得认证。

我们把总行大厦的空调系统由风冷式改为水冷式，因而每年减少耗电约190万度或两成用电量，共节省电费港币240万元，减低二氧化碳排放超过1,700吨。我们的自动柜员机的照明系统经改良后，每年减少约33万度电，降低能源消耗33%。

我们共回收超过7,300件旧电脑用品，总重量逾85吨，以及回收约14,000件碳粉及油墨盒。



环保知识与学习

我们透过内部宣传，包括内联网、晨早广播及员工刊物，定期向员工宣扬环保信息，我们亦邀请环保专家，透过研讨会向员工分享树木保育及低碳生活的心得。

于2009年，我们为员工及家人举办了约15项保育活动。我们举办了环保营，提升员工及其家人的环保意识。本行与长春社合作，为树苗进行修护工作。另外，超过200位员工及其家人于龙鼓洲沙滩清除共330公斤废物，支持国际海岸清洁运动。我们亦于沙螺洞举办户外考察，训练员工成为导赏员，教育弱势儿童有关自然保育的知识。

我们与业界及持份者沟通，不断学习，并参与不同类型的组织及会议，交流有关可持续发展的资料及意见。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；并支持哥本哈根气候变化问题公报。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」。

我们亦参与多个由环保团体，包括香港地球之友、世界自然基金会香港分会及绿色力量举办的各类环保活动。



环保社区活动

我们继续与香港工业总会合办「恒生珠三角环保大奖」，鼓励商界提升环保表现。大奖鼓励及奖赏在香港及珠三角地区营运的制造商推行有效的环保措施。超过120间公司参加了2008/09年的比赛，共提交超过400个环保项目，令在废气排放、废物产生、用水及耗电量方面均有明显的减省。

我们赞助长春社的沼气厕所计划，于云南省再兴建300个沼气厕所以提供再生能源，并派出义工队远赴农村协助有关项目。我们已资助兴建500个沼气厕所，令当地每年可减少砍伐1,250吨柴和每年减少6,250吨二氧化碳的排放。

我们善用科技，推广使用电子交易及通讯渠道，以节省资源。现时有超过334,000个网上银行户口用户使用本行的电子月结单服务，取代纸张月结单，并有超过62,000个户口用户转用电子投资通知书服务。透过提供这些电子服务，我们每年节省超过1,800万张纸。



生物多样性

我们支持生物多样性，并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指引。在2003年，我们开始停止在恒生的宴会中采用鱼翅，其后更扩展至停用濒危珊瑚鱼类及发菜。



环保表现

	2009	2008	2007	2006	2005	2009 比较 2008 (%)	2009 比较 2007 (%)
人均温室气体排放量 (吨 二氧化碳/等同全职雇员)	3.13	3.28	3.30	3.30	3.61	-4.57	-5.15
每平方米之温室气体排放量 (吨 二氧化碳/平方米)	0.17	0.20	0.20	0.20	0.21	-15.00	-15.00
温室气体排放量总计 (千吨 二氧化碳)	24.52	27.40	26.70	25.30	26.40	-10.51	-8.16
耗电量 (千兆瓦小时)	36.50	38.10	35.90	34.10	33.30	-4.20	1.67
耗煤气体 (千兆瓦小时)	0.40	0.42	0.70	0.82	0.86	-4.76	-42.86
耗水量 (千立方米)	55.85	50.80	54.10	70.40	91.10	9.94	3.23
循环再用旧电脑或电器用品(吨)	85.03	64.90	59.00	41.70	38.80	31.02	44.12

数据包括恒生银行所有香港之业务范围

*恒生银行自2007年起已达至碳中和的营运状况

与社区共享成果



- 从心出发
- 投资香港未来
- 追求卓越表现

从心出发

连同2009年的港币2,900多万元，恒生过去10年已拨款超过港币2.11亿元支持多项社会及环保项目。

恒生上下员工均积极回馈社会。在2009年，除了多位高层管理人员义务担任公职外，本行的香港员工及其家属亦服务社会超过17,000小时，较2008年高出54.5%。而在内地，恒生中国的同事亦服务社会超过950小时，分别在上海、北京、广州及深圳参与5个青少年义工活动。

我们支持提倡社会和谐及共融的活动。在2009年，恒生义工探访独居长者及带领弱势儿童出外参与多项活动。我们亦联同再生会，一起表扬因克服病患而取得杰出成就的再生勇士，宣扬积极的人生观。另外，近100位义工合力于玛丽医院的儿童癌症及血液疾病中心绘画了8幅壁画，为长期病童带来欢乐。我们亦赞助了由香港基督教女青年会举办的「对抗逆境讲座」，提升市民的精神健康。

本行鼓励员工参与公益服饰日，并作出捐款配对，为香港公益金筹得港币120多万元。透过这个一年一度的筹款活动，本行自1997年至今，已为公益金筹得逾港币1,200万元。另外，超过100名员工及家人亦参与「公益金百万行——昂船洲大桥」的步行筹款活动。

我们提供方便的网上捐款渠道，让客户慷慨解囊。自2001年至今，客户透过本行的网上捐款服务，为不同的慈善机构共捐出港币1,600多万元，包括2009年的港币155万元。



投资香港未来

恒生深明，今日的青少年乃明日的领袖，因此，青少年发展是本行企业责任的重要一环。在2009年，我们拨出约港币650万元，支持及举办了35项青少年发展活动，发掘年轻人的才华及建立正确的生命态度。

自1995年起，我们已拨出超过港币5,400万元，支持多项奖学金计划，让超过1,500位本港及内地的高等院校学生追求学术成就。在2009年的奖学金金额为港币250万元，共188位学生受惠。

我们赞助「明报校园记者计划」及由警务处举办的「提防网上罪行结交网友要审慎」短片拍摄比赛，让青少年发挥创意及提升沟通技巧，同时加强他们对时事及社会问题的关注。

透过与香港青年协会合办「恒生银行——青年领袖教室」，恒生让300多名中学生有机会与杰出人士，就国家发展及世界定位等广泛课题，直接交流。

恒生亦与博思会合作，为有特殊学习障碍或专注力失调的学生举办一系列课余活动，并为家长举办工作坊，以发掘学童的潜能。

我们资助香港艺术节及香港管弦乐团的学生票计划，让超过20,000位学生以半价欣赏艺术节目。

教育乃恒生中国在内地重点社区发展之一。在2009年，我们协助四川省雅安市荥经县烈太乡中心小学于重建的校舍内建立了「恒生银行图书馆」，并动员全行捐书活动，捐出超过5,000册书本予「恒生银行图书馆」。



追求卓越表现

透过「恒生优秀运动员奖励计划」，我们嘉许及奖励在山东举行的第11届全国运动会及在香港举行的第5届东亚运动会中，取得杰出成绩的香港运动员。我们联同香港体育学院（体院），向203位获得奖牌的体坛健儿颁发约港币720万元奖金。自1996年起，恒生与体院已向280位香港运动员颁发超过港币1,500万元的奖励。

我们投放超过港币2,500万元，支持本地乒乓球运动的发展。恒生乒乓球学院在2009年举办了超过350项活动，包括训练课程、评选测试及锦标赛，让18,000多人提升球技。我们亦在总行博爱堂为基层儿童举办了两场「乒乓乐满Fun」活动，藉运动让小朋友建立自信。学院在大型购物商场举办了两次乒乓同乐日，将乒乓球运动的乐趣带给公众人士，吸引逾6,000人次参加。



有关报告



有关报告

报告目标：

2009年网上企业责任报告，阐述恒生银行企业公民活动的原则及工作、与持份者的关系，以及回顾2009年本行的社会及环保表现。

涵盖日期：

财务资料 — 涵盖由2009年1月1日至2009年12月31日之数据

其他资料 — 涵盖由2009年1月1日至2009年12月31日之数据（除特别列明）

涵盖范围：

包括恒生银行香港业务及内地业务（除特别列明）

报告指引：

所有财务数据与企业数据可以直接与2008年之报告作比较（除特别列明）。

本报告参考《全球报告倡议组织 G3 指引》。

报告查询：

企业传讯部

电话：(852) 2198 4237