

2010 企业社会责任报告





有关报告

报告简介

恒生银行企业责任报告（报告）阐述本行在金融界别营运中的企业公民原则及工作，以及与主要持份者的关系。报告回顾本行2010年在支持可持续发展规范的表现。除特别标明外，有关本行活动的资料包括自2010年1月1日至12月31日。

报告集中于2010年具体有助促进恒生银行可持续发展、以及本行持份者所关注的经济、环境及社会问题。报告可作为本行2010年年报企业责任部份的补充。

报告参考《全球报告倡议组织 G3.1 指引》的报告纲领，作为量度恒生在经济、社会及环境表现的指标。

报告范畴

报告内容的界定，主要考虑恒生之香港业务所产生的可持续发展问题的重要性。

数据的测量方法及计算基础载列于数据表旁。财务数据根据本行截至2010年12月31日的经审核年度帐目编制。

本报告的范围及测量方法与过往相约。以往报告所提供资料如有任何重计，均会适当地加以阐述并说明原因。

涵盖日期

财务资料涵盖由2010年1月1日至2010年12月31日之数据；除特别列明外，其他资料的涵盖日期相同（由2010年1月1日至2010年12月31日）。

涵盖范围

恒生银行香港业务（除特别列明），内地营运不包括在内，报告包括本行直接影响的业务，及如何正面影响客户、供应商、商业及社区伙伴。

报告指引

所有财务数据与企业数据可以直接与2009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 G3.1 指引》，作为我们遵从报告指引的第一步。

报告审核

本报告经独立认证并达至「全球报告倡议组织」B+级应用水准。由认证机构发出的审核声明，请参阅“其他资料”。

联络我们

恒生银行企业责任报告每年出版。上一份报告的出版日期为2010年5月。

联络

何卓惠
企业责任主管
企业传讯部
电话：(852) 2198 4234
电邮：alisonho@hangseng.com

吴凯霖
经理 企业责任
企业传讯部
电话：(852) 2198 2157
电邮：bonnieng@hangseng.com

地址：
恒生银行总行
香港 德辅道中83号

欢迎就本企业责任报告发表意见。

行政总裁的话



恒生银行高度重视可持续发展的重要，亦认为这是我们一直赖以成功的重要营商政策。我们的网上企业责任报告，让社会大众认识恒生的可持续发展原则，以及与主要持份者的互动；亦是量度我们2010年在经济、社会及环境表现的重要指标。

以市值计，恒生是香港最大的上市公司之一，亦是全球50大上市银行；我们致力向持份者确保业务的长远增长。我们的目标是，为客户提供卓越的服务，为员工提供良好的事业发展机会，以及为股东增值。

我们透过持续提升业务的经济、社会及环境表现，投资及贷款政策，以及倡议和支持社区活动，树立良好例子，对社会产生积极正面的影响。

我们在2010年取得的企业责任成就包括：

- 人均温室气体排放量（以全职雇员计）较2009年减少3.8%
- 获颁发「香港环保卓越计划 - 金融、保险及会计业」界别金奖
- 成为全球首间获得BS OHSAS 18001:2007国际认证的银行
- 员工及家属共献出近20,000小时参与义务工作，较2009年增加17.6%
- 捐献及赞助各项社会活动的金额约港币3,000万元
- 成为全港首间所有地面分行均符合ISO 14001国际环境管理体系认证的本地金融机构
- 获财经杂志《Euromoney》评选为全港最佳企业管治之第3位

在2010年7月，恒生银行获选为最新推出的「恒生可持续发展企业指数」成份股之一。这项指数，是香港第一个以企业可持续发展水平为指标的指数，涵盖30间表现卓越的香港及15间内地上市公司。指数为有意开发以社会责任为主题的项目投资者，提供良好基准。所有成份股都透过独立评审机制而选出。

我们很高兴连续6年获香港个人客户选为最受客户推荐银行，连续8年获香港社会服务联会嘉许为「商界展关怀」机构，以及第10年成为「富时全球社会责任指数」成份股。

环球经济在2010显著改善，然而，2011年的前景仍然不明朗。持份者现在较关注企业的可持续发展。虽然未来尚有不少挑战，恒生银行将会继续在良好的企业责任基础上，与持份者紧密合作，以达至业务长远增长的目标。

梁高美懿

副董事长兼行政总裁



我们的进程



恒生过去多年取得的成果，反映管理层及员工一直努力不懈地秉持本行卓越服务、股东价值及企业责任的核心原则，并以超越主要持份者期望及达致可持续发展作为整体目标。

作为香港的市场领导者，我们深明企业的「三重底线」考虑，我们以全面的方式，提升风险管理，有助我们确定可提高效率的领域，从而有更多机会接触新的商机 - 为长远发展奠下良好基础。

随着持份者对金融服务行业的社会、环境、以及经济表现日益重视，本行对企业责任的积极态度，可确保我们的竞争能力。



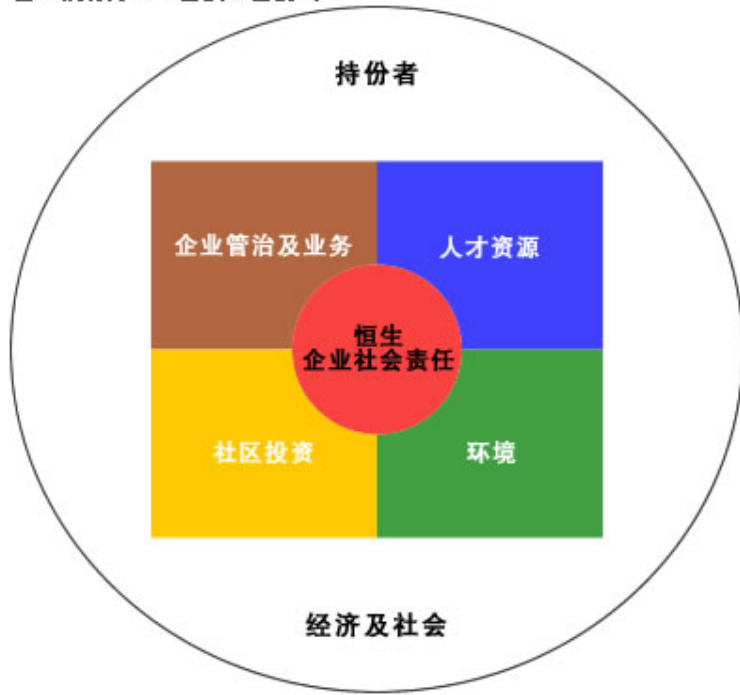
本企业责任报告（报告）阐述恒生银行在可持续发展方面的表现，报告的内容及架构反映以下因素：

- 由持份者参与倡议的事项
- 银行及金融业界常见的事项，包括与其他金融机构的量度基准
- 采用企业责任矩阵
- 参考「全球报告倡议组织」的报告纲领以及ISO 14001环境管理系统为蓝本

恒生企业责任矩阵的组成

| 企业管治及业务 | | 人才资源 | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • 监管架构 • 合乎道德及负责任的商业行为 • 管治（董事会、高层管理人员及委员会） • 年报 / 中期报告 • 审核与法规遵从 • 双向对话 • 客户满意度监测 | | <p>直接</p> <ul style="list-style-type: none"> • 多元化 / 平等机会 • 保留人才 • 培训 • 健康及安全 • 工作与生活平衡 • 员工参与 <p>间接</p> <ul style="list-style-type: none"> • 供应链管理 • 客户关系 | |
| 环境 | | 社区投资 | |
| <p>直接</p> <ul style="list-style-type: none"> • 环保项目 • 环保教育 • 采购及信息科技 • 物业管理 • 环境报告 <p>间接</p> <ul style="list-style-type: none"> • 信贷指引 • 供应链管理 | | <p>直接</p> <ul style="list-style-type: none"> • 捐献 • 赞助 • 参与义务工作 • 社区合作伙伴 <p>间接</p> <ul style="list-style-type: none"> • 以身作则 | |

恒生银行的企业社会责任模式



持份者的参与

我们的持份者包括客户、员工、股东、供应商、投资者、监管机构及社会大众。了解他们的需要及关注，是我们致力建立成功及可持续发展业务的核心元素。我们采取「自上而下」以及「自下而上」的方法，并透过不同渠道让持份者参与。

可持续发展议题当中涉及不同意见及期望的平衡。我们的进程已载列于本报告的其余部份。简单而言，我们深信服务的重要，并于决策时做到以人为本，以客为尊。

我们的业务



- > 关于我们
- > 我们的工作

关于我们

恒生银行创立于1933年，总部设于香港，是世界级的金融机构，以市值计（于2010年底为港币2,443亿元）是香港最大的上市公司之一。

在香港，我们透过约220个网点，为个人及商业客户提供服务。本行于深圳设有1间分行，经营外汇批发业务，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日成立全资附属公司恒生银行（中国）有限公司，总部设于上海，并于北京、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。

按照香港公司条例第2条之释义，恒生于2010年底的附属公司可参看年报「附属公司」一栏。

我们持有总部设于福建省福州市的国有银行 - 兴业银行的12.80%股权，以及山东省城市商业银行 - 烟台银行的20%股权。

恒生银行是汇丰集团的主要成员，集团占本行62.14%股权。

前瞻及策略

为持份者带来长远利益是我们的目标。本行为香港及内地富裕和中产的客户，提供具领导地位的个人及私人银行服务，以及成为大中华地区领先的商业银行。因此，我们致力维持稳健的财务根基，专注于核心业务的增长，善用新机遇，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。

个人理财服务

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2010年，个人理财业务之除税前溢利为港币78.72亿元，占本行除税前溢利45.4%。

商业银行服务

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2010年，商业银行业务之除税前溢利为港币37.48亿元，占本行除税前溢利21.6%。

企业银行服务

服务对象为大型企业及机构客户。

于2010年，企业银行业务之除税前溢利为港币12.66亿元，占本行除税前溢利7.3%。

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2010年，财资业务之除税前溢利为港币33.61亿元，占本行除税前溢利19.4%。

其他

管理股东资金及行址、投资物业及证券。

于2010年，其他项目之除税前溢利为港币10.98亿元，占本行除税前溢利6.3%。

请参阅本行之2010年年报 - 重要里程碑。



我们的表现



- 本行表现概览
- 奖誉

本行表现概览

| 财务状况 [#] | 2010 | 2009 | 2009 比较2010 |
|-------------------------------------------|----------------------|----------------------|----------------|
| 股东应得溢利 (百万港元) | 14,917 | 13,138 ^{^^} | +13.5% |
| 每股盈利 (港元) | 7.80 | 6.87 ^{^^} | +13.5% |
| 每股股息 (港元) | 5.20 | 5.20 | 0.0% |
| 保留溢利 (百万港元) | 46,599 | 41,352 | +12.7% |
| 总营业支出 (百万港元) | 7,355 | 6,676 | +8.4% |
| 平均股东资金回报率 (%) | 22.8 | 22.9 ^{^^} | -0.1 p.p. |
| 平均总资产回报率 (%) | 1.7 | 1.7 | 0 p.p. |
| 成本效益比率 (%) | 33.7 | 32.6 ^{^^} | +1.1 p.p. |
| 平均流动资产比率 (%) | 38.1 | 48.1 | -10.0 p.p. |
| 资本充足比率 (%) – 截至12月31日 | 13.6 | 15.8 | -2.2 p.p. |
| 核心资本比率 (%) – 截至12月31日 | 10.8 | 12.8 | -2.0 p.p. |
| 经济[#] | | | |
| 税项支出 (百万港元) | 2,428 | 2,262 ^{^^} | +7.3% |
| 员工补偿及福利 (百万港元) | 3,717 | 3,378 | +10.0% |
| 社会 | | | |
| 分行数目 (截至12月31日) | 217 | 221 | -1.8% |
| 每位员工受训时间 (平均日数) | 6 | 6 | 0.0% |
| 慈善捐款及社区赞助总额 (百万港元) | ~30 | ~29 | +3.5% |
| 恒生义工服务时数 | ~20,000 | ~17,000 | +17.7% |
| 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) ^{附注甲} | 3.01 | 3.13 | -3.76% |
| 每平方米之温室气体排放量 (吨 二氧化碳/平方米) ^{附注甲} | 0.17 | 0.17 | -1.50% |
| 温室气体排放量总计 (千吨 二氧化碳) ^{附注甲} | 23.97 | 24.52 | -2.26% |
| 耗电量 (千兆瓦小时) | 35.32 | 36.50 | -3.24% |
| 耗煤气量 (千兆瓦小时) | 0.39 | 0.40 | -1.36% |
| 耗水量 (千立方米) | 71.16 ^{附注乙} | 55.85 | +27.40% |

^{^^} 本数据经采纳香港会计准则第17号「租赁」的修订后，自2009年年报重新叙述。

[#] 数据涵盖：恒生银行之香港及内地业务范围。

附注甲：数据经由汇丰集团计算及核实，并准确至两个小数位。恒生于2007年起，已透过汇丰集团达至碳中和的营运状况。

附注乙：总行采用水冷式空调系统导致耗水量增加，但同时节省耗电量。

荣誉

银行业务荣誉及排名

获《财资》杂志选为「香港最佳本地银行」（连续11年）

获《Euromoney》选为「香港最佳本地私人银行」

获《亚洲华尔街日报》评为财务声誉居首（香港），以及最受尊敬公司位列第3（香港）

获《FinanceAsia》评为最致力维持优厚派息政策居首（中国及香港）

获《亚洲银行家》颁发「现金管理成就奖－香港」

获《21世纪经济报道》选为「亚洲最佳风险管理银行」

获《指标》杂志颁发「财富管理最佳企业2010年奖」以及「最佳创意投资管理奖」、「网上功能奖」、「培训及发展奖」

获《Structured Products》选为「香港最佳结构式投资产品」

获《投资者关系杂志》选为「最佳投资者关系－银行及金融组别（大中华区）」、「最佳投资者关系－财务总监（香港）」以及「最佳公司管治及风险披露（香港）」

获「理柏香港基金年奖」颁发「最佳基金」（恒生管理的2只基金）

获香港中小企业商会颁发「中小企业最佳拍档奖」

获《读者文摘》颁发「信誉品牌金奖－银行」以及「信誉品牌金奖－信用卡发卡银行」

企业责任荣誉

获颁发「香港环保卓越计划－金融、保险及会计业」界别金奖

全球首间获得BS OHSAS 18001:2007国际认证的银行

全港首间所有地面分行均符合ISO 14001国际环境管理体系认证的本地银行

获纳入为「恒生可持续发展企业指数」成份股

连续10年成为「富时全球社会责任指数」成份股

连续8年获香港社会服务联会嘉许为「商界展关怀」机构

于地球之友主办的「『知慳惜电』节能大赛2010」夺得「劲减百分比大奖」（物业管理组）季军



企业管治



- 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，我们遵循香港金融管理局（金管局）颁发之《本地注册认可机构的企业管治》指引之各项要求，并完全符合香港联合交易所有限公司证券上市规则内之《企业管治常规守则》全部守则条文及大部分之建议最佳常规。详细内容可参阅本行2010年年报内之「企业管治及其他资料」部份。



于2010年，本行获财经杂志《Euromoney》评选为全港最佳企业管治之第3位，以表彰本行于企业管治方面持续获得优良信誉。

董事会 于2011年2月28日，本行董事会共有15位成员：2位执行董事及13位非执行董事。在13位非执行董事中，其中8位为独立非执行董事。而在15位董事成员中，有4位女成员。有关董事会成员之简介，可参看本行2010年年报之「董事简介」一节内。于2010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。所有非执行董事于认为有需要时，可向执行董事查询。公司秘书负责确保董事会会议之运作符合程序及有关的规则和法例。此外，各董事均可自行接触本行个别管理高层。

本行设有既定程序，以便各董事能于适当时，就本行事宜寻求独立专业意见，获取该等意见之所有相关费用由本行承担。

董事会辖下委员会

董事会辖下设立3个委员会，分别为执行委员会、审核委员会及薪酬委员会。每个委员会均订有明确之书面职权范围，详细列出其有关权力与职责。



恒生银行(中国)有限公司*

恒生银行(中国)有限公司(「恒生(中国)」)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位执行董事，亦是恒生(中国)的副董事长兼行政总裁

7位非执行董事(其中4位独立非执行董事)

董事会会议

董事会于2010年开会4次

董事会报告送交

唯一股东恒生银行有限公司

董事会辖下委员会

董事会辖下有3个委员会：执行委员会、审计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(于2010年出席了所有董事会会议)

* 有关恒生银行(中国)有限公司的资料，在本报告作为补充资料，以供参考。

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。本行作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。

本行已设立风险管理委员会，集中负责本行及其附属公司之风险管理监控功能，直接向执行委员会汇报。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2010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。我们支持国际融资的原则及为特定行业而设的指引，以协助管理这些环境相关的可持续性风险。(请参阅「负责任的银行业务」部份)我们亦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

本行要求各级同事致力维护品质、专业及诚信的高标准，确保所有员工均严守各项有关的法律、守则、规则、法例、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政策的标准宽松，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较高标准。



职员行为守则

所有员工均需严格遵守本行职员手册内之职员行为守则。该守则参照有关监管机构之指引及其他业内最佳常规，并列明所有员工须遵守之道德标准及价值观，范围包括资料运用、内幕交易及个人投资交易、个人利益、担任外部董事/外间兼职及反歧视政策等。

有关违反「职员行为守则」的处遇程序，已清楚列明在员工手册第15章。倘职员违反本行之行为守则，行方会按个别情况作出惩处。倘涉及违法者，有关个案亦将转交执法机关跟进，职员甚至可能受到刑事检控。

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，包括平等机会、资料私隐、职业安全健康、打击清洗黑钱、防止贿赂及贪污，以及银行营运守则。

所有员工须完成必修的「反贿赂及贪污」网上课程，以确保他们熟悉相关的法律和监管要求。

防止贿赂原则已纳入本行的「职员行为守则」内。本行所有员工每年均须重温「守则」及阅读其于年内更新的内容，以确保他们熟悉最新的要求。而新员工在加入本行时，亦需确认已阅读并遵守该守则。

内幕资料及利益冲突

本行设有程序以确保资料机密及管理实质或潜在的利益冲突。我们并设立严格的内部架构，防范误用内幕资料及防止利益冲突。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地区，均严格遵守高标准，打击清洗黑钱、反恐怖主义融资及制裁的活动。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监控，以辨识及举报可疑的交易。

股价敏感资料

本行设有完善之股价敏感资料披露架构，以符合上市规则及其他法例对此方面之要求。此架构设有关于处理及发布股价敏感资料之程序及内部监控，以便股东、客户、员工和其他持份者能及时知悉本行及其附属公司之最新情况。此架构及其有效性会按照既定之程序定期予以检讨。

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，推动可持续发展。进行信贷评估及环境风险评估时，除考虑经济因素外，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，我们亦备妥特为该行业而设的指引，包括化工、能源、林业、供水、采矿及金属行业（参看下表「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。

我们积极鼓励大学/大专学生，采用我们特别为全日制本地大学及大专教育机构而设的Green Banking综合户口，以更环保的方法管理财务。Green Banking客户自动享有无纸化的电子帐单服务。Green Banking智能卡、大学联名信用卡及MPOWER卡均采用PETG环保物料印制，有效期可延长至4年，减少不必要的资源消耗。

Green Banking智能卡更是全港首张相容香港邮政电子证书的智能卡，除一般提款功能外，客户可安全地进行网上交易。客户亦可为PDF格式的电脑档案，直接进行具法律效力的电子签署和为电邮进行加密，大大减低资料被盗用的风险及加强互联网的保安。



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

客户为我们的持续发展提供灵感和动力。作为大中华区领先的金融机构，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。我们主动透过不同途径，收集客户意见，包括举办客户座谈会，了解他们对主要产品及服务的意见。我们紧密监察重要的程序以及与客户的互动，同时邀请客户进行满意程度调查，再分析有关资料，找出客户任何正面或负面的意见、赞扬或投诉。我们透过神秘顾客计划，监察及确保各分行及港铁站办事处的前线员工，为客户提供优质服务。透过定期进行的检讨，亦有助我们确保服务水平能够持续达致客户的要求及期望。

我们提供多项不同的渠道让客户表达意见，包括意见表格、客户意见热线、网上理财及其他网上途径，以及亲临我们的分行。

我们并透过Oracle Added Value进行的银行业服务调查，了解有关客户满意程度的独立意见。本行的服务连续6年获个人银行客户选为「全港最受客户推荐银行」。

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，确保服务素质，包括效率、准确性及回应时间。

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建议。我们已建立一套标准的投诉处理程序，确保符合内部及外部（如：金管局）的指引，一致和妥善地处理客户意见。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。所有的投诉均会记录及深入调查。服务素质促进部同事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。若在调查的过程中发现有任何需采取补救行动，业务管理层将采取必要行动，处理所有有关问题。

高层管理人员会定期审阅有关客户意见、评价、赞扬及投诉之报告，从客户意见中汲取的经验，将会传达员工，冀能改善客户服务素质及鼓励卓越的服务精神。

客户参与及优质客户服务

本行的优质客户服务于2010年赢得多项奖项及荣誉，包括：

服务奖项

获《壹周刊》颁发「服务第壹大奖 — 信用卡服务」

获《指标》杂志颁发「财富管理大奖 — 最佳客户服务奖」

获美国摩根大通银行颁发「电文作业处理品质认证奖」

于Oracle Added Value调查中获得选为「全港最受客户推荐银行」

获《星岛日报》「星钻服务品牌选举」颁发「最佳银行分行服务大奖」及「最贴心售后服务大奖」

获《东周刊》颁发「香港服务大奖 — 银行（全面服务）奖项」

九龙湾优越及先进理财中心于港铁「全面优质顾客服务计划」中获颁「全年优质服务大奖」



方便客户

我们继续致力为客户提供方便之银行服务。

我们继续致力透过科技，为客户提供快捷、方便及安全之服务。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。

本行之个人网上银行服务于2010年8月庆祝推出10周年；同时达到新里程，登记使用服务之客户于2010年上半年达到100万名。于2010年底，登记使用个人网上银行服务的客户数目，较2009年底增加10.2%，达110万名。透过个人网上银行服务进行之交易，占个人银行服务总交易宗数之52.2%，上升0.7个百分点。我们继续提升商业网上银行服务，登记使用商业网上银行的客户数目，较去年增加19.3%，于网上进行之商业银行交易宗数增加19%。

本行继续善用流动通讯平台，把握机会推出两项iPhone 应用程序。首项推出之应用程序，令客户可随时随地浏览证券及外溢之投资信息。该项应用程序于推出首月，录得约40,000个下载记录。本行于8月再接再厉，率先推出首个为外汇孖展交易而设之应用程序。

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。至2010年底，超过435,000位客户使用本行的电子月结单服务，较去年增加30.3%，而选用电子投资通知书的客户，亦增加42.8%，超过90,000人。透过这些电子服务，我们每年节省超过2,400万张纸。

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同样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单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、条款及细则，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。

恰当的时候，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，符合我们「在适当的时候以适当的方式为适当的客户提供适当的产品及服务」，以及「以道德及公平交易作为长远业务」的核心价值。



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，并善用科技持续提升服务，加强与客户的关系。本行并采取措施，提升商务理财中心提供之服务及效率，令新建户口数目较2009年增加35.2%。

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。于2010年底，有关之总贷款金额超过港币184亿元。

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，提升他们对财务知识及财务管理工具的认识。

本行积极支持中小企，在2010年，已连续第5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。我们根据金管局发出之「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。于2010年，我们成为全球首间获得BS OHSAS 18001:2007国际认证的银行。

在香港潮湿的天气下，妥善管理室内空气素质及通气系统是安全及健康中重要的一环。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「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。

我们已实施一系列措施和程序，以降低对员工及客户的安全风险，包括地面的防滑处理，以及在有短暂危险的地方，如湿滑的地面等，树立清晰明确的指示。

本行为员工提供符合人体工程学设计的家俬及相关设施，以确保其职业健康。

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，有效快捷地处理。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。

2010年，没有员工因工作而死亡。

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。

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，内部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
- 发挥不同才能
- 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。我们透过奖赏、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2010年12月31日，本行等同全职员工的人数为 9,642名，每年增加3.2%。

员工发展及培训

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

我们透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，我们亦设计了一系列以内地市场为重点的知识及技巧的培训课程。

在2010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

本行的架构为员工提供个人成长及事业发展的机会。透过职位轮调、内部招聘、借调及互调，可为员工提供额外经验和技能发展的机遇。我们亦鼓励员工透过本行的「专业资格及教育奖励计划」，考取有助其工作表现及事业发展的专业或学术资格。我们于网上学习平台所提供的信息及工具，有助员工计划个人的事业发展。

人才发展

本行一直在策划接班人计划，为重要职位提供稳定的内部优秀接班人选。我们将甄选具发展潜质的员工，接受一系列的技能和事业发展计划，以加快培育接任高级管理层及重要岗位。

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。除定期课程外，我们亦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。

为保留员工，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。

在2010年，本行香港员工的自然流失率为11.6%，在本地主要银行界中，流失率为第三低。



员工参与及沟通

与员工保持良好沟通非常重要。本行透过不同的渠道，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。我们又透过内联网上的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。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。

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，了解员工所关注的事项及所持的态度。我们亦透过「行政总裁邮箱」及各处部于业绩公布后的交流会，鼓励员工与高层管理人员作双向沟通。我们亦借着工作改善计划、跨部门项目及意见计划，鼓励员工发表意见。

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、婚姻状况或怀孕、家庭岗位、肤色、血统、宗教、国籍或种族、或残疾而作出歧视。

本行已制定平等机会政策，并纳入人员工行为守则。任何违反政策的员工，均会受到纪律处分。

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。我们透过弹性工作时间安排、侍产假及领养子女假等，协助员工更有效管理个人的时间。

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。为促进团队精神及加强员工的沟通和合作，我们于2010年分别举办保龄球、乒乓球、篮球及足球共4项「恒生团队杯」赛事，吸引超过700位员工参加。

员工统计（以2010年12月31日计算）

| 按员工类别之分布 (等同全职雇员) | | | | | | |
|-------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| | 香港 [#] | | 内地 [^] | | 合计 | |
| | 人数 | (%) | 人数 | (%) | 人数 | (%) |
| 全职长期员工 | 7,832 | (97.6%) | 1,487 | (92.1%) | 9,319.00 | (96.6%) |
| 全职合约员工 | 90 | (1.1%) | 127 | (7.9%) | 217.00 | (2.3%) |
| 兼职员工 | 69.61 | (0.9%) | - | - | 69.61 | (0.7%) |
| 临时员工 | 36.79 | (0.5%) | - | - | 36.79 | (0.4%) |
| 合计 | 8,028.40 | (100.0%) | 1,614.00 | (100.0%) | 9,642.40 | (100.0%) |

| 按性别计之职位分布* (等同全职雇员) | | | | | | |
|-----------------------|--------------|--------------|--------------|------------|--------------|-----------------|
| | 行政人员 | 专职人员 | 普通职级人员 | 非普通职级人员 | 合计 | (%) |
| 香港[#] | | | | | | |
| 男 | 552 | 1,525 | 889 | 240 | 3,206 | (40.5%) |
| 女 | 476 | 1,817 | 2,272 | 151 | 4,716 | (59.5%) |
| 合计: | 1,028 | 3,342 | 3,161 | 391 | 7,922 | (100.0%) |
| 内地[^] | | | | | | |
| 男 | 122 | 182 | 213 | 21 | 538 | (33.3%) |
| 女 | 101 | 372 | 600 | 3 | 1,076 | (66.7%) |
| 合计: | 223 | 554 | 813 | 24 | 1,614 | (100.0%) |
| 整体 | | | | | | |
| 男 | 674 | 1,707 | 1,102 | 261 | 3,744 | (39.3%) |
| 女 | 577 | 2,189 | 2,872 | 154 | 5,792 | (60.7%) |
| 整体合计: | 1,251 | 3,896 | 3,974 | 415 | 9,536 | (100.0%) |



| 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 |
| 香港 [#] | 42 | 36 | 37 | 49 | 38 |
| 内地 [^] | 40 | 31 | 27 | 39 | 31 |
| 合计 | 42 | 36 | 35 | 49 | 37 |

| 平均服务工龄* | | | | | |
|-----------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| | 行政人员 | 专职人员 | 普通职级人员 | 非普通职级人员 | 合计 |
| 香港 [#] | 12 | 12 | 13 | 14 | 12 |
| 内地 [^] | 6 | 3 | 2 | 5 | 3 |
| 整体 | 11 | 10 | 11 | 14 | 11 |

* 兼职及临时员工除外

包括澳门海外业务（占恒生银行总人数的0.75%）

[^] 恒生(中国)

我们的环保项目



- 环保认证
- 环保社区活动
- 生物多样性
- 关心环境
- 环保表现

我们以环保及负责任的态度经营业务。本行致力减少对环境的伤害，并积极参与对员工、客户及整体社会环保意识有正面影响的活动。

环保认证

我们成立环境管理委员会，执行及监察环境管理系统的运作。在2005年，恒生总行取得ISO 14001环境管理体系证书，令本行成为全港首间获此认证的本地金融机构。其后，恒生中心、Megabox办公大楼及所有地面分行亦先后取得认证。自2007年起，本行于香港之业务范围已达至碳中和的营运状况。



环保社区活动

本行透过与香港工业总会合办「恒生·珠三角环保大奖」，致力与商界共同推动环保，借着奖项鼓励在香港及珠三角地区营运的制造商，提升环保表现。2009/10年大奖共吸引了144家公司参加，并提交555个环保项目，较上届增加40%。综合各参赛环保项目的成效，共减少约14万公吨废物，及超过9,700万度电。



我们赞助长春社的沼气厕所计划，于云南省为约2,400名村民兴建600个沼气厕所，令当地每年减少砍伐1,500吨柴（约375亩树林），及减少7,500吨二氧化碳的排放，并于10月派出义工队远赴农村协助有关项目。连同之前计划，本行一共在云南省赞助兴建了1,100个沼气厕所，超过4,600名村民受惠。



我们于2010年在屯门种植10,000棵树，并与香港地球之友合作护理柏林3年。员工透过参与长春社的「除草护林日」，护理本行于马鞍山郊野公园种植的树苗。自1999年起，我们已于本港先后种植70,000棵树。

生物多样性

我们支持生物多样性，并遵照世界自然基金会香港分会的「海鲜选择指引」中，所订定的可持续发展指引。自2003年起，本行开始停止在宴会中采用鱼翅，其后更扩展至停用濒危珊瑚鱼类及发菜。



关心环境

恒生于2010年共回收超过15,200件碳粉及油墨盒，以及逾2,800件旧电脑产品。我们透过不同渠道向员工传递环保信息，包括讲座、培训、员工通讯、内部广播，以及以环保为主题的户外活动。在圣诞佳节，我们延续传统，向慈善机构捐款，以取代寄送圣诞贺卡。



作为Carbon Disclosure Project的参加者之一，我们与全球最大的机构投资者，共同审议气候变化对商业活动的影响。



环保表现

| | 单位 | 2010 | 2009 | 2008 |
|--------------------------|----------|--------------------|------------------|------------------|
| 温室气体排放量* (二氧化碳当量) | | | | |
| 电力 | 吨 | 23,681.08 | 24,203.23 | 27,605.68 |
| 公千 | 吨 | 238.32 | 259.03 | 314.86 |
| 其他燃料 (煤气, 石油气及柴油) | 吨 | 46.38 | 62.10 | 31.96 |
| 合计 | 吨 | 23,965.79 | 24,524.36 | 27,952.50 |
| 资源消耗 | | | | |
| 电力 | 千兆瓦小时 | 35.32 | 36.50 | 39.51 |
| 其他燃料 (煤气, 石油气及柴油) | 千兆瓦小时 | 0.52 | 0.60 | 0.43 |
| 水 | 千立方米 | 71.16 [#] | 55.85 | 50.88 |
| 纸张 ⁺ | 吨 | 2,052.00 | - | - |
| - 符合规定 | % | 81.61 | - | - |
| - 接近符合规定 | % | 5.41 | - | - |
| - 不符合规定 | % | 12.98 | - | - |
| 弃置废物于堆填区 | | | | |
| 机密废料 (非纸张类) | 吨 | - | - | 8.66 |
| 一般办公室废物 | 吨 | 385.57 | 466.00 | 334.11 |
| 信息技术设备及电子用品 | 吨 | 0.31 | 2.97 | 13.43 |
| 合计 | 吨 | 385.88 | 468.97 | 356.20 |
| 回收废料循环再造 | | | | |
| 金属 | 吨 | 0.22 | 0.12 | 0.03 |
| 机密废料 (非纸张类) | 吨 | 5.51 | 4.90 | 0.99 |
| 一般办公室废物 | 吨 | 48.23 | 153.66 | 349.43 |
| 信息技术设备及电子用品 | 吨 | 50.84 | 85.03 | 64.97 |
| 纸张用品 | 吨 | 809.67 | 688.89 | 715.53 |
| 塑胶 | 吨 | 0.76 | 0.17 | 0.03 |
| 合计 | 吨 | 915.23 | 932.79 | 1,130.98 |

数据包括恒生银行所有香港之业务范围，并准确至两个小数位。

* 数据经由汇丰集团计算及核实，恒生银行之香港业务范围于2007年起，已透过汇丰集团达至碳中和的营运状况。

总行采用水冷式空调系统导致耗水量增加，但同时节省耗电量。

+ 纸张

- 符合规定的纸张：采用原木制造、部份可循环再用或100%可循环再用，并获认可计划，如「森林管理委员会」(FSC)认证。
- 接近符合规定的纸张：采用来自低风险国家及/或可循环再用资源未获认可计划认证的原木纸浆制造。
- 不符合规定的纸张：所有其他纸张

我们的社区贡献



- 植根社区
- 培育未来领袖
- 激发体育潜能

作为香港的良好企业公民，本行有责任提高员工及公众人士对社会及环境问题的关注，以及支持社区发展倡议。

植根社区

过去10年，本行捐献及赞助各项教育、环保、社会福利及体育发展项目的金额超过港币2.07亿元，包括2010年约港币3,000万元。

我们亦透过参与义务工作回馈社会，在2010年，本行员工及家属共献出约20,000小时服务社群，本行组织了超过100项义工活动，包括为基层儿童安排手工艺及烹饪教室、为长者举办节日聚餐，以及推动环保和保育活动。

本行长期支持香港公益金，为本地148个慈善团体提供活动经费，过去10年来，我们为公益金筹得善款超过港币2,800万元。2010年，我们为员工参与公益服饰日作出捐款配对，共筹得约港币120万元。

我们提供网上捐款服务，方便客户作慈善捐献，帮助有需要人士。2010年，客户透过网上捐款予60个慈善团体的款项约港币240万元。服务自2001年12月推出以来，透过此渠道收集的捐款合共超过港币1,900万元。



培育未来领袖

本行致力为社区缔造美好将来，着力推动青少年发展活动。2010年，我们投入教育活动的资源超过港币600万元，超过150,000青少年受惠于30多个本行资助的计划。

自1995年起，我们已透过多个奖学金计划，拨出超过港币5,400万元，支持约1,500位成绩优异的本港及内地学生，其中包括2010年的190位学生。

我们与香港青年协会合办「恒生银行 — 青年领袖教室」，让中学生有机会与商界及社会杰出领袖直接交流。2010年活动以「今日香港 — 延续香港奇迹」为题，举办10节课堂，每次均有超过300名学生出席。



为加强青少年对罪行的关注，以及减少青少年罪行，恒生银行与香港警务处合作举办两年一度的「恒生银行之协助警方扑灭青少年罪行比赛」，2010年更录得破纪录的140,000人次参加。



我们继续赞助「明报校园记者计划」，透过传媒工作培训，提高参加者的独立思考和语言能力，并加强他们对时事的关注。

本行与博思会合作，透过一系列的课余活动及家长工作坊，协助有特殊学习障碍或专注力失调的学生发掘潜能，以及提供另类的学习方法。



本行与再生会合作，举办「恒生银行·再生会 十大再生勇士选举」，以10位「再生勇士」对抗逆境的乐观态度，以及克服长期病患的故事，宣扬积极的人生观。

艺术活动提供与社会、文化和哲学思想交流的渠道，以丰富社区。自2007年起，我们的学生票资助计划共为超过45,000位年轻人提供欣赏艺术节目的机会。



激发体育潜能

透过与香港体育学院合办的「恒生优秀运动员奖励计划」(计划)，我们对杰出的香港运动员发放现金奖励。他们不仅为港争光，更演绎出坚毅斗志、永不言败和团队精神。

香港运动员在2010年广州亚洲运动会及亚洲残疾人运动会中表现出色，82名运动员创出历史佳绩，奖金数目比上届增加近一倍，连同奖励表现优异的25名残疾运动员，合共获颁发约港币1,100万元奖金。他们的杰出表现，成为后辈的典范。自1996年起，该计划共颁发超过港币2,660万予创出骄人成绩的运动员。

本行积极提拔新一代乒乓球精英，自1991年起，我们共投入港币3,100万元为运动员及教练举办培训及发展课程。恒生乒乓球学院于2010年举办多项乒乓球活动，参加人数超过22,000，并将在2011年庆祝10周年。为了让小朋友借运动建立自信，我们透过恒生义工队的协助，在总行博爱堂为超过300名基层儿童举办了两场「乒乓乐满Fun」活动。





验证声明

SustainAsia Ltd获恒生银行有限公司（恒生银行）委托，为其《2010年企业责任报告》进行独立验证。

验证范围及方法

是次验证在2011年4至5月期间进行，目的是对本报告的完整性和整体质素，以及报告内数据的准确性作独立评估。在是次验证中，我们也把本报告内容与全球报告倡议组织 (Global Reporting Initiative) G3.1版可持续发展报告指南及「金融服务行业补充指引」(Financial Services Sector Supplement) 的标准披露要求作出比较。

SustainAsia所进行之验证范围只限于本报告内的数据，并不包括财务数据。

SustainAsia应用了AccountAbility之「五重实质性测试」(Five-Part Materiality Test)，从本报告（英文版）中挑选具代表性的内容及数据以作核实，核证过程包括核查报告内容、进行问卷调查、审阅相关文件和与恒生银行内有关人员面谈。

验证过程中，SustainAsia 对报告草稿给予了一些意见，并建议了一些轻微的调整及修改。我们也对恒生银行的企业责任管理和报告系统提出了一些建议。

结论

我们认为所挑选作评估的数据及内容均为准确，并认为本报告平衡、完整并准确地陈述恒生银行在2010年度的企业责任表现，并符合GRI应用评级B+的要求。

SustainAsia Ltd
行政总裁
彭佳仕

香港，2011年5月23日



SustainAsia Ltd
3905 Two Exchange Square,
Suite No. 7495
8 Connaught Place
Central, HONG KONG

T (852) 3667 9118
F (852) 3010 1285
E info@sustainasia.com
Company Registration No. 955342

www.sustainasia.com

GRI 索引表

战略及分析

| | | |
|-----|------------|---------------|
| 1.1 | 行政总裁的话 | 企业责任报告：行政总裁的话 |
| 1.2 | 主要影响、风险及机遇 | 企业责任报告：我们的进程 |

机构简介

| | | |
|------|-------------------------------------|---------------------|
| 2.1 | 机构名称 | 企业责任报告：有关报告 — 报告简介 |
| 2.2 | 主要品牌、产品，及/或服务 | 企业责任报告：我们的业务 |
| 2.3 | 营运架构，包括主要部门、营运公司、附属公司，以及合资公司 | 企业责任报告：我们的业务 — 关于我们 |
| 2.4 | 总部所在地 | 企业责任报告：有关报告 — 联络 |
| 2.5 | 业务营运所在国家，以及涉及主要业务或于此报告涵盖有关可持续性事项的国家 | 企业责任报告：我们的业务 — 关于我们 |
| 2.6 | 所拥有权的性质及法律形式 | 企业责任报告：我们的业务 — 关于我们 |
| 2.7 | 所服务的市场（包括地域分布、服务界别、以及客户/受惠者的类型） | 企业责任报告：我们的业务 |
| 2.8 | 机构的规模 | 企业责任报告：我们的业务 — 关于我们 |
| 2.9 | 汇报期内在规模、架构或所拥有权方面的重大转变 | 2010年没有重大转变 |
| 2.10 | 汇报期内所获奖项 | 企业责任报告：我们的表现 — 荣誉 |

报告规范

| | | |
|------|-----------------------------------------------------------------------|--------------------|
| 3.1 | 所提供资料的汇报期（例如：财政年度/历年） | 企业责任报告：有关报告 — 涵盖日期 |
| 3.2 | 最近一次报告的日期（如有） | 企业责任报告：有关报告 — 联络我们 |
| 3.3 | 汇报周期（年度、两年一度等） | 企业责任报告：有关报告 — 联络我们 |
| 3.4 | 查询此报告或其内容之联络人 | 企业责任报告：有关报告 — 联络我们 |
| 3.5 | 如何界定报告内容 | 企业责任报告：我们的进程 |
| 3.6 | 报告的界限（例如：国家、部门、附属公司、设施租用、合资公司、供应商）。详情请参考GRI的协议界限 | 企业责任报告：有关报告 — 报告范畴 |
| 3.7 | 报告范畴或界限的具体限制（有关解释范围，请参阅范畴） | 企业责任报告：有关报告 — 报告范畴 |
| 3.8 | 根据报告，按照合资公司、附属公司、设施租用、外判业务，以及其他单位，可有显著影响比较的机构实体的汇报基础 | 与去年相同 |
| 3.9 | 数据量度技巧及计算基础，包括于编译有关指标所作的假设及技术应用，以及其他于报告内的资料。解释不适用的原因，或与GRI的指标协议有大幅偏离。 | 与去年相同 |
| 3.10 | 资料重计及重计原因（例如：合并/收购、因应年份/时期、业务性质、测量方法） | 不适用，不需要重申 |
| 3.11 | 报告范畴、界限或所用的计算方法的重大转变应用于此报告 | 没有重大转变 |
| 3.12 | 于报告中有关标准披露的索引表 | 企业责任报告：其他资料 |
| 3.13 | 就报告有关的政策及现行的惯例寻求外界的验证 | 企业责任报告：其他资料 |

管治、承诺及参与

| | | |
|-----|--------------------------------------|-----------------|
| 4.1 | 管治架构，包括最高管治辖下的委员会，负责特定任务，如制定策略或机构监督。 | 企业责任报告：企业管治 |
| 4.2 | 说明是否最高管治机关的主席亦是行政成员 | 企业责任报告：企业管治 |
| 4.3 | 最高管治机关的独立性，如机构属单一董事会体系，说明会员人数和性别 | 企业责任报告：企业管治 |
| 4.4 | 向最高管治机关提出建议或方向的机制 | 年報第40頁：与本行股东之沟通 |

| | | |
|------|-----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| 4.5 | 最高管治机关成员、高层管理人员及行政人员的薪金(包括离职安排)与机构表现之间的关系(包括社会和环保表现) | 年报第80-95页:董事简介;高层管理人员简介;董事会报告书;年报第132页:董事薪酬 |
| 4.6 | 制定流程予最高管治机关,以确保没有利益冲突 | 年报第34页:董事买卖证券守则 |
| 4.7 | 厘定最高管治机关成员的资格及专业知识,就经济、环境及社会议题制定的策略 | 年报第32页:董事会成员 |
| 4.8 | 有关经济,环境,以及社会表现的使命或价值、操守准则及原则,及其推行状况 | 年报第32-38页:企业管治及其他资料;企业责任报告:行政总裁的话;我们的进程;我们的员工;我们的环保项目;我们的社区 |
| 4.9 | 最高管治机关对确定及管理有关经济,环境,以及社会表现成效的监督程序,包括相关的风险及机会,并遵守国际认可的标准、行为守则及原则 | 年报第32-38页:企业管治及其他资料;企业责任报告:我们的进程 |
| 4.10 | 评估最高管治机关本身表现的程序,特别是关于经济、环境及社会表现发展的成效 | 年报第35-38页:薪酬委员会及董事;高层管理人员及主要人员之薪酬 |
| 4.11 | 说明执行谨慎方针或原则 | 企业责任报告:企业管治及风险管理 |
| 4.12 | 对于外界有关经济、环境及社会宪章、原则或其他倡议活动的参与或支持 | 企业责任报告:行政总裁的话;企业管治;我们的环保项目 |
| 4.13 | 会籍 | 年报第80-95页:董事简介及高层管理人员简介 |
| 4.14 | 持份者的名单 | 年报第40页:与本行股东之沟通;企业责任报告:我们的进程 |
| 4.15 | 界定及挑选持份者 | 我们并没有明确报告挑选持份者的程序。有关界定及挑选持份者的资料,可参考企业责任报告。 |
| 4.16 | 持份者参与的方针,包括就持份者类别的参与次数 | 年报第40页:与本行股东之沟通;企业责任报告:我们的进程 |
| 4.17 | 持份者的参与过程中提出的主要事项及关注,机构如可回应有关事宜,包括透过报告 | 企业责任报告:我们的进程 |

经济表现

| | | |
|-----|--------------------------------------------|------------------------|
| | 管理方针披露 | 企业责任报告:我们的进程;企业管治 |
| EC1 | 产生和分配的直接经济价值 | 企业责任报告:我们的业务;我们的表现 |
| EC2 | 机构活动由于市场环境变化产生的财务问题和其他风险及机遇 | 企业责任报告:我们的环保项目(披露部份资料) |
| EC3 | 公司明确承诺的各种福利和补偿计划 | 没有披露 |
| EC4 | 政府给予的主要财政资助 | 本行于2010年并无收取政府任何财政资助。 |
| EC5 | 机构在各主要营运地点薪酬的标准起薪点与当地最低工资的比例 | 没有披露 |
| EC6 | 对本地供应商的支出 | 没有披露 |
| EC7 | 聘用本地人员的程序及自本地社区聘任高层管理人员的比例 | 年报第33页:董事会-委任、重选和罢免 |
| EC8 | 机构透过商业活动、实物捐赠或者免费,主要为大众利益而提供的基建投资及服务的发展与影响 | 企业责任报告:我们的社区贡献(披露部份资料) |
| EC9 | 重大的间接经济影响 | 没有披露 |

环境表现

| | | |
|-----|-------------------|---------------------------|
| | 管理方针披露 | 企业责任报告:我们的进程;企业管治;我们的环保项目 |
| EN1 | 所用物料的总量或用量 | 企业责任报告:我们的环保项目 |
| EN2 | 循环再造的输入物料 | 企业责任报告:我们的环保项目 |
| EN3 | 按照主要源头划分的直接能源耗量 | 企业责任报告:我们的环保项目;我们的表现 |
| EN4 | 按照主要源头划分的间接能源耗量 | 企业责任报告:我们的环保项目 |
| EN5 | 透过环境保育及提高效益而节省的能源 | 没有披露 |

| | | |
|------|------------------------------|----------------------------------------------|
| EN6 | 提供具能源效益或用可再生能源为本的产品的項目 | 没有披露 |
| EN7 | 减少间接能源耗量的措施 | 没有披露 |
| EN8 | 按源头划分的总耗水量 | 企业责任报告：我们的环保项目 |
| EN9 | 水源取用 | 不适用 - 与我们的业务无关 |
| EN10 | 循环再用及重复使用的总耗水量 | 不适用 - 与我们的业务无关 |
| EN11 | 在受保护区或在其毗邻地区的土地位置及面积 | 不适用 - 我们的业务位于已发展的商业区。 |
| EN12 | 对受保护地区生物多样性的重大影响、受保护或修复的栖息地、 | 不适用 - 我们的业务都位于已发展的商业区，对生物多样性和面临绝种危险的物种无明显影响。 |
| EN13 | 管理对生物多样性的影响及受影响的面临绝种危险的物种 | |
| EN14 | | |
| EN15 | | |
| EN16 | 直接及间接温室气体的排放重量 | 企业责任报告：我们的环保项目（披露部份资料） |
| EN17 | 其他相关间接温室气体的排放重量 | 企业责任报告：我们的环保项目 |
| EN18 | 减少温室气体排放的措施 | 没有披露 |
| EN19 | 臭氧消耗物质排放 | 不适用 - 与我们的业务无关 |
| EN20 | 氮氧化物、硫氧化物及其他重要气体的排放 | 不适用 - 与我们的业务无关 |
| EN21 | 水源排放 | 没有披露 |
| EN22 | 废物总重量的种类及处置方法 | 企业责任报告：我们的环保项目 |
| EN23 | 泄漏危险物质的数目及体积 | 不适用 - 与我们的业务无关 |
| EN24 | 危险废物 | 不适用 - 与我们的业务无关 |
| EN25 | 污水排放及径流 | 不适用 - 与我们的业务无关 |
| EN26 | 减低产品和服务对环境影响的项目 | 企业责任报告：企业管治；我们的客户及供应商 |
| EN27 | 售出产品而回收其包装物料的百分比 | 不适用 - 与我们的业务无关 |
| EN28 | 因违反环境法例及规则而被罚款和制裁 | 2010年，本行没有因违反环境法例及规则而被罚款和制裁。 |
| EN29 | 运送产品对环境造成的重大影响 | 没有披露 |
| EN30 | 环保开支及投资 | 没有披露 |

劳工措施及合理工作条件

| | | |
|------|------------------------------------------------|----------------------|
| | 管理方针披露 | 企业责任报告：我们的进程；我们的员工 |
| LA1 | 按雇佣类型、雇佣合同及地区，根据性别分类的员工总数 | 企业责任报告：我们的员工 |
| LA2 | 按年龄组别、性别及地区划分的新聘及流失雇员的总数及比率 | 没有披露 |
| LA3 | 按主要业务划分，只提供全职雇员（不给予临时或者兼职雇员）的福利 | 没有披露 |
| LA4 | 受集体谈判协议保障雇员的百分比 | 没有披露 |
| LA5 | 业务营运有重大变动时的最短通知期 | 没有披露 |
| LA6 | 正式安全健康委员会管理层与员工的参与百分比 | 没有披露 |
| LA7 | 工伤、职业病、损失工作日及缺勤的比率以及因工死亡人数 | 本行于2010年没有员工因工死亡。 |
| LA8 | 为协助雇员、雇员家属或者社区成员而推行的，关于严重疾病的教育、培训、辅导、预防与风险监控计划 | 没有披露 |
| LA9 | 与工会达成的正式协议所涵盖的健康安全事宜 | 没有披露 |
| LA10 | 按雇员类别划分，每名雇员每年受训的平均时数 | 企业责任报告：我们的员工（披露部份资料） |
| LA11 | 加强雇员的持续职业发展能力及协助雇员转职的技能管理及终生学习课程 | 企业责任报告： 我们的员工 |
| LA12 | 接受定期绩效考核及职业发展计划的雇员的百分比 | 没有披露 |

| | | |
|------|---------------------------------------|------|
| LA13 | 按性别、年龄组别和少数族裔及其他多元性指标划分，管理层员工和普通雇员的细分 | 没有披露 |
| LA14 | 按雇员类别划分，男性与女性的基本薪金比率 | 没有披露 |
| LA15 | 育儿假后恢复工作的比率 | 没有披露 |

人权

| | | |
|------|-------------------------------------------|------------------------------|
| | 管理方针披露 | 企业责任报告：我们的进程；我们的员工；我们的客户及供应商 |
| HR1 | 载有人权条款或已通过人权审查的重要投资协议的百分比及数目 | 没有披露 |
| HR2 | 经受过人权审查的供应商的百分比 | 没有披露 |
| HR3 | 雇员在作业所涉及的人权范围内的相关政策及程式方面受训的总时数，以及受训雇员的百分比 | 没有披露 |
| HR4 | 歧视个案及所采取的行动 | 2010年，本行没有任何个案。 |
| HR5 | 结社自由及集体谈判 | 没有披露 |
| HR6 | 消除童工的措施 | 2010年，本行没有任何个案。 |
| HR7 | 消除强制劳工的措施 | 没有披露 |
| HR8 | 为保安人员提供有关人权事宜的培训 | 没有披露 |
| HR9 | 违反原居民权利事件 | 没有披露 |
| HR10 | 受人权审查的事件 | 没有披露 |
| HR11 | 与人权有关的申诉事件 | 没有披露 |

社会

| | | |
|------|-----------------------------------|-------------------------------------|
| | 管理方针披露 | 企业责任报告：我们的进程；企业管治；我们的客户及供应商；我们的社区贡献 |
| SO1 | 与社区事务有关的评估和管理工作的核心思路、评估和管理范围以及有效性 | 企业责任报告：我们的客户及供应商，我们的社区贡献 |
| SO2 | 与贿赂有关风险的百分比及数目 | 没有披露 |
| SO3 | 参与反贿赂培训员工的百分比 | 没有披露 |
| SO4 | 贿赂个案及所采取的回应行动 | 没有披露 |
| SO5 | 对公共政策的立场及在公共政策发展方面的参与 | 没有披露 |
| SO6 | 政治捐助的数目 | 没有披露 |
| SO7 | 就反竞争行为提出法律行动的数目 | 没有披露 |
| SO8 | 因违反法例及规则而受重大罚款及制裁 | 没有披露 |
| SO9 | 对当地社区有重大潜在或实际负面影响的行动。 | 没有披露 |
| SO10 | 预防和缓解对当地社区有重大潜在或实际负面影响的措施。 | 没有披露 |

产品及服务责任

| | | |
|-----|--------------------------|------------------------|
| | 管理方针披露 | 企业责任报告：我们的进程；我们的客户及供应商 |
| PR1 | 产品及服务对安全与健康的影响及违例个案 | 没有披露 |
| PR2 | | |
| PR3 | 产品及服务资讯 | 没有披露 |
| PR4 | 违反有关产品及服务资讯及标签的规则 | 没有披露 |
| PR5 | 客户满意度管理措施，包括调查客户满意程度的结果 | 企业责任报告：我们的客户及供应商 |
| PR6 | 为遵守市场推广相关法律法规、自愿守则而设立的计划 | 没有披露 |
| PR7 | 违反有关市场推广通讯的标准 | 没有披露 |
| PR8 | 有关违反客户私隐及遗失客户资料的投诉 | 没有披露 |

| | | |
|-----|----------------------|------|
| PR9 | 违反有关提供及使用产品／服务的法例及规则 | 没有披露 |
|-----|----------------------|------|

金融服务界披露

| | | |
|------|----------------------------------|----------------------------------|
| FS1 | 采用的环境及社会政策 | 企业责任报告：企业管治 |
| FS2 | 评估环境及社会风险 | 企业责任报告：企业管治 |
| FS3 | 监察客户执行及遵守环境及社会规定 | 企业责任报告：企业管治；我们的客户和供应商 |
| FS4 | 提高员工执行环境及社会政策及程序的能力 | 企业责任报告：企业管治 |
| FS5 | 在环境及社会风险及机遇方面，与客户／业务夥伴的相互影响 | 企业责任报告：企业管治；我们的客户和供应商 |
| FS6 | 各项业务所占的百分比（按特定地区、规模及行业划分） | 企业责任报告：我们的业务 |
| FS7 | 为带来明确社会利益而设计的产品和服务 | 没有披露 |
| FS8 | 为带来明确环境利益而设计的产品和服务 | 没有披露 |
| FS9 | 评估执行环境及社会政策的审计及风险评估程序 | 企业责任报告：企业管治 |
| FS10 | 在环境或社会事宜上与其投资组合中的公司相互影响（按百分比及数目） | 没有公开此项资料 - 所有附属公司均包含于集团可持续发展政策内。 |
| FS11 | 须经环境或社会筛选的资产的百分比 | 没有披露 |
| FS12 | 应用于持有股份在在环境或社会事宜上的投票政策 | 没有披露 |
| FS13 | 在人口密度低或贫困地区的接触点 | 不适用 - 本行主要在香港营运。 |
| FS14 | 改善弱势社群享用金融服务的举措 | 企业责任报告：我们的客户和供应商 |
| FS15 | 公平设计及销售金融产品和服务的政策 | 企业责任报告：我们的业务 |
| FS16 | 提高金融知识的举措 | 企业责任报告：我们的社区贡献 |