

2012年企业责任报告

同根同心



 恒生銀行

 用心服务八十年



我们的报告



报告简介

恒生银行企业责任报告（报告）阐述恒生银行作为金融界中的企业公民，所秉持的原则及推行的工作，以及与主要持份者的关系。

报告详述本行在2012年内支持可持续发展原则的各项工作，重点为持份者所关注的项目，包括恒生在经济、环境及社会各方面的可持续发展。本报告是恒生2012年年报“企业责任”部份的补充。

报告范畴

报告的内容，围绕恒生在香港营运而衍生的重要可持续发展议题。

量度数据的方法及计算的基础载列于数据表旁。财务数据乃摘自本行截至2012年12月31日的经审核年度账目，或根据该账目编制。

报告的范围及量度方法与过往相若。以往报告所提供资料如有任何重申，均会适当地加以阐述并说明原因。

涵盖日期

财务资料涵盖2012年1月1日至12月31日之数据；除特别列明外，其他资料的涵盖日期相同。

涵盖范围

除特别列明外，报告涵盖恒生银行的香港业务，不包括恒生银行的内地业务。报告涵盖恒生银行直接控制的业务，以及载述本行在提高可持续发展意识以及推动相关发展时，为员工、客户、供应商、业务伙伴及社区所付出的努力以及举办的活动。

报告指引

除特别列明外，本年度的报告所载列的所有财务数据与企业数据可以直接与本行去年的报告比较。本报告乃参考国际认可的“全球报告倡议组织”(GRI)之指引(G3.1)并根据其报告框架编制。

报告审核

本报告经独立认证并已达成“全球报告倡议组织”A+级应用水准。请[按此](#)查阅由认证机构发出的验证声明。

联络我们

来自不同处部的CSR Sustainer均负责搜集资料，经谘询各团队及员工后，得出报告中的数据。自2006年起，恒生银行每年均发表网上版企业责任报告，而上一份报告于2012年4月出版。

过往的报告刊载于恒生银行网站

(<http://bank.hangseng.com/1/2/about-us/corporate-responsibility>)

联络

何卓惠

企业责任主管

电话：(852) 2198 4234

电邮：alisonho@hangseng.com

吴凯霖

企业责任经理

电话：(852) 2198 2157

电邮：bonnieng@hangseng.com

地址：

香港德辅道中83号

恒生银行总行

欢迎就本企业责任报告 [发表意见](#)。

[重要声明及互联网私隐政策声明](#)

©恒生银行有限公司

汇丰集团成员



行政总裁的话



1933年3月3日，一间小银号于上环开业，自此恒生一直待客以诚，视每位客人为上宾。80年来，我们恪守承诺，秉承创办人的优良传统，不单用心服务顾客，更用心服务社群，今日更成为全球50大上市银行之一。作为负责任的企业公民，我们以身作则，推动可持续发展，达至国际水平。

恒生每年发表的企业责任报告详述了本行在推动可持续发展的各项举措及成效。

自2010年起，我们的企业责任报告开始采用「全球报告倡议组织」(GRI)报告指引，成为全港首间符合此国际公认指引的本地银行。我们欣然宣布，恒生的2012年企业责任报告连续第二年达至A+应用评级（此为最高之公布要求）。

恒生2012年在其他企业责任方面的成就包括：成为唯一获列入Corporate Knights「全球100大可持续发展企业」的香港公司、献出超过25,000小时参加义工服务，以及透过支持150个教育项目及工作坊，让超过280,000青少年受惠。

我们自2007年起与长春社合办的「恒生云南沼气计划」，在去年中国国际公共关系协会(CIPRA)主办的「第十届中国最佳公共关系案例大赛」荣获社区关系金奖。

我们与本地社福及环保团体紧密合作，并与本地社群有深厚连系，其中包括在过去25年一直跟我们维持紧密合作伙伴关系的香港公益金。

我们积极与持份者建立稳固关系，包括协助员工订立个人及专业发展，故于2013年获「Randstad企业大奖」嘉许为香港「银行及金融服务界最具吸引力雇主」及在香港所有公司中位列第四。

持续不明朗的全球经济，为营商带来挑战，可持续增长措施对香港和各地企业亦将日益重要。我们将会继续坚守信念，用心服务，与不同持份者衷诚合作，延续恒生的「永恒生长」。

李慧敏
副董事长兼行政总裁
2013年5月



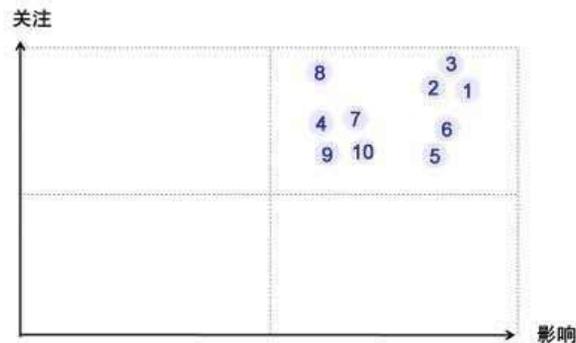


- > 持份者的参与
- > 持续不断进步
- > 恒生的企业责任矩阵

维持高水平的企业责任是可持续增长策略中不可或缺的一环，这正是恒生能成为具领导地位的本地银行的重要原因。

管理可持续发展事宜需要平衡不同的观点和期望。为竭力达至可持续增长，我们重视优质服务，在各项工作中每天都为客户、员工和社区发挥更佳表现。

重要可持续发展议题图表



恒生致力以身作则支持可持续发展，并竭力达至国际水准。

我们认为成功是指基于诚信、创新求进及财务实力等核心价值提供卓越服务，从而在利润和业务增长方面超越持份者的期望。

把企业责任视为整个营商过程的要务，是达至成功的最好方法（参阅「恒生的企业责任矩阵」一表），而且不断寻求新方法和更有效的途径，让客户、员工及本地社区一同参与。我们既重视营商，也着重不断精炼我们的长远发展策略。

周全的策略有助我们推行妥善的风险管理、找出有空间提高效率 and 扩展商机的领域。除了经济表现外，持份者对金融服务行业的社会及环保表现日益重视，故周全的策略也能提升我们的竞争力。

持份者的参与

我们采取多种「自上而下」及「自下而上」的方法，鼓励持份者作出开放、积极及有效的参与。我们的持份者包括客户、员工、股东、供应商及业务伙伴、监管机构及社会大众。

为加强持份者的参与，我们致力妥善管理风险，并保持我们在市场的领导地位。为此，我们及早识别和回应新的市场趋势，既要顾全各式各样的期望、意见和目标，亦要为我们的业务和持份者争取长远的利益。

主要持份者	主要参与方式
1. 客户	<ul style="list-style-type: none"> 客户满意度调查 客户关系经理探访客户
2. 股东	<ul style="list-style-type: none"> 财务报告 股东通知书 股东周年大会
3. 员工	<ul style="list-style-type: none"> 员工意见调查 小组讨论会 会议面谈 表现评核 义工活动
4. 分析员	<ul style="list-style-type: none"> 业绩公布 高级管理人员会议 与财务总监、经济师及分析员面谈
5. 业务伙伴	<ul style="list-style-type: none"> 报告 会议 探访
6. 监管机构	<ul style="list-style-type: none"> 会议 合规报告
7. 传媒	<ul style="list-style-type: none"> 新闻发布会 新闻稿 媒体访问 业绩公布
8. 非政府团体	<ul style="list-style-type: none"> 公益活动 赞助及捐款 会议 企业责任讲座
9. 专业团体	<ul style="list-style-type: none"> 会议 探访 会籍
10. 供应商	<ul style="list-style-type: none"> 供应商管理程序

持续不断进步

担当负责的企业公民并非一次性的目标，而是持之以恒的过程，需要监察和坚持，以及不断改进的决心。我们努力遵照国际公认的「全球报告倡议组织」(GRI)指引编制企业责任报告，以标准的程序评估进度，并以所得评级为基准，与香港的大型上市企业和世界各地著名的金融机构看齐。

除「全球报告倡议组织」的要求外，2012年企业责任报告的内容和框架也反映了其他因素，包括：

- 由CSR Sustainer在工作坊议定的重要议题
- 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比较表现的量度基准
- 采用企业责任矩阵
- 参考ISO 14001

我们一直鼓励所有员工主动把企业责任视为经营或决策过程和实际行动的核心。近期主要措施包括自2011年起从各部门的管理人员中委任首批CSR Sustainer，并在2012年举行CSR Sustainer工作坊，藉以进一步提升我们在企业责任方面的表现。

(参阅「企业责任最佳常规：由内而外建立责任文化」一表)

企业责任最佳常规：由内而外建立负责任文化

为进一步鼓励员工支持我们在企业责任方面的策略，我们于2011年从各部门的高层员工中委任「CSR Sustainer」。这些同事的主要责任包括：

- 确保我们日常业务的营运符合可持续发展理念
- 收集和记录相关数据编制企业责任报告
- 主动建议和推广新的可持续发展项目

2012年，我们举办跨部门的CSR Sustainer工作坊，目的是帮助员工认清我们的主要企业责任议题，以及怎样进一步提高内外持份者的参与。

其他鼓励内部员工履行企业责任的措施，包括为员工举办两个企业责任讲座，邀请嘉宾就企业参与社区发展和环境发展项目分享经验。

可持续的成功业务：基础原则及核心价值

我们的营商方式反映我们的核心价值。这些价值影响我们的决策过程、政策和行动，也是我们所秉持的基础原则 — 坚定不移地提供优质服务。

基础原则

优质服务：对所有持份者提供优质服务，是我们达至长远业务成功的基础。

核心价值

勇于以正直诚实行事：我们在日常工作中勇于以正直诚实行事，在任何压力下，也要坚持正确的事情。我们敢于在不违背我们的业务所建基的道德标准及诚信下作出决定。我们的员工是可靠，包容不同意见和文化，与客户、社区及彼此之间保持连系。（参阅本报告「我们的承担：员工 — 可靠、开放、连系」部份）

财务实力：我们保持稳健的财务基础，因此能够为股东创造长远的价值，并透过经济增长，以及支持社会及环保发展，对社会福祉作出最大贡献。

领导及创新：我们是香港具领导地位之本地银行，拥有优越品牌、庞大分行网络及客户群。我们在本地市场，以擅于经营业务及发展创新产品和服务见称。我们言行一致，推行可持续发展和履行企业责任。

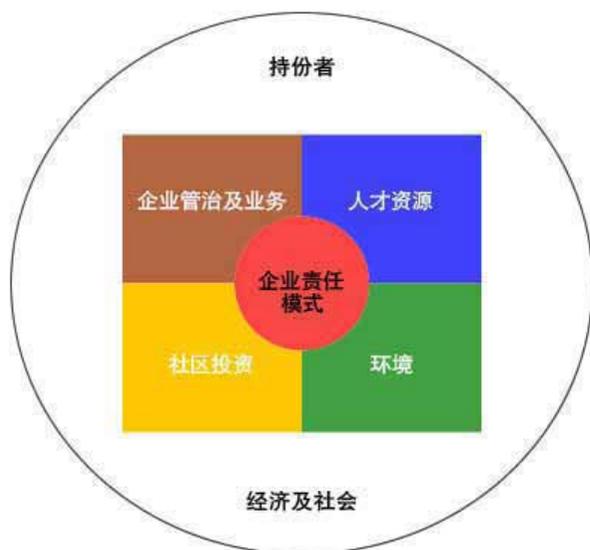
高透明度及有效沟通：我们的信誉昭著，因我们向持份者提供可靠的资料。我们继续发展全新及有效的方法，帮助持份者了解自己的优次和关注，并清晰地传达有关本行业务的一切相关事宜。我们透过开放交流建立忠诚及信任，与客户、业务伙伴和社区团体建立长远伙伴关系。



恒生的企业责任矩阵

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 • 坦诚沟通 • 客户满意度监测 	<p><u>直接</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • 多元和包容 • 保留人才 • 培训 • 健康及安全 • 工作与生活平衡 • 员工参与 <p><u>间接</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • 供应链管理 • 客户关系
环境	社区投资
<p><u>直接</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • 环保项目 • 环保教育 • 采购及资讯科技 • 物业管理 • 环境报告 <p><u>间接</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • 信贷指引 • 供应链管理 	<p><u>直接</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • 捐献 • 赞助 • 参与义务工作 • 社区合作伙伴 <p><u>间接</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • 以身作则

恒生的企业责任模式





我們的业务



- > 关于我们
- > 我们的工作

关于我们

恒生银行创立于1933年，现为是香港最大的上市公司之一，以市值计（于2012年底为港币2,269亿元），为全球50大上市银行，我们共有近10,000名员工，在香港透过约220个网点，服务300多万人，即逾半香港成年人口。我们是唯一在港铁网络提供全面服务的银行，网点遍布72个港地铁站。本行于中国内地的深圳设有1间分行，经营外汇批发业务，并于澳门及新加坡设有分行，以及于台北设有代表处。

本行于2007年成立内地全资附属公司恒生银行（中国）有限公司，总部设于上海，在北京、上海、广州、深圳、东莞、福州、南京、杭州、宁波、天津、昆明、佛山、中山、惠州、厦门、珠海及江门共设有46个网点。

本行的全资附属公司恒生证券与广东省的广州证券合作，经营一间提供投资顾问服务的合营企业 — 广州广证恒生证券投资咨询有限公司。

我们亦持有兴业银行（中国内地国有银行）的10.9%股权，以及烟台银行（山东省最大的商业银行之一）的20%股权。

恒生是汇丰集团的主要成员。该集团乃全球最大的银行及金融服务机构之一。



我们的工作

本行的业务可分为零售银行及财富管理业务、企业及商业银行业务、财资业务、其他业务及内地业务。

香港及其他业务分部

零售银行及财富管理业务

零售银行及财富管理业务提供广泛的产品及服务，以配合个人客户对个人银行、消费贷款及财富管理之需要。银行及贷款服务包括往来及储蓄户口、定期存款、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。

企业及商业银行业务

企业及商业银行业务包括提供金融服务存贷、付款/收款及商业现金管理、国际贸易融资、人民币商业银行业务、保险及财富管理，以及全面为企业及商业客户设计合适之财务方案。

财资业务

财资业务主要从事信贷、利率、外汇、货币市场和证券服务方面的财资管理服务，亦负责管理恒生之资金、流动性，以及其他由银行业务所衍生之市场风险。

其他业务

其他业务主要为管理股东资金、行址投资、物业投资、股票投资及后偿债项资金。

中国内地业务分部

内地业务

内地业务包括恒生（中国）的业务（主要为内地客户提供零售及商业银行业务），以及本行在内地联营公司之应占溢利。





我们的承担 表现



> 我们的表现

> 奖誉

我们保持本地具领导地位的本地银行，提供优质服务，并以超越客户和其他主要持份者的期望，推动本行业务的可持续增长：透过缴税、创造就业机会、为股东增加价值、为客户提供更完善的财富管理服务等，以及参与和支持各式各样的社区项目等，我们对经济、社会和环境发展作出直接和非直接的贡献。

我们的表现

财务状况	2012	2011 ^Δ	2011 比较 2012
营业溢利 (十亿港元)	15.6	14.2	+1.4
股东应得溢利 (十亿港元)	19.4	16.9 ^Δ	+2.5
股东资金 (十亿港元)	92.3	79.6 ^Δ	+12.7
总资产 (十亿港元)	1077.1	975.7 ^Δ	+101.4
总负债 (十亿港元)	984.8	896.0 ^Δ	+88.8
每股盈利 (港元)	10.16	8.83 ^Δ	+1.33
每股股息 (港元)	5.30	5.20	+0.10
平均股东资金回报率 (%)	22.9	22.7 ^Δ	+0.2 百分点
平均总资产回报率 (%)	1.9	1.8	+0.1 百分点
成本效益比率 (%)	34.4	35.0	-0.6 百分点
平均流动资产比率 (%)	36.9	33.6	+3.3 百分点
资本充足比率 (%) – 截至12月31日	14.0	14.3	-0.3 百分点
核心资本比率 (%) – 截至12月31日	12.2	11.6	+0.6 百分点
经济			
税项支出 (十亿港元)	2.7	2.4	+0.3
员工数目 (12月31日 – 等同全职雇员)	9,680	9,834	-154
员工薪酬及福利 (十亿港元)	4.1	3.9	+0.2
股东数目 (12月31日)	20,282	20,252	+30
社区			
客户数目 (12月31日 – 百万) [^]	3.2	3.1	-
义工服务时数	> 25,000	25,000	-
慈善捐款及社区赞助总额 (百万港元)	21.5	25	-
环境表现			
	2012 [#]	2011 [*]	2012 比较 2011 (%)
温室气体排放量总计 (千公吨 二氧化碳) 附注甲	24.34	23.48	3.69%
耗电量 (千兆瓦小时)	36.61	36.22	1.07%
耗煤气量 (千兆瓦小时)	0.33	0.40	-18.67%
耗水量 (千立方米)	65.90	68.22	-3.39%

数据涵盖范围：恒生银行之香港业务。



△ 重申

* 2010年10月1日至2011年9月30日

2011年10月1日至2012年9月30日

^ 只包括个人客户

附注甲 包括电力及其他燃料的温室气体排放量

我们非直接的经济贡献包括为中小企业提供强有力的支持。透过合作，藉以支持本土经济，为本地创造更多就业机会和财富。

其他非直接的经济贡献包括我们的全资附属公司恒生指数有限公司所作的贡献。该公司于1984年成立，并编算及管理多项市场指标，包括本行于1969年推出的恒生指数。恒生指数是香港股票市场的主要基准指标，亦为世界最重要金融市场的主要指标之一，地位相当于纽约道琼斯指数及伦敦富时指数。整个恒生指数系列对香港、中国内地和世界各地的上市公司融资平台提供支持。

荣誉

荣誉	
香港最佳本地银行（连续13年） 《财资》	
香港最佳本地现金管理银行 香港最佳本地贸易融资银行 《Asian Banking and Finance》	
香港最佳本地私人银行（连续第3年） 最佳服务 - 特级富裕客户组别（以资产净值区分） 《Euromoney》	
信誉品牌金奖 - 银行（香港） 信誉品牌金奖 - 信用卡发卡银行（香港） 《读者文摘》	
中小企业最佳拍档奖 香港中小企业总商会	
亚洲最佳公司治理奖 《21世纪经济报道》	



评级

穆迪投资服务		
恒生银行	长期存款（港元及外币）	Aa2
	短期存款（港元及外币）	Prime -1
	银行财务实力	B
	前景	稳定
恒生中国	长期存款（人民币及外币）	A3
	短期存款（人民币及外币）	Prime -2
	银行财务实力	D-
	前景	稳定

标准普尔		
恒生银行	长期信贷（港元及外币）	AA-
	短期信贷（港元及外币）	A-1+
	前景	稳定
恒生中国	长期信贷（人民币及外币）	AA-
	短期信贷（人民币及外币）	A-1+
	前景	稳定

- 《Corporate Knights》的「全球100大可持续发展企业」— 并为该排行榜中唯一入选的香港公司。
- 成为香港首间凭其企业责任报告达至「全球报告倡议组织」A+应用评级(此为最高之公布要求)的本地银行 (2011年企业责任报告)
- 全港首间获纳入道琼斯亚太区可持续发展指数成份股的本地银行 (2011年)
- 全港首间所有办公室及分行均取得ISO 14001认证的本地银行 (2011年)
- 连续11年成为「富时全球社会责任指数」成份股
- 自「恒生可持续发展企业指数」于2010年推出起成为其成份股
- 连续10年获香港社会服务联会嘉许为「商界展关怀」机构





> 风险管理

> 负责任的银行服务

作为具领导地位的本地银行，我们的信誉建基于营商诚信，以及向持份者提供具透明度的资讯。我们致力维持高水平的企业管治，遵守所有相关法律、法例、指引及行为守则的条文及精神。若当地的法律要求较本行政策的标准宽松，在与当地法律无抵触或冲突的情况下，我们会遵守本行所订定的较高标准。我们与本地监管机构通力合作，提供全面协助，以发展和提高行业标准。

我们确保前线员工以合乎道德、诚实和负责任的手法经营业务，并维持我们的商誉。我们提供在职培训，课题涵盖银行监管及行为守则；行贿及受贿、洗黑钱、内幕交易等非法活动；以及平等机会和资料保障等。我们亦设有完善的系统，确保员工适当运用和保护所有资料，尤其是客户资料。

我们制订健全的程序了解和评估我们的客户，务求减低与涉及洗黑钱、恐怖活动、妄顾环境的经营手法、强迫劳动或聘请童工，以及侵犯原住民权利或人权的个人或机构建立业务关系之风险。

我们也以融资政策，奖励那些致力为环境带来正面影响的客户。

我们致力实施高水准的企业管治，包括遵循香港金融管理局发布之《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。我们亦定期对企业管治架构进行检讨及改进（如适用），以确保符合国际及本港之最佳常规。^{附注乙}

董事会

于2013年3月20日，董事会共有16位董事，包括2位执行董事及14位非执行董事。董事会成员中共有5位女性（1位执行董事及4位非执行董事），所占比例乃恒生指数成份股公司之中的第二高者（31.3%），亦为总部设于香港的公司之中的最高者。我们的董事会包括9位独立非执行董事，因此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本行高级管理层之运作。

董事会已制定了董事会多元性政策，该政策当中列明本行绝不容忍任何涉及偏见、歧视和骚扰之行为。各董事来自不同背景，拥有商业、银行及专业等各领域之专长。不论个别董事或董事会全体董事均拥有适当的经验、才能及个人特质，以充份及有效地履行其责任。此外，董事会全体董事均对本行进行的各项重大业务及与该等业务相关的风险，具备充份及专门知识，以确保有效管治及监督。

董事会辖下委员会

董事会辖下设立5个委员会，分别为执行委员会、审核委员会、风险委员会、薪酬委员会及提名委员会。各委员会均订有明确之书面职权范围，列明其有关权力与职责。



恒生董事会

16位董事

- 2位执行董事

- 14位非执行董事（9位为独立非执行董事）

2012年召开9次会议^{附注丙}



附注乙：有关本行在执行和实践这方面工作的详情已载于2012年年报内之「企业管治及其他资料」部份。

附注丙：于2012年，董事会共召开8次常规会议及1次策略研讨会。

附注丁：于2012年，执行委员会共召开12次常规会议及1次非常规会议。

附注戊：风险委员会于2012年12月成立。

附注己：提名委员会于2012年3月成立。

恒生银行（中国）有限公司 — 企业管治架构附注
 恒生银行（中国）有限公司（「恒生（中国）」）于2007年成立，遵循适用于外资银行于中国内地成立子公司的各项条例及规则。

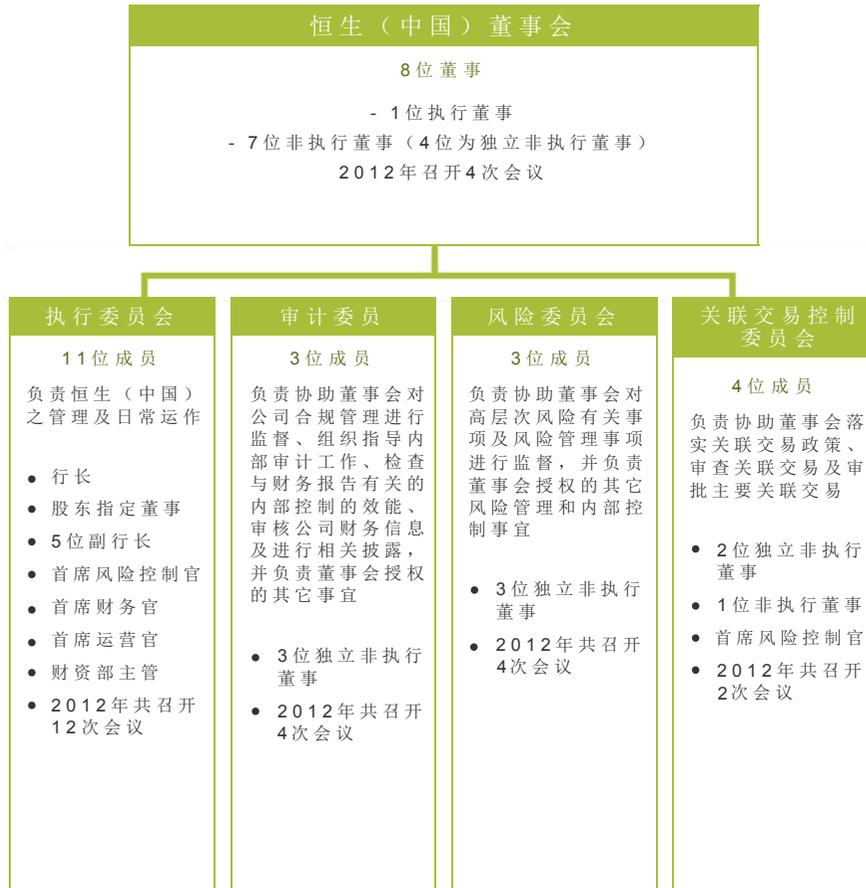


董事会
 于2012年12月31日，恒生（中国）董事会共有8位董事，包括1位执行董事（兼任恒生（中国）副董事长兼行长）及7位非执行董事。在7位非执行董事中，4位是独立非执行董事。

董事会会议
 董事会于2012年共召开四次会议。

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
 董事会辖下有四个委员会：执行委员会、风险委员会、审计委员会及关联交易控制委员会。各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
 恒生（中国）有一位监事，由股东任命，并须向股东汇报，亦须出席所有董事会会议。恒生（中国）的监事于2012年出席了所有董事会会议。

附注：本报告中就恒生（中国）提供的所有资料均属补充资料。

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。

内部稽核职能就风险管理、管治及监控架构（包括财务监控），向本行高层管理人员及审核委员会提供独立及客观之意见，务求透过改善程序及监控之建议，加强及完善本行之运作。内部稽核职能会透过系统及规范之形式，评估及完善风险管理、监控及管治等程序之效能，从而协助高层管理人员能在既定之承担风险选择内，以及根据本行之道德标准、价值观及规范而达至业务目标。

本行设有风险委员会，直接向执行委员会汇报，主要负责高层次风险相关事宜、风险承受水平及能力、策略性收购或出售建议的相关风险事宜、高层管理人员提供之风险管理报告、本行风险管理架构及内部监控与合规制度之成效。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2012年年报的「企业管治及其他资料」、「财务概况」及「2012年财务报表」部份。

本集团的服务指南订有新产品的开发及审批程序，以确保新产品和服务在推出之前经过审核，并能切合客户需要。作为风险管理委员会下的小组，所有新产品及现有产品主要改动的建议将交由产品监察委员会考虑。经委员会进行审批后，相关文件将提交风险管理委员会的会议上正式签核。

我们就关键业务运作及重大风险制订业务应变计划，内容包括后备营运中心安排、结算及交收服务应变计划等，以确保与市场运作相关的重要功能继续如常运作。

至于环境风险的相关事宜，我们遵守汇丰集团的可持续风险要求。环境风险涵盖因意外或蓄意行动而损害自然环境的风险。

我们在这方面的主要风险来自企业及商业借贷决定的间接影响。我们支持国际负责任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（请参阅下文「负责任的银行服务」部份）。我们亦要求信贷评估管理人员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。

合规条例监管

本行要求各级同事致力维护高素质、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。任何司法管辖地区如在合规要求上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

为确保本行以最高的道德及专业操守水平营运，所有员工均须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，并列明所有员工须予遵守之道德标准及价值观，范围涵盖与法例、监管及道德有关之事项，其中包括但不限于防止贿赂、资料运用、内幕交易及个人投资交易、个人利益、员工在外间担任董事或职务及平等机会政策等。

员工意识

要确保所有员工都能遵守法律及监管条例，以及防止各类非法活动，如诈骗及清洗黑钱，最关键的方法是透过培训，让员工保持高度警觉。所有员工必须完成「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。其他合规培训课程包括有关平等机会、资料私隐、职业安全健康、打击清洗黑钱及银行营运守则的课程。所有管理层员工已接受相关培训。业务经理更须负责提醒休假的员工在返回岗位后完成相关培训。

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，鼓励员工举报可疑的内部违规或欺诈活动。

打击清洗黑钱

本行严格遵循高标准，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框架，以符合上市规则及其他监管之要求。此框架设有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。此框架及其有效性会按照既定程序，定期予以检讨。

保障资料私隐

为维持良好企业管治的声誉，与客户建立互信，以维持持久的业务关系，我们视保障客户个人及其他资料的私隐为首要任务之一。我们遵守所有保障资料私隐的法例，并制订「保障私隐原则」，指导员工如何保障客户的私隐。相关的内部程序指南已载有处理及保障客户资料的具体程序。

我们的合规总监和资料保护主任负责监督保障资料私隐的事宜。我们在职能或业务单位层面委任资料管理主任，以推行资料保障的工作，并提供有关最新指引或发展的消息。我们在员工内联网上开设了相关资讯的专区，让员工获悉保障个人私隐的最新内部和外部监管要求。

平等机会、反歧视及保障人权

我们完全遵守香港劳工法例及内部守则，并采取评估与潜在新客户及供应商之关系，务求令任何能促使间接损害个别劳工权利或违反人权的风险减到最少。

我们提供多项的员工培训，让员工认识与业务有关的平等机会、多元文化及共融的人权课题，建立积极的工作环境。有关平等机会政策和培训的详情可见于本报告内「我们的承担：员工」部份。

负责任的银行服务

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。

在批核信贷的过程中，我们会不时评估相关业务对环境的影响。只在极为特殊的情况，有充分理由支持下，才能获准偏离我们已订立的政策。一般而言，在这些个案中，信贷批核协议会要求客户在目标日期之前达到我们的环保标准。倘客户未能实施明确的措施以达至该等要求，我们会采取行动退出相关的信贷安排。

我们遵守赤道原则。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。我们亦对化工、能源、林业、供水基建、采矿及金属等可能影响环境的行业，订定特别的融资指引（参阅「负责任的融资」一表）。我们亦已制订防御设备政策，订明如何处理经营武器交易的企业。

鼓励改善环境

「恒生绿色融资计划」旨在为珠三角地区的香港厂商提供资金，用作购置厂房设备以提升能源效益及减低污染。

企业客户已获香港生产力促进局评估及认可其项目有助提升能源效益及减少污染，我们会提供高达100%的设备融资及其他优惠，包括商务卡年费豁免及一般保险产品保费折扣等。为支持环保，我们在计划下每批出1,000港元贷款，即会捐出1港元善款予由香港生产力促进局管理的环保基金，用于环保推广活动，受惠机构包括香港地球之友、绿色力量及世界自然基金会香港分会。



负责任的融资

恒生推广可持续发展的营商方式，在作出借贷或投资决定时，会审慎评估潜在的环境及社会风险。这方面的具体指引包括：

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，特别从可持续发展的角度出发。

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，以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。

防御设备行业

向制造和销售武器的企业表明立场。

我们的入职培训包括有关环境及社会政策的培训课程，务使员工在我们的各项业务上，更称职地推行这些政策和程序。



我们的承担 客户



- > 优质服务
- > 处理客户的意见
- > 方便客户
- > 服务特别需要的市民
- > 透明度、问责及选择
- > 客户私隐
- > 支持本地企业
- > 协助客户应付财务挑战
- > 社区服务
- > 服务环境

我们的业务建基于长久的关系。过去80年来，我们一直以专业、热诚、务实而进取的态度，赢得超过300万客户的信任。

我们在提供产品和服务的过程中，以创新与诚信兼备为原则提供优质服务，包括针对客户具体需要为他们提供清晰及诚实的资讯、在业务往来上保持开放交流、问责，以及尊重客户私隐。

我们的所有网点均提供安全和宾至如归的环境，着重舒适和效率，并且视每位客户为上宾。

我们致力提高市民的财务知识，不论个人及企业的收入水平或状况，均协助他们获取财务保障，达至其财富管理目标。

我们的优质服务是建基于深入了解客户的财务需要和目标。我们提供多项不同的渠道让客户表达意见，包括意见表格和电话热线等。我们积极收集客户意见，包括透过周年关系管理调查去评估商务客户的满意度，从而提升我们提供卓越服务的能力。我们透过本港市场的基准评比找出我们的优势、有待改善的领域和业内的最佳常规，并推行神秘顾客计划以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。

我们让外界机构为我们的表现进行第三方评估，并透过市场调查，如由Oracle Added Value进行的银行业服务调查报告，监察客户的满意程度。本行是2012年全港最受客户推荐银行，更连续8年获得客户评价为全港最佳服务的银行。

优质服务

我们坚守优质服务这基础原则，因此我们的银行和财务服务不断获得嘉许。

奖项名称	类别
《星岛日报》星钻服务品牌选举2012	最佳银行分行服务大奖
《明报周刊》星级企业大奖2012	星级财富管理银行大奖
《东周刊》香港服务大奖2012	「全面服务」奖项
2012年《明报》「卓越企业品牌选举」	「消费者大奖 - (服务行业) 银行类别」奖项

处理客户的意见

各业务单位、前线员工和服务质素促进部均处理客户的意见、评价及建议。我们设有一套标准的投诉处理程序，确保能遵照内部工作手册所载的服务承诺及外部指引，一致和有效地处理客户意见。

服务质素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处理客户投诉。服务质素促进部的员工会在收到意见/投诉后的两个工作天内确认收到，及/或于7日内解决大部份问题。若有关问题须作进一步的调查，该部门承诺在30天内作出详尽的跟进回覆。若在调查过程中发现需采取任何补救行动，业务管理层将采取必要行动，处理该等事宜。

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，冀能改善客户服务质素及推动最佳业务实践。



方便客户

我们旨在提供便利、安全和快捷的财务服务，包括善用科技，透过各式各样的平台提供服务，方便客户掌握管理财务的方式和时间。为此，我们仔细规划分行网络，考虑到社区内不同人口的特定需要。

于2012年年底，使用个人网上银行服务的客户数目较去年增加10%，超过130万名。

透过互联网、自助理财设施及电话理财等自动化渠道完成的交易所占比例亦有所增长。

香港客户平均每人拥有两部手提电话，加上其他流动装置日益普及，我们已采取措施配合流动理财服务方面日渐增加的需求。在2011年第三季，我们采用综合平台，开发和推出4G网上银行平台。该平台提供划一界面，可供各式各样的流动装置使用个人网上银行服务。我们进一步提升和扩大平台的选项和功能，包括加入证券交易、定期存款及外币服务等功能。

我们在2012年11月宣布推出创新计划，开发非接触式的手机支付平台。透过利用近场通讯（NFC）技术，客户只需将设有内置NFC功能的智能手机，轻拍在兼容相关功能的商户读卡器上，便可以透过信用卡户口购物。



服务特别需要的市民

我们致力改善为有特别需要人士而设的银行服务设施。我们的网页设计以简明易读及便于浏览为首要考虑。而在地面分行、港铁站办事处及独立自动银行服务中心在内的122个网点，均提供轮椅人士所需的配套。

2012年起，我们与香港导盲犬服务中心商讨新计划，于2013年内容许视障人士带同香港导盲犬服务中心的导盲犬进入特定分行的银行大堂。我们安排部份分行用作香港导盲犬服务中心的培训地点，并在该等分行的入口处展示特别设计的指示牌以兹识别。



透明度、问责及选择

我们致力向客户提供清晰、高透明度及全面的资讯。我们的推广和销售资料和产品概览均合乎事实，简单易懂。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，确保他们有足够资讯作出决定。

在有需要时，我们会提供多项产品选择，让客户拣选最切合他们要求的方案。我们的政策是根据客户的具体需要，并遵行「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「为业务的持续发展，以道德和公平的方式进行交易」的核心价值，销售产品和服务。

新产品及服务推出前须提交内部产品监察委员会审批。此外，所有产品建议和新推出的服务不仅受我们的内部监控程序规管，亦要接受监管机构的审查。

客户私隐

为维持良好企业管治的声誉，与客户建立互信以维持长远业务关系，我们视保障客户个人及其他资料的私隐为首要任务之一。我们遵守所有保障资料私隐的法例，并制订「保障私隐原则」，指导员工如何保护客户资料。有关我们保障资料私隐政策的详情，请参阅本报告「企业管治」部份「保障资料私隐」一节。

我们的分行设施经特别设计，让有需要讨论敏感或机密的财务管理事宜的客户享有适当的个人私隐。

我们的服务承诺	
除了遵守外部法例和指引，我们也制订严谨的内部「客户公平原则」，规管各种产品和服务。	
公平待客	我们以诚实的态度与客户建立关系，以公平的价格提供产品和服务。
切合需要	我们聆听客户，尽力了解他们的需要，提供最合适的产品和服务。
充足资讯	我们以清晰、透明、相关和适时的方式与客户沟通，让客户获取所需资讯作出知情的选择。
合适建议	我们向客户提出建议之前，必须全面了解他们的需要，所提供的意见亦必须切合他们的处境。
履行承诺	当我们就某种产品或服务的表现向客户作出承诺，定必竭尽所能实践这些承诺。
灵活多变	随着客户的需求改变，客户可改变产品或服务选择，我们不会设下不合理的障碍。客户提出投诉或申索的程序也是简单易懂的。

我们亦受香港银行营运守则、本集团的标准指南，以及我们内部制订的法例及合规指引所规管。

我们提供多元化的个人银行及财富管理产品，让客户拣选最切合他们需要的方案。我们提供不同风险水平的投资产品，以配合投资者接受不同程度的风险。

我们拥有强大的产品制作和分销能力，能够提供及时的投资方案，支持客户在不同的市场环境和业务状况下，达到他们的财务管理目标。

支持本地企业

与中小型企业建立稳固的伙伴关系是我们其中一个关键业务重点。我们透过与这些企业合作，支持本港经济发展，同时增加就业机会及创造财富。

我们积极参与香港按揭证券有限公司推出的「中小企业融资担保计划」，协助中小企取得足够资金，应付业务需要。

我们与外间组织或团体合作，定期为中小企客户举办研讨会，涵盖财务方案、税务、投资市场等多个范畴，以提升他们的财务知识及对理财工具的认识。

我们对中小企业的努力支持，使恒生连续第7年获香港中小型企业总商会颁发「中小企业最佳拍档奖」。

除此以外，我们的8间商务理财中心，加强了本行的商业客户服务网络，并提高了服务效率。因此，我们在2012年年底的企业及商业银行客户数目较去年同期增加了13%。



协助客户应付财务挑战

我们明白人生充满不确定性和难以预料的改变，因此我们致力帮助客户面对财务上的挑战。对于面对困难的商业客户，我们提供评估和谘询服务，协助他们的业务重回轨道。

我们协助商业客户以实际可行的态度评估现况，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难的时刻维持业务运作，或给予客户豁免期，制订及实施一个较长远的业务复原策略。

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。

社区服务

为服务社会大众，我们与明爱向晴轩及东华三院健康理财家庭辅导中心等多个本地民间团体合作，提供债务重组服务，帮助面对财务困境的个别人士。

我们也参与香港银行公会与香港社会服务联合会合办的「智有『财』能教育坊」，向低收入及单亲家庭讲解储蓄及借贷等重要理财观念，以及健全的财务管理策略。

服务环境

我们坚守恒生创办人确立之经营理念，视每一位客户为上宾。我们的目标是在所有分行和服务网点，提供舒适、清洁和安全的环境。我们的经营处所设计以易于走动及健康安全为首要的考虑。我们的分行设有大堂服务员，解答客户的查询。

香港天气潮湿，妥善管理室内空气质素及通风系统是维持安全及健康环境的重要一环。为确保本行办公室的空气质素均达至环保署颁布的「办公室及公众场所室内空气质素管理指引」规定的「良好级」指标，我们会定期清洗空气过滤设备，并量度室内空气质素，以监察和持续改善空气系统的表现。

本行办公室及分行在炎热季节的标准温度是摄氏24.5度。这个温度既可减少能源消耗，亦可为客户及员工提供一个舒适的环境。

我们设有危机委员会及跨专业的传染病应变计划小组，成员来自本行的不同部门，负责落实全面的危害监控措施，确保我们能在爆发流感或其他传染病时能继续向公众提供服务。

我们已实施一系列措施和程序，以减低对我们银行处所的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，作出清晰明确的标示。

本行为客户及员工提供符合人体工程学设计的家具及相关设施，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，确保他们在遇上火警或类似紧急情况时，能有效快捷地识别、消除及/或减低对客户和员工构成的风险。我们已在本行所有范围委派防火纠察。我们亦为员工及客户利益设想，安排员工考取「合格急救人员」资格及参加急救重温训练课程，以备遇上紧急医疗或意外事故之需。



我们的承担 供应商



我们是以服务为主的企业，因此供应链管理并非影响可持续发展表现的首要因素。尽管如此，我们有赖众多供应商、代理及其他金融产品供应商以支持我们有效地营运业务。这些外间机构的行为可能为我们带来信誉上和其他方面的风险。

我们订立严格的标准去评估供应商的操守，列明在环境、社会和道德方面的要求。另一方面，我们亦在采购程序和供应商合约安排方面保持透明度和符合公平原则。

我们管理与供应商的关系，不仅是为保障我们的品牌和业务，亦是为向社会中其他企业提倡负责任的营商操守。

我们是以服务为主的企业，因此供应链管理并非主要影响可持续发展表现。然而，我们与承包商和供应商的关系为我们带来额外机会，鼓励企业作出正面改变。我们也必须要求供应商有遵行道德操守和其他重要营运价值的决心，以保障我们的企业声誉。

我们订有清晰的承包商甄选政策及指引，确保他们所提供的服务能全面符合我们为供应商订下的可持续发展标准。这些标准涵盖的领域包括道德、健康及安全、雇佣政策、人权问题和环保表现。

我们已制订一套道德行为守则——《货品与服务供应商的道德及环境行为守则》（「守则」）。供应商必须符合守则的要求。本行所有供应商除须确定其经营业务已全面符合所在国家的所有相关法例、规例和指令外，他们亦必须同意尊重其雇员和当地社会的人权。

我们的供应商资格预审文件亦要求承包商须完成一份环境问题评估问卷，内容包括他们是否有设立环境管理系统及 / 或获得ISO认证，以作为甄选准则之一。

定期与本行有业务往来的供应商必须订立明确的管理程序，以确保他们符合守则，并要作出合理的努力，监督和确保他们的供应链认识和遵循守则的标准。

在选定供应商后，我们将继续监察这些供应商的表现，并保留权利抽查供应商的政策、程序和任何其他关乎守则的文件。在某些情况下，我们可能要求到场审核。

我们的采购程序建基于公平竞争的原则。本行订有严格的指引，监管员工处理采购事宜。我们的采购政策规管内部营运及各项资金的支出，涵盖本行所有的购买及支出项目。这项政策的目的是提升营运效益，厘清职责，以及对于货品「物有所值」的要求，确保整个采购过程具透明度。

我们采用网上采购系统，既可减少耗用纸张和节省时间，更有助提升我们对供应商的监控及资讯管理。我们鼓励供应商及承包商尽可能使用及提供环保及可循环再用的产品。

至于其他金融产品及服务供应商，我们只会与信誉昭著及订有严格企业标准的机构合作。我们亦实施严谨的评审程序，确保任何投资或保险方案不仅符合监管机构的规定，也符合我们拟向客户提供产品或服务时应遵行的内部标准。

[重要声明及互联网私隐政策声明](#)

©恒生银行有限公司

汇丰集团成员



我们的承担 员工



- > 培训及技能发展
- > 培育领导及继任人才
- > 薪酬与奖赏
- > 员工参与及沟通
- > 平等机会与多元共融
- > 职业健康及安全
- > 业务原则及企业价值观
- > 平衡工作与生活
- > 有关员工的统计数字

我们的员工不仅是雇员，亦是亲善大使、与客户之间的桥梁，以及本行业务的代言人。本行须要为我们最宝贵的资产提供所需支援、技能和工作条件，让他们履行优质服务的承诺，与客户和社区建立长远关系。

我们透过奖赏、培训及事业发展机会吸引和激励优秀人才。我们以身作则，以专业精神尊重每一位员工，为他们提供安全、共融及充满活力的工作环境，鼓励他们积极发挥所长，并确保全体员工都享有平等机会。我们严格遵守所有相关劳工和雇佣法例的条文及精神，贯彻「同工同酬」的原则。

我们的高层管理人员与各级员工保持双向沟通，并鼓励员工充份投入他们的工作，竭力为本行取得业务上的成功。

我们推行弹性工作安排和各项家庭友善的员工政策，支持员工有效平衡个人生活与工作。我们也透过举办义工队活动，我们让员工有机会参与社区发展工作，以及回馈社会。

我们的努力获得独立机构的肯定，于2013年「Randstad企业大奖」中，获嘉许为香港「银行及金融服务界最具吸引力雇主」。

我们是全港最大的上市公司之一，拥有9,680名（于2012年12月31日）员工（等同全职雇员计）。

本行设有完备的工作考绩管理制度考核和提升各级员工的表现。

管理人员与员工每年会共同设定员工事业发展计划，定订出清晰和可量度、具挑战性而能力可及的工作目标。在整年内，双方除透过互相交流促使员工不断进步外，同时亦会安排最少两次正式的表现检讨，让管理人员就员工的发展和进度作出评论和提供意见，并根据考绩评级制给予区别员工之整体表现。

培训及技能发展

我们设有内联网，方便员工获取有关网上或面授培训课程及事业发展机会的资讯。培训以不同的教学模式，让员工按其需要学习。课程涵盖非常广泛，包括金融及产品知识、销售及销售管理技巧、领导及管理技巧、语言与专业发展等。我们迅速回应不断改变的培训需要，确保员工符合监管要求，并作好准备发展新的商机。

透过职位轮调、借调及互调，为员工提供额外的技能学习机会。我们也推行奖励计划，鼓励员工考取有助提升工作表现及事业发展的专业或学术资格。

于2012年，本行每位全职员工平均接受6天的培训，跟2011年相同。



培训		2012
每位员工平均每年接受培训日数		6
每位员工平均每年接受培训时数（按性别）		
- 男性		50
- 女性		44
每位员工平均每年接受培训时数（按职级）		
- 行政人员		35
- 专职人员		55
- 普通职级人员		41

培育领导及继任人才

为提升雇员的工作能力和技能，我们向各级员工提供各式各样的培训课程，包括改善工作表现，协助事业发展的课程内容。课程涵盖领导及管理事宜、销售及协商、客户服务、电脑知识和语言技能等。我们培养积极的表现管理文化，确保管理人员按下属的事业抱负提供适当的知识和支援，并协助他们订立有助长期发展的目标。

我们设有领导及管理发展课程纲领策略性地提供重点培训以帮助员工在工作岗位上发挥表现，为将来承担更重要工作打好基础。这些技能上的培训不单让在职同事受惠，即使在退休后亦同样得益。我们更为管理人员提供考绩管理及与下属商讨事业发展的培训课程。

除内部培训课程外，我们也推行员工教育和专业资格奖励计划，支持员工获取更高级的教育及/或专业资格，如学士或硕士学位、特许财务分析员(CFA)、认可财务策划师(CFP)及专业财富管理师(CFMP)等认证。



培育出色领导	
为确保业务的可持续发展，挽留及培育优秀人才是我们的要务之一。领袖及管理发展课程纲领提供的专业培训课程包括：	
有效的事业发展会谈	帮助管理人员提高沟通能力，好能与下属进行有效的事业发展会谈。
认识企业价值	提供以本行的企业价值为本的考表绩效管理工坊，协助管理人员学习如何激励其团队的表现。
核心领导才能课程	举办一系列的工作坊及讲座（「领袖挑战课程」、「新晋升领袖交接课程」、「发掘领导才能」等），加强各级管理人员的领导技巧。

行政人员培训计划

为培育人才将来担任管理岗位，我们设有行政人员培训计划，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。

走出办公室

为鼓励员工加深认识和讨论社会议题，并响应我们的企业责任倡议，我们于2012年为员工举办两场企业责任讲座，邀请两位讲者就企业积极参与社区和环境发展以回馈社会，分享他们的想法和经验。

薪酬与奖赏

我们为员工提供具竞争力的薪酬与福利，以吸引及挽留人才。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。员工亦会根据与本行业绩及个别员工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。

同工同酬

我们贯彻同工同酬的原则。在各类工作或职能上，男女员工的入职薪酬不会因性别而有所差异。

流失率

于2012年，本行香港员工的自然流失率为11.7%。



员工参与及沟通

为激励员工士气，让他们投入工作，有效的沟通非常重要。我们自2007年起进行员工调查，以评估员工对本行的投入程度，并收集他们对本行目标及推行策略的方法有何意见。调查结果让高级管理人员和业务管理人员更深入地了解影响员工表现的动力和障碍，从而采取适当的行动。

本行透过业务简报、通函、向各员工发出电邮、内联网、内部刊物及内部晨早广播等各种渠道，向员工传达聘用事宜、本行业务发展方向、策略及影响本行表现的因素等资讯。

我们清晰和及时地发布重大的业务变动，让员工有充足时间成功落实该等变动。

在制订和提升本行的策略方向及政策上，我们的员工亦发挥重要作用。我们提倡「聆听及敢言」的文化，鼓励员工勇于表达意见，促成有效的沟通，提升企业内各级的服务水准。我们亦藉着工作改善计划、跨部门项目及意见计划，鼓励员工发表意见。员工可与高级管理人员互相交流，或透过「行政总裁信箱」及业绩公布后的业务简报会等渠道表达意见。

平等机会与多元共融

为营造多元和共融的工作环境，我们期望所有员工不论职级、背景、性别或年龄，彼此欣赏、关怀和尊重。

我们招聘员工时不会因性别、婚姻状况或怀孕、家庭岗位、种族、宗教、国籍或种族、或残疾而作出歧视。我们致力在工作场所保障人权，并按本行的《职员规则手册》订明我们的平等机会政策。

我们提供相关的培训让员工明白有关条例及措施，减低发生相关事件的风险。我们的入职培训包含有关多元与共融的课程，所有职员必须完成。相关培训有助于本行各部门促进多元和融合等文化，倡导员工在工作场所实践包容行为。管理人员亦须完成我们的「不自觉的偏见网上学习课程」(Unconscious Bias Learning for Managers)。此课程强调在工作场所中实践不带有偏见的重要性及必须解除任何导致排斥别人的障碍，以及支持没有偏见的工作文化。

在2012年，我们提供约22,000小时的培训，旨在讲解在工作环境和营运过程中涉及的平等机会政策和程序，以及提高员工的相关意识；内容涵盖保障资料私隐、多元与共融文化、平等机会、种族歧视、营商操守和员工行为守则等议题。

职业健康及安全

在职业健康及安全（「职安健」）方面，我们设立安全管理委员会，由管理人员和其他员工组成及共同管理。

安全管理委员会的成立是本行落实职业健康安全管理系统BS OHSAS 18001:2007标准的措施之一，由高层管理人员的代表协助监督职安健项目和提出意见，同时约有300名员工担任工作危害分析小组成员及/或内部安全评估专员，并由中层管理人员组成安全管理委员会小组。该小组隶属安全管理委员会，并向安全管理委员会的高层管理人员汇报。

根据我们所获的健康安全管理系统BS OHSAS 18001:2007认证，全体员工均可选择积极参与用作规管职安健管理安排的正式劳资协议。（参阅「职业健康及安全：人人有责」一表）

职业健康及安全：人人有责

根据健康安全管理系统BS OHSAS 18001:2007认证，我们已订立相关程序，处理本行整体和各级职能的各项职安健议题。

关于各级职能的议题包括：

- 个人保护设备
- 安全管理委员会的组织及运作
- 员工代表参与健康及安全检查和、审核和意外事故调查
- 职安健培训及教育
- 投诉及报告机制
- 安全工作环境的权利

关于本行整体的议题包括：

- 根据国际公认的健康安全管理系统BS OHSAS 18001:2007认证标准，遵守国际劳工公约
- 解决职安健问题的安排和制度
- 为达到所订立的表现标准应采取的措施

2012年职业健康及安全统计数字

损失工作日率	3%
工伤率	0.18%
缺勤率 (恒生银行及其他#)	1.79%*

其他包括澳门 / 海外业务及恒生银行内地业务 (占恒生集团总人数约0.7%)

* 包括于2012年申请之病假和补偿病假

业务原则及企业价值观

我们根据外在的法例和内部设立的标准和价值, 制订了严谨的业务原则, 要求员工保持最高的诚信。「勇于以正直诚实行事」是我们的主要原则。我们令员工在不违背道德标准及个人诚信的基础上, 有勇气和能力去做正确的事情, 在日常工作中贯彻诚实正直的行事方式。我们通过培训加强这些原则和价值观。

勇于以正直诚实行事

我们鼓励员工秉持 — 「勇于以正直诚实行事」的核心价值, 在日常工作中贯彻可靠、开放及连系之行事方式。

可靠: 值得信赖, 做对的事情, 信守承诺, 行事果决

- 做到值得信赖, 肯负责任
- 做事果断、积极主动、考虑周全顾及效益和风险管理
- 激励别人

开放: 包容不同的意见及文化

- 以开明的态度, 包容不同的意见和文化; 有接受挑战的气度, 从错误中学习
- 鼓励不同的意见和包容各种观点, 寻求创新

连系: 与客户、社区、监管机构相互维持联系

- 建立连系, 同事之间团结互助; 主动和其他团队合作, 为客户提供合适的方案和优质服务; 与社区和监管机构保持良好联系
- 透过良好的关系网络, 积极寻求各方面协作并回应, 以更有效地达成目标

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、领养子女假及义工假等, 让员工有效管理工作与生活。

我们是重视家庭友善的雇主。在2008年, 我们实施侍产假计划, 让为人父亲的员工在初生婴儿出生后, 给妻子更大支持。在2012年, 96名男性员工受惠于这计划, 并有179名女性员工享用了根据香港《雇佣条例》规定的产假。父母在产假后的复工率及留任率接近100%。

为鼓励员工健康生活、热爱人生和培养广泛兴趣, 我们举办各种康体活动。2012年, 这些活动包括同乐日及羽毛球、保龄球、乒乓球、高尔夫球、篮球和足球共6项「恒生团队杯」活动。于2012年, 超过21,000人参与了我们为员工及其亲友举办的体育活动。



有关员工的统计数字

	恒生银行及其他#		恒生(中国)		合计	
	人数	(%)	人数	(%)	人数	(%)
全职长期员工	7,702	(98.8%)	1,750	(92.9%)	9,452	(97.6%)
全职合约员工	55	(0.7%)	133	(7.1%)	188	(1.9%)
兼职员工	27.18	(0.3%)	-	-	27.18	(0.3%)
临时员工	12.73	(0.2%)	-	-	12.73	(0.1%)
合计	7,796.91	(100.0%)	1,883.00	(100.0%)	9,679.91	(100.0%)

按性别计之职位分布*

	行政人员	专职人员	普通 / 非普通 职级人员	合计	(%)
恒生银行及其他 #					
男性	621	1,547	1,026	3,194	(41.2%)
女性	569	1,898	2,096	4,563	(58.8%)
恒生银行及其他# 合计:	1,190	3,445	3,122	7,757	(100.0%)
恒生(中国)					
男性	147	236	229	612	(32.5%)
女性	156	472	643	1,271	(67.5%)
恒生(中国)	303	708	872	1,883	(100.0%)
合计:					
男性	768	1,783	1,255	3,806	(39.5%)
女性	725	2,370	2,739	5,834	(60.5%)
整体合计	1,493	4,153	3,994	9,640	(100.0%)

平均年龄*

	行政人员	专职人员	普通 / 非普通职级人员	整体
恒生银行及其他#	42	36	39	38
恒生(中国)	38	32	28	31
整体	41	36	36	37

平均服务年资*

	行政人员	专职人员	普通 / 非普通职级人员	整体
恒生银行及其他#	12	12	14	13
恒生(中国)	6	3	2	3
整体	11	10	11	11

新聘雇员人数(按年龄和性别分布)*

	男性	女性	合计	(%)
30岁以下	359	449	808	(84.0%)
30 to 39岁	62	46	108	(11.2%)
40 to 49岁	16	16	32	(3.3%)
50 to 59岁	10	4	14	(1.5%)
60岁或以上	-	-	-	-
合计	447	515	962	(100.0%)

新聘雇员流失人数(按年龄和性别分布)*

	自然		非自然		合计	(%)
	男性	女性	男性	女性		
30岁以下	33	46	19	32	130	(91.5%)
30 to 39岁	3	2	3	1	9	(6.3%)
40 to 49岁	-	-	-	2	2	(1.4%)
50 to 59岁	-	-	1	-	1	(0.7%)
60岁或以上	-	-	-	-	-	-
合计	36	48	23	35	142	(100.0%)
整体合计	84		58			

雇员流失人数(按年龄和性别分布)*										
	自然				非自然				合计 (%)	
	男性		女性		男性		女性		人数	流失率 (%)
	人数	流失率 (%)	人数	流失率 (%)	人数	流失率 (%)	人数	流失率 (%)		
30岁以下	246	3.1%	358	4.5%	35	0.4%	55	0.7%	694	(56.5%)
30 to 39岁	70	0.9%	129	1.6%	22	0.3%	32	0.4%	253	(20.6%)
40 to 49岁	22	0.3%	44	0.6%	16	0.2%	32	0.4%	114	(9.3%)
50 to 59岁	27	0.3%	18	0.2%	33	0.4%	34	0.4%	112	(9.1%)
60岁或以上	2	-	-	-	44	0.6%	9	0.1%	55	(4.5%)
合计	367	4.7%	549	7.0%	150	1.9%	162	2.1%	1228	(100.0%)
整体合计	916		11.7%		312		4.0%			

附注：* 兼职及临时员工除外

其他包括澳门 / 海外业务及恒生银行内地业务（包括恒生银行（中国）有限公司）的员工（占恒生集团总人数约0.7%）



我们的承担 环保项目

> 环保表现

作为香港最大的上市公司之一，我们在迈向环保工作目标时更有优势。现时全球各地正在回应各种环境挑战，例如气候变化和生物多样性的保育等，这些回应会影响我们赖以存活的自然生态系统的长远健康。我们在推动长远环境改善工作上，不遗余力。

我们采取各项减废及减低能源和天然资源消耗的措施，并鼓励客户和供应商透过我们的服务和政策响应环保。我们也培训员工，提高他们对环保议题的认识和了解，让他们成为环保大使。我们在业务上，尽可能采用环保的产品和经认证的物料。

我们正在考虑本行公于政策对环境的影响，并已增加运用其他方法，如电话会议等，从而减少不必要的公于。

作为香港主要的企业公民，恒生以成为本地环保先驱为荣。2005年，恒生总行为香港首间本地银行获ISO 14001环境管理系统认证。于2011年，我们成为首间所有香港办公室和分行均取得这项国际环保认证的本地银行。

2007年起，我们与长春社透过「恒生云南沼气计划」，为云南省农村提供免费和稳定的能源供应。时至今日，我们在云南兴建共2,200个沼气设施，为近9,000名村民改善生活，每年减少砍伐约15,000亩树林（相当于95个香港维多利亚公园的面积），减少25,500公吨二氧化碳排放。2012年11月，恒生义工更亲身到访云南验收该年兴建的550个沼气设施。我们将于2013年增建800个沼气设施，惠及约3,000人。

恒生云南沼气能源计划

长春社总监苏国贤

「感谢恒生银行于过去6年来一直的支持。计划展现了企业、环保团体和当地社区合作推行可持续发展的成果。」

凭此环保项目，本行在中国国际公共关系协会（CIPRA）主办的「第十届中国最佳公共关系案例大赛」荣获社区关系金奖。

我们与香港工业总会于2007年携手推出「恒生珠三角环保大奖」，透过奖项及嘉许，推动在珠三角地区营运的制造厂商积极提升环保表现。

2011/12年大奖共吸引188家制造业公司参加，所推行的672个环保项目，共节省超过9,100万度电（相等于14,000个本地四人家庭一年的耗电量），并成功减少超过65万吨废物，活动成效显著。

为鼓励更多企业改善其环保表现，2012/13年大奖将会扩展至泛珠三角地区。

本行其他减少资源消耗的倡议，包括鼓励e-Banking客户透过电子月结单及电子投资通知书服务，选择以电子方式接收月结单及通知书，取代纸张。至2012年底，使用电子月结单服务的客户逾646,000，使用电子投资通知书的客户更逾62,000，合共每年节省超过3,100万张纸。

我们特别设计Green Banking综合户口，鼓励本地大学和大专院校的全职学生支持环保。该户口提供多项无纸和环保的理财服务。

「恒生绿色融资计划」旨在为珠三角地区的香港厂商提供资金，用作提升能源效益及减低污染。（详见我们的承担：企业管治部份）

我们积极与不同环保团体合作，广泛提升社会的环保意识，包括支持香港地球之友的「知慳惜电」节能比赛、与长春社合办「绿活部屋」嘉年华等。

无论在融资政策和营运原则上，我们继续支持保护生物多样性。自2003年起，本行停止在宴会厅采用鱼翅，其后更扩展至停用濒危珊瑚鱼类。2011年，我们在总行宴会厅引入环保海鲜菜单，菜单获世界自然基金会香港分会认可。

我们在减排方面有稳定进展（参阅「环保表现」一表），并会继续采取措施，紧贴可直接或间接影响我们业务的环境监管发展。



环保表现

	单位	2012 [~]	2011 [#]
温室气体排放量（二氧化碳当量）*			
电力	公吨	24,324.76	23,454.59
公干	公吨	274.32	277.81
其他燃料（煤气及柴油）	公吨	17.51	20.93
合计			
资源消耗			
电力	千兆焦耳	131,804.29	130,405.06
其他燃料（煤气、石油气及柴油）	千兆焦耳	1,204.89	1,475.42
- 煤气	千兆焦耳	26.35	26.35
- 柴油	千兆焦耳	1,178.54	1,449.07
水	千立方米	65.90	68.22
纸张 ⁺	公吨	1,926.89	1,797.88
- 符合规定	%	90.71%	90.02%
- 接近符合规定	%	0.98%	0.17% >
- 不符合规定	%	8.31% >	9.81%
弃置废物于堆填区			
机密废料（非纸张类）	公吨	-	-
一般办公室废物	公吨	279.04	358.60
资讯技术设备及电子用品	公吨	0.07	0.05
合计	公吨	279.11	358.66
回收废料循环再造			
金属	公吨	0.19	0.19
机密废料（非纸张类）	公吨	1.33	3.47
一般办公室废物	公吨	51.93	46.20
资讯技术设备及电子用品	公吨	54.94	70.52
纸张用品	公吨	668.25	791.26
塑胶	公吨	0.58	0.71
合计	公吨	777.23	912.35

数据包括恒生银行所有香港之业务范围，并准确至2个小数位。

[#]2010年10月1日至2011年9月30日。

[~]2011年10月1日至2012年9月30日。

*数据经由汇丰集团计算及核实。

⁺纸张 - 符合规定的纸张：获汇丰集团认可的认证计划所认证，现时包括「森林管理委员会」（FSC）、「加拿大标准协会」等。

- 接近符合规定的纸张：采用来源地清晰及不属于高风险国家的原木纸浆制造，及/或100%再造纸，惟未获汇丰集团认可的计划所认证。

- 不符合规定的纸张：所含的原木纸浆来源地不明或属于高风险国家，且未获汇丰集团认可的计划所认证。





我们的承担 社区贡献



- > 青少年发展
- > 全人艺术文化
- > 激励运动潜能

我们积极参与各样的社会发展项目，致力改善我们社区的生活，协助建立一个健康、有良好教育和共融的社会，在未来带来新的客户、员工和商机，以支持我们的可持续增长。

我们认为应推广普及教育和社会发展，以及提倡健康生活。为缔造共融包容的社区，我们致力鼓励和协助基层社群，清除有碍社会共融的藩篱。

我们植根地区，这体现在我们与非政府机构建立的长期伙伴关系，并致力促进社会福祉和持久的进步。

我们支持社区发展的主要方式是透过赞助和捐款。过去10年，恒生的慈善捐献及社区赞助总额达港币2.24亿元，包括于2012年拨捐及赞助港币2,150万元。

我们与香港公益金紧密合作25年，为其筹得善款合共超过港币6,000万元，惠及153个本地慈善社团。恒生自1997年起支持公益金便服日，并为员工所筹得善款作出配对，多年来在该活动捐出逾港币1,300万元。

为方便客户作慈善捐献，本行提供便捷安全的网上捐款渠道。于2012年，客户透过本行的网上捐款渠道向超过60个慈善团体捐出港币200万元。服务自2001年推出以来，收集到的捐款合共超过港币2,300万。

恒生的员工贯彻「用心服务」的精神，利用工余时间定期参与义工活动，帮助有需要人士，连系社群，建立共融社会。

于2012年，本行的员工及家属合共献出超过25,000小时服务社群，透过约130个义工活动，服务基层儿童、独居长者 and 推动环保教育。

恒生义工队

张永恒 - 财资及私人银行运作部

「恒生义工队安排我们到湿地公园做导赏员，教导小朋友认识大自然，过程讲求沟通技巧，我的组织能力亦不知不觉中得到提升，有利日常工作。」

罗雁玲 - 电话银行中心

「参与义工活动，不是你的付出，而是给予你学习及体验的机会。」

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」，藉着10位「再生勇士」分享他们克服长期病患并活出丰盛人生的故事，宣扬积极的人生观。

恒生银行 - 再生会十大再生勇士选举

高永文医生 - 食物及卫生局局长暨再生会名誉会长

「我对举办『恒生银行·再生会十大再生勇士选举』的理念非常认同，因为每位再生勇士与别不同的奋斗故事与坚毅精神，都令我体会生命价值与真义。」

青少年发展

投资今天，缔造美好将来，恒生以教育及青少年发展为企业责任活动的重点。本行透过支持150个教育项目及工作坊，积极接触青少年。

自1995年，我们透过奖学金计划拨出超过港币5,600万元，奖励逾1,700名成绩优异的本地及内地学生。2008年起，我们推出「恒生银行社区服务奖学金」，奖励于过去一年积极参与社会服务达100小时的杰出香港本科生。

我们积极支持各本地大学筹办社会服务项目，包括由香港中文大学主办的「中大 - 恒生I.CARE博群本地服务计划」。于2012年，此计划透过一系列互动交流项目，让200名学生及超过1,300名基层儿童受惠。

透过支持两年一度的「恒生银行之协助警方扑灭青少年罪行比赛」，本行与香港警务处携手合作培养青少年，助他们建立正确价值观，成为良好公民。于2012年，比赛共吸引超过260,000青少年参与，创历年新高。恒生自1994年起赞助此计划，2012年以「友爱·齐灭罪」为主题，宣扬「抗毒」、「反盗窃」及「反欺凌」三大信息。

透过赞助香港青年协会和香港大学合办的「恒生银行 - 青年领袖教室」，让超过300名中学生有机会与商界及社会杰出领袖，就全球化议题直接交流。



我们持续支持「明报校园记者计划」，在过去16年惠及接近7,000名学生，让他们透过传媒工作坊、探访新闻机构等活动，认识传媒工作、提高独立思考与写作能力。

「东华·恒生读写无障碍计划」旨在促进公众关注特殊学习障碍学童及其家庭，计划为约600名学障学童提供不同学习方法，助他们发挥潜能。

明报校园记者计划 罗任君 - 香港培道中学(中六)

「『明报校园记者计划』活动包括实习采访、工作坊等，让我浅尝记者一职，当中最难忘是在明报当了5天实习记者。这些经历，让我明白和体会到当记者的难度，对记者更加尊重，也令我学会更多专业的新闻知识，从而培养个人对新闻的批判及多角度思考。」

**恒生银行
青年领袖教室**

潘镇球校长 - 香港青年协会李兆基书院

「感谢『恒生银行-青年领袖教室』为方便本校及其他偏远学校参与，特意安排专车接送，让更多学生能受惠于『教室』，避免学生因为地理位置遥远而失去宝贵的学习机会。」



全人艺术文化

我们深信增加青少年接触艺术的机会，有助他们发挥创意、建立正面价值观及激励他们关心社会。

尤其有特殊需要的年青人，更需要确立自信，才能发挥所长。

2012年，本行与赛马会创意艺术中心(JCCAC)合作举办逾50次「恒生青少年艺术工作坊」，让500名基层及残疾儿童透过一系列艺术创作表达情绪及增加自信。

我们让接近4,000名来自低收入家庭的中小學生，参与「《顶头锤》恒生银行学生专场」。这出由香港话剧团制作的音乐剧，取材自8名香港业余足球球员与中国球员组成球队，出战1936年德国柏林奥林匹克运动会的奋斗经历。学生透过演后座谈会及教材，感受当年球员追寻梦想的勇气和决心。

本行继续透过赞助香港艺术节学生票计划，为青少年提供欣赏各项艺术节目的机会。



激励运动潜能

恒生透过支持体育活动，提高市民的健康意识，培养团队精神、投入感和公平竞技的精神。

自1991年起，我们投放超过港币3,100万元推动本地乒乓球发展。我们与香港乒乓总会于2001年成立「恒生乒乓球学院」，至今举办约4,000项活动，包括训练课程、公开章别考试及比赛等，共吸引超过215,000人参加。活动让青少年享受乒乓球个中乐趣之余，更助他们提升球技。在2013年至2015年期间，我们将会继续为「恒生乒乓球学院」提供港币750万元资助。

香港精英运动员于比赛场上的出色表现，让大众感到自豪，亦是体坛新秀的典范。

恒生透过支持香港体育学院主办的「恒生优秀运动员奖励计划」，计划共颁发港币386万元奖励予参加伦敦2012奥运会和残疾人奥运会(残奥会)表现出色的香港运动员，为计划成立以来颁发给奥运会和残奥会运动员之最高金额。自1996年起，计划已颁发超过港币3,000万元以表扬及奖励在大型及国际赛事中创出佳绩的香港运动员。



恒生优秀运动员奖励计划

李慧诗 - 2012年伦敦奥运会女子场地单车凯林赛铜牌得主

「『恒生优秀运动员奖励计划』肯定了运动员的能力和付出，同时反映社会各界对体育发展的支持。」

余翠怡 - 2012年伦敦残奥会轮椅剑击两面金牌得主

「获『恒生优秀运动员奖励计划』的现金奖励，对我来说是一种肯定，多谢体院及恒生一直以来对我们的鼓励。计划可以发挥带头作用，鼓励商界支持本地运动员。」



