

積極承擔

2008企業責任報告



2008



行政總裁的話

可持續發展是恒生銀行的策略重點。我們第四份的網上企業責任報告讓有興趣的人士，更深入了解本行對企業責任的信念，以及與客戶、員工和供應商的關係，同時回顧我們在2008年的社會及環保表現。

以市值計(於2008年12月底為港幣1,944億元)，恒生是最大香港註冊上市銀行，我們對社會的最重要貢獻是透過確保長遠的業務增長，鼓勵本行客戶及商業夥伴實踐環保。我們堅持優質服務、審慎經營及專業敬業，令我們建立了鮮明的品牌。無論經濟是起是落，我們的審慎判斷、財務實力及服務熱忱都深為客戶信賴。與此同時，我們亦贏得他們的忠誠和信任。

於2008年，我們在企業責任方面主要取得的成績包括：

- 本行9成辦公室已獲ISO 14001認證
- 在「2008年中國最佳公共關係案例大賽」環保類別中獲頒銀獎
- 捐獻及贊助各項公民活動的金額達港幣2,300多萬元，較上年增加6.6%
- 員工共獻出超過11,000個小時參與義務工作，較2007年增加14.5%
- 推動電子月結單服務，每年節省約1,000萬張紙張

自2001年起，本行獲納入「富時全球社會責任指數」為成份股，而自2003年以來，本行每年均獲香港社會服務聯會認同為「商界展關懷」機構。

這將會是我最後一份的網上企業責任報告，因為本年5月6日股東周年常會結束後，我將退任恒生銀行副董事長兼行政總裁一職。能夠服務一間紮根香港的銀行，是我的榮幸，也是一件樂事。我深信，接任人梁高美懿將會進一步提升恒生作為良好企業公民的聲譽。我祝願她履新後一切順利。

2008年的環球金融危機對我們是一場挑戰，今年的形勢仍將同樣嚴峻。我們會致力與客戶、員工和商業夥伴並肩合作，繼續推行社會及環保工作，克服未來的挑戰，善用機遇，延續可持續發展及業務增長。

副董事長兼行政總裁
柯清輝





本行業務

- > 關於我們
- > 我們的工作

關於我們

恒生銀行於1933年創立，是一間世界級金融機構。以市值計（截至2008年12月底，為港幣1,944億元）為最大香港註冊上市銀行。

在香港，我們透過超過210個服務網點，包括106間提供個人及商業理財服務的分行，為超過三分之一的香港市民服務。本行於深圳設有1間分行，從事外匯批發業務，並於澳門及新加坡設有分行，以及於廈門及台北設有代表處。

本行於2007年5月28日成立恒生銀行中國有限公司，在北京、上海、廣州、東莞、深圳、福州、南京、杭州、昆明及寧波共設有34個網點。

我們持有以福州為總部的興業銀行12.78%的股權，以及山東省城市商業銀行煙台銀行20%的股權。

前瞻及策略

我們的目標，是透過提升我們作為大中華區具領導地位金融機構的地位，為股東、客戶及員工帶來長遠利益。為達到此目標，我們維持穩健的財務根基，專注可推動核心業務的項目，善用新的機遇及提供超越期望的服務。

我們的工作

客戶群

本行的業務可分為5個範疇。

個人理財服務

個人理財服務為個人客戶提供銀行及財富管理服務，包括存款、信用卡、按揭與其他零售貸款；而財富管理則包括投資、保險及私人銀行服務。

於2008年，個人理財服務之除稅前溢利為港幣84.1億元，佔本行除稅前溢利52.9%。

商業銀行業務

商業銀行業務負責促進與中型市場及中小型企業之業務關係，並專責與貿易有關之金融服務。

於2008年，商業銀行業務之除稅前溢利為港幣24.7億元，佔本行除稅前溢利15.6%。

企業銀行業務

企業銀行業務之服務對象為大型企業及機構客戶。

於2008年，企業銀行業務之除稅前溢利為港幣6.45億元，佔本行除稅前溢利4.1%。

財資業務

財資業務主要從事資產負債表的管理，以及自營交易盤。同時亦負責管理恒生的融資及流動資金，以及銀行業務所產生之其他涉及市場風險之持倉。

於2008年，財資業務之除稅前溢利為港幣22.79億元，佔本行除稅前溢利14.4%。

其他

其他項目包括管理股東資金及行址投資、投資物業及證券。

於2008年，其他項目之除稅前溢利為港幣20.74億元，佔本行除稅前溢利13%。





本行表現

- > 本行表現概覽
- > 認同

本行表現概覽

財務狀況	2008	2007	2008 vs 2007
股東應得溢利(百萬港元)	14,099	18,242	-22.7%
股東應得溢利-撇除2007年被攤薄所得收益(百萬港元)	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%
平均股東資金回報率(%)	26.0	35.4	-9.4 p.p.
平均股東資金回報率-撇除2007年被攤薄所得收益(%)	26.0	32.6	-6.6 p.p.
平均總資產回報率(%)	1.9	2.6	-0.7 p.p.
平均總資產回報率-撇除2007年被攤薄所得收益(%)	1.9	2.4	-0.5 p.p.
成本效益比率(%)	29.2	26.6	+2.6 p.p.
平均流動資金比率(%)	46.4	52.9	-6.5 p.p.
資本充足比率(%)—截至12月31日	12.5	11.2	註甲
核心資本比率(%)—截至12月31日	9.5	8.4	註甲
經濟			
稅項支出(百萬港元)	1,779	2,865	-37.9%
員工補償及福利(百萬港元)	3,452	3,585	-3.7%
社會			
服務網點數目(截至12月31日於香港及內地)	252	177	註乙
員工人數(截至12月31日-等同全職僱員)	9,764	9,160	+6.6%
每位員工受訓時間(平均日數)	6	6.5	-7.7%
慈善捐款及社區贊助總額(百萬港元)	23.5	22	+6.8%
恒生義工隊服務時數	11,000	9,600	+14.6%
環境表現			
人均之溫室氣體排放量(噸 二氧化碳/等同全職僱員)註丙	3.28	3.30	-0.6%
每平方米之溫室氣體排放量(噸 二氧化碳/平方米)註丙	0.20	0.20	0%
溫室氣體排放量總計(千噸 二氧化碳)註丙	27.4	26.7	+8.3%
耗電量(千兆瓦小時)	38.1	35.9	+11.7%
耗煤氣量(千兆瓦小時)	0.42	0.70	+48.8%
耗水量(千立方米)	50.8	54.1	-27.8%



數據涵蓋：恒生銀行之香港業務範圍

註甲：本行於2007年12月31日及2008年12月31日的資本充足比率及核心資本比率不能作直接比較。2007年的比率乃根據巴塞爾資本協定二的標準計算法計算，而2008年的比率乃根據巴塞爾資本協定二的基礎內部評級而計算。

註乙：2007年及2008年的數字不能作直接比較。

註丙：恒生於2007年起已達至碳中和的營運狀況。

2008年之榮譽

獲《21世紀經濟報道》頒發銀行家大獎及最佳品牌形象獎

獲《亞洲貨幣》選為香港最佳本地銀行

獲《財資》雜誌選為香港最佳本地銀行

獲《亞洲風險》選為最佳銀行(香港)

獲《亞洲銀行家》頒發財富管理卓越獎

獲《亞洲華爾街日報》「亞洲200間最受推崇公司」評為財務聲譽及企業聲譽居首(香港公司)

獲《中國國際公共關係協會》頒發銀獎(環境保護類別)

獲《Lafferty Group》「亞洲銀行企業年報獎」頒發亞洲最佳年報獎、亞洲最佳財務報表獎、亞洲最佳持續發展報告獎及香港最佳年報獎

「富時全球社會責任指數」成份股

獲香港社會服務聯會嘉許為「商業展關懷」機構





負責任的經營

- > 企業管治
- > 風險管理
- > 條例監管
- > 負責任的融資

企業管治

恒生致力實施高水準之企業管治。我們遵循各監管機構，例如香港金融管理局及香港聯合交易所有限公司就企業管治所發出之各項守則及指引。詳細內容可參閱本行2008年年報內之「企業管治及其他資料」部份。

董事會

於2009年4月1日，本行董事會共有17位成員：3位執行董事及14位非執行董事。在14位非執行董事中，其中9位為獨立非執行董事。於2008年，董事會共召開了7次會議。

所有董事均能全面及適時地獲取關於本行業務之所有資料，每位董事均可個別接觸本行高層管理人員。本行亦訂有程序，供各董事就本行事宜尋求獨立專業意見，所有相關費用由本行承擔。

董事長為獨立非執行董事，其與行政總裁之職責分工有清晰界定。董事會由董事長領導，行政總裁則行使由執行委員會就本行及各附屬公司而授予之所有權力、職權及酌情權。

董事會轄下有3個委員會，分別為執行委員會、審核委員會及薪酬委員會，各委員會均有其特定的職權範圍，清楚列明他們的權力與職責。



為進一步提升本行的風險管理架構及遵行優良的營運做法，本行於2008年7月成立了「風險管理委員會」，專責監察風險管理，並直接向執行委員會匯報。風險管理委員會的主要功能是識別、分析、檢討及管控本行各式各樣的風險，同時負責審批所有與風險管理有關之政策。

恒生銀行(中國)有限公司 - 企業管治架構

於2007年5月28日成立的恒生銀行(中國)有限公司，遵循適用於外資銀行於內地成立子公司的各項條例及規則。

董事會：

- 1位執行董事，亦是恒生(中國)有限公司的行政總裁
- 2位獨立非執行董事
- 4位非執行董事，其中1位為董事長，另1位為副董事長

董事會會議：

董事會於2008年開會4次

董事會報告送交：

唯一股東恒生銀行有限公司

董事會委員會：

董事會轄下有3個委員會：執行委員會、審核委員會及關連交易控制委員會。每個委員會均訂有特定的書面職權範圍，清楚界定其權力、職責及會議規則。



監事：

- 由股東任命1位監事，並須向股東匯報
- 須出席所有董事會會議

風險管理

本行有效的風險管理政策及策略，是我們賴以成功的關鍵。本行身為金融服務行業的一員，亦面對若干類型的風險，包括信貸、流動資金、市場、保險承保，營運及聲譽的風險。

2008年7月，本行成立「風險管理委員會」直接向執行委員會匯報（詳情請參閱「企業管治」部份）。本行設有系統識別及分析各類風險，並設定合適的風險極限，以控制各類風險。本行的風險管理政策及主要風險限額監控均由董事會核批。（有關本行的風險管理詳情，請參閱本行2008年年報的「企業管治及其他資料」、「財務概況」及「財務報表」部份。）

我們設有投資產品監察委員會，以監察向本行零售客戶銷售投資產品、批准新產品，以及處理客戶投訴，目的是減低與投資有關的潛在聲譽風險。

環境風險涵蓋因意外或刻意行動而對自然環境引致污染或損害的風險。視乎本行商業客戶營運的自然及實際地點，本行的借貸決定亦會對自然環境構成非直接的影響。因此，我們要求客戶評估主任對本行商業客戶的各項信貸申請——無論是新申請或年度檢討——進行「可持續風險評估」。

條例監管

本行主要的營運價值觀包括致力進行真實而公平的商業交易，並以適當的技巧，審慎而勤奮地進行交易，確保所有員工均嚴守各項有關的法規、條例、指引及行為守則的條文及精神。

員工意識

要確保所有員工都能遵守法律及條例，以及防止各類非法活動，例如詐騙及清洗黑錢，最有效的方法是透過培訓，讓員工保持高度的警覺。本行為員工提供多項培訓課程，內容包括平等機會、資料私隱、辦公室健康與安全、打擊清洗黑錢等。除培訓課程外，亦透過內部通訊、影片及簡報會，定期更新員工有關條例。

內幕資料

本行設有全面的制度及程序，確保資料的機密性及管控潛在或實際的利益衝突，並設立嚴格的內部架構，防範誤用內幕資料。負責敏感及高風險工作的員工均需接受額外的工作訓練。



舉報

本行要求員工舉報可疑的內部違規或欺詐活動，並提供清晰的舉報管道。

打擊清洗黑錢

本行於所經營業務的市場及司法範圍都遵循高標準的要求，打擊清洗黑錢、貪污及賄賂的活動。我們設有嚴格的內部指引及程序手冊，並提供員工訓練，確保維持適當的內部管控，以辨識及舉報可疑的交易。

負責任的融資

借貸及投資政策

本行的融資決定反映了我們的業務原則、風險評估程序及客戶需求。

我們的目標是透過我們的投資及借貸政策，促進可持續發展。在進行信貸評估時，除經濟因素外，我們會充份考慮對社會及環境的影響。

本行支持赤道原則。此乃自願的行為守則，用以衡量及管理項目融資對環境及社會的風險。在為環保敏感行業提供貸款時，我們亦妥備特為該行業而設的指引（參看「負責任的融資」）。

本行絕不參與某些業務，包括與武器製造及/或銷售商有業務來往、與受國際制裁的國家進行交易，或參與可能引起種族歧視、清洗犯罪所得收益或逃稅的交易。

支持改善環境

為鼓勵客戶改善他們的環保表現，我們為在珠江三角洲營運的港商推出一項綠色融資計劃，為可提升工廠的能源效益及/或有助減低污染的港商提供購買廠房設備融資。



負責任的融資

恒生致力推廣可持續發展，我們在決定提供貸款或投資時，會審慎評估潛在的社會及環境風險。這方面的指引包括：

森林土地及林業產品行業 —

概述我們如何與客戶合作促進可持續林業發展。

供水基建行業 —

旨在確保本行會一貫地參與供水基建項目，特別是在可持續發展的角度。

化學工業行業 —

說明本行向化工行業貸款時會遵守的國際、地區及國家標準，並概述我們會如何與客戶合作，在生產化學品方面達至可持續的發展。

能源行業 —

為我們參與這個行業及為能源計劃提供融資，建立可持續發展的標準。

採礦及金屬行業 —

為我們參與這個行業的各個範疇，包括勘探、開採、封礦及填礦，以及初步的工序訂下原則及標準。



與客戶及供應商的關係

- > 與客戶及供應商的關係
- > 了解客戶需要
- > 方便客戶
- > 支持本地企業
- > 協助客戶應付財務挑戰
- > 服務的環境
- > 與供應商的關係

與客戶及供應商的關係

客戶是我們努力工作的靈感和原動力。作為大中華區一間屢獲獎項的金融機構，為客戶提供優質服務，並與他們建立長期的夥伴關係，是我們的業務取得成功的其中一項主要競爭優勢。

了解客戶需要

服務客戶的最佳方法，是多了解他們的需要。我們提供多項渠道，包括電話熱線、客戶意見表格及網址，讓客戶表達意見及建議。

我們亦積極透過不同途徑，了解客戶的滿意程度，包括客戶座談會及意見調查。我們緊密監察重要的程序及與客戶溝通的表現，同時邀請客戶進行滿意程度調查。再分析有關資料，找出客戶的意見、讚揚或投訴有否任何正面或負面的趨勢，並定期進行比較，確保服務水平能持續滿足客戶的需要及期望。

服務承諾

我們的內部工作手冊載有清晰訂立的服務承諾及程序，確保客戶的意見獲得迅速而公平的處理。

處理客戶的意見

各業務單位、前線員工和服務質素促進部均處理客戶的意見及投訴。

服務質素促進部乃一獨立部門，負責處理客戶的意見及協助各業務單位解決客戶投訴。

本行遵照內部工作手冊所載的指引及服務承諾，處理客戶投訴，確保所有客戶投訴都可迅速而有效地解決。例如，服務質素促進部會在收到投訴後的下一個營業日完結前向客戶作出回應。若有關問題須作進一步的調查，本行會盡力在30天內向客戶提供詳細的回應。本行處理投訴的政策，與有關監管機構發出的指引相符。

所有客戶投訴均會妥善紀錄及調查，本行亦會分析有關趨勢，了解需否對任何系統或制度作出改善。業務管理層與服務質素促進部人員會盡力改善所有問題。

高層管理人員會定期審閱有關客戶意見、讚揚及投訴之報告。從客戶意見汲取的經驗會傳達全體員工，冀能改善對客服務及鼓勵卓越的服務精神。

方便客戶

科技在本行致力為客戶提供便捷和安全的銀行體驗方面擔當著重要的角色。我們不斷拓展電話銀行服務及網上銀行服務，讓客戶理財更添靈活。

於2008年12月，透過網上及自動化設備進行之客戶交易，佔所有客戶交易總數之76.7%，較2007年上升1.5個百分點。

於2008年底，登記使用本行個人網上銀行服務之客戶超過87萬人，增幅為14%。商業網上銀行客戶數目亦上升26.5%，接近6.5萬位。

本行提升個人網上證券交易服務的效率，以及簡化透過每月投資計劃於網上認購股票及單位信託基金之程序。由於客戶對外匯及黃金市場的興趣不斷上升，我們將相關的交易服務擴展至手機交易平台。



本行繼續擴展自動化服務網絡，並在港鐵站及主要的商業地區，設置更多的「存款快」機及「入票快」機。

專為大學／大專學生而設之「恒生Green Banking」戶口，提供方便及安全的網上銀行及電子繳費服務。

為實踐可持續發展的承諾，本行推廣「e-投資通知書服務」，讓客戶選擇以電子形式收取部份銀行文件，包括外匯及黃金孖展交易通知書，以減少耗用紙張。

科技發展有助本行透過提升客戶關係管理及縮短滙款及處理申請的所需時間，對商業客戶提供更佳的支援。本行在網頁內增設「創業指南」，為有意成立中小型企業的人士提供意見。

於2008年8月，本行推出網上證券交易服務，進一步加強企業理財服務範圍。與2007年比較，透過互聯網進行的商業銀行交易數目增加27.8%。

為每一個人而設的銀行

我們相信年齡及/或收入不應成為享用優質銀行服務的障礙。本行為18歲以下的年輕人、學生、65歲以上的長者及領取政府傷殘津貼的人士，提供多項減費及免費的銀行服務。

我們正為有特別需要的人士改善銀行服務設施。我們的網頁設計以簡明易讀及易於瀏覽為首要的考慮。本行已有逾121個網點可讓輪椅人士方便使用，包括地面的分行、地鐵站辦事處及獨立的自動銀行服務中心。

透明度及問責

本行致力為客戶提供清晰、具透明度及平衡的資訊。產品的特色、條款及條件，以及任何相關的風險均會清楚說明，確保客戶有足夠資訊作出明智的決定。

有需要時，我們會提供多項產品選擇，令客戶可揀選最切合需要的方案。我們的政策是按客戶的需要銷售產品及服務。

支持本地企業

與中小型企業建立長遠的夥伴關係是我們其中一個首要業務重點。我們透過與這些公司合作，支持本港經濟發展，同時增加就業機會及創造財富。

配合中小企客戶的需要，我們特別開發了多項產品和服務，並善用科技繼續提升服務，及加強與客戶的關係。

我們參加了由香港政府贊助的「中小企業信貸保證計劃」及「特別信貸保證計劃」，協助中小企取得額外的營運資金，或購置營運設備及器材。

我們與外間組織合作，定期為中小企舉辦與財務管理及稅務有關的研討會，提升他們對財務及財務管理工具的認識。

本行積極支持中小企，在2008年連續第3年獲香港中小企業商會頒發「中小企業最佳拍檔獎」。

協助客戶應付財務挑戰

我們明白企業客戶有時或會面對財政困境，需要協助。本行會與他們緊密聯繫，為他們小心評估及提出建議，協助他們解決困難，令業務重上軌道。

我們協助企業客戶就其現況作出實際可行的評估，尋求最佳的解決方案，包括根據新預測的現金流量重整債務，繼續提供循環貸款協助客戶在困境中維持業務運作，或給予客戶豁免期，制訂及實施一個較長期的業務復原策略。

同樣，對於有財務困難的個人客戶，我們的首要目標是尋求一個雙贏方案。本行根據香港金融管理局發出之「香港個人財務困難處理守則」制訂內部指引。本行特設專組處理債務紓緩計劃，並會與個別客戶檢討有關情況。若確實有困難，我們會尋求可行的解決方法，包括延長還款期及豁免部份還款等。

與客戶及供應商的關係

我們致力確保所有客戶及員工在行所及辦公室均享有安全健康的環境。當中重要的一環，是特別在香港潮濕的天氣下，妥善管理室內空氣質素及通氣系統。

為確保行所及辦公室的空氣質素均達致環保署頒佈的「辦公室及公眾場所室內空氣質素管理指引」規定的「優異/良好」水平，我們會定期量度室內空氣質素，並於有需要時採取措施改善室內環境。



本行的機械通風及空調系統，皆由經訓練之人員操作及維修，確保有效使用及節省能源。

本行行所及辦公室的標準溫度是攝氏24.5度，這個溫度既可平衡減少能源消耗的要求，又可為客戶及員工提供一個舒適的環境。

提供健康的銀行環境亦見於建造及翻新行所及辦公室方面。我們選擇建築及裝修物料時，既考慮成本及美觀，亦同時考慮物料的成份及耐用性。

我們向員工提供安全訓練及定期進行緊急疏散演習，確保員工在遭遇火警或類似緊急情況時，能掌握應付程序，有效處理。我們亦為員工及客戶利益設想，在本行所有範圍委派防火糾察及安排員工考取「合格急救人員」資格，以備遇上緊急醫療或意外事故之需。

與供應商的關係

恒生的採購項目均以選出最具競爭力的供應商之方式進行，與供應商的交易，亦以高透明度及公平為原則。本行訂有嚴格的指引，監管員工處理採購事宜。

我們的採購政策涵蓋本行所有的購買及支出項目，管控營運及各項資金的支出。這項政策的目的是提升營運效益、將責任及要求分工，以達致物超所值，以及確保整個採購過程均具透明度。

本行利用網上拍賣及網上採購系統，既可減少耗用紙張和節省時間，更有助提升供應商的監控及資訊管理。

本行訂有清晰的承辦商甄選政策及指引，確保他們所提供之服務能全面符合要求。本行的標書及協議文件要求供應商須於投標時完成一份環保評估問卷，內容包括有否設立環保管理系統及ISO認證，作為甄選標書的一環。

所有新供應商均須在環保表現、健康及安全，以及平等機會等方面接受評估。如有需要，本行更會安排實地考察。

本行鼓勵供應商及承辦商盡可能使用及提供一些環保及可循環再用的產品。



培育人才

- > 員工發展及培訓
- > 薪酬與獎賞
- > 員工參與及溝通
- > 發揮不同才能
- > 行為守則
- > 工作以外

要取得優良的業績，有賴員工通力合作及發揮才幹。因此，本行致力透過獎賞、培訓及事業發展機會吸引高質素的員工，並激勵他們不斷追求卓越。

於2008年12月31日，本行等同全職員工的人數為9,764名，按年增長6.2%。

員工發展及培訓

本行每年均為員工進行評檢，包括員工及其上司個人發展計劃中的綜合發展。這些計劃讓員工透過內部訓練與其他學習方法，以及在職訓練提升知識和技能。

本行透過內聯網讓員工知悉可使用的學習及發展方法。員工訓練中心提供多項由導師帶領的課程，同時亦為員工提供網上學習平台。課程涵蓋非常廣泛，包括金融及產品知識訓練、領導及管理技巧，以及語言與專業發展培訓等。為配合本行內地業務急速發展，我們亦發展了一系列以內地市場為重點的知識及技巧的培訓課程。

本行亦透過教育及專業資格獎勵計劃，鼓勵員工考取專業或學術資格。

在2008年，本行每位員工平均接受六天的培訓，並透過網上課堂及銜授課程共培訓約56,000位學員。

事業發展

我們設計了一個「員工發展及事業策劃模式」以栽培及挽留人才。透過崗位輪調、借調，以及崗位互調，為員工建立及鞏固經驗及技能，以發展事業。我們亦會通過內部招聘，選用合適的員工。

人才發展

本行的「人才管理委員會」由高層行政人員組成，負責甄別表現卓越的員工，邀請他們參與本行的才能發展計劃。這計劃以師友形式，為學員提供一個可以直接向高級行政人員汲取經驗的平台，提供事業發展的機會。

在策劃長遠的接任方面，我們已建立了一個接任框架，為重要業務及功能的主要職位接任提供未來領導人選。

行政人員培訓計劃

本行的行政人員培訓計劃為香港及內地的大學畢業生就不同的業務範疇提供密集的培訓，為這些具優良潛質的年輕人於未來擔任行政工作做好準備。

薪酬與獎賞

公平而具競爭力的薪酬與福利，有助本行吸引及挽留人才。我們已採用薪酬與工作表現掛鈎的制度，激勵對業務增長有建樹的員工。優秀的員工亦會根據與本行業績表現掛鈎的業績獎勵金計劃，進一步獲得獎勵。

為挽留員工，本行亦定時檢討各主要職務崗位的薪酬及事業發展機會，以確保特別是一些主要職位的薪酬及福利在市場上具競爭力。

這些舉措，令本行於2008年在香港的員工流失率下調至8.7%，較市場平均低5.7%。



員工參與及溝通

與員工保持良好溝通非常重要。本行透過不同的渠道，包括內聯網、晨早廣播及內部刊物，向員工傳達有關聘用、業務發展方向、策略及政策的資訊。我們又透過內聯網上的HR Net傳遞各項人事政策及最新的發展，同時提供其他相關的資訊及表格。

同樣重要的，是我們明白員工在制訂恒生的路向及政策上所起的重要作用，本行提倡「聆聽及敢言」的文化，鼓勵各級員工勇於表達意見。

自2007年起，我們每年均進行員工意見調查，了解員工關心的事項及所持的態度。我們亦透過「行政總裁信箱」、「會見同事計劃」、「管理效能問卷」，以及「員工關係熱線」，鼓勵員工與高層管理人員作雙向溝通。

2008年員工意見調查得到正面迴響，員工對公司滿意程度高達78%，較香港市場和最佳組別平均數為高。

我們亦藉著工作改善計劃、跨部門項目及意見計劃，鼓勵員工發揮創意。

發揮不同才能

本行致力為所有員工提供平等的機會。我們招聘員工時不會因性別、婚姻狀況或家庭崗位、殘疾或懷孕而出現歧視。

本行向所有員工清楚闡明反對歧視及反對性騷擾的政策。任何違反性騷擾或歧視政策的員工，均會受到紀律處分。



按性別計之職位分佈					
	行政人員	管理/專職人員	文員	非文員	合計
男性	617	1,709	1,186	406	3,918
女性	466	2,102	3,006	179	5,753
合計	1,083	3,811	4,192	585	9,671
*兼職及臨時員工除外					
平均年齡					
	行政人員	管理/專職人員	文員	非文員	合計
平均年齡	42	35	34	46	36
平均年資					
	行政人員	管理/專職人員	文員	非文員	合計
平均年資	11	10	10	12	10

行為守則

所有員工均需嚴格遵守職員手冊所載之職員行為守則。該守則遵照有關監管機構之指引及業內之最佳慣例，並列出本行員工須予遵守之道德標準及價值觀，範圍包括防止賄賂、員工買賣證券、私人利益、外間兼職及反歧視政策等。本行定期透過不同的溝通渠道，提醒員工必須遵守守則所載的條例及標準，員工每年均需簽署聲明他們會嚴格遵行。

工作以外

員工在工作與生活間取得平衡，將更能發揮出色的表現。

本行設立員工康樂中心，讓員工及其家人透過參與各式各樣的康樂及體育活動，提升身心健康。我們亦定期舉辦以健康、壓力管理及家庭和諧為主題的講座、興趣班及工作坊。

在2008年，超過13,600名員工及其家屬參與470項由本行舉辦的康體活動。員工康樂中心年內接待的員工及其家屬約為30,700人次。





環保銀行

- > 關心環境
- > 環保知識及學習
- > 環保社區活動
- > 生物多樣化

關心環境

保護大自然值得每一個人的關心。本行致力減少經營業務時對環境帶來的負面影響，不斷增加參與保護環境的活動，以及鼓勵本行客戶及商業夥伴實踐環保。此外，本行亦支持長春社、香港地球之友及世界自然基金會香港分會等環保組織的不同活動。



本行在2003年成立了環境管理委員會，負責執行及監察銀行環境管理系統的運作，特別是遵行ISO 14001的要求。於2005年，本行成為香港首間獲頒發ISO 14001證書的本地金融機構，我們九成的辦公室已獲批認證。

本行的「恒生齊心為環保」項目在「2008年中國最佳公共關係案例大賽」中亦獲取銀獎。自2007年起，本行已達至碳中和的營運狀況。

我們一直透過提高環保意識，以高效能系統取代效能欠佳的系統，盡可能循環再用任何物料，以及重用一些不再使用的物料，以減少對天然資源的消耗。

於2008年，我們將總行大廈的風冷式空調系統更改為水冷式空調系統，每年因此減少使用約190萬度電，節省電費約港幣240萬元，排放的二氧化碳每年減少逾1,700噸。

本行循環再用碳粉及油墨盒的比率達90%，而舊電腦儀器更為98%。

本行推出電子月結單及電子投資通知書服務後，超過21.6萬名網上銀行客戶選擇以電子形式收取月結單，而選擇收取電子投資通知書的客戶亦超過43,000名。本行因推動電子月結單服務而每年節省超過1,000萬張紙。

環保知識及學習

我們透過內部通訊和舉辦各種保育活動，向員工及其家人宣揚環保訊息。

在2008年，我們舉辦了兩個研討會，邀請本地專家為約200位員工及供應商分享氣候轉變及低碳生活的心得；又為員工及其家人舉辦一個為期兩天的冬日環保營；並透過贊助及員工參與，支持世界自然基金會香港分會的「步走大自然@米埔」籌款活動。

本行是Carbon Disclosure Project的成員，該計劃為世界最大金融機構投資者就氣候變化對商界的影響提供了交流意見的平台。

本行亦已簽署環保署碳審計減碳約章，成為綠色機構以支持減少溫室氣體的排放。

本行是氣候變化商界論壇的金級成員，該論壇由商界環保協會成立；並簽署了由香港總商會及香港商界環保大聯盟發起的「清新空氣約章」。

環保社區活動



我們連續第2年與長春社合作，在內地興建沼氣廁所，以推行環保及改善內地村民的生活。在12月，本行義工隊遠赴雲南省協助興建300個沼氣廁所，為約1,200名村民提供再生能源。是項計劃令當地每年可減少砍伐750噸柴和每年減少3,750噸二氧化碳的排放，亦有助減低因森林受破壞而造成之水土流失，沼肥同時可作為天然肥料以替代化肥。這項計劃獲「克林頓全球倡議」於香港舉行的2008年亞洲會議上確認為一項企業公民承諾。

本行與長春社合作，於11月在九龍公園舉辦「惜樹日」，讓公眾認識保育樹木的重要，吸引逾2,000市民參加。



本行與香港工業總會攜手舉辦「恒生珠三角環保大獎」，嘉許及獎勵在華南地區營運的製造商提升環保表現。去年共有113家機構參加，推行了339個環保項目。綜合多個環保節能項目，共為珠三角地區減少排放超過25,000噸二氧化碳；而綜合水資源管理的項目，則節省了超過150萬立方米的用水，相等於617個標準50米泳池的容量。

本行透過參與由香港地球之友舉辦的「愛地球 探索家」環保教育計劃，讓學生透過實地觀察，了解身邊的環境。我們的「恒生—綠色銀行」計劃捐出港幣1,400萬元，贊助香港9間大專院校推行環保活動，提升學生的環保意識，活動包括生態領袖訓練、環保工作坊及在校園不同地點置放循環再用廢物箱。

本行亦支持由地球之友舉辦的《救照》熄燈行動。

生物多樣化

我們推廣生物多樣化，與環保組織及供應商合作確保物料來源具可持續性。在2003年，本行開始停止在恒生的宴會中採用魚翅，其後更停用瀕危珊瑚魚類及髮菜。我們亦遵行世界自然基金會香港分會的「海鮮選擇指引」所制定的可持續發展原則。



環保表現	2008	2007	2006	2005	2004	2008 vs 2007	2008 vs 2006
每人之溫室氣體排放量(噸 二氧化碳/等同全職僱員)	3.28	3.30	3.30	3.61	3.62	-0.6%	-0.6%
每平方米之溫室氣體排放量(噸 二氧化碳/平方米)	0.20	0.20	0.20	0.21	0.21	0%	0%
溫室氣體排放量總計(千噸 二氧化碳)	27.4	26.7	25.3	26.4	26.2	2.6%	8.3%
耗電量(千兆瓦小時)	38.1	35.9	34.1	33.3	32.9	6.1%	11.7%
耗煤氣量(千兆瓦小時)	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%
捐贈舊電腦或電器用品(噸)	64.9	59.0	41.7	38.8	37.0	10.1%	55.6%

數據涵蓋：恒生銀行所有香港之業務範圍



創造更美好明天

- > 投資未來的社會棟樑
- > 追求卓越表現
- > 藝術共賞
- > 社區服務

投資未來的社會棟樑

本行長遠的發展策略包括投資未來的社會棟樑，並協助他們為未來建立正確的價值觀。自1995年起，本行已撥出約港幣5,400萬元，支持多項獎學金計劃，令超過1,400位本港及內地學生受惠。

為提升年輕人的公民意識，本行在2008年推出「恒生銀行社會服務獎金」，獎勵20位傑出大專院校學生，頒發合共港幣40萬元，以表揚他們在過去12個月內每人貢獻了最少100個小時參與認可的義務工作。



本行與廉政公署合作，舉辦「財富與人生」錄像短片創作比賽，讓500多名青少年藉電影媒介探索正確價值觀的重要。

本行亦連續八屆贊助「恒生銀行之協助警方撲滅青少年罪行比賽」，獲得破紀錄的13萬人參與。

本行贊助「明報校園記者計劃」，透過研討會及新聞採訪等連串傳媒訓練活動，加強學生分析思考的技能。於2008年，有超過500位來自200間學校的學生參與活動。自1995年起，本行已贊助大專辯論賽，賽事有助提升學生對時事的興趣，同時讓他們掌握促進思想交流時所需的良好溝通技巧。

為鼓勵發揮不同的才能建構社會，本行在9月與博思會再度合作，為有特殊學習障礙或專注力失調的學生舉行「才藝展繽紛」，讓他們展示在創作及藝術方面的才華。我們亦資助由博思會舉辦的課餘支援計劃，協助有需要的家庭。

追求卓越表現

參與體育活動對定下個人目標，致力超越期望，以及培養團隊精神、耐力和決心非常重要。

本行自1991年起為本港的乒乓球運動訓練及發展，贊助逾港幣2,500萬元。本行於2001年成立的「恒生乒乓球學院」培育了大批乒乓好手，更舉辦了約2,650項課程、工作坊及活動，讓超過13萬人有機會提升球技。

我們於2008年在本行博愛堂舉辦了兩次「乒乓樂滿Fun」活動，讓約300位來自低收入家庭的小朋友有機會接觸這項體育活動。

在2008年，中國成功舉辦盛大的奧林匹克運動會，本行積極參與其中，與香港體育學院透過「恒生優秀運動員獎勵計劃」，為在奧林匹克運動會及傷殘人士奧林匹克運動會中有傑出表現及致力追求卓越的香港運動員，頒發超過港幣140萬元獎金。為表揚及獎勵他們的出色表現，本行將「恒生優秀運動員獎勵計劃」進一步擴大，讓更多本地運動員受惠。對在奧運會中取得頭16位成績或破了香港紀錄，以及在傷殘奧運會中居首8位或打破香港紀錄的健兒頒發獎項。

在過去8年，這項獎勵計劃已向在主要的全國及國際運動會上取得佳績的111位香港運動精英合共頒出港幣約860萬元的獎金。

藝術共賞

本行與香港藝術節長期保持合作，於2008年本行出資港幣10萬元贊助香港藝術節的「學生票計劃」，7,000位全日制學生可以在此計劃下以半價購票欣賞香港藝術節的節目。



社區服務

在2008年，恒生義工隊共獻出超過11,000小時參與社會福利及環保活動，包括與弱勢基層兒童慶祝聖誕及舉辦「乒乓樂滿Fun」、探訪長者，種植及收割稻米，與長者慶祝節日，以及與環保組織攜手宣揚保護自然環境。義工隊亦參與由「藝術在醫院」舉辦的壁畫創作計劃，用了380多個小時，在香港的瑪麗醫院完成繪畫壁畫。

為嘉許員工積極參與義工服務，合資格的員工可享有本行增設每年一天的「義工假」。

於2008年，客戶透過本行的網上捐款服務，捐出超過港幣600萬元予多個慈善團體。

本行長期支持香港公益金，共捐出港幣330萬元支持其144間會員福利機構，善款包括本行為慶祝成立75周年籌得的港幣100萬元，當中包括本行呼籲參與慶祝酒會的嘉賓把餽贈花籃的款項捐作善款；另外，本行員工在公益服飾日籌得破紀錄的港幣47.4萬元，本行作出捐款配對，將總額加大至港幣94.8萬元。我們繼續支持「商業及僱員募捐計劃」，合共捐出港幣82.8萬元而成為白金捐款機構。在過去20年，本行為公益金籌募的善款已超過港幣4,300萬元。此外，本行多位高級管理人員亦出任公益金各委員會委員，提供專業意見。

內地中部及南部地區遭遇暴風雪，以及巨大地震令四川省部份地區被嚴重破壞的事件引起全球關注，亦同時凸顯只要大家不輕言放棄及抱著同一目標，定可取得成績。本行共捐資港幣300萬元，分別資助香港紅十字會救助災民及贊助由香港大學及北京師範大學發起的災難管理培訓及交流活動，讓內地及國際的專家就地震後的各種問題互相交流。

