

邁步向前

2009 企業責任報告



行政總裁的話



恒生銀行秉承傳統，為社會發展作出貢獻。我們的第5份網上企業責任報告，旨在讓社會大眾對恒生的企業責任原則及表現有更深認識。

以市值計（於2010年5月31日為港幣1,984億元），恒生是香港最大本地註冊上市銀行。我們的首要任務，是為客戶提供優質的金融服務，給予員工晉升機會，並為股東增值。同時，我們期望透過在經濟、環保及社區方面的工作，為社會注入正能量。

恒生憑藉穩健的財務根基、專業及積極的服務態度，為客戶管理財富，建立品牌優勢。在經濟不穩的2009年，我們放眼於長遠經營目標，並致力協助個人及商業客戶解決他們的財務需要。我們的努力沒有白費，並在不同範疇榮獲獎項。

於2009年，我們在企業責任方面取得的主要成績包括：

- 贏得「香港環保卓越計劃」金獎
- 人均溫室氣體排放量（以全職僱員計）較2008年減少4.6%
- 較2008年，減少電費開支接近港幣600萬元
- 捐獻及贊助各項社會活動的金額超過港幣2,900萬元
- 員工及家屬共獻出超過17,000小時參與義務工作，較2008年增加逾50%
- 在樂施會「恒生指數成份股公司企業社會責任調查2009」中獲認可為「領先企業」
- 在Oracle Added-Value 市場調查中，「履行企業公民責任」一項位居第一

2009年的環球金融危機為各行各業帶來衝擊，我們堅持以長遠增長為目標，發掘新業務，為社會帶來正面影響。展望未來，恒生會繼續維持業務增長，並與持份者攜手建立一個可持續發展的社會。

梁高美懿
副董事長兼行政總裁





我們的業務

- 關於我們
- 我們的工作
- 2009年重要里程碑

關於我們

恒生銀行於1933年創立，總部設於香港，是一間世界級金融機構。以市值計（截至2010年5月31日，為港幣1,984億元）為香港最大本地註冊上市銀行。

在香港，我們透過約220個服務網點，包括104間提供個人及商業理財服務的分行，為超過三分一的市民服務。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。

恒生於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、寧波、天津、昆明、佛山及中山，共設有38個網點。

我們持有內地國有銀行 — 興業銀行12.78%的股權，以及山東省城市商業銀行 — 煙台銀行的20%股權。

前瞻及策略

作為大中華區具領導地位的金融機構，我們積極提升這個地位，為持份者帶來長遠利益。因此，我們致力維持穩健的財務根基，專注於核心業務，善用新的機遇，並提供卓越的服務。

我們的工作

客戶群

本行的業務可分為5個範疇。

個人理財業務

為個人客戶提供銀行及財富管理服務。銀行服務包括存款、信用卡、按揭及其他零售貸款，財富管理則包括投資、保險及私人銀行服務。

於2009年，個人理財業務之除稅前溢利為港幣72.58億元，佔本行除稅前溢利46.9%。

商業銀行業務

負責促進與中型市場公司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2009年，商業銀行業務之除稅前溢利為港幣26.37億元，佔本行除稅前溢利17%。

企業銀行業務

服務對象為大型企業及機構客戶。

於2009年，企業銀行業務之除稅前溢利為港幣9.15億元，佔本行除稅前溢利5.9%。

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2009年，財資業務之除稅前溢利為港幣33.93億元，佔本行除稅前溢利21.9%。

其他

管理股東資金及行址、投資物業及證券。

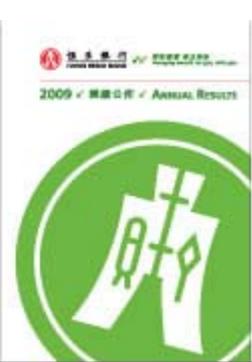
於2009年，其他項目之除稅前溢利為港幣12.74億元，佔本行除稅前溢利8.3%。



2009年重要里程碑

- 1月至3月
 - 恒生中國發行人民幣借記卡
 - 北京工體北路支行開幕
- 4月至6月
 - 恒生開設證券特選客戶交易中心
 - 恒生於煙台舉行董事會議
- 7月至9月
 - 恒生兩隻交易所買賣基金率先於台灣直接跨境上市
 - 恒生推出跨境貿易人民幣清算及結算服務
 - 深圳南山華僑城支行開幕
 - 恒生中國與中國出口信用保險公司簽訂出口信用保險合作協議
- 10月至12月
 - 廣州中山三路支行開幕
 - 恒生中國根據《CEPA補充協議六》獲批於佛山籌建首間異地支行





我們的表現

- > 本行表現概覽
- > 獎譽

本行表現概覽

財務狀況	2009	2008	2009 比較 2008
股東應得溢利 (百萬港元)	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 (百萬港元)	41,352	38,254	+8.1%
總營業支出 (百萬港元)	6,676	6,795	-1.8%
平均股東資金回報率 (%)	24.6	26.0	-1.4 p.p.
平均總資產回報率 (%)	1.7	1.9	-0.2 p.p.
成本效益比率 (%)	32.1	29.2	+2.9 p.p.
平均流動資金比率 (%)	48.1	46.4	+1.7 p.p.
資本充足比率 (%) – 截至12月31日	15.8	12.5	附註甲
核心資本比率 (%) – 截至12月31日	12.8	9.5	附註甲
經濟			
稅項支出 (百萬港元)	2,256	1,779	+26.8%
員工補償及福利 (百萬港元)	3,378	3,452	-2.1%
社會			
分行數目 (截至12月31日於香港及內地)	257	243	+5.8
員工人數 (截至12月31日- 等同全職僱員)	9,342	9,764	-4.3%
每位員工受訓時間 (平均日數)	6	6	0%
慈善捐款及社區贊助總額 (百萬港元) [#]	29	23.5	+23.4%
恒生義工服務時數 [#]	17,000	11,000	+54.5%
環境表現[#]			
人均之溫室氣體釋放量 (噸 二氧化碳/等同全職僱員) ^{附註乙}	3.13	3.28	-4.57%
每平方米之溫室氣體釋放量 (噸 二氧化碳/平方米) ^{附註乙}	0.17	0.20	-15.00%
溫室氣體釋放量總計 (千噸 二氧化碳) ^{附註乙}	24.52	27.40	-10.51%
耗電量 (千兆瓦小時)	36.50	38.10	-4.20%
耗煤氣量 (千兆瓦小時)	0.40	0.42	-4.76%
耗水量 (千立方米)	55.85	50.80	+9.94%

[#] 數據涵蓋：恒生銀行之香港業務範圍

^{附註甲} 本行於2008年12月31日及2009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。2008年的比率乃根據「基礎內部評級基準計算法」，而2009年乃根據「高級內部評級基準計算法」而計算。

^{附註乙} 恒生於2007年起已達至碳中和的營運狀況。



獎譽

獎譽

獲《21世紀經濟報道》選為「2009亞洲最佳個人金融服務銀行」
獲《亞洲貨幣》選為2009年「香港最佳本地銀行」
獲《財資》雜誌選為2009年「香港最佳本地銀行」
獲《亞洲銀行家》頒發「香港最佳零售銀行及財富管理卓越獎」
獲《亞洲華爾街日報》2009年「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)
獲香港中小型企業商會頒發2009年「中小企業最佳拍檔獎」
獲《亞洲投資者》選為2009年「亞洲最佳本地指數服務商」(恒生指數有限公司)
獲第5屆北京國際金融博覽會選為2009年「最受歡迎外資銀行獎及最佳銀行理財獎」(恒生中國)
獲《亞洲銀行家》頒發2009年「卓越客戶體驗獎」(恒生中國)
獲搜狐網選為2009年「最值得信賴的銀行理財品牌」(恒生中國)
獲環境保護運動委員會頒發2009年「香港環保卓越計劃」金獎
在樂施會「恒生指數成份股公司企業社會責任調查2009」中獲認可為「領先企業」
獲香港市務學會頒發2009年「良心品牌大獎」中的「關懷環境及持續發展」組別銀獎
獲U Magazine頒發2009年「傑出綠色貢獻大獎」
在Oracle Added-Value於2009年的市場調查中，「履行企業公民責任」一項位居第一
自2001年起獲納入「富時全球社會責任指數」為成份股
自2003年起獲香港社會服務聯會嘉許為「商界展關懷」機構



負責任的經營



- 企業管治
- 風險管理
- 條例監管
- 負責任的銀行業務

企業管治

恒生致力實施良好之企業管治。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，發出之各項守則及指引內有關企業管治之要求。詳細內容可參閱本行2009年年報內之「企業管治及其他資料」部份。

董事會

於2010年3月1日，本行董事會共有13位成員：2位執行董事及11位非執行董事。在11位非執行董事中，其中6位為獨立非執行董事。於2009年，董事會共召開了7次會議。

董事長與行政總裁之職責分工有清楚界定，董事長為獨立非執行董事，負責領導董事會有效地運作；而行政總裁則為執行董事，行使由執行委員會授予有關本行及其附屬公司之所有權力、職權及酌情權。

董事會具備高度獨立性，確保能作出獨立客觀之判斷，並能全面及不偏不倚地監察管理層之運作。

所有董事均能全面及適時地取得關於本行之所有資料，每位董事均可自行接觸本行管理高層。本行亦有既定程序，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。

董事會轄下委員會

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。



為進一步加強本行的風險管理架構，以便與最佳常規一致，本行於2008年7月成立了「風險管理委員會」，集中負責風險管理監控功能，並直接向執行委員會匯報。風險管理委員會的主要功能包括檢討、分析、評估、辨識，及管理本行各方面的風險，同時負責審批所有與風險管理之相關政策。

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 (於2010年3月1日)

- 1位執行董事，亦是恒生(中國)有限公司的行政總裁及副董事長
- 4位獨立非執行董事 (其中2位獨立非執行董事於2010年1月21日加入董事會)
- 3位非執行董事，其中1位為董事長



董事會會議

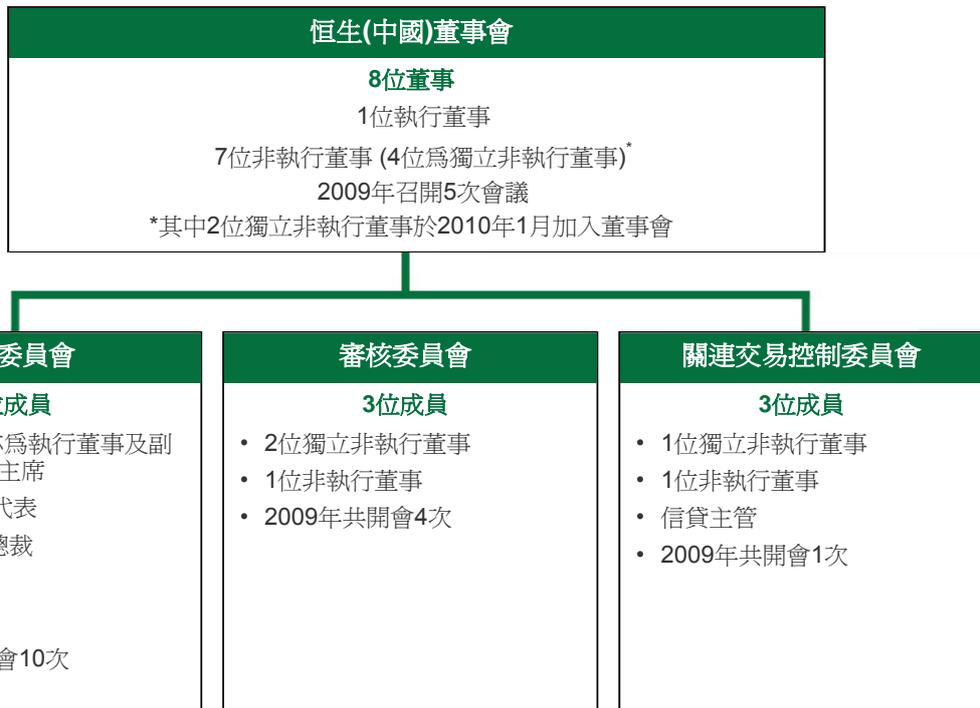
董事會於2009年開會5次

董事會報告送交

唯一股東恒生銀行有限公司

董事會轄下委員會

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 (於2009年出席了所有董事會會議)

風險管理

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。

於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，並設定合適的風險限制。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2009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、批核新產品，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蓄意行動而對自然環境引致污染或損害的風險。視乎本行客戶的業務性質及營運地點，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 — 均需進行「可持續風險評估」。

條例監管

本行致力進行真實而公平的商業交易，並以正當的方法，審慎而迅速地進行交易，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。在任何情況下，若當地的法律要求較本集團的標準寬鬆，在不抵觸當地法規及無衝突的情況下，我們會致力遵行本集團的標準。

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，如詐騙及清洗黑錢，最有效的方法是透過培訓，讓員工保持警覺。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、職業安全健康，以及打擊清洗黑錢等。

內幕資料

本行設有全面的制度及程序，以確保資料機密及管理潛在或實質的利益衝突。我們並設立嚴格的內部架構，防範誤用內幕資料。負責敏感或高風險工作的員工，均需接受額外的培訓。

舉報

本行提供清晰的舉報渠道，要求員工舉報可疑的內部違規或欺詐活動。

打擊清洗黑錢

本行於經營業務的所有市場，均嚴格遵循高標準，打擊清洗黑錢、防止貪污及賄賂的活動。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。

負責任的銀行業務

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。

我們的目標是透過投資及借貸政策，促進可持續發展。進行信貸評估時，除考慮經濟因素，我們亦會充份考慮其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。當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，我們為在珠三角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，我們在決定提供借款或投資時，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。



我們的客戶和供應商



- 服務客戶
- 了解客戶的理財需要
- 方便客戶
- 支持本地企業
- 協助客戶應付財務挑戰
- 服務環境
- 我們與供應商的關係

服務客戶

客戶為我們提供靈感和動力。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，與他們建立長期的夥伴關係，是我們取得成功的其中一項主要競爭優勢。

了解客戶的理財需要

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、客戶意見表格及網頁，讓客戶表達意見及建議。

我們積極透過不同途徑，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。

我們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，我們會盡力在30天內向客戶提供詳細的回應。我們處理投訴的政策，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，我們亦會分析有關趨勢，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員工，冀能改善對客服及鼓勵卓越的服務精神。

了解客戶的滿意程度

我們邀請客戶進行滿意程度調查，就客戶對本行的滿意程度作密切監察。透過客戶意見調查和定期的檢討，我們明瞭客戶的意見，從中改進，以達致客戶的期望。

方便客戶

我們繼續致力投資於科技方面，為客戶提供快捷、方便及安全之理財服務。

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2009年，我們於高客流量之地點擴展自助銀行服務設施。新增具有輕觸式屏幕之自動櫃員機及簡化交易流程，縮短客戶輪候時間。客戶對及時獲得金融資訊及服務越來越重視，我們推出更多網上及手機理財服務，同時為具有重要策略地位的手機理財平台推出經改良之網頁設計。本行推出全港首創之嶄新手機上網投保旅遊保險服務，深受客戶歡迎。

於2009年12月，透過網上及自動化渠道進行之客戶交易，佔有關交易總數之79.9%，較去年增加3.2%。

我們繼續透過互聯網提供方便及環保之服務，包括為我們贊助之演唱會提供「網上優先訂票服務」，以及提供「電子身份認證」保障之「綠色銀行」服務，以加強吸引年青客戶。



我們向客戶推廣使用電子服務，透過轉用電子月結單服務及電子投資通知書服務，節省資源。於2009年底，採用電子月結單服務之客戶數目增加54.5%，現時有超過334,000位網上銀行戶口用戶使用本行的電子月結單服務。



於2009年底，登記使用本行個人網上銀行服務之客戶超過98萬名，上升12.8%。登記使用本行商業網上銀行服務之客戶超過77,000名，上升19%。

我們繼續提升商業網上銀行服務，包括於年底推出網上投資基金交易服務。透過商業網上銀行服務進行的商業銀行交易數目，較2008年增加13.3%。

為每一個人而設的銀行

我們相信不同年齡及不同收入的人士都應享用優質的銀行服務。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115個網點可讓輪椅人士方便使用，包括地面的分行、港鐵站辦事處及獨立的自動銀行服務中心。

透明度及問責

我們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向客戶說明，確保他們有足夠資訊作出決定。

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，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2009年，連續第4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

我們深明企業客戶有時或會面對財政困境，需要協助。我們會與他們緊密聯繫，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。我們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。我們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。

服務環境

本行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。特別在香港潮濕的天氣下，當中重要的一環，是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。

我們的機械通風及空調系統，皆由經訓練之人員操作及維修，確保有效使用及安全。

本行的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。

本行在建造及翻新行所及辦公室時，不單只著重成本，我們更會考慮物料的成份，並選擇耐用及美觀的建築及裝修物料，營造一個舒適的環境。

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。

我們與供應商的關係

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，確保整個採購過程均具透明度。

我們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。

我們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。我們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。

我們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。



我們的員工



- 培育人才
- 員工發展及培訓
- 薪酬與獎賞
- 員工參與及溝通
- 健康與安全
- 發揮不同才能
- 行為守則
- 平衡工作與生活

培育人才

要業務成功，有賴員工通力合作，發揮才能。因此，我們透過獎賞、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2009年12月31日，本行等同全職員工的人數為9,342名，較去年減少4.3%。

員工發展及培訓

本行每半年均會為員工進行一次檢討，以及就個人發展計劃中的綜合發展，與員工及其上司進行評估。這些計劃讓員工透過內部訓練、其他學習方法，以及在職訓練，提升知識和技能。

我們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。

我們於2009年重新設計及改進網上學習平台，以提高培訓的效用。

我們亦鼓勵員工透過教育及專業資格獎勵計劃，考取專業或學術資格。

在2009年，本行每位員工平均接受6天的培訓，跟去年相同。

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、借調及互調，為員工建立及鞏固經驗及技能，發展事業。我們亦支持通過內部招聘，選用合適的員工。

人才發展

我們的「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，為學員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提供足夠的接班人選。

領袖及管理技巧培訓

我們以領袖及管理發展模式作為培訓策略，協助同事提升領袖質素、管理才能，以及企業及個人之效能。我們為本港及內地同事度身訂做培訓課程，以推廣本行的高質素服務文化。

行政人員培訓計劃

我們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，我們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。

這些措施，令在2009年本行香港員工流失率下調至6%，在本地銀行界中，流失率為第二低。



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發展，同時提供其他相關的資訊及表格。

同樣重要是，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，了解員工所關心的事及所持的態度。我們亦透過「行政總裁信箱」、「管理效能問卷」，以及各處部的交流會，鼓勵員工與高層管理人員作雙向溝通。恒生中國在內地亦舉行「我要高飛FLY High」活動，讓同事了解行方的經營理念及發展方向，加強同事的團隊精神。

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。

健康與安全

我們於2001年起訂立職安健管理政策，不斷改進安全指引，培訓及提高職安健意識。於2009年成立「職安健管理委員會」，進行工作危害分析及風險評估，制定安全措施及編制了一套全面的職安健管理系統文件，內容包括職安健系統管理手冊、安全管理程序及工作指引等實施安全管理系統，並訂立程序及指引供員工及外判工作人員遵守，以減低本行業務活動對員工及客戶所帶來有關職業安全及健康之風險。

於2010年初，恒生成功通過職業安全健康管理系統之認證要求，成為全球首家獲得BS OHSAS 18001:2007國際認證的銀行。

發揮不同才能

我們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。

我們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	專職人員	普通職級人員	非普通職級人員	合計
男性	605	1,608	1,093	367	3,673
女性	501	2,064	2,843	169	5,577
合計	1,106	3,672	3,936	536	9,250
平均年齡*					
	行政人員	專職人員	普通職級人員	非普通職級人員	合計
平均年齡	42	36	35	47	37
平均年資*					
	行政人員	專職人員	普通職級人員	非普通職級人員	合計
平均年資	11	11	11	13	11

*兼職及臨時員工除外

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最佳慣例，並列出本行員工須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。我們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會嚴格遵行。



平衡工作與生活

員工在工作與生活間取得平衡，將更能發揮出色的表現。

為促進工作與生活平衡，我們於MegaBox的辦公大樓設有員工康樂中心，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。在2009年，超過25,000名員工及其家屬參與本行舉辦逾400項的體育及康樂活動，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。





- 關心環境
- 環保知識與學習
- 環保社區活動
- 生物多樣化
- 環保表現

關心環境

恒生自2007年起已達至碳中和的營運狀況。

在2009年，我們的人均溫室氣體排放量（以全職僱員計）較2008年減少4.6%。

恒生總行於2005年取得ISO14001環境管理體系證書，成為全港首間獲此認證的本地金融機構。其後，恒生中心、MegaBox的辦公大樓及港島區的25間分行亦先後於2006年、2008年及2009年獲得認證。

我們把總行大廈的空調系統由風冷式改為水冷式，因而每年減少耗電約190萬度或兩成用電量，共節省電費港幣240萬元，減低二氧化碳排放超過1,700噸。我們的自動櫃員機的照明系統經改良後，每年減少約33萬度電，降低能源消耗33%。

我們共回收超過7,300件舊電腦用品，總重量逾85噸，以及回收約14,000件碳粉及油墨盒。

環保知識與學習

我們透過內部宣傳，包括內聯網、晨早廣播及員工刊物，定期向員工宣揚環保訊息，我們亦邀請環保專家，透過研討會向員工分享樹木保育及低碳生活的心得。

於2009年，我們為員工及家人舉辦了約15項保育活動。我們舉辦了環保營，提升員工及其家人的環保意識。本行與長春社合作，為樹苗進行修護工作。另外，超過200位員工及其家人於龍鼓洲沙灘清除共330公斤廢物，支持國際海岸清潔運動。我們亦於沙螺洞舉辦戶外考察，訓練員工成為導賞員，教育弱勢兒童有關自然保育的知識。

我們與業界及持份者溝通，不斷學習，並參與不同類型的組織及會議，交流有關可持續發展的資料及意見。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；並支持哥本哈根氣候變化問題公報。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」。

我們亦參與多個由環保團體，包括香港地球之友、世界自然基金會香港分會及綠色力量舉辦的各類環保活動。

環保社區活動

我們繼續與香港工業總會合辦「恒生珠三角環保大獎」，鼓勵商界提升環保表現。大獎鼓勵及獎賞在香港及珠三角地區營運的製造商推行有效的環保措施。超過120間公司參加了2008/09年的比賽，共提交超過400個環保項目，令在廢氣排放、廢物產生、用水及耗電量方面均有明顯的減省。

我們贊助長春社的沼氣廁所計劃，於雲南省再興建300個沼氣廁所以提供再生能源，並派出義工隊遠赴農村協助有關項目。我們已資助興建500個沼氣廁所，令當地每年可減少砍伐1,250噸柴和每年減少6,250噸二氧化碳的排放。

我們善用科技，推廣使用電子交易及通訊渠道，以節省資源。現時有超過334,000個網上銀行戶口用戶使用本行的電子月結單服務，取代紙張月結單，並有超過62,000個戶口用戶轉用電子投資通知書服務。透過提供這些電子服務，我們每年節省超過1,800萬張紙。

生物多樣化

我們支持生物多樣化，並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指引。在2003年，我們開始停止在恒生的宴會中採用魚翅，其後更擴展至停用瀕危珊瑚魚類及髮菜。



環保表現



	2009	2008	2007	2006	2005	2009 比較 2008(%)	2009 比較 2007(%)
人均溫室氣體排放量 (噸 二氧化碳/等同全職僱員)	3.13	3.28	3.30	3.30	3.61	-4.57	-5.15
每平方米之溫室氣體排放量 (噸 二氧化碳/平方米)	0.17	0.20	0.20	0.20	0.21	-15.00	-15.00
溫室氣體排放量總計 (千噸 二氧化碳)	24.52	27.40	26.70	25.30	26.40	-10.51	-8.16
耗電量 (千兆瓦小時)	36.50	38.10	35.90	34.10	33.30	-4.20	1.67
耗煤氣體 (千兆瓦小時)	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
循環再用舊電腦或電器用品(噸)	85.03	64.90	59.00	41.70	38.80	31.02	44.12

數據包括恒生銀行所有香港之業務範圍

*恒生銀行自2007年起已達至碳中和的營運狀況

與社區共享成果



- 從心出發
- 投資香港未來
- 追求卓越表現

從心出發

連同2009年的港幣2,900多萬元，恒生過去10年已撥款超過港幣2.11億元支持多項社會及環保項目。

恒生上下員工均積極回饋社會。在2009年，除了多位高層管理人員義務擔任公職外，本行的香港員工及其家屬亦服務社會超過17,000小時，較2008年高出54.5%。而在內地，恒生中國的同事亦服務社會超過950小時，分別在上海、北京、廣州及深圳參與5個青少年義工活動。

我們支持提倡社會和諧及共融的活動。在2009年，恒生義工探訪獨居長者及帶領弱勢兒童出外參與多項活動。我們亦聯同再生會，一起表揚因克服病患而取得傑出成就的再生勇士，宣揚積極的人生觀。另外，近100位義工合力於瑪麗醫院的兒童癌症及血液疾病中心繪畫了8幅壁畫，為長期病童帶來歡樂。我們亦贊助了由香港基督教女青年會舉辦的「對抗逆境講座」，提升市民的精神健康。

本行鼓勵員工參與公益服飾日，並作出捐款配對，為香港公益金籌得港幣120多萬元。透過這個一年一度的籌款活動，本行自1997年至今，已為公益金籌得逾港幣1,200萬元。另外，超過100名員工及家人亦參與「公益金百萬元—昂船洲大橋」的步行籌款活動。

我們提供方便的網上捐款渠道，讓客戶慷慨解囊。自2001年至今，客戶透過本行的網上捐款服務，為不同的慈善機構共捐出港幣1,600多萬元，包括2009年的港幣155萬元。

投資香港未來

恒生深明，今日的青少年乃明日的領袖，因此，青少年發展是本行企業責任的重要一環。在2009年，我們撥出約港幣650萬元，支持及舉辦了35項青少年發展活動，發掘年輕人的才華及建立正確的生命態度。

自1995年起，我們已撥出超過港幣5,400萬元，支持多項獎學金計劃，讓超過1,500位本港及內地的大專院校學生追求學術成就。在2009年的獎學金金額為港幣250萬元，共188位學生受惠。

我們贊助「明報校園記者計劃」及由警務處舉辦的「提防網上罪行結交网友要審慎」短片拍攝比賽，讓青少年發揮創意及提升溝通技巧，同時加強他們對時事及社會問題的關注。

透過與香港青年協會合辦「恒生銀行—青年領袖教室」，恒生讓300多名中學生有機會與傑出人士，就國家發展及世界定位等廣泛課題，直接交流。

恒生亦與博思會合作，為有特殊學習障礙或專注力失調的學生舉辦一系列課餘活動，並為家長舉辦工作坊，以發掘學童的潛能。

我們資助香港藝術節及香港管弦樂團的學生票計劃，讓超過20,000位學生以半價欣賞藝術節目。

教育乃恒生中國在內地的重點社區發展之一。在2009年，我們協助四川省雅安市榮經縣烈太鄉中心小學於重建的校舍內建立了「恒生銀行圖書室」，並動員全行捐書活動，捐出超過5,000冊書本予「恒生銀行圖書室」。



追求卓越表現

透過「恒生優秀運動員獎勵計劃」，我們嘉許及獎勵在山東舉行的第11屆全國運動會及在香港舉行的第5屆東亞運動會中，取得傑出成績的香港運動員。我們聯同香港體育學院（體院），向203位獲得獎牌的體壇健兒頒發約港幣720萬元獎金。自1996年起，恒生與體院已向280位香港運動員頒發超過港幣1,500萬元的獎勵。

我們投放超過港幣2,500萬元，支持本地乒乓球運動的發展。恒生乒乓球學院在2009年舉辦了超過350項活動，包括訓練課程、評選測試及錦標賽，讓18,000多人提升球技。我們亦在總行博愛堂為基層兒童舉辦了兩場「乒乓樂滿Fun」活動，藉運動讓小朋友建立自信。學院在大型購物商場舉辦了兩次乒乓同樂日，將乒乓球運動的樂趣帶給公眾人士，吸引逾6,000人次參加。



有關報告



有關報告

報告目標：

2009年網上企業責任報告，闡述恒生銀行企業公民活動的原則及工作、與持份者的關係，以及回顧2009年本行的社會及環保表現。

涵蓋日期：

財務資料 -- 涵蓋由2009年1月1日至2009年12月31日之數據

其他資料 -- 涵蓋由2009年1月1日至2009年12月31日之數據 (除特別列明)

涵蓋範圍：

包括恒生銀行香港業務及內地業務 (除特別列明)

報告指引：

所有財務數據與企業數據可以直接與2008年之報告作比較 (除特別列明)。

本報告參考《全球報告倡議組織 G3 指引》。

報告查詢：

企業傳訊部

電話: (852) 2198 4237