2010 企業責任報告

有關報告

報告簡介
恒生銀行企業責任報告（報告）闡述本行在金融界別營運中的企業公民原則及工作，以及與主要持份者的關係。報告回顧本行2010年在支持可持續發展規範的表現。除特別標明外，有關本行活動的資料包括自2010年1月1日至12月31日。

報告集中於2010年具體有助促進恒生銀行可持續發展、以及本行持份者所關注的經濟、環境及社會問題。報告可作爲本行2010年年報企業責任部份的補充。

報告參考《全球報告倡議組織 G3.1 指引》的報告綱領，作爲量度恒生在經濟、社會及環境表現的指標。

報告範疇
報告內容的界定，主要考慮恒生之香港業務所產生的可持續發展問題的重要性。

數據的測量方法及計算基礎載列於數據表旁。財務數據根據本行截至2010年12月31日的經審核年度帳目編制。

本報告的範圍及測量方法與過往相約。以往報告所提供資料如有任何重計，均會適當地加以闡述並說明原因。

涵蓋日期
財務資料涵蓋由2010年1月1日至2010年12月31日之數據；除特別列明外，其他資料的涵蓋日期相同（由2010年1月1日至2010年12月31日）。

涵蓋範圍
恒生銀行香港業務（除特別列明）。內地營運不包括在內，報告包括本行直接影響的業務，及如何正面影響客戶、供應商、商業及社區夥伴。

報告指引
所有財務數據與企業數據可以直接與2009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 G3.1 指引》，作爲我們跟從報告指引的第一步。

報告審核
本報告經獨立認證並達至「全球報告倡議組織」B+級應用水準。由認證機構發出的審核聲明，請參閱“其他資料”。

聯絡我們
恒生銀行企業責任報告每年出版。上一份報告的出版日期爲2010年5月。

聯絡
何卓惠
企業責任主管
企業傳訊部
電話：(852) 2198 4234
電郵：alisonho@hangseng.com

吳凱霖
經理 企業責任
企業傳訊部
電話：(852) 2198 2157
電郵：bonnieng@hangseng.com

地址：
恒生銀行總行
香港德輔道中83號

歡迎就本企業責任報告發表意見。

行政總裁的話

恒生銀行高度重視可持續發展的重要，亦認爲這是我們一直賴以成功的重要營商政策。我們的網上企業責任報告，讓社會大眾認識恒生的可持續發展原則，以及與主要持份者的互動；亦是量度我們2010年在經濟、社會及環境表現的重要指標。

以市值計，恒生是香港最大的上市公司之一，亦是全球50大上市銀行；我們致力向持份者確保業務的長遠增長。我們的目標是，爲客戶提供卓越的服務、爲員工提供良好的事業發展機會，以及爲股東增值。

我們透過持續提升業務的經濟、社會及環境表現、投資及貸款政策，以及倡議和支持社區活動，樹立良好例子，對社會產生積極正面的影響。

我們在2010年取得的企業責任成就包括：

- 人均溫室氣體釋放量（以全職僱員計）較2009年減少3.8%
- 獲頒發「香港環保卓越計劃 — 金融、保險及會計業」界別金獎
- 成爲全球首間獲得BS OHSAS 18001:2007國際認證的銀行
- 員工及家屬共獻出近20,000小時參與義務工作，較2009年增加17.6%
- 捐獻及贊助各項社會活動的金額約港幣3,000萬元
- 成爲全港首間所有地面分行均符合ISO 14001國際環境管理體系認證的本地金融機構
- 獲財經雜誌《Euromoney》評選爲全港最佳企業管治之第3位

在2010年7月，恒生銀行獲選爲最新推出的「恒生可持續發展企業指數」成份股之一。這項指數，是香港第一個以企業可持續發展水平爲指標的指數，涵蓋30間表現卓越的香港及15間內地上市公司。指數爲有意開發以社會責任爲主題的項目投資者，提供良好基準。所有成份股都透過獨立評審機制而選出。

我們很高興連續6年獲香港個人客戶選爲最受客戶推薦銀行、連續8年獲香港社會服務聯會嘉許爲「商界展關懷」機構，以及第10年成爲「富時全球社會責任指數」成份股。

環球經濟在2010顯著改善。然而，2011年的前景仍然不明朗。持份者現在較關注企業的可持續發展。雖然未來尚有不少挑戰，恒生銀行將會繼續在良好的企業責任基礎下，與持份者緊密合作，以達至業務長遠增長的目標。

梁高美懿
副董事長兼行政總裁

我們的進程

恒生過去多年取得的成果，反映管理層及員工一直努力不懈地秉持本行卓越服務、股東價值及企業責任的核心原則，並以超越主要持份者期望及達致可持續發展作爲整體目標。

作爲香港的市場領導者，我們深明企業的「三重底線」考慮。我們以全面的方式，提升風險管理，有助我們確定可提高效率的領域，從而有更多機會接觸新的商機 — 爲長遠發展奠下良好基礎。

隨著持份者對金融服務行業的社會、環境、以及經濟表現日益重視，本行對企業責任的積極態度，可確保我們的競爭能力。

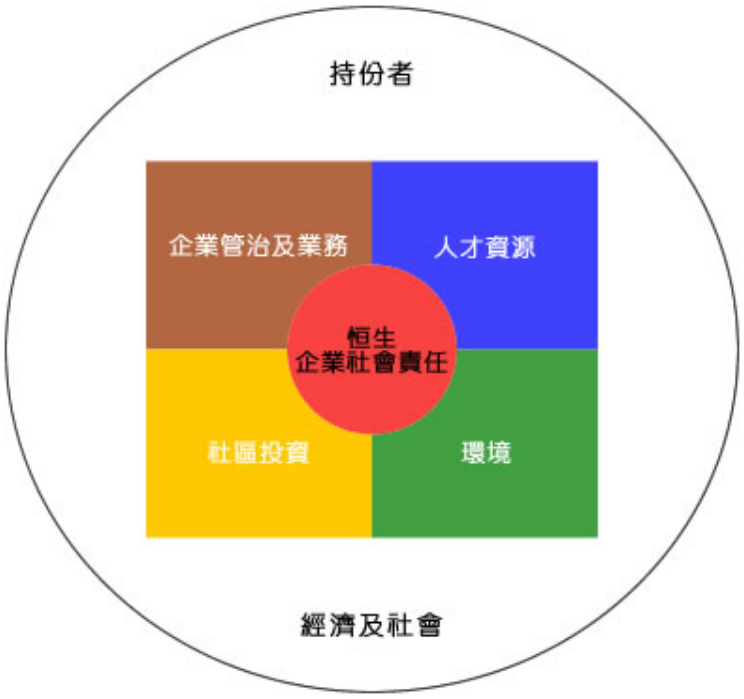
本企業責任報告（報告）闡述恒生銀行在可持續發展方面的表現。報告的內容及架構反映以下因素：

- 由持份者參與倡議的事項
- 銀行及金融業界常見的事項，包括與其他金融機構的量度基準
- 採用企業責任矩陣
- 參考「全球報告倡議組織」的報告綱領以及ISO 14001環境管理系統爲藍本

恒生企業責任矩陣的組成

企業管治及業務	人才資源
• 監管架構 • 合乎道德及負責任的商業行爲 • 管治（董事會、高層管理人員及委員會） • 年報 / 中期報告 • 審核與法規遵從 • 雙向對話 • 客戶滿意度監測	**直接** • 多元化 / 平等機會 • 保留人才 • 培訓 • 健康及安全 • 工作與生活平衡 • 員工參與 **間接** • 供應鏈管理 • 客戶關係
環境	**社區投資**
直接 • 環保項目 • 環保教育 • 採購及資訊科技 • 物業管理 • 環境報告 **間接** • 信貸指引 • 供應鏈管理	**直接** • 捐獻 • 贊助 • 參與義務工作 • 社區合作夥伴 **間接** • 以身作則

恒生銀行的企業社會責任模式



持份者的參與

我們的持份者包括客戶、員工、股東、供應商、投資者、監管機構及社會大眾。了解他們的需要及關注，是我們致力建立成功及可持續發展業務的核心元素。我們採取「自上而下」以及「自下而上」的方法，並透過不同渠道讓持份者參與。

可持續發展議題當中涉及不同意見及期望的平衡。我們的進程已載列於本報告的其餘部份，簡單而言，我們深信服務的重要，並於決策時做到以人爲本，以客爲尊。

我們的業務

- 關於我們
- 我們的工作

關於我們

恒生銀行創立於1933年，總部設於香港，是世界級的金融機構，以市值計（於2010年底爲港幣2,443億元）是香港最大的上市公司之一。

在香港，我們透過約220個網點，爲個人及商業客戶提供服務。本行於深圳設有1間分行，經營外匯批發業務，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日成立全資附屬公司恒生銀行（中國）有限公司，總部設於上海，並於北京、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。

按照香港公司條例第2條之釋義，恒生於2010年底的附屬公司可參看年報「附屬公司」一欄。

我們持有總部設於福建省福州市的國有銀行 — 興業銀行的12.80%股權，以及山東省城市商業銀行 — 煙台銀行的20%股權。

恒生銀行爲滙豐集團的主要成員，集團佔本行62.14%股權。

前瞻及策略
爲持份者帶來長遠利益是我們的目標。本行爲香港及內地富裕和中產的客戶，提供具領導地位的個人及私人銀行服務，以及成爲大中華地區領先的商業銀行。因此，我們致力維持穩健的財務根基，專注於核心業務的增長，善用新機遇，並提供卓越的服務。

我們的工作

客戶群
本行的業務可分爲5個範疇。

個人理財服務
爲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2010年，個人理財業務之除稅前溢利爲港幣78.72億元，佔本行除稅前溢利45.4%。

商業銀行服務
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2010年，商業銀行業務之除稅前溢利爲港幣37.48億元，佔本行除稅前溢利21.6%。

企業銀行服務
服務對象爲大型企業及機構客戶。

於2010年，企業銀行業務之除稅前溢利爲港幣12.66億元，佔本行除稅前溢利7.3%。

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2010年，財資業務之除稅前溢利爲港幣33.61億元，佔本行除稅前溢利19.4%。

其他
管理股東資金及行址、投資物業及證券。

於2010年，其他項目之除稅前溢利爲港幣10.98億元，佔本行除稅前溢利6.3%。

請參閱本行之2010年年報 - 重要里程。

我們的表現

- 本行表現概覽
- 獎譽

本行表現概覽

財務狀況#	2010	2009	2009比較2010
股東應得溢利（百萬港元）	**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（百萬港元）	**46,599**	41,352	+12.7%
總營業支出（百萬港元）	**7,355**	6,676	+8.4%
平均股東資金回報率（%）	**22.8**	22.9^^	-0.1 p.p.
平均總資產回報率（%）	**1.7**	1.7	0 p.p.
成本效益比率（%）	**33.7**	32.6^^	+1.1 p.p.
平均流動資產比率（%）	**38.1**	48.1	-10.0 p.p.
資本充足比率（%）－截至12月31日	**13.6**	15.8	-2.2 p.p.
核心資本比率（%）－截至12月31日	**10.8**	12.8	-2.0 p.p.
經濟#			
稅項支出（百萬港元）	**2,428**	2,262^^	+7.3%
員工補償及福利（百萬港元）	**3,717**	3,378	+10.0%
社會			
分行數目（截至12月31日）	**217**	221	-1.8%
每位員工受訓時間（平均日數）	**6**	6	0.0%
慈善捐款及社區贊助總額（百萬港元）	**~30**	~29	+3.5%
恒生義工服務時數	**~20,000**	~17,000	+17.7%
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）附註甲	**3.01**	3.13	-3.76%
每平方米之溫室氣體釋放量（噸 二氧化碳/平方米）附註甲	**0.17**	0.17	-1.50%
溫室氣體釋放量總計（千噸 二氧化碳）附註甲	**23.97**	24.52	-2.26%
耗電量（千兆瓦小時）	**35.32**	36.50	-3.24%
耗煤氣量（千兆瓦小時）	**0.39**	0.40	-1.36%
耗水量（千立方米）	**71.16**附註乙	55.85	+27.40%

^^ 本數據經採納香港會計準則第17號「租賃」的修訂後，自2009年年報重新敘述。
# 數據涵蓋：恒生銀行之香港及內地業務範圍。

附註甲： 數據經由滙豐集團計算及核實，並準確至兩個小數位。恒生於2007年起，已透過滙豐集團達至碳中和的營運狀況。

附註乙： 總行採用水冷式空調系統導致耗水量增加，但同時節省耗電量。

獎譽

銀行業務獎譽及排名

獲《財資》雜誌選爲「香港最佳本地銀行」（連續11年）

獲《Euromoney》選爲「香港最佳本地私人銀行」

獲《亞洲華爾街日報》評爲財務聲譽居首（香港），以及最受尊敬公司位列第3（香港）

獲《FinanceAsia》評爲最致力維持優厚派息政策居首（中國及香港）

獲《亞洲銀行家》頒發「現金管理成就獎－香港」

獲《21世紀經濟報道》選爲「亞洲最佳風險管理銀行」

獲《指標》雜誌頒發「財富管理最佳企業2010年獎」以及「最佳創意投資管理獎」、「網上功能獎」、「培訓及發展獎」

獲《Structured Products》選爲「香港最佳結構式投資產品」

獲《投資者關係雜誌》選爲「最佳投資者關係－銀行及金融組別（大中華區）」、「最佳投資者關係－財務總監（香港）」以及「最佳公司管治及風險披露（香港）」

獲「理柏香港基金年獎」頒發「最佳基金」（恒生管理的2隻基金）

獲香港中小型企業商會頒發「中小企業最佳拍檔獎」

獲《讀者文摘》頒發「信譽品牌金獎 — 銀行」以及「信譽品牌金獎 — 信用卡發卡銀行」

企業責任獎譽

獲頒發「香港環保卓越計劃— 金融、保險及會計業」界別金獎

全球首間獲得BS OHSAS 18001:2007國際認證的銀行

全港首間所有地面分行均符合ISO 14001國際環境管理體系認證的本地銀行

獲納入爲「恒生可持續發展企業指數」成份股

連續10年成爲「富時全球社會責任指數」成份股

連續8年獲香港社會服務聯會嘉許爲「商界展關懷」機構

於地球之友主辦的「『知慳惜電』節能大賽2010」奪得「勁減百分比大獎」（物業管理組）季軍

企業管治

- 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。我們遵循香港金融管理局（金管局）頒發之《本地註冊認可機構的企業管治》指引之各項要求，並完全符合香港聯合交易所有限公司證券上市規則內之《企業管治常規守則》全部守則條文及大部分之建議最佳常規。詳細內容可參閱本行2010年年報內之「企業管治及其他資料」部份。

於2010年，本行獲財經雜誌《Euromoney》評選爲全港最佳企業管治之第3位，以表彰本行於企業管治方面持續獲得優良信譽。

董事會

於2011年2月28日，本行董事會共有15位成員：2位執行董事及13位非執行董事。在13位非執行董事中，其中8位爲獨立非執行董事。而在15位董事成員中，有4位女成員。有關董事會成員之簡介，可參看本行2010年年報之「董事簡介」一節內。於2010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，董事長爲獨立非執行董事，負責領導董事會有效地運作；而行政總裁則爲執行董事，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。所有非執行董事於認爲有需要時，可向執行董事查詢。公司秘書負責確保董事會會議之運作符合程序及有關的規則和法例。此外，各董事均可自行接觸本行個別管理高層。

本行設有既定程序，以便各董事能於適當時，就本行事宜尋求獨立專業意見，獲取該等意見之所有相關費用由本行承擔。

董事會轄下委員會

董事會轄下設立3個委員會，分別爲執行委員會、審核委員會及薪酬委員會。每個委員會均訂有明確之書面職權範圍，詳細列出其有關權力與職責。

恒生董事會

15位董事，包括：

2位執行董事，及

13位非執行董事（8位爲獨立非執行董事）

2010年召開7次會議

執行委員會	審核委員會	薪酬委員會
7位成員	**3位成員**	**3位成員**
負責本行之管理及日常運作 • 副主席兼行政總裁 • 執行董事兼個人銀行業務主管 • 總經理兼財資業務及投資服務主管 • 風險監控總監 • 財務總監 • 科技及營運總監 • 企業及商業銀行業務主管 2010年共召開12次會議	負責審議本行之財務報告、核數之性質及範圍，以及內部監控與合規制度之成效 • 3位獨立非執行董事 2010年共召開5次會議	負責審議人力資源事宜，並就本行董事、高層管理人員及主要人員之一切薪酬政策及結構事宜，向董事會提出建議 • 3位獨立非執行董事 2010年共召開2次會議

恒生銀行(中國)有限公司*
恒生銀行(中國)有限公司（「恒生（中國）」）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)的副董事長兼行政總裁
7位非執行董事 (其中4位獨立非執行董事)

董事會會議
董事會於2010年開會4次

董事會報告送交
唯一股東恒生銀行有限公司

董事會轄下委員會
董事會轄下有3個委員會：執行委員會、審計委員會及關聯交易控制委員會。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2010年出席了所有董事會會議)

* 有關恒生銀行(中國)有限公司的資料，在本報告作爲補充資料，以供參考。

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。本行作爲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。

本行已設立風險管理委員會，集中負責本行及其附屬公司之風險管理監控功能，直接向執行委員會匯報。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2010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。我們支持國際融資的原則及爲特定行業而設的指引，以協助管理這些環境相關的可持續性風險。（請參閱「負責任的銀行業務」部份）我們亦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

本行要求各級同事致力維護品質、專業及誠信的高標準，確保所有員工均嚴守各項有關的法律、守則、規則、法例、指引及行爲守則的條文及精神。在任何情況下，若當地的法律要求較本集團政策的標準寬鬆，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較高標準。

職員行爲守則

所有員工均需嚴格遵守本行職員手冊內之職員行爲守則。該守則參照有關監管機構之指引及其他業內最佳常規，並列出所有員工須遵守之道德標準及價值觀，範圍包括資料運用、內幕交易及個人投資交易、個人利益、擔任外部董事／外間兼職及反歧視政策等。

有關違反「職員行爲守則」的處理程序，已清楚列明在員工手冊第15章。倘職員違反本行之行爲守則，行方會按個別情況作出懲處。倘涉及違法者，有關個案亦將轉交執法機關跟進，職員甚至可能受到刑事檢控。

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。本行爲員工提供多項培訓課程，包括平等機會、資料私隱、職業安全健康，打擊清洗黑錢、防止賄賂及貪污，以及銀行營運守則。

所有員工須完成必修的「反賄賂及貪污」網上課程，以確保他們熟悉相關的法律和監管要求。

防止賄賂原則已納入本行的「職員行爲守則」內。本行所有員工每年均須重溫「守則」及閱讀其於年內更新的內容，以確保他們熟悉最新的要求。而新員工在加入本行時，亦需確認已閱讀並遵守該守則。

內幕資料及利益衝突

本行設有程序以確保資料機密及管理實質或潛在的利益衝突。我們並設立嚴格的內部架構，防範誤用內幕資料及防止利益衝突。負責敏感或高風險工作的員工，均需接受額外的工作培訓。

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地區，均嚴格遵循高標準，打擊清洗黑錢、反恐怖主義融資及制裁的活動。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監控，以辨識及舉報可疑的交易。

股價敏感資料

本行設有完善之股價敏感資料披露架構，以符合上市規則及其他法例對此方面之要求。此架構設有關於處理及發佈股價敏感資料之程序及內部監控，以便股東、客戶、員工和其他持份者能及時知悉本行及其附屬公司之最新情況。此架構及其有效性會按照既定之程序定期予以檢討。

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，推動可持續發展。進行信貸評估及環境風險評估時，除考慮經濟因素外，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。此乃自願的行爲守則，用以衡量及管理項目融資對環境及社會的風險。當爲環保敏感行業提供貸款時，我們亦備妥特爲該行業而設的指引，包括化工、能源、林業、供水、採礦及金屬行業（參看下表「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

爲鼓勵客戶改善他們的環保表現，我們爲在珠三角營運的港商推出綠色融資計劃，爲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。

我們積極鼓勵大學/大專學生，採用我們特別爲全日制本地大學及大專教育機構而設的Green Banking綜合戶口，以更環保的方法管理財務。Green Banking客戶自動享有無紙化的電子帳單服務。Green Banking智能卡、大學聯營信用卡及MPOWER卡均採用PETG環保物料印製，有效期可延長至4年，減少不必要的資源消耗。

Green Banking智能卡更是全港首張相容香港郵政電子證書的智能卡，除一般提款功能外，客戶可安全地進行網上交易。客戶亦可爲PDF格式的電腦檔案，直接進行具法律效力的電子簽署和爲電郵進行加密，大大減低資料被盜用的風險及加強互聯網的保安。

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

爲我們參與這個行業及爲能源計劃提供融資，建立可持續發展的標準。

採礦及金屬行業

爲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

客戶爲我們的持續發展提供靈感和動力。作爲大中華區領先的金融機構，爲客戶提供優質服務，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。我們主動透過不同途徑，收集客戶意見，包括舉辦客戶座談會，了解他們對主要產品及服務的意見。我們緊密監察重要的程序以及與客戶的互動，同時邀請客戶進行滿意程度調查，再分析有關資料，找出客戶任何正面或負面的意見、讚揚或投訴。我們透過神秘顧客計劃，監察及確保各分行及港鐵站辦事處的前線員工，爲客戶提供優質服務。透過定期進行的檢討，亦有助我們確保服務水平能夠持續達致客戶的要求及期望。

我們提供多項不同的渠道讓客戶表達意見，包括意見表格、客戶意見熱線、網上理財及其他網上途徑，以及親臨我們的分行。

我們並透過Oracle Added Value進行的銀行業服務調查，了解有關客戶滿意程度的獨立意見。本行的服務連續6年獲個人銀行客戶選爲「全港最受客戶推薦銀行」。

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，確保服務質素，包括效率、準確性及回應時間。

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建議。我們已建立一套標準的投訴處理程序，確保符合內部及外部（如：金管局）的指引，一致和妥善地處理客戶意見，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。所有的投訴均會記錄及深入調查。服務質素促進部同事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。若在調查的過程中發現有任何需採取補救行動，業務管理層將採取必要行動，處理所有有關問題。

高層管理人員會定期審閱有關客戶意見、評價、讚揚及投訴之報告。從客戶意見中汲取的經驗，將會傳達員工，冀能改善客戶服務質素及鼓勵卓越的服務精神。

客戶參與及優質客戶服務

本行的優質客戶服務於2010年贏得多項獎項及榮譽，包括：

服務獎項
獲《壹週刊》頒發「服務第壹大獎 — 信用卡服務」
獲《指標》雜誌頒發「財富管理大獎 — 最佳客戶服務獎」
獲美國摩根大通銀行頒發「電文作業處理品質認證獎」
於Oracle Added Value調查中獲選爲「全港最受客戶推薦銀行」
獲《星島日報》「星鑽服務品牌選舉」頒發「最佳銀行分行服務大獎」及「最貼心售後服務大獎」
獲《東周刊》頒發「香港服務大獎 — 銀行（全面服務）獎項」
九龍灣優越及優進理財中心於港鐵「全面優質顧客服務計劃」中獲頒「全年優質服務大獎」

方便客戶

我們繼續致力爲客戶提供方便之銀行服務。

我們繼續致力透過科技，爲客戶提供快捷、方便及安全之服務。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。

本行之個人網上銀行服務於2010年8月慶祝推出10周年；同時達到新里程，登記使用服務之客戶於2010年上半年達到100萬名。於2010年底，登記使用個人網上銀行服務的客戶數目，較2009年底增加10.2%，達110萬名。透過個人網上銀行服務進行之交易，佔個人銀行服務總交易宗數之52.2%，上升0.7個百分點。我們繼續提升商業網上銀行服務，登記使用商業網上銀行的客戶數目，較去年增加19.3%，於網上進行之商業銀行交易宗數增加19%。

本行繼續善用流動通訊平台，把握機會推出兩項iPhone 應用程式。首項推出之應用程式，令客戶可隨時隨地瀏覽證券及外滙之投資資訊。該項應用程式於推出首月，錄得約40,000個下載記錄。本行於8月再接再厲，率先推出首個爲外匯孖展交易而設之應用程式。

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。至2010年底，超過435,000位客戶使用本行的電子月結單服務，較去年增加30.3%，而選用電子投資通知書的客戶，亦增加42.8%，超過90,000人。透過這些電子服務，我們每年節省超過2,400萬張紙。

爲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同樣享用優質的銀行服務。本行爲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。

我們正爲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爲首要的考慮。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

我們致力爲客戶提供清晰、具透明度及平衡的資訊。產品的特色、條款及細則，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。

恰當的時候，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，符合我們「在適當的時候以適當的方式爲適當的客戶提供適當的產品及服務」，以及「以道德及公平交易作爲長遠業務」的核心價值。

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。本行並採取措施，提升商務理財中心提供之服務及效率，令新增戶口數目較2009年增加35.2%。

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。於2010年底，有關之總貸款金額超過港幣184億元。

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

本行積極支持中小企，在2010年，已連續第5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，爲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。我們根據金管局發出之「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內均享有安全健康的環境。於2010年，我們成爲全球首間獲得BS OHSAS 18001:2007國際認證的銀行。

在香港潮濕的天氣下，妥善管理室內空氣質素及通氣系統是安全及健康中重要的一環。爲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「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。

我們已實施一系列措施和程序，以減低對員工及客戶的安全風險，包括地面的防滑處理，以及在有短暫危險的地方、如濕滑的地面等，樹立清晰明確的指示。

本行爲員工提供符合人體工程學設計的傢俱及相關設施，以確保其職業健康。

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，有效快捷地處理。我們亦爲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。

2010年，沒有員工因工作而死亡。

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，又可爲客戶及員工提供一個舒適的環境。

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爲原則。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，內部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，作爲甄選標書的一環。

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
- 發揮不同才能
- 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。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2010年12月31日，本行等同全職員工的人數爲 9,642名，每年增加3.2%。

員工發展及培訓

本行每半年均會爲員工進行一次檢討，包括個人發展計劃的綜合發展，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，同時亦爲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。爲配合本行內地業務急速發展，我們亦設計了一系列以內地市場爲重點的知識及技巧的培訓課程。

在2010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

本行的架構爲員工提供個人成長及事業發展的機會。透過職位輪調、內部招聘、借調及互調，可爲員工提供額外經驗和技能發展的機過。我們亦鼓勵員工透過本行的「專業資格及教育獎勵計劃」，考取有助其工作表現及事業發展的專業或學術資格。我們於網上學習平台所提供的資訊及工具，有助員工計劃個人的事業發展。

人才發展

本行一直在策劃接任人計劃，爲重要職位提供穩定的內部優秀接班人選。我們將甄選具發展潛質的員工，接受一系列的技能及事業發展計劃，以加快培育接任高級管理層及重要崗位。

領袖及管理技巧培訓

我們以領袖及管理發展模式作爲培訓策略，協助同事提升領袖質素、管理才能，以及企業及個人之效能。除定期課程外，我們亦爲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爲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，爲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鉤的制度，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鉤的業績獎勵金計劃，進一步獲得獎勵。

爲保留員工，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。

在2010年，本行香港員工的自然流失率爲11.6%，在本地主要銀行界中，流失率爲第三低。

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。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。

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，了解員工所關注的事項及所持的態度。我們亦透過「行政總裁信箱」及各處部於業績公布後的交流會，鼓勵員工與高層管理人員作雙向溝通。我們亦藉著工作改善計劃、跨部門項目及意見計劃，鼓勵員工發表意見。

發揮不同才能

我們致力爲所有員工提供平等的機會。我們招聘員工時不會因性別、婚姻狀況或懷孕、家庭崗位、膚色、血統、宗教、國籍或種族、或殘疾而作出歧視。

本行已制定平等機會政策，並納入員工行爲守則。任何違反政策的員工，均會受到紀律處分。

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。我們透過彈性工作時間安排、侍產假及領養子女假等，協助員工更有效管理個人的時間。

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。爲促進團隊精神及加強員工的溝通和合作，我們於2010年分別舉辦保齡球、乒乓球、籃球及足球共4項「恒生團隊盃」賽事，吸引超過700位員工參加。

員工統計（以2010年12月31日計算）

按員工類別之分佈 (等同全職僱員)

	香港#		內地^		合計	
	人數	(%)	人數	(%)	人數	(%)
全職長期員工	7,832	(97.6%)	1,487	(92.1%)	9,319.00	(96.6%)
全職合約員工	90	(1.1%)	127	(7.9%)	217.00	(2.3%)
兼職員工	69.61	(0.9%)	-	-	69.61	(0.7%)
臨時員工	36.79	(0.5%)	-	-	36.79	(0.4%)
合計	**8,028.40**	**(100.0%)**	**1,614.00**	**(100.0%)**	**9,642.40**	**(100.0%)**

按性別計之職位分佈* (等同全職僱員)

	行政人員	專職人員	普通職級人員	非普通職級人員	合計	(%)
香港#						
男	552	1,525	889	240	3,206	(40.5%)
女	476	1,817	2,272	151	4,716	(59.5%)
合計:	**1,028**	**3,342**	**3,161**	**391**	**7,922**	**(100.0%)**
內地^						
男	122	182	213	21	538	(33.3%)
女	101	372	600	3	1,076	(66.7%)
合計:	**223**	**554**	**813**	**24**	**1,614**	**(100.0%)**
整體						
男	674	1,707	1,102	261	3,744	(39.3%)
女	577	2,189	2,872	154	5,792	(60.7%)
整體合計:	**1,251**	**3,896**	**3,974**	**415**	**9,536**	**(100.0%)**

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
香港#	42	36	37	49	38
內地^	40	31	27	39	31
合計	**42**	**36**	**35**	**49**	**37**

平均服務年資*

	行政人員	專職人員	普通職級人員	非普通職級人員	合計
香港#	12	12	13	14	12
內地^	6	3	2	5	3
整體	**11**	**10**	**11**	**14**	**11**

* 兼職及臨時員工除外
# 包括澳門海外業務（佔恒生銀行總人數的0.75%）
^ 恒生(中國)

我們的環保項目

- 環保認證
- 環保社區活動
- 生物多樣化
- 關心環境
- 環保表現

我們以環保及負責任的態度經營業務。本行致力減少對環境的傷害，並積極參與對員工、客戶及整體社會環保意識有正面影響的活動。

環保認證

我們成立環境管理委員會，執行及監察環境管理系統的運作。在2005年，恒生總行取得ISO 14001環境管理體系證書，令本行成爲全港首間獲此認證的本地金融機構。其後，恒生中心、Megabox辦公大樓及所有地面分行亦先後取得認證。自2007年起，本行於香港之業務範圍已達至碳中和的營運狀況。

環保社區活動

本行透過與香港工業總會合辦「恒生．珠三角環保大獎」，致力與商界共同推動環保，藉著獎項鼓勵在香港及珠三角地區營運的製造商，提升環保表現。2009/10年大獎共吸引了144家公司參加，並提交555個環保項目，較上屆增加40%。綜合各參賽環保項目的成效，共減少約14萬公噸廢物，及超過9,700萬度電。

我們贊助長春社的沼氣廁所計劃，於雲南省爲約2,400名村民興建600個沼氣廁所，令當地每年減少砍伐1,500噸柴（約375畝樹林），及減少7,500噸二氧化碳的排放，並於10月派出義工隊遠赴農村協助有關項目。連同之前計劃，本行一共在雲南省贊助興建了1,100個沼氣廁所，超過4,600名村民受惠。

我們於2010年在屯門種植10,000棵樹，並與香港地球之友合作護理植林3年。員工透過參與長春社的「除草護林日」，護理本行於馬鞍山郊野公園種植的樹苗。自1999年起，我們已於本港先後種植70,000棵樹。

生物多樣化

我們支持生物多樣化，並遵照世界自然基金會香港分會的「海鮮選擇指引」中，所訂定的可持續發展指引。自2003年起，本行開始停止在宴會中採用魚翅，其後更擴展至停用瀕危珊瑚魚類及髮菜。

關心環境

恒生於2010年共回收超過15,200件碳粉及油墨盒，以及逾2,800件舊電腦產品。我們透過不同渠道向員工傳遞環保訊息，包括講座、培訓、員工通訊、內部廣播，以及以環保爲主題的戶外活動。在聖誕佳節，我們延續傳統，向慈善機構捐款，以取代寄送聖誕賀卡。

作爲Carbon Disclosure Project的參加者之一，我們與全球最大的機構投資者，共同審議氣候變化對商業活動的影響。

環保表現

	單位	2010	2009	2008
溫室氣體釋放量*（二氧化碳同等量）				
電力	噸	23,681.08	24,203.23	27,605.68
公幹	噸	238.32	259.03	314.86
其他燃料 (煤氣, 石油氣及柴油)	噸	46.38	62.10	31.96
合計	**噸**	**23,965.79**	**24,524.36**	**27,952.50**
資源消耗				
電力	千兆瓦小時	35.32	36.50	39.51
其他燃料 (煤氣, 石油氣及柴油)	千兆瓦小時	0.52	0.60	0.43
水	千立方米	71.16#	55.85	50.88
紙張+	噸	2,052.00	-	-
- 符合規定	%	81.61	-	-
- 接近符合規定	%	5.41	-	-
- 不符合規定	%	12.98	-	-

棄置廢物於堆填區				
機密廢料 (非紙張類)	噸	-	-	8.66
一般辦公室廢物	噸	385.57	466.00	334.11
資訊技術設備及電子用品	噸	0.31	2.97	13.43
合計	**噸**	**385.88**	**468.97**	**356.20**
回收廢料循環再造				
金屬	噸	0.22	0.12	0.03
機密廢料 (非紙張類)	噸	5.51	4.90	0.99
一般辦公室廢物	噸	48.23	153.66	349.43
資訊技術設備及電子用品	噸	50.84	85.03	64.97
紙張用品	噸	809.67	688.89	715.53
塑膠	噸	0.76	0.17	0.03
合計	**噸**	**915.23**	**932.79**	**1,130.98**

數據包括恒生銀行所有香港之業務範圍，並準確至兩個小數位。

* 數據經由滙豐集團計算及核實。恒生銀行之香港業務範圍於2007年起，已透過滙豐集團達至碳中和的營運狀況。
\# 總行採用水冷式空調系統導致耗水量增加，但同時節省耗電量。

+ 紙張
  - 符合規定的紙張：採用原木製造、部份可循環再用或100%可循環再用，並獲認可計劃、如「森林管理委員會」(FSC)認證。
  - 接近符合規定的紙張：採用來自低風險國家及／或可循環再用資源未獲認可計劃認證的原木紙漿製造。
  - 不符合規定的紙張：所有其他紙張

我們的社區貢獻

- 植根社區
- 培育未來領袖
- 激發體育潛能

作爲香港的良好企業公民，本行有責任提高員工及公眾人士對社會及環境問題的關注，以及支持社區發展倡議。

植根社區

過去10年，本行捐獻及贊助各項教育、環保、社會福利及體育發展項目的金額超過港幣2.07億元，包括2010年約港幣3,000萬元。

我們亦透過參與義務工作回饋社會。在2010年，本行員工及家屬共獻出約20,000小時服務社羣。本行組織了超過100項義工活動，包括爲基層兒童安排手工藝及烹飪教室、爲長者舉辦節日聚餐，以及推動環保和保育活動。

本行長期支持香港公益金，爲本地148個慈善團體提供活動經費，過去10年來，我們爲公益金籌得善款超過港幣2,800萬元。2010年，我們爲員工參與公益服飾日作出捐款配對，共籌得約港幣120萬元。

我們提供網上捐款服務，方便客戶作慈善捐獻，幫助有需要人士。2010年，客戶透過網上捐款予60個慈善團體的款項約港幣240萬元。服務自2001年12月推出以來，透過此渠道收集的捐款合共超過港幣1,900萬元。

培育未來領袖

本行致力爲社區締造美好將來，著力推動青少年發展活動。2010年，我們投入教育活動的資源超過港幣600萬元，超過150,000青少年受惠於30多個本行資助的計劃。

自1995年起，我們已透過多個獎學金計劃，撥出超過港幣5,400萬元，支持約1,500位成績優異的本港及內地學生，其中包括2010年的190位學生。

我們與香港青年協會合辦「恒生銀行 — 青年領袖教室」，讓中學生有機會與商界及社會傑出領袖直接交流。2010年活動以「今日香港 — 延續香港奇蹟」爲題，舉辦10節課堂，每次均有超過300名學生出席。

爲加強青少年對罪行的關注，以及減少青少年罪行，恒生銀行與香港警務處合作舉辦兩年一度的「恒生銀行之協助警方撲滅青少年罪行比賽」，2010年更錄得破紀錄的140,000人次參加。

我們繼續贊助「明報校園記者計劃」，透過傳媒工作培訓，提高參加者的獨立思考和語言能力，並加強他們對時事的關注。

本行與博思會合作，透過一系列的課餘活動及家長工作坊，協助有特殊學習障礙或專注力失調的學生發掘潛能，以及提供另類的學習方法。

本行與再生會合作，舉辦「恒生銀行・再生會十大再生勇士選舉」，以10位「再生勇士」對抗逆境的樂觀態度，以及克服長期病患的故事，宣揚積極的人生觀。

藝術活動提供與社會、文化和哲學思想交流的渠道，以豐富社區。自2007年起，我們的學生票資助計劃共爲超過45,000位年輕人提供欣賞藝術節目的機會。

激發體育潛能

透過與香港體育學院合辦的「恒生優秀運動員獎勵計劃」（計劃），我們對傑出的香港運動員發放現金獎勵。他們不僅爲港爭光，更演繹出堅毅鬥志、永不言敗和團隊精神。

香港運動員在2010年廣州亞洲運動會及亞洲殘疾人運動會中表現出色，82名運動員創出歷史佳績，獎金數目比上屆增加近一倍，連同獎勵表現優異的25名殘疾運動員，合共獲頒發約港幣1,100萬元獎金。他們的傑出表現，成爲後輩的典範。自1996年起，該計劃共頒發超過港幣2,660萬予創出驕人成績的運動員。

本行積極提拔新一代乒乓球精英，自1991年起，我們共投入港幣3,100萬元爲運動員及教練舉辦培訓及發展課程。恒生乒乓球學院於2010年舉辦多項乒乓球活動，參加人數超過22,000，並將在2011年慶祝10周年。爲了讓小朋友藉運動建立自信，我們透過恒生義工隊的協助，在總行博愛堂爲超過300名基層兒童舉辦了兩場「乒乓樂滿Fun」活動。

驗證聲明

驗證聲明

SustainAsia Ltd獲恒生銀行有限公司（恒生銀行）委託，為其《2010年企業責任報告》進行獨立驗證。

驗證範圍及方法

是次驗證在2011年4至5月期間進行，目的是對本報告的完整性和整體質素，以及報告內資料的準確性作獨立評估。在是次驗證中，我們也把本報告內容與全球報告倡議組織 (Global Reporting Initative) G3.1版可持續發展報告指南及「金融服務行業補充指引」(Financial Services Sector Supplement) 的標準披露要求作出比較。

SustainAsia所進行之驗證範圍只限於本報告內的資料，並不包括財務資料。

SustainAsia應用了AccountAbility之「五重實質性測試」(Five-Part Materiality Test)，從本報告（英文版）中挑選具代表性的內容及資料以作核實，核證過程包括核查報告內容、進行問卷調查、審閱相關文件和與恒生銀行內有關人員面談。

驗證過程中，SustainAsia 對報告草稿給予了一些意見，並建議了一些輕微的調整及修改。我們也對恒生銀行的企業責任管理和報告系統提出了一些建議。

結論

我們認為所挑選作評估的資料及內容均為準確，並認為本報告平衡、完整並準確地陳述恒生銀行在2010年度的企業責任表現，並符合GRI應用評級B+的要求。

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

SustainAsia Ltd
行政總裁
彭佳仕

香港，2011年5月23日

GRI 索引表

戰略及分析

1.1	行政總裁的話	企業責任報告：*行政總裁的話*
1.2	主要影響、風險及機遇	企業責任報告：*我們的進程*

機構簡介

2.1	機構名稱	企業責任報告：*有關報告 — 報告簡介*
2.2	主要品牌、產品，及/或服務	企業責任報告：*我們的業務*
2.3	營運架構，包括主要部門、營運公司、附屬公司，以及合資公司	企業責任報告：*我們的業務 — 關於我們*
2.4	總部所在地	企業責任報告：*有關報告 — 聯絡*
2.5	業務營運所在國家，以及涉及主要業務或於此報告涵蓋有關可持續性事項的國家	企業責任報告：*我們的業務 — 關於我們*
2.6	所擁有權的性質及法律形式	企業責任報告：*我們的業務 — 關於我們*
2.7	所服務的市場（包括地域分佈、服務界別、以及客戶/受惠者的類型）	企業責任報告：*我們的業務*
2.8	機構的規模	企業責任報告：*我們的業務 — 關於我們*
2.9	匯報期內在規模、架構或所擁有權方面的重大轉變	2010年沒有重大轉變
2.10	匯報期內所獲獎項	企業責任報告：*我們的表現 — 獎譽*

報告規範

3.1	所提供資料的匯報期（例如：財政年度/曆年）	企業責任報告：*有關報告 — 涵蓋日期*
3.2	最近一次報告的日期（如有）	企業責任報告：*有關報告 — 聯絡我們*
3.3	匯報周期（年度、兩年一度等）	企業責任報告：*有關報告 — 聯絡我們*
3.4	查詢此報告或其內容之聯絡人	企業責任報告：*有關報告 — 聯絡我們*
3.5	如何界定報告內容	企業責任報告：*我們的進程*
3.6	報告的界限（例如：國家、部門、附屬公司、設施租用、合資公司、供應商）。詳情請參考GRI 的協議界限	企業責任報告：*有關報告 — 報告範疇*
3.7	報告範疇或界限的具體限制（有關解釋範圍，請參閱範疇）	企業責任報告：*有關報告 — 報告範疇*
3.8	根據報告，按照合資公司、附屬公司、設施租用、外判業務，以及其他單位，可有顯著影響比較的機構實體的匯報基礎	與去年相同
3.9	數據量度技巧及計算基礎，包括於編譯有關指標所作的假設及技術應用，以及其他於報告內的資料。解釋不適用的原因，或與GRI 的指標協議有大幅偏離。	與去年相同
3.10	資料重計及重計原因（例如：合併/收購、因應年份/時期、業務性質、測量方法）	不適用，不需要重申
3.11	報告範疇、界限或所用的計算方法的重大轉變應用於此報告	沒有重大轉變
3.12	於報告中有關標準披露的索引表	企業責任報告：*其他資料*
3.13	就報告有關的政策及現行的慣例尋求外界的驗證	企業責任報告：*其他資料*

管治、承諾及參與

4.1	管治架構，包括最高管治轄下的委員會，負責特定任務，如制定策略或機構監督。	企業責任報告：*企業管治*
4.2	說明是否最高管治機關的主席亦是行政成員	企業責任報告：*企業管治*
4.3	最高管治機關的獨立性，如機構屬單一董事會體系，說明會員人數和性別	企業責任報告：*企業管治*
4.4	向最高管治機關提出建議或方向的機制	年報第40頁：*與本行股東之溝通*

4.5	最高管治機關成員、高層管理人員及行政人員的酬金(包括離職安排)與機構表現之間的關係（包括社會和環保表現)	年報第80-95頁：*董事簡介；高層管理人員簡介；董事會報告書*；年報第132頁：*董事薪酬*
4.6	制定流程予最高管治機關，以確保沒有利益衝突	年報第34頁：*董事買賣證券守則*
4.7	釐定最高管治機關成員的資格及專業知識，就經濟、環境及社會議題制定的策略	年報第32頁：*董事會成員*
4.8	有關經濟，環境，以及社會表現的使命或價值、操守準則及原則，及其推行狀況	年報第32-38頁：*企業管治及其他資料*；企業責任報告：*行政總裁的話；我們的進程；我們的員工；我們的環保項目；我們的社區*
4.9	最高管治機關對確定及管理有關經濟，環境，以及社會表現成效的監督程序，包括相關的風險及機會，並遵守國際認可的標準、行為守則及原則	年報第32-38頁：*企業管治及其他資料*；企業責任報告：*我們的進程*
4.10	評估最高管治機關本身表現的程序，特別是關於經濟、環境及社會表現發展的成效	年報第35-38頁：*薪酬委員會及董事；高層管理人員及主要人員之薪酬*
4.11	說明執行謹慎方針或原則	企業責任報告：*企業管治及風險管理*
4.12	對於外界有關經濟、環境及社會憲章、原則或其他倡議活動的參與或支持	企業責任報告：*行政總裁的話 ； 企業管治；我們的環保項目*
4.13	會籍	年報第80-95頁: *董事簡介及高層管理人員簡介*
4.14	持份者的名單	年報第40頁：*與本行股東之溝通*；企業責任報告：*我們的進程*
4.15	界定及挑選持份者	我們並沒有明確報告挑選持份者的程序。有關界定及挑選持份者的資料，可參考企業責任報告。
4.16	持份者參與的方針，包括就持份者類別的參與次數	年報第40頁：*與本行股東之溝通*；企業責任報告：*我們的進程*
4.17	持份者的參與過程中提出的主要事項及關注，機構如可回應有關事宜，包括透過報告	企業責任報告：*我們的進程*

經濟表現

	管理方針披露	企業責任報告：*我們的進程；企業管治*
EC1	產生和分配的直接經濟價值	企業責任報告：*我們的業務；我們的表現*
EC2	機構活動由於市場環境變化產生的財務問題和其他風險及機遇	企業責任報告：*我們的環保項目 (披露部份資料)*
EC3	公司明確承諾的各種福利和補償計劃	沒有披露
EC4	政府給予的主要財政資助	本行於2010年並無收取政府任何財政資助。
EC5	機構在各主要營運地點薪酬的標準起薪點與當地最低工資的比例	沒有披露
EC6	對本地供應商的支出	沒有披露
EC7	聘用本地人員的程序及自本地社區聘任高層管理人員的比例	年報第33頁：*董事會 - 委任、重選和罷免*
EC8	機構透過商業活動、實物捐贈或者免費，主要為大眾利益而提供的基建投資及服務的發展與影響	企業責任報告：*我們的社區貢獻（披露部份資料)*
EC9	重大的間接經濟影響	沒有披露

環境表現

	管理方針披露	企業責任報告：*我們的進程；企業管治；我們的環保項目*
EN1	所用物料的總量或用量	企業責任報告：*我們的環保項目*
EN2	循環再造的輸入物料	企業責任報告：*我們的環保項目*
EN3	按照主要源頭劃分的直接能源耗量	企業責任報告: *我們的環保項目；我們的表現*
EN4	按照主要源頭劃分的間接能源耗量	企業責任報告：*我們的環保項目*
EN5	透過環境保育及提高效益而節省的能源	沒有披露

EN6	提供具能源效益或用可再生能源為本的產品的項目	沒有披露
EN7	減少間接能源耗量的措施	沒有披露
EN8	按源頭劃分的總耗水量	企業責任報告：*我們的環保項目*
EN9	水源取用	不適用 - 與我們的業務無關
EN10	循環再用及重複使用的總耗水量	不適用 - 與我們的業務無關
EN11	在受保護區或在其毗鄰地區的土地位置及面積	不適用 - 我們的業務位於已發展的商業區。
EN12 EN13 EN14 EN15	對受保護地區生物多樣性的重大影響、受保護或修復的棲息地、管理對生物多樣性的影響及受影響的面臨絕種危險的物種	不適用 - 我們的業務都位於已發展的商業區，對生物多樣性和面臨絕種危險的物種無明顯影響。
EN16	直接及間接溫室氣體的排放重量	企業責任報告：*我們的環保項目（披露部份資料）*
EN17	其他相關間接溫室氣體的排放重量	企業責任報告：*我們的環保項目*
EN18	減少溫室氣體排放的措施	沒有披露
EN19	臭氧消耗物質排放	不適用 - 與我們的業務無關
EN20	氮氧化物、硫氧化物及其他重要氣體的排放	不適用 - 與我們的業務無關
EN21	水源排放	沒有披露
EN22	廢物總重量的種類及處置方法	企業責任報告：*我們的環保項目*
EN23	洩漏危險物質的數目及體積	不適用 - 與我們的業務無關
EN24	危險廢物	不適用 - 與我們的業務無關
EN25	污水排放及徑流	不適用 - 與我們的業務無關
EN26	減低產品和服務對環境影響的項目	企業責任報告：*企業管治；我們的客戶及供應商*
EN27	售出產品而回收其包裝物料的百分比	不適用 - 與我們的業務無關
EN28	因違反環境法例及規則而被罰款和制裁	2010年，本行沒有因違反環境法例及規則而被罰款和制裁。
EN29	運送產品對環境造成的重大影響	沒有披露
EN30	環保開支及投資	沒有披露

勞工措施及合理工作條件

	管理方針披露	企業責任報告：*我們的進程；我們的員工*
LA1	按僱傭類型、僱傭合同及地區，根據性別分類的員工總數	企業責任報告：*我們的員工*
LA2	按年齡組別、性別及地區劃分的新聘及流失僱員的總數及比率	沒有披露
LA3	按主要業務劃分，只提供全職僱員（不給予臨時或者兼職僱員）的福利	沒有披露
LA4	受集體談判協議保障僱員的百分比	沒有披露
LA5	業務營運有重大變動時的最短通知期	沒有披露
LA6	正式安全健康委員會管理層與員工的參與百分比	沒有披露
LA7	工傷、職業病、損失工作日及缺勤的比率以及因工死亡人數	本行於2010年沒有員工因工死亡。
LA8	為協助僱員、僱員家屬或者社區成員而推行的，關於嚴重疾病的教育、培訓、輔導、預防與風險監控計劃	沒有披露
LA9	與工會達成的正式協議所涵蓋的健康安全事宜	沒有披露
LA10	按僱員類別劃分，每名僱員每年受訓的平均時數	企業責任報告：*我們的員工（披露部份資料）*
LA11	加強僱員的持續職業發展能力及協助僱員轉職的技能管理及終生學習課程	企業責任報告：*我們的員工*
LA12	接受定期績效考核及職業發展計劃的僱員的百分比	沒有披露

LA13	按性別、年齡組別和少數族裔及其他多元性指標劃分，管理層員工和普通僱員的細分	沒有披露
LA14	按僱員類別劃分，男性與女性的基本薪金比率	沒有披露
LA15	育兒假後恢復工作的比率	沒有披露

人權

	管理方針披露	企業責任報告：*我們的進程；我們的員工；我們的客戶及供應商*
HR1	載有人權條款或已通過人權審查的重要投資協議的百分比及數目	沒有披露
HR2	經受過人權審查的供應商的百分比	沒有披露
HR3	僱員在作業所涉及的人權範圍內的相關政策及程式方面受訓的總時數，以及受訓僱員的百分比	沒有披露
HR4	歧視個案及所採取的行動	2010年，本行沒有任何個案。
HR5	結社自由及集體談判	沒有披露
HR6	消除童工的措施	2010年，本行沒有任何個案。
HR7	消除強制勞工的措施	沒有披露
HR8	為保安人員提供有關人權事宜的培訓	沒有披露
HR9	違反原居民權利事件	沒有披露
HR10	受人權審查的事件	沒有披露
HR11	與人權有關的申訴事件	沒有披露

社會

	管理方針披露	企業責任報告：*我們的進程； 企業管治；我們的客戶及供應商；我們的社區貢獻*
SO1	與社區事務有關的評估和管理工作，其核心思路、評估和管理範圍以及有效性	企業責任報告：*我們的客戶及供應商；我們的社區貢獻*
SO2	與賄賂有關風險的百分比及數目	沒有披露
SO3	參與反賄賂培訓員工的百分比	沒有披露
SO4	賄賂個案及所採取的回應行動	沒有披露
SO5	對公共政策的立場及在公共政策發展方面的參與	沒有披露
SO6	政治捐助的數目	沒有披露
SO7	就反競爭行為提出法律行動的數目	沒有披露
SO8	因違反法例及規則而受重大罰款及制裁	沒有披露
SO9	對當地社區有重大潛在或實際負面影響的行動。	沒有披露
SO10	預防和緩解對當地社區有重大潛在或實際負面影響的措施。	沒有披露

產品及服務責任

	管理方針披露	企業責任報告：*我們的進程; 我們的客戶及供應商*
PR1 PR2	產品及服務對安全與健康的影響及違例個案	沒有披露
PR3	產品及服務資訊	沒有披露
PR4	違反有關產品及服務資訊及標籤的規則	沒有披露
PR5	客戶滿意度管理措施，包括調查客戶滿意程度的結果	企業責任報告：*我們的客戶及供應商*
PR6	為遵守市場推廣相關法律法規、自願守則而設立的計劃	沒有披露
PR7	違反有關市場推廣通訊的標準	沒有披露
PR8	有關違反客戶私隱及遺失客戶資料的投訴	沒有披露

PR9	違反有關提供及使用產品／服務的法例及規則	沒有披露	*我們的客戶及供應商*

金融服務界披露

FS1	採用的環境及社會政策	企業責任報告：*企業管治*
FS2	評估環境及社會風險	企業責任報告：*企業管治*
FS3	監察客戶執行及遵守環境及社會規定	企業責任報告:*企業管治；我們的客戶和供應商*
FS4	提高員工執行環境及社會政策及程序的能力	企業責任報告：*企業管治*
FS5	在環境及社會風險及機遇方面，與客戶／業務夥伴的相互影響	企業責任報告:*企業管治；我們的客戶和供應商*
FS6	各項業務所佔的百分比（按特定地區、規模及行業劃分）	企業責任報告：*我們的業務*
FS7	為帶來明確社會利益而設計的產品和服務	沒有披露
FS8	為帶來明確環境利益而設計的產品和服務	沒有披露
FS9	評估執行環境及社會政策的審計及風險評估程序	企業責任報告：*企業管治*
FS10	在環境或社會事宜上與其投資組合中的公司相互影響（按百分比及數目）	沒有公開此項資料 - 所有附屬公司均包含於集團可持續發展政策內。
FS11	須經環境或社會篩選的資產的百分比	沒有披露
FS12	應用於持有股份在在環境或社會事宜上的投票政策	沒有披露
FS13	在人口密度低或貧困地區的接觸點	不適用 - 本行主要在香港營運。
FS14	改善弱勢社群享用金融服務的舉措	企業責任報告：*我們的客戶和供應商*
FS15	公平設計及銷售金融產品和服務的政策	企業責任報告：*我們的業務*
FS16	提高金融知識的舉措	企業責任報告：*我們的社區貢獻*