

# 我們的承擔





# 報告簡介

# 2011

## 報告簡介

恒生銀行企業責任報告（報告）闡述恒生銀行作為金融界中的企業公民，所秉持的原則及推行的工作，以及與主要持份者的關係。

報告詳述本行在2011年內支持可持續發展原則的各項工作，並主要載述持份者所關注，並有助促進恒生可持續發展的經濟、環境及社會議題。本報告是本行2011年年報「企業責任」部份的補充。

## 報告範疇

報告的內容，圍繞恒生在港營運而衍生的實質可持續發展議題。

量度數據的方法及計算的基礎載列於數據表旁。財務數據乃摘自本行截至2011年12月31日的經審核年度帳目，或根據該帳目編製。

報告的範圍及量度方法與過往相若。以往報告所提供資料如有任何重申，均會適當地加以闡述並說明原因。

## 涵蓋日期

財務資料涵蓋2011年1月1日至2011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。

## 涵蓋範圍

除特別列明外，報告涵蓋恒生銀行的香港業務，不包括恒生銀行的內地業務。報告涵蓋恒生銀行直接控制的業務，以及載述本行在提高可持續發展意識所付出的努力，以及為員工、客戶、供應商、業務夥伴及廣大社區舉辦的相關活動。

## 報告指引

除特別列明外，本年度的報告所載列的所有財務數據與企業數據可以直接與本行2010年之報告比較。本報告乃參考國際認可的「全球報告倡議組織」（GRI）之指引(G3.1) 並根據其報告框架編製。

## 報告審核

本報告經獨立認證並已達至「全球報告倡議組織」A+級應用水準。請[按此](#)查閱由認證機構發出的驗證聲明。

## 資料搜集

來自不同處部的CSR Sustainer均負責搜集資料，經諮詢各團隊及員工後，得出報告中的數據。自2006年起，恒生銀行每年均發表網上版企業責任報告，而上一份報告於2011年5月出版。

過往的報告刊載於恒生銀行網站

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

## 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](mailto:alisonho@hangseng.com)

吳凱霖

企業責任經理

企業傳訊部

電話：(852) 2198 2157

電郵：[bonnieng@hangseng.com](mailto: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



恒生銀行自1933年成立至今，一直把企業責任視為營運理念的核心。雖然「企業責任」一詞是經年演變而來，但我們依然貫徹始終，致力在業務上取得成功之餘，不忘貢獻社會。

我們的企業責任報告闡述了我們的核心價值，也詳述了我們深切盼望建立一個切合持份者需要和期望的企業，以及在可持續發展方面的各項成就。

恒生銀行是本港推行可持續發展的領先企業，全因我們不斷努力提升表現，以及呈報可靠的資料。我們2010年的企業責任報告採用「全球報告倡議組織」(GRI) 報告指引，成為全港首間符合此國際公認指引的本地銀行。我們欣然宣佈，我們的2011年企業責任報告達至「全球報告倡議組織」A+應用水準（此為最高之公佈要求），充分反映我們促進可持續發展的決心，並言行一致地實踐各項有效措施。

於2011年9月，我們成為香港首間入選道瓊斯亞太區可持續發展指數成份股的本地銀行。此外，我們成為「富時全球社會責任指數」成份股已超過10年，亦在「恒生可持續發展企業指數」於2010推出開始，已成為其成份股。

2011年的其他成就包括：成為全港首間所有辦公室及分行均獲頒發ISO 14001證書的本地銀行，此乃評估環境管理系統的認證。我們為鼓勵珠三角地區企業提升環保表現而設的「恒生珠三角環保大獎」，在香港公共關係專業人員協會舉辦的「香港公共關係獎」評選中，獲頒「最佳創意獎」以及「企業社會責任組別 — 優異獎」。

一直以來，我們透過卓越的服務，建立穩固的對內和對外關係，而這方面的努力繼續享有豐碩成果。作為逾半香港人的心理理財夥伴以及全港最受客戶推薦的銀行，恒生連續7年獲獨立機構核證為客戶評價最佳服務的銀行。

我們的義工團隊參與的活動有所增加，共獻出約25,000小時服務社群，較去年提升約30%。過去10年，我們捐獻及贊助各項教育、環保、社區、體育發展及藝術項目的金額超過港幣2.17億元，包括2011年的港幣2,500萬元。

本人將於2012年5月起，退任副董事長兼行政總裁及董事。本人有幸自2009年起領導恒生，成為團隊的一分子，致力於可持續發展及提供世界級服務，並視之為業務增長的關鍵原則。

在此謹祝願繼任人，即現任非執行董事李慧敏女士，接任行政總裁一職後事事順利。

世界經濟的不明朗因素將繼續在來年為中港兩地的業務帶來挑戰。在此背景下，企業信譽將日益發揮重要作用，這不僅有助維持現有的業務，亦有助擴展新的商機。恒生極為重視可持續發展，並會藉此為持份者創造價值，以支持我們的長遠增長和成功。

**梁高美懿**

副董事長兼行政總裁

2012年4月





- > 持份者的參與
- > 恒生的企業責任矩陣

我們以落實企業責任為決策和行動的主要原則，這正是恒生能在市場上享有領導地位的重要原因。管理可持續發展事宜需要平衡不同的觀點和期望。簡單來說，為爭取可持續的增長，我們的各項工作都以卓越服務為重心，每天為客戶、員工和社區發揮更佳表現。

作為良好企業公民，恒生是言行一致的企業。

我們認為成功是指基於誠信、領導能力及財務實力等核心價值提供卓越服務，從而在利潤和業務增長方面超越持份者的期望。

為達至成功，最好的方法就是把我們對企業責任的理念，植根於業務當中(參閱「恒生的企業責任矩陣」一表)，並不斷尋求新方法和更好的途徑，讓客戶、員工及本地社區一同參與。我們相信，營商之餘，也必須制定長遠的發展策略。

周全的策略有助我們推行妥善的風險管理、找出有空間提高效率 and 擴展商機的領域。除了經濟表現外，持份者對金融服務行業的社會及環保表現日益重視，故周全的策略也能提升我們的競爭力。



## 持份者的參與

為建立可持續發展的業務，我們有需要了解持份者各種不同的需要及關注。我們的持份者眾多，包括客戶、員工、股東、監管機構、供應商及社會大眾。我們採取多種「自上而下」及「自下而上」的方法，促進開放交流，強調持份者的參與而非管理。

為加強持份者的參與，我們致力妥善管理風險，並保持我們在市場的領導地位。為此，我們及早識別和回應新的市場趨勢，既要顧全各式各樣的期望、意見和目標，亦要為我們的業務和持份者爭取長遠的利益。

### 持續不斷進步

擔當負責的企業公民並非一個短暫的目標，而是持之以恆的過程，需要監察和堅持，以及不斷改進的決心。我們努力遵照國際公認的「全球報告倡議組織」(GRI) 指引編製企業責任報告，以標準的程序評估進度，並以所得評級為基準，與世界各地著名的金融機構接軌。

我們也致力確保每一個員工都主動把企業責任視為經營理念的核心。於2011年，我們在這方面更進一步，從各部門的資深員工中委任CSR Sustainer。

(參閱「CSR Sustainer：由內而外建立責任文化」一表)

除「全球報告倡議組織」的要求外，2011年企業責任報告的內容和框架也反映了其他因素，包括：

- 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比較表現的度量基準
- 採用企業責任矩陣
- 參考ISO 14001

我們致力推行有效的可持續發展措施，提供世界級的卓越服務，因而在同業中出類拔萃。這信念將繼續成為取得長遠業務成功的原動力。

### CSR Sustainer：由內而外建立負責任文化

為進一步鼓勵員工支持我們在企業責任方面的策略，2011年，我們從各部門的高層員工中委任「企業責任人員」。這些同事的主要責任包括：

- 確保我們日常業務的營運符合可持續發展理念
- 收集和記錄相關數據編製企業責任報告
- 主動建議和推廣新的可持續發展項目

其他鼓勵內部員工履行企業責任的措施，包括設立兩個企業責任論壇，邀請民間團體分享他們對企業參與社區發展的重要性和結構的想法。

## 可持續的成功業務：基礎原則及核心價值

我們的營商方式反映我們的核心價值，也是我們在同業當中突顯不同的重要元素。這些價值影響我們的決策過程、政策和行動，也是我們所秉持的基礎原則 — 堅定不移地提供卓越服務。

### 基礎原則

**卓越服務：**對所有持份者提供卓越服務，這是我們達至長遠業務成功的基礎。

### 核心價值

**勇於以正直誠實行事：**我們在日常工作中勇於以正直誠實行事，不管要面對甚麼壓力，也要堅持正確的事情。我們勇敢作出決定，不會違背我們的業務所建基的道德標準及誠信。我們的員工是可靠的，包容不同意見和文化，與客戶、社區及彼此之間保持連繫。（請參閱本報告「我們的承擔：員工 — 可靠、開放、連繫」部份）

**財務實力：**我們保持穩健的基礎，因此能夠為股東創造長遠的價值，並透過經濟增長，以及支持社會及環保發展，而對社會福祉作出最大貢獻。

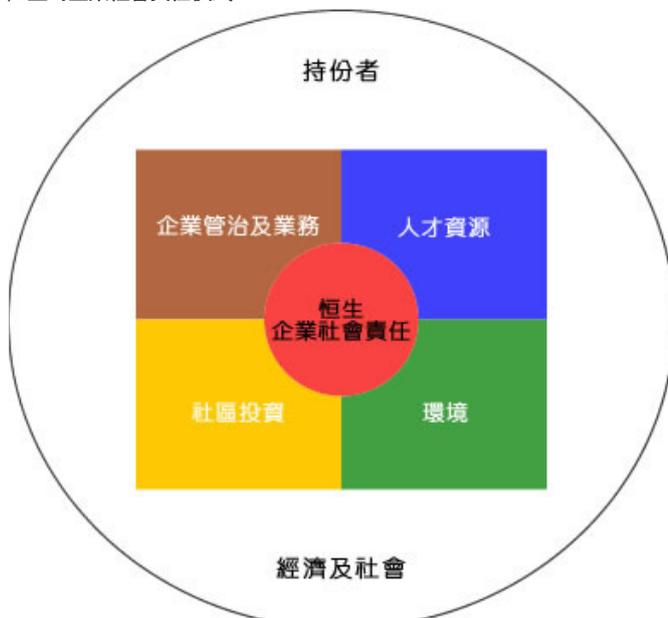
**領導地位：**我們在銀行業的重要業務範疇內，是領導市場的企業。本行之目標，是在香港及內地，成為富裕及中產客戶之首選個人及私人銀行，以及大中華地區之領先商業銀行。我們在本地市場，以擅於經營業務及發展創新的產品和服務而著稱。我們言行一致，推行可持續發展和履行企業責任。

**高透明度及有效溝通：**我們的信譽昭著，因我們向持份者提供可靠的資料。我們繼續發展全新及有效的方法，幫助持份者了解自己的優次和關注，並清晰地傳達有關本行業務的一切事宜。我們建立長遠的夥伴關係，而這關係是建基於透過開放交流培養的忠誠和信任。

## 恒生的企業責任矩陣

企業管治及業務	人才資源
<ul style="list-style-type: none"><li>監管架構</li><li>合乎道德及負責任的商業行為</li><li>管治（董事會、高層管理人員及委員會）</li><li>年報 / 中期報告</li><li>審核與法規遵從</li><li>雙向對話</li><li>客戶滿意度監測</li></ul>	<p><b>直接</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>多元和包容</li><li>保留人才</li><li>培訓</li><li>健康及安全</li><li>工作與生活平衡</li><li>員工參與</li></ul> <p><b>間接</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>供應鏈管理</li><li>客戶關係</li></ul>
環境	社區投資
<p><b>直接</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>環保項目</li><li>環保教育</li><li>採購及資訊科技</li><li>物業管理</li><li>環境報告</li></ul> <p><b>間接</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>信貸指引</li><li>供應鏈管理</li></ul>	<p><b>直接</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>捐獻</li><li>贊助</li><li>參與義務工作</li><li>社區合作夥伴</li></ul> <p><b>間接</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>以身作則</li></ul>

## 恒生的企業社會責任模式





# 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，是香港最大的上市公司之一，以市值計（於2011年12月底為港幣1,762億元），為全球50大上市銀行之一。

恒生在香港透過約220個網點，為逾半香港成年人口服務。本行亦於深圳設有一間分行，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。

本行於2007年成立全資附屬公司恒生銀行（中國）有限公司，總部設於上海，在北京、上海、廣州、深圳、東莞、福州、南京、杭州、寧波、天津、昆明、佛山、中山、廈門及惠州共設有42個網點。

本行於2011年12月31日的主要附屬公司（按照香港公司條例第2條的定義）列表，可參看本行2011年年報「財務報表補充附註」之附註37。

我們持有總部設於福建省福州市的國有銀行興業銀行的12.8%股權，以及山東省的城市商業銀行煙台銀行的20%股權。

我們是滙豐控股有限公司間接持有62.14%股權的附屬公司，亦為滙豐集團的主要成員。該集團乃全球最大的銀行及金融服務機構之一。



## 我們的工作

### 客戶群

本行的業務可分為零售銀行及財富管理業務、商業銀行業務、企業銀行業務、財資業務及其他業務。

### 零售銀行及財富管理業務

零售銀行及財富管理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2011年，零售銀行及財富管理業務之除稅前溢利為港幣66.23億元，佔本行除稅前溢利34.5%。

### 商業銀行業務

商業銀行業務管理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2011年，商業銀行業務之除稅前溢利為港幣50.31億元，佔本行除稅前溢利26.2%。

### 企業銀行業務

企業銀行業務的對象為大型企業及機構客戶。

於2011年，企業銀行業務之除稅前溢利為港幣18.43億元，佔本行除稅前溢利9.6%。

### 財資業務

財資業務主要從事資產負債表的管理，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2011年，財資業務之除稅前溢利為港幣42.27億元，佔本行除稅前溢利22%。

### 其他業務

其他業務主要為管理股東的資金及房產投資、投資物業及證券。

於2011年，其他業務之除稅前溢利為港幣14.89億元，佔本行除稅前溢利7.7%。

本行於2011年的主要業務里程載於本行2011年年報「重要里程」部份。





# 我們的承擔 表現



- 表現
- 銀行獎譽

我們透過穩固的財務基礎及四大企業責任支柱爭取業務增長，致力以良好企業公民的態度作出決定，服務不同的持份者。

## 表現

財務狀況 <sup>#</sup>	2011	2010	2011 比較 2010
營業溢利 (十億港元)	14.2	14.1	+0.7%
股東應得溢利 (十億港元)	16.7	14.9	+11.8%
股東資金 (十億港元)	78.8	70.0	+12.5%
總資產 (十億港元)	975.4	916.9	+6.4%
總負債 (十億港元)	896.7	846.9	+5.9%
每股盈利 (港元)	8.72	7.80	+11.8%
每股股息 (港元)	5.20	5.20	0.0%
平均股東資金回報率 (%)	22.6	22.8	-0.2 p.p.
平均總資產回報率 (%)	1.8	1.7	+0.1 p.p.
成本效益比率 (%)	35.0	33.7	+1.3 p.p.
平均流動資產比率 (%)	33.6	38.1	-4.5 p.p.
資本充足比率 (%) - 截至12月31日	14.3	13.6	+0.7 p.p.
核心資本比率 (%) - 截至12月31日	11.6	10.8	+0.8 p.p.
<b>經濟<sup>#</sup></b>			
稅項支出 (十億港元)	2.5	2.4	+4.3%
員工數目 (12月31日 — 等同全職僱員)	9,834	9,642.4	+1.9%
員工補償及福利 (十億港元)	3.9	3.7	+4.6%
股東數目 (12月31日)	20,252	19,612	+3.3%
<b>社區</b>			
網點數目 (12月31日)	219	217	-
客戶數目 (12月31日 — 百萬)	3.17	3.09	-
慈善捐款及社區贊助總額 (百萬港元)	25	30	-
義工服務時數	25,000	20,000	-
<b>環境表現</b>			
人均之溫室氣體排放量 (公噸 二氧化碳/等同全職僱員) 附註甲	2.96	3.12*	-5.41%*
每平方米之溫室氣體排放量 (公噸 二氧化碳/平方米) 附註甲	0.16	0.17*	-5.18%*
溫室氣體排放量總計 (千公噸 二氧化碳) 附註甲	23.62	24.86*	-4.97%*
耗電量 (千兆瓦小時)	36.30	36.38*	-0.22%*
耗煤氣量 (千兆瓦小時)	0.38	0.39	-3.76%
耗水量 (千立方米)	65.88	71.16	-7.41%



<sup>#</sup> 數據涵蓋恒生銀行之香港及中國內地業務。

\* 數據經調整，以反映恒生電力供應商提供的修訂資料。

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

## 銀行獎譽

### 業務獎譽

香港最佳本地銀行（連續12年）

《財資》

香港最佳本地銀行

《亞洲貨幣》

最佳銀行（香港）大獎

《亞洲風險》

香港最佳本地私人銀行

《Euromoney》

香港最佳本地私人銀行

《Private Banker International》

現金管理成就獎 — 香港

《亞洲銀行家》

中小企業最佳拍檔獎

香港中小型企業總商會

信譽品牌金獎 — 銀行（香港）

信譽品牌金獎 — 信用卡發卡銀行（香港）

《讀者文摘》



### 評級

穆迪投資服務	恒生銀行	長期存款（港元及外幣） 短期存款（港元及外幣） 次級債券（外幣） 銀行財務實力 前景	Aa1 Prime-1 Aa2 B+ 穩定
	恒生銀行（中國）有限公司	長期存款（人民幣及外幣） 短期存款（人民幣及外幣） 銀行財務實力 前景	A1 Prime-1 D 穩定
標準普爾	恒生銀行	長期信貸（港元及外幣） 短期信貸（港元及外幣） 前景	AA- A-1+ 穩定
	恒生銀行（中國）有限公司	長期信貸（人民幣及外幣） 短期信貸（人民幣及外幣） 前景	AA- A-1+ 穩定



### 企業責任獎譽

- 全港首間獲納入道瓊斯亞太區可持續發展指數成份股的本地銀行
- 全港首間所有辦公室及分行均達至ISO 14001認證的本地銀行
- 連續11年成為「富時全球社會責任指數」成份股
- 自「恒生可持續發展企業指數」於2010年推出起成為其成份股
- 全港首間達至「全球報告倡議組織」報告應用水準的本地銀行（2010年企業責任報告）
- 在香港公共關係專業人員協會舉辦的「香港公共關係獎」評選中，獲頒「最佳創意獎」以及「企業社會責任組別 — 優異獎」
- 連續9年獲香港社會服務聯會嘉許為「商界展關懷」機構



### 重要聲明及互聯網私隱政策聲明

© 恒生銀行有限公司

Member HSBC Group



- 企業管治
- 風險管理
- 負責任的銀行服務

作為香港領先的金融機構，我們的信譽建基於營商操守，以及向持份者提供資訊的透明度。我們致力維持高水準的企業管治，並在業務過程中秉持優質、專業及誠信。

我們遵守所有相關法律、守則、規則、法例、指引及行為守則的條文及精神。若當地的法律要求較本行政策的標準寬鬆，在與當地法律無抵觸或衝突的情況下，我們會遵守本行所訂定的較高標準。

## 企業管治

我們致力實施高水準的企業管治，包括遵循香港金融管理局發佈之《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。我們亦定期對企業管治架構進行檢討及改進（如適用），以確保符合國際及本港之最佳常規。<sup>附註乙</sup>

### 董事會

於2012年4月23日，恒生銀行董事會共有17位成員，包括2位執行董事及15位非執行董事。在15位非執行董事中，其中9位為獨立非執行董事。董事會在2011年共召開了9次會議。

本行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。

我們在物色新董事人選時，會致力保持董事會組合的多元性，並確保能提名最適當人選，為我們的業務管理提供全面專業意見。

在本行17位董事會成員中共有6位女性，所佔比例乃恒生指數成份股公司當之中是最高者，我們對此深感自豪。

我們的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本行管理層之運作。

所有董事均能全面及適時地取得關於本行之所有資料，好能履行其作為董事的職責及責任。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，而獲取該等意見之所有相關費用由本行承擔。此外，各董事均可自行接觸本行個別管理高層。

### 董事會轄下委員會

董事會轄下設立4個委員會，分別為執行委員會、審核委員會、薪酬委員會及提名委員會。各委員會均訂有明確之書面職權範圍，列明其有關權力與職責。



## 恒生董事會

17位董事

- 2位執行董事

- 15位非執行董事（9位為獨立非執行董事）

2011年召開9次會議



附註乙：有關本行在執行和實踐這方面工作的詳情已載於2011年年報內之「企業管治及其他資料」部份。

附註丙：提名委員會於2012年3月成立。

### 恒生銀行（中國）有限公司 —— 企業管治架構<sup>附註丁</sup>

恒生銀行（中國）有限公司（「恒生（中國）」）於2007年成立，遵循適用於外資銀行於中國內地成立子公司的各項條例及規則。

#### 董事會

於2011年12月31日，恒生（中國）董事會共有8位董事，包括1位執行董事（兼任恒生（中國）副董事長兼行長）及7位非執行董事。在7位非執行董事中，四位是獨立非執行董事。

#### 董事會會議

董事會於2011年共召開四次會議。

#### 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

董事會轄下有四個委員會：執行委員會、風險委員會、審計委員會及關聯交易控制委員會。各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。

## 恒生(中國)董事會

8位董事

- 1位執行董事

- 7位非執行董事（4位為獨立非執行董事）

2011年召開4次會議



### 監事

恒生（中國）有一位監事，由股東任命，並須向股東匯報，亦須出席所有董事會會議。恒生（中國）的監事於2011年出席了所有董事會會議。

**附註丁：** 在本報告中，就恒生（中國）提供的所有資料均屬補充資料。

## 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、聲譽及可持續發展等風險。

內部稽核職能就本行的內部監控架構向本行管理高層及審核委員會提供獨立及客觀之意見，務求能加強及提升本行之營運效益。本行亦定期審核業務活動及支援職能，以確定管理層制訂之風險管理架構、監控及管治程序是否足夠及有效。

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額。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2011年年報的「企業管治及其他資料」、「財務概況」及「2011年財務報表」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的投資產品、批核新產品，以及處理客戶投訴，目的是減低與投資有關的聲譽風險。

環境風險涵蓋因意外或蓄意行動而損害自然環境的風險。我們在這方面的主要風險來自企業及商業借貸決定的間接影響。我們支持國際負責任融資的原則及為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（請參閱下文「負責任的銀行服務」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 — 進行可持續風險評估。

### 合規條例監管

本行要求各級同事致力維護高質素、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、指引及行為守則的條文及精神。在任何情況下，若當地的合規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。

### 職員行為守則

所有員工均須嚴格遵守本行職員手冊內之職員行為守則。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，範圍包括但不限於資料運用、內幕交易及個人投資交易、個人利益、擔任外部董事／外間兼職及平等機會政策等。新員工在加入本行時，必須閱讀及承諾遵守該守則。本行會通知所有員工該守則的任何修訂，並要求所有員工每年必須重新閱讀行為守則全部內容，以確保員工能時刻留意及遵從守則內之各項規定。倘職員違反本行之行為守則，行方會按個案的嚴重性作出懲處。倘涉及違法者，有關個案亦將轉交執法機關跟進。

### 員工意識

要確保所有員工都能遵守法律及監管條例，以及防止各類非法活動，如詐騙及清洗黑錢，最關鍵的方法是透過培訓，讓員工保持高度警覺。所有員工須完成「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。其他合規培訓課程包括有關平等機會、資料私隱、職業安全健康、打擊清洗黑錢及銀行營運守則的課程。我們也透過內部晨早廣播，定期對員工工作出提醒(銀行指定適當人員指引 / 專業操守準則)。

### 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，鼓勵員工舉報可疑的內部違規或欺詐活動。

### 打擊清洗黑錢

本行嚴格遵循高標準，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框架，以符合上市規則及其他監管之要求。此框架設有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。此框架及其有效性會按照既定程序，定期予以檢討。

### 保障資料私隱

為維持良好企業管治的聲譽，與客戶建立互信，以維持持久的業務關係，我們視保障客戶個人及其他資料的私隱為首要任務之一。我們遵守所有保障資料私隱的法例，並制定「保障私隱原則」，指導員工如何保障客戶的私隱。相關的內部程序指南已載有處理及保障客戶資料的具體程序。我們的合規總監和資料保護主任負責監督保障資料私隱的事宜。我們亦在職能或業務單位層面委任資料管理主任，以推行資料保障的工作，並提供有關最新指引或發展的消息。我們也出版個人資料保護季度通訊，確保員工獲悉最新的內部和外部監管要求。

## 負責任的銀行服務

### 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活動，推動可持續發展。在制定借貸政策時，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，並在進行信貸評估和檢討時，衡量對環境的風險。我們亦對可能影響環境的行業和其他高風險行業，訂定特別的融資指引(參閱「負責任的融資」一表)。我們亦遵守赤道原則。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。

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，也不參與可能引起種族歧視、清洗犯罪所得收益或逃稅的交易。

### 鼓勵改善環境

為致力鼓勵客戶改善他們的環保表現，我們推出綠色融資計劃，為在珠三角營運的港商提供優惠融資條款，為可提升能源效益及減低污染的港商，提供購買廠房設備融資。

有見個人理財客戶透過轉用電子月結單服務及電子投資通知書服務取得成功，個人理財客戶一年節省超過2,800萬張紙。我們於2011年7月，更將電子月結單服務延伸至商業理財服務客戶。

我們的Green Banking綜合戶口讓大學生和大專學生以更環保的方法理財。Green Banking客戶自動享有電子帳單服務，而Green Banking智能卡、大學聯營信用卡及 MPOWER卡均是採用PETG環保物料印製。另外，大學聯營信用卡及 MPOWER 卡有效期更延長至四年，減少資源消耗。

## 負責任的融資

恒生推廣可持續發展的營商方式，在作出借貸或投資決定時，會審慎評估潛在的環境及社會風險。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，特別從可持續發展的角度出發。

### 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，以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，以及初步工序，訂下原則及標準。

### 防禦設備行業

向製造和銷售武器的企業表明立場。

我們提供培訓確保同事明白作出借貸或投資決定時，考慮社會及環保敏感行業的相關可持續發展風險，並裝備同事依照有關程序及規章落實執行。



## 我們的承擔 客戶和供應商



### ➤ 客戶

- 處理客戶的意見
- 方便客戶
- 透明度、問責及選擇
- 支持本地企業
- 協助客戶應付財務挑戰
- 服務環境

### ➤ 供應商

## 客戶

我們的業務核心在於建立長久的關係。其中首要的是客戶關係，客戶為我們所有工作提供靈感和動力。了解客戶需要和建立客戶的忠誠及信任，是我們取得長遠成功的基礎。

我們的卓越服務是建基於深入了解客戶的財務需要和期望。我們提供多項不同的渠道讓客戶表達意見，包括意見表格和電話熱線等。除此以外，我們也採取多項措施，積極主動收集客戶意見，提升我們提供卓越服務的能力。我們舉行小組討論會，收集客戶對主要產品和服務的意見。我們透過滿意度調查和本港市場的基準評比，找出我們的優勢、有待改善的領域和業內的最佳常規。我們也推行神秘顧客計劃和內部顧客調查，監察及確保各分行及港鐵站辦事處的前線員工，為客戶提供優質服務。我們也聘用外界機構為我們的表現進行第三方評估。

我們並透過Oracle Added Value進行的銀行業服務調查報告，就客戶的滿意程度和我們在本地市場的聲譽獲取獨立意見。本行是2011年全港最受客戶推薦銀行，更連續7年獲得客戶評價為全港最佳服務的銀行。



### 2011年獲獎服務

我們致力提供卓越服務，並獲得社會嘉許。

獲《東周刊》頒發「香港服務大獎」－「全面服務」獎項

獲《壹週刊》頒發「服務第壹大獎」－「信用卡服務組別大獎」及「銀行網上理財服務大獎」

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「卓越員工培訓大獎」

獲《明報周刊》頒發「星級個人理財服務大獎」

## 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、評價及建議。我們設有一套標準的投訴處理程序，確保能遵照內部工作手冊所載的服務承諾及外部指引，一致和有效地處理客戶意見。

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處理客戶投訴。透過服務質素促進部，我們將會在收到投訴後的下一個營業日完結前，確認收到，並盡力於7日內作出回應及解決問題。若有關問題須作進一步的調查，該部門承諾在30天內作出詳盡的跟進回覆。若在調查過程中發現需採取任何補救行動，業務管理層將採取必要行動，處理該等事宜。

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。

## 方便客戶

我們旨在提供便利、安全和快捷的財務服務，包括善用科技，透過各式各樣的平台提供服務，方便客戶掌握管理財務的方式和時間。為此，我們仔細規劃分行網絡，考慮到社區內不同人口的特定需要。

社會不斷進步，因此銀行服務也要追上時代。在2011年，我們繼續改進流動銀行服務平台，推出兼容e-Banking 4G」網絡的網上銀行服務平台，可在各式各樣的流動電話、平板電腦和其他同類裝置上提供劃一界面。我們也增設適用於流動裝置的電子服務，包括證券交易、定期存款及外幣服務。於2011年年底，使用個人網上銀行服務的客戶數目較去年增加11.7%，達120萬名。

我們相信不同年齡及不同收入水平的人士都應同樣享用優質的財務服務。本行為21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，提供多項減費及不收費的銀行服務。

我們繼續改善各分行和自助銀行服務內，為有特別需要人士而建的設施。現時已有逾半（即122個）網點提供輪椅人士所需的配套，包括地面分行、港鐵站辦事處及獨立的自動銀行服務中心。我們的網頁設計以簡明易讀及易於瀏覽為首要的考慮。

## 透明度、問責及選擇

我們致力就我們的產品及服務，為客戶提供清晰、高透明度及全面的資訊。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。

在有需要時，我們會提供多項產品選擇，讓客戶揀選最切合他們目標的方案。我們提供多元化的財富管理產品組合，滿足不同客戶對風險承擔的要求。我們的產品緊貼市場需要，這優勢使我們成為本地的領先企業，幫助客戶掌握市場趨勢和捕捉嶄新的投資機會。

我們遵照內部政策和外部法例（參閱「我們的服務承諾」一表）提供產品及服務。我們與客戶的互動反映了我們「在適當的時候以適當的方式為適當的客戶提供適當的產品及服務」，以及「為業務的持續發展，以道德和公平的方式進行交易」的價值。



我們的服務承諾	
除了遵守外部法例和指引，我們也制定嚴謹的內部「客戶公平原則」，規管各種產品和服務。	
公平待客	我們以誠實的態度與客戶建立關係，以公平的價格提供產品和服務。
切合需要	我們聆聽客戶，盡力了解他們的需要，提供最合適的產品和服務。
充足資訊	我們以清晰、透明、相關和及時的方式與客戶溝通，讓客戶獲取所需資訊作出知情的選擇。
合適建議	我們向客戶提出建議之前，必須全面了解他們的需要，所提供的意見亦必須切合他們的處境。
履行承諾	當我們就某種產品或服務的表現向客戶作出承諾，定必竭盡所能實踐這些承諾。
靈活多變	隨著客戶的需求改變，我們容許客戶改變產品或服務選擇，而不會設下不合理的障礙。客戶提出投訴或申索的程序也是簡單易懂的。

## 支持本地企業

與中小型企業建立穩固的夥伴關係是我們其中一個關鍵業務重點。我們透過與這些企業合作，支持本港經濟發展，同時增加就業機會及創造財富。

我們為中小企客戶度身訂造多項產品，並善用科技和更佳的客戶關係，提升服務。我們積極參與香港按揭證券有限公司支持的「中小企業信貸保證計劃」，協助中小企取得所需資金，以應付業務需要。

我們與外間組織和團體合作，定期為中小企客戶舉辦研討會，內容包括財務解決方案、稅務及投資等，以提升中小企的財務知識及對財務管理工具的認識。

除此以外，我們亦透過7間商務理財中心，加強服務渠道和提高效率。因此，2011年的商業銀行客戶數目較去年增加13%，並連續第6年獲香港中小企業總商會頒發一年一度的「中小企業最佳拍檔獎」。



## 協助客戶應付財務挑戰

由於國際經濟持續不明朗，我們付出更大努力幫助客戶面對財政困境。

我們深入認識各行各業的處境，與客戶關係穩固，因此能夠為企業客戶提供切合他們需要的支援，以應付各種財務挑戰。我們主要提供評估和諮詢服務，協助他們的業務重上軌道。

我們協助企業以實際可行的態度評估現況，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難的時刻維持業務運作，或給予客戶豁免期，制訂及實施一個較長遠的業務復原策略。

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安全及健康的行所及辦公室內使用服務及工作。我們是全球首間獲得BS OHSAS 18001:2007認證的銀行，此為國際公認的職業健康及安全標準。我們的安全管理委員會由高層管理人員領導，負責監督本行職業安全及健康計劃的發展和成效。至於日常營運方面的安全健康，則由安全管理委員會小組負責。該小組由中層管理人員組成，約有300個員工在不同部門擔任工作危害分析小組成員及／或內部安全評估專員等重要工作。

在香港潮濕的天氣下，妥善管理室內空氣質素及通風系統是維持安全及健康環境的重要一環。為確保本行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「良好級」指標，我們會定期清洗空氣過濾設備，並量度室內空氣質素，以監察和持續改善空氣系統的表現。

我們已實施一系列措施和程序，以減低對我們行所的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，作出清晰明確的標示。

本行為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，確保他們在遇上火警或類似緊急情況時，能有效快捷地識別、消除及／或減低對客戶和員工構成的風險。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。

本行辦公室及分行在炎熱季節的標準溫度是攝氏24.5度。這個溫度既可減少能源消耗，符合我們的低碳原則，亦可為客戶及員工提供一個舒適的環境。

職業健康與安全	
損失工作日率	6.3%
工傷率	0.12%
缺勤率(恒生銀行及其他 <sup>#</sup> )	1.39%*

# 其他包括澳門／海外業務及恒生銀行內地業務（佔恒生集團總人數約0.7%）

\* 包括於2011年申請之病假和補償病假

## 供應商

我們的供應鏈既支持我們有效地營運業務，也為我們帶來信譽風險和其他風險。我們一方面要求供應商遵守既定的道德、環保和社會責任標準，另一方面，確保採購程序和供應商關係保持透明度和符合公平原則。

我們是以服務為主的企業，因此供應鏈管理並非影響可持續發展表現的首要因素。然而，我們與承辦商和供應商的關係為我們帶來額外機會，鼓勵社區中的企業作出正面改變。我們也必須要求供應商有遵行道德操守和其他重要營運價值的決心，以保障我們的企業聲譽。

我們訂有清晰的承辦商甄選政策及指引，確保他們所提供的服務能全面符合我們為供應商定下的可持續發展標準。這些標準涵蓋的領域包括道德、健康及安全、僱傭政策和環保表現。具體來說，我們的標書及協議文件要求承辦商須完成一份環保評估問卷，內容包括他們有否設立環保管理系統及／或獲得ISO認證，作為甄選準則之一。在選定供應商後，我們將繼續監察這些供應商的表現。

我們的採購程序建基於公平競爭的原則。本行訂有嚴格的指引，監管員工處理採購事宜。我們的採購政策規管內部營運及各項資金的支出，涵蓋本行所有的購買及支出項目。這項政策的目的是提升營運效益，釐清職責，以及對於貨品「物有所值」的要求，確保整個採購過程具透明度。

我們採用網上採購系統，既可減少耗用紙張和節省時間，更有助提升我們對供應商的監控及資訊管理。我們鼓勵供應商及承辦商盡可能使用及提供環保及可循環再用的產品。



# 我們的承擔 員工



- 訓練領袖 培育人才
- 薪酬與獎賞
- 員工參與及溝通
- 多元共融的文化
- 業務原則及企業價值觀
- 平衡工作與生活
- 有關員工的統計數字

我們的員工是本行業務的代言人。有賴他們的努力，我們得以成功建立持久的客戶關係。我們透過獎賞、培訓及事業發展機會吸引優秀人才，激勵他們不斷追求卓越。

我們是全港最大的上市公司之一，擁有9,834名（於2011年12月31日）員工（等同全職僱員計），較去年增加2%。

我們培養開放交流的文化，鼓勵員工隨時與主管討論他們對事業的抱負或關注。為此，我們每年進行兩次員工表現檢討，讓員工與主管討論員工的強項及發展領域，以及其他事業發展機會。

我們設有內聯網，方便員工獲取有關網上或面授培訓課程及事業發展機會的資訊。我們備有不同的教學模式，讓員工按其需要學習。課程涵蓋非常廣泛，包括金融及產品知識、銷售及銷售管理技巧、領導及管理技巧、語言與專業發展以及風險與法規培訓等。我們及時回應不斷改變的培訓需要，確保員工符合監管要求，並作好準備發展新的商機。

透過職位輪調、借調及互調，為員工提供額外的個人事業發展機會。我們也推行獎勵計劃，鼓勵員工考取有助提升工作表現及事業發展的專業或學術資格。

跟 2010 年相同，本行於 2011 年每位員工平均接受6天的內部培訓（當中不包括參與外間課程、講座和論壇等）。



培訓	
每位員工平均每年接受培訓時數	44
每位員工平均每年接受培訓時數(按性別)	
- 男性	46
- 女性	42
每位員工平均每年接受培訓時數 (按職級)	
- 行政人員	35
- 專職人員	54
- 普通 / 非普通職級人員	44

## 訓練領袖 培育人才

為挽留優秀人才，並確保穩定的內部接班人選，我們甄選和培訓具發展潛質的員工，為他們日後接任領導階層和其他重要崗位作好準備。

我們設有領袖及管理發展框架，提供策略性的培訓，著重提升領袖質素、人才管理才能，以及業務及個人之職能（參閱「培育出色領袖」一表）。



## 培育出色領袖

為確保業務的可持續發展，挽留及培育優秀人才是我們的要務之一。領袖及管理發展框架提供的專業培訓包括：

<b>有效的事業發展會談</b>	幫助管理人員提高溝通能力，好能與下屬進行有效的事業發展會談。
<b>認識企業價值</b>	提供工作坊，以幫助管理人員依照本行的企業價值領導員工。
<b>核心領導才能課程</b>	提供一系列的工作坊（「領袖挑戰課程」、「新晉升領袖交接課程」、「發掘領導才能」等），加強各級管理人員的領導技巧。

## 行政人員培訓計劃

為培育人才將來擔任管理崗位，我們設有行政人員培訓計劃，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。

## 薪酬與獎賞

我們為員工提供具競爭力的薪酬與福利，以吸引及挽留人才。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。員工亦會根據與本行業績及個別員工表現掛鈎的業績獎勵金計劃，進一步獲得獎勵。

為保留員工，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2011年，本行香港員工的自然流失率為11.6%，在本地主要銀行界中，流失率為第二低。

## 員工參與及溝通

為激勵員工士氣，讓他們投入工作，有效的溝通非常重要。本行透過上司及內聯網、晨早廣播及內部刊物，向員工傳達聘用事宜、業務發展方向、策略及政策的資訊。我們也透過內聯網上的HR Net傳遞本行各項人事政策，就最新或有所變更的資訊提供最新消息，並方便員工獲取有關人事方面的文件和表格。

自2007年起，我們每年均進行員工意見調查，以評估員工對本行的投入程度，並更深入了解他們的想法、需要和關注事項，從而採取有效的跟進行動，以符合促進員工的投入感。

我們的員工在制定和提升本行的策略及政策上，發揮重要作用。我們提倡「聆聽及敢言」的文化，鼓勵員工勇於表達意見，促成有效的溝通，提升企業內各級的服務水準。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。



## 多元共融的文化

為營造多元和共融的工作環境，我們期望所有員工不論職級、背景、性別或年齡，彼此欣賞、關懷和尊重。

我們招聘員工時不會因性別、婚姻狀況或懷孕、家庭崗位、種族、宗教、國籍或種族、或殘疾而作出歧視。我們的平等機會政策已納入職員規則手冊內，全體員工均須全面遵守。

全體員工須接受有關多元與融合發展、平等機會及資料私隱等議題的培訓。在2011年，我們提供了超過17,000小時的培訓，並提高他們對工作環境和營運過程中相關的人權意識。

## 業務原則及企業價值觀

我們根據外在的法例和內部設立的標準和價值，制定了嚴謹的業務原則，要求員工保持最高的誠信。我們要求員工誠實行事、維護公平交易和提供優質服務，並全面遵循所有法律及法規之精神及條文。

「勇於以正直誠實行事」是我們的主要原則。據此，我們令員工在不違背道德標準及個人誠信的基礎下，有勇氣和能力去做正確的事情，在日常工作中貫徹誠實正直的行事方式。



## 勇於以正直誠實行事

我們鼓勵員工秉持「勇於以正直誠實行事」的核心價值，在日常工作中貫徹可靠、開放及連繫之行事方式。

### 可靠：值得信賴，做對的事情，信守承諾，行事果決

- 做到值得信賴，肯負責任
- 做事果斷、積極主動、考慮周全顧及效益和風險管理
- 激勵別人

### 開放：包容不同的意見及文化

- 以開明的態度，包容不同的意見和文化；有接受挑戰的氣度，從錯誤中學習
- 鼓勵不同的意見和包容各種觀點，尋求創新

### 連繫：與客戶、社區、監管機構相互維持聯繫

- 建立連繫，同事之間團結互助；主動和其他團隊合作，為客戶提供合適的方案和優質服務；與社區和監管機構保持良好聯繫
- 透過良好的關係網絡，積極尋求各方面協作並回應，以更有效地達成目標



## 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、領養子女假及義工假等，讓員工有效管理工作與生活。

我們是重視家庭友善的僱主。在2008年，我們實施侍產假計劃，讓為人父親的員工在初生嬰兒出生後，給妻子更大支持。在2011年，約有90名男性員工受惠於這計劃，並有約170名女性員工享用了法定的產假。父母在產假後的復工率及留任率接近100%。

為鼓勵員工健康生活、熱愛人生和培養廣泛興趣，我們舉辦各種康體活動。2011年，這些活動包括同樂日及羽毛球、保齡球、乒乓球、高爾夫球、籃球和足球共6項「恆生團隊盃」活動。2011年，超過20,000人參與了我們為員工及其家屬舉辦的體育活動。



## 有關員工的統計數字

### 按員工類別之分佈（等同全職僱員）

	恆生銀行及其他 <sup>#</sup>		恆生（中國）		合計	
	人數	(%)	人數	(%)	人數	(%)
全職長期員工	7,950	(98.6%)	1,636	(92.3%)	9,586	(97.5%)
全職合約員工	73	(0.9%)	136	(7.7%)	209	(2.1%)
兼職員工	27.70	(0.3%)	-	-	27.70	(0.3%)
臨時員工	11.23	(0.1%)	-	-	11.23	(0.1%)
合計	8,061.93 <sup>A</sup>	(100.0%)	1,772.00	(100.0%)	9,833.93	(100.0%)

按性別計之職位分佈*					
	行政人員	專職人員	普通 / 非普通 職級人員	合計	(%)
恒生銀行及其他 <sup>#</sup>					
男性	602	1,537	1,121	3,260	(40.6%)
女性	555	1,894	2,314	4,763	(59.4%)
恒生銀行及其他 <sup>#</sup> 合計:	1,157	3,431	3,435	8,023	(100.0%)
恒生(中國)					
男性	129	211	254	594	(33.5%)
女性	121	406	651	1,178	(66.5%)
恒生(中國) 合計:	250	617	905	1,772	(100.0%)
整體合計					
男性	731	1,748	1,375	3,854	(39.3%)
女性	676	2,300	2,965	5,941	(60.7%)
整體合計:	1,407	4,048	4,340	9,795	(100.0%)

平均年齡*				
	行政人員	專職人員	普通 / 非普通職級 人員	整體
恒生銀行及其他 <sup>#</sup>	42	36	38	38
恒生(中國)	39	32	28	31
整體	41	35	36	36

平均服務年資*				
	行政人員	專職人員	普通 / 非普通職級 人員	整體
恒生銀行及其他 <sup>#</sup>	12	12	13	12
恒生(中國)	6	3	2	3
整體	11	10	11	11

\* 兼職及臨時員工除外

# 其他包括澳門/海外業務及恒生銀行內地業務(不包括恒生銀行(中國)有限公司)的員工(佔恒生集團總人數約0.7%)

^ 外籍人士佔本地恒生員工工人數0.5%



## 我們的承擔 環保項目



### ➤ 環保表現

作為香港最大的上市公司之一，我們在邁向環保工作目標時更有優勢。現時全球各地正在回應各種環境挑戰，例如氣候變化和生物多樣性的保育等，這些回應會影響我們賴以存活的自然生態系統的長遠健康。我們在推動長遠環境改善工作上，不遺餘力。

我們採取各項措施減低資源消耗，並鼓勵客戶和供應商透過我們的服務和政策響應我們。我們也培訓員工，提高他們對環保議題的認識和了解，讓他們成為環保大使。

在履行環境責任方面，我們是本港的先驅企業。憑藉我們在業界的顯著地位，我們提倡積極回應氣候變化和其他範圍廣泛的環保議題。我們支持有助改善環境的社區項目，並在發掘未來商機的過程中，特別留意採用環保技術和生產過程的企業，以及有關環保的投資項目。

自2005年，恒生總行取得ISO 14001環境管理體系證書起，本行持續在此方面領導同儕。於2011年，我們成為首間所有香港辦公室和分行均取得這國際公認的環保認證的金融機構。自2007年起，我們的業務已達至碳中和的營運狀況，並在減排方面有穩定進展（參閱「環保表現」一表）。

本行自2007年起，與香港工業總會合辦「恒生珠三角環保大獎」。透過大獎，我們不斷鼓勵在珠三角地區營運的企業，在各式各樣的環保議題上提升表現。2010/11年，大獎共吸引了182間公司參加，並提交651個環保項目，分別較上一年增加26%及17%。

參賽項目對環境發揮正面影響，包括合共減少63萬公噸廢物，足以填滿城門水塘226次。有關項目也合共減少295萬公噸用水（相等於約740個標準50米游泳池的容量），以及超過8,500萬度電（相等於13,000個香港4人家庭一年的耗電量）。此外，有關項目成功將接近11,000公噸資源循環再用（相等於約300個維多利亞公園的面積）。

其他減少資源消耗的工作包括在本行內部及對外向客戶提供的服務，實現無紙化運作。至2011年底，逾51萬客人選擇透過我們的電子月結單服務，以電子方式收取月結單；使用電子投資通知書服務的客戶則達10.3萬，合共每年節省超過2,800萬張紙。我們並在7月為商業客戶推出電子月結單服務。

在2011年，平均每名全職僱員的能源消耗減少5.41%。我們共回收逾4,000件舊電腦產品，以及近14,000件碳粉及油墨盒，減少約66公噸電子廢物。

透過我們的財務政策（參閱本報告「企業管治」部份「負責任的銀行服務」一表）和業務管理，可見我們非常重視以行動支持生物多樣化。自2003年起，本行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。我們遵守世界自然基金會香港分會的「海鮮選擇指引」，於2011年，我們成為全港首間在自設宴會廳採用環保海鮮菜單的企業，該菜單獲世界自然基金會香港分會認可。

2011年的其他發展包括實施堆肥計劃，以處理本行博愛堂的廚餘。承辦商收集可堆肥廚餘後，把廚餘製成牲畜飼料。我們也採取措施從源頭減少廚餘，包括提高員工意識，推行「惜飲惜食」運動及相關的環保講座。

2011年11月，恒生義工隊遠赴雲南省，協助長春社推行沼氣項目，讓約2,200名村民得以享用再生能源。至2011年底，這個項目所興建的沼氣設施已惠及超過6,600名村民，令當地每年減少砍伐3,740公噸柴（約相等於8,250畝樹林），碳排放減少約18,700公噸。

我們繼續與本地環保組織合作，透過講座、工作坊和義務工作等不同渠道，提高員工對環保的認識和了解。在11月和12月，義工隊和他們的親友參加國際海岸清潔運動，收集了超過150袋垃圾。

我們的員工藉著這些活動成為環保大使，向他們的家人和朋友傳揚正面的環保訊息，並透過各種社區項目，幫助年輕人更深入認識低碳生活、樹木保育及循環再造，從而在下一代的心靈和思想之中，播下關注環境的種子。

我們的員工積極支持環保及籌款活動，包括「綠色力量環島行」及香港地球之友為「東江源頭保育計劃」舉辦的「飲水思源·東江行」。

我們繼續參加Carbon Disclosure Project，藉此與全球最大的機構投資者，共同探討氣候變化對商業活動的影響。



## 環保表現

	單位	2011	2010	2009
<b>溫室氣體釋放量（二氧化碳同等量）*</b>				
電力	公噸	23,308.48	24,570.37 <sup>#</sup>	24,203.23
公幹	公噸	268.01	238.32	259.03
其他燃料（煤氣、石油氣及柴油）	公噸	43.51	46.38	62.10
<b>合計</b>	<b>公噸</b>	<b>23,620.00</b>	<b>24,855.07<sup>#</sup></b>	<b>24,524.36</b>
<b>資源消耗</b>				
電力	千兆瓦小時	36.30	36.38 <sup>#</sup>	36.50
其他燃料（煤氣、石油氣及柴油）	千兆瓦小時	0.48	0.52	0.60
水	千立方米	65.88	71.16	55.85
紙張 <sup>+</sup>	公噸	1,777.77	2,052.00	-
- 符合規定	%	90.75	81.61	-
- 接近符合規定	%	0.09	5.41	-
- 不符合規定	%	9.16	12.98	-
<b>棄置廢物於堆填區</b>				
機密廢料（非紙張類）	公噸	-	-	-
一般辦公室廢物	公噸	340.80	385.57	466.00
資訊技術設備及電子用品	公噸	0.05	0.31	2.97
<b>合計</b>	<b>公噸</b>	<b>340.85</b>	<b>385.88</b>	<b>468.97</b>
<b>回收廢料循環再造</b>				
金屬	公噸	0.24	0.22	0.12
機密廢料（非紙張類）	公噸	2.12	5.51	4.90
一般辦公室廢物	公噸	43.03	48.23	153.66
資訊技術設備及電子用品	公噸	66.02	50.84	85.03
紙張用品	公噸	723.43	809.67	688.89
塑膠	公噸	0.62	0.76	0.17
<b>合計</b>	<b>公噸</b>	<b>835.45</b>	<b>915.23</b>	<b>932.79</b>

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。

# 數據經調整，以反映恒生電力供應商提供的修訂資料。

<sup>+</sup>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



### 重要聲明及互聯網私隱政策聲明

© 恒生銀行有限公司

Member HSBC Group



## 我們的承擔 社區貢獻

- 投資未來
- 服務精神
- 激發體育潛能

我們植根本地社群，積極參與及投資各種社會發展項目，締造一個有良好教育和充滿活力的社會，以支持我們的發展，包括在未來出現新的客戶、員工和令人振奮的商機。

我們對經濟發揮直接的影響，作為本港主要的僱主和納稅人，這是我們對社會的其中一項重要貢獻。我們是香港逾半成年人口信賴的銀行和財富管理夥伴，協助個人和企業達到他們的理財需要。

我們與社區的密切關係，推動我們投資資源於本地長遠的發展和福祉。我們運用本行的資源、影響力和專才，回饋那些幫助我們締造成功的人。

過去10年，本行捐獻及贊助各項教育、環保、社會福利、體育發展及藝術項目的金額超過港幣2.17億元，包括2011年約港幣2,500萬元。

然而，我們對社區的貢獻不止於金錢上的資助。我們重視與非政府機構建立策略性關係，以達至長遠社會發展的目標，並鼓勵員工透過義務工作參與其中。

這些參與方式，不僅有助貢獻社會，也使我们更接近廣大香港市民，亦即我們的客戶，更了解他們的期望和需要。

### 投資未來

我們的方針是投資在今天，締造美好將來。因此，教育及培育青年人才是我們的社區發展項目之核心。2011年，我們透過贊助逾30個教育項目，惠及約60,000名年輕人。

自1995年起，我們透過多個獎學金計劃，提供超過港幣5,600萬元，獎勵超過1,700名成績優異的本地及內地生。

我們繼續與香港青年協會合作，舉辦「恒生銀行－青年領袖教室」，讓未來的青年領袖有機會與商界及社會傑出領袖直接交流。2011年活動以「現代中國－開拓新未來」為題，舉辦10節課堂，每次均有超過300名學生出席。

我們亦與香港青年協會合作，舉辦「恒生銀行－華人青年短片創作大賽2011」，鼓勵青年善用廣播媒體的力量，推廣正面的價值觀。活動吸引來自中港台三地約1,000名參賽者。

我們長期贊助的「明報校園記者計劃」惠及近7,000名學生，包括2011年約500名來自200間學校的學生。此活動提高參加者的獨立思考和語言能力，並擴闊他們對時事的認識。

我們也致力推廣社區的藝術創作活動。藝術創作對激發創意和刺激社會交流發揮重要作用。2011年，我們贊助超過2,000名來自低收入家庭的學生欣賞由香港話劇團特別節目，以辛亥革命100周年為主題的作品《遍地芳菲－恒生銀行學生專場》。自2007年起，我們的學生票資助計劃共為超過72,000位年輕人提供欣賞各種藝術節目的機會。

我們其中一個新嘗試是與愛達迅教育基金會合作，發起「恒生銀行－協助婦女掃盲運動2011」，讓內地偏遠山區約15,000名婦女得到基本教育。

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。

### 服務精神

我們的員工不僅是僱員，他們還是服務大使、親善人員及我們業務的核心，也是我們營運業務所在社區的成員。我們以卓越服務為基石，鼓勵義務工作的文化。因著服務社群的熱誠，我們走出辦公室，透過義務工作支持社區福祉。



在2011年，本行員工及家屬共獻出約25,000小時參與義務工作，較去年增加約30%。為透過服務回饋社會，本行組織了超過100項義工活動，包括為基層兒童安排戶外活動及手工藝教室、環境保育活動、「藝術在醫院」、為長者舉辦節日午宴和其他外展活動等。我們繼續鼓勵義工成為義工領袖，讓他們更投入策劃和推行義工活動。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」，藉著10位「再生勇士」分享他們克服長期病患並活出豐盛人生的故事，宣揚積極的人生觀。

過去10年來，我們向公益金捐款超過港幣2,800萬元，為本地150個慈善團體提供活動經費，惠及超過200萬人。我們為員工參與2011年公益服節日作出捐款配對，共籌得約港幣110萬元。本行為方便客戶作慈善捐獻，提供網上捐款服務。2011年，客戶透過此渠道捐款予超過60個慈善團體的款項約港幣226萬元。服務自2001年推出以來，透過此渠道收集的捐款合共接近港幣2,200萬元。

## 激發體育潛能

參與體育活動有助提倡社區對健康的意識，並可培養團隊合作、投入感和公平精神。

2011年恒生乒乓球學院慶祝成立10周年，學院多年來不僅努力提拔新一代體壇精英，同時鼓勵更多人參與乒乓球運動。自2001年成立以來，舉辦超過3,700個活動，超過19萬人次參與，當中包括超過20,000名2011年的參與者。過去20年來，我們共投入港幣3,100萬元為乒乓球運動員及教練舉辦培訓及發展課程。

香港的優秀運動員為社會帶來榮譽，也是未來體壇青年新星的模範。自1996起，恒生透過與香港體育學院合辦「恒生優秀運動員獎勵計劃」共頒發超過港幣2,660萬元，以表揚和獎勵創出驕人成績的本地精英運動員。我們將會繼續支持2012倫敦奧運和傷殘人士奧運表現傑出的香港運動員。



## 驗證聲明

SustainAsia Ltd獲恒生銀行有限公司（恒生銀行）委託，為其《2011年企業責任報告》進行獨立驗證。



**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](mailto:info@sustainasia.com)

Company Registration No. 955342

[www.sustainasia.com](http://www.sustainasia.com)

### 驗證範圍及方法

是次驗證在2011年4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 Initiative) 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。

### 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2011年度的企業責任表現，並符合GRI應用評級A+的要求。

SustainAsia Ltd  
行政總裁  
彭佳仕

2012年4月24日