


2012 年企業責任報告

同根同心



 恒生銀行

 用心服務八十年



我們的報告



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2012年內支持可持續發展原則的各項工作，重點為持份者所關注的項目，包括恒生在經濟、環境及社會各方面的可持續發展。本報告是恒生2012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重要可持續發展議題。

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2012年12月31日的經審核年度賬目，或根據該賬目編製。

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2012年1月1日至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以及推動相關發展時，為員工、客戶、供應商、業務夥伴及社區所付出的努力以及舉辦的活動。

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去年的報告比較。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。

聯絡我們

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2012年4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

電話：(852) 2198 4234

電郵：alisonho@hangseng.com

吳凱霖

企業責任經理

電話：(852) 2198 2157

電郵：bonnieng@hangseng.com

地址：

香港德輔道中83號

恒生銀行總行

歡迎就本企業責任報告發表意見。

[重要聲明及互聯網私隱政策聲明](#)

©恒生銀行有限公司

滙豐集團成員



行政總裁的話



1933年3月3日，一間小銀號於上環開業，自此恒生一直待客以誠，視每位客人為上賓。80年來，我們恪守承諾，秉承創辦人的優良傳統，不單用心服務顧客，更用心服務社群，今日更成為全球50大上市銀行之一。作為負責任的企業公民，我們以身作則，推動可持續發展，達至國際水平。

恒生每年發表的企業責任報告詳述了本行在推動可持續發展的各项舉措及成效。

自2010年起，我們的企業責任報告開始採用「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，恒生的2012年企業責任報告連續第二年達至A+應用評級（此為最高之公佈要求）。

恒生2012年在其他企業責任方面的成就包括：成為唯一獲列入Corporate Knights「全球100大可持續發展企業」的香港公司、獻出超過25,000小時參加義工服務，以及透過支持150個教育項目及工作坊，讓超過280,000青少年受惠。

我們自2007年起與長春春社合辦的「恒生雲南沼氣計劃」，在去年中國國際公共關係協會(CIPRA)主辦的「第十屆中國最佳公共關係案例大賽」榮獲社區關係金獎。

我們與本地社福及環保團體緊密合作，並與本地社群有深厚連繫，其中包括在過去25年一直跟我們維持緊密合作夥伴關係的香港公益金。

我們積極與持份者建立穩固關係，包括協助員工訂立個人及專業發展，故於2013年獲「Randstad企業大獎」嘉許為香港「銀行及金融服務界最具吸引力僱主」及在香港所有公司中位列第四。

持續不明朗的環球經濟，為營商帶來挑戰，可持續增長措施對香港和各地企業亦將日益重要。我們將會繼續堅守信念，用心服務，與不同持份者衷誠合作，延續恒生的「永恆生長」。

李慧敏
副董事長兼行政總裁
2013年5月



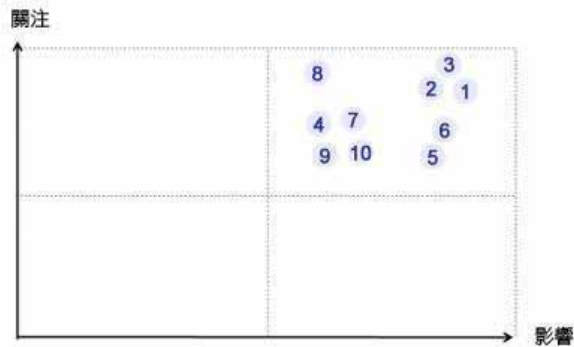


- > 持份者的參與
- > 持續不斷進步
- > 恒生的企業責任矩陣

維持高水平的企業責任是可持續增長策略中不可或缺的一環，這正是恒生能成為具領導地位的本地銀行的重要原因。

管理可持續發展事宜需要平衡不同的觀點和期望。為竭力達至可持續增長，我們重視優質服務，在各項工作中每天都為客戶、員工和社區發揮更佳表現。

重要可持續發展議題圖表



恒生致力以身作則支持可持續發展，並竭力達至國際水準。

我們認為成功是指基於誠信、創新求進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。

把企業責任視為整個營商過程的要務，是達至成功的最好方法（參閱「恒生的企業責任矩陣」一表），而且不斷尋求新方法和更有效的途徑，讓客戶、員工及本地社區一同參與。我們既重視營商，也著重不斷精煉我們的長遠發展策略。

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

我們採取多種「自上而下」及「自下而上」的方法，鼓勵持份者作出開放、積極及有效的參與。我們的持份者包括客戶、員工、股東、供應商及業務夥伴、監管機構及社會大眾。

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。

主要持份者	主要參與方式
1. 客戶	<ul style="list-style-type: none"> ● 客戶滿意度調查 ● 客戶關係經理探訪客戶
2. 股東	<ul style="list-style-type: none"> ● 財務報告 ● 股東通知書 ● 股東周年大會
3. 員工	<ul style="list-style-type: none"> ● 員工意見調查 ● 小組討論會 ● 會議面談 ● 表現評核 ● 義工活動
4. 分析員	<ul style="list-style-type: none"> ● 業績公佈 ● 高級管理人員會議 ● 與財務總監、經濟師及分析員面談
5. 業務夥伴	<ul style="list-style-type: none"> ● 報告 ● 會議 ● 探訪
6. 監管機構	<ul style="list-style-type: none"> ● 會議 ● 合規報告
7. 傳媒	<ul style="list-style-type: none"> ● 新聞發佈會 ● 新聞稿 ● 媒體訪問 ● 業績公佈
8. 非政府團體	<ul style="list-style-type: none"> ● 公益活動 ● 贊助及捐款 ● 會議 ● 企業責任講座
9. 專業團體	<ul style="list-style-type: none"> ● 會議 ● 探訪 ● 會籍
10. 供應商	<ul style="list-style-type: none"> ● 供應商管理程序

持續不斷進步

擔當負責的企業公民並非一次性的目標，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，與香港的大型上市企業和世界各地著名的金融機構看齊。

除「全球報告倡議組織」的要求外，2012年企業責任報告的內容和框架也反映了其他因素，包括：

- 由CSR Sustainer在工作坊議定的重要議題
- 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量度基準
- 採用企業責任矩陣
- 參考ISO 14001

我們一直鼓勵所有員工主動把企業責任視為經營或決策過程和實際行動的核心。近期主要措施包括自2011年起從各部門的管理人員中委任首批CSR Sustainer，並在2012年舉行CSR Sustainer工作坊，藉以進一步提升我們在企業責任方面的表現。(參閱「企業責任最佳常規：由內而外建立責任文化」一表)

企業責任最佳常規：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，我們於2011年從各部門的高層員工中委任「CSR Sustainer」。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

2012年，我們舉辦跨部門的CSR Sustainer工作坊，目的是幫助員工認清我們的主要企業責任議題，以及怎樣進一步提高內外持份者的參與。

其他鼓勵內部員工履行企業責任的措施，包括為員工舉辦兩個企業責任講座，邀請嘉賓就企業參與社區發展和環境發展項目分享經驗。

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。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 — 堅定不移地提供優質服務。

基礎原則

優質服務：對所有持份者提供優質服務，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，在任何壓力下，也要堅持正確的事情。我們敢於在不違背我們的業務所建基的道德標準及誠信下作出決定。我們的員工是可靠，包容不同意見和文化，與客戶、社區及彼此之間保持連繫。（參閱本報告「我們的承擔：員工 — 可靠、開放、連繫」部份）

財務實力：我們保持穩健的財務基礎，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，對社會福祉作出最大貢獻。

領導及創新：我們是香港具領導地位之本地銀行，擁有優越品牌、龐大分行網絡及客戶群。我們在本地市場，以擅於經營業務及發展創新產品和服務見稱。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，幫助持份者瞭解自己的優次和關注，並清晰地傳達有關本行業務的一切相關事宜。我們透過開放交流建立忠誠及信任，與客戶、業務夥伴和社區團體建立長遠夥伴關係。



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"> • 監管架構 • 合乎道德及負責任的商業行為 • 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 • 坦誠溝通 • 客戶滿意度監測 	<p><u>直接</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • 多元和包容 • 保留人才 • 培訓 • 健康及安全 • 工作與生活平衡 • 員工參與 <p><u>間接</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • 供應鏈管理 • 客戶關係
環境	社區投資
<p><u>直接</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • 環保項目 • 環保教育 • 採購及資訊科技 • 物業管理 • 環境報告 <p><u>間接</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • 信貸指引 • 供應鏈管理 	<p><u>直接</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • 捐獻 • 贊助 • 參與義務工作 • 社區合作夥伴 <p><u>間接</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • 以身作則

恒生的企業責任模式





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，現為是香港最大的上市公司之一，以市值計（於2012年底為港幣2,269億元），為全球50大上市銀行，我們共有近10,000名員工，在香港透過約220個網點，服務300多萬人，即逾半香港成年人口。我們是唯一在港鐵網絡提供全面服務的銀行，網點遍佈72個港鐵站。本行於中國內地的深圳設有1間分行，經營外匯批發業務，並於澳門及新加坡設有分行，以及於台北設有代表處。

本行於2007年成立內地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、惠州、廈門、珠海及江門共設有46個網點。

本行的全資附屬公司恒生證券與廣東省的廣州證券合作，經營一間提供投資顧問服務的合營企業——廣州廣證恒生證券投資諮詢有限公司。

我們亦持有興業銀行（中國內地國有銀行）的10.9%股權，以及煙台銀行（山東省最大的商業銀行之一）的20%股權。

恒生是匯豐集團的主要成員。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

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

香港及其他業務分部

零售銀行及財富管理業務

零售銀行及財富管理業務提供廣泛的產品及服務，以配合個人客戶對個人銀行、消費貸款及財富管理之需要。銀行及貸款服務包括往來及儲蓄戶口、定期存款、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。

企業及商業銀行業務

企業及商業銀行業務包括提供金融服務存貸、付款/收款及商業現金管理、國際貿易融資、人民幣商業銀行服務、保險及財富管理，以及全面為企業及商業客戶設計合適之財務方案。

財資業務

財資業務主要從事信貸、利率、外匯、貨幣市場和證券服務方面的財資管理服務，亦負責管理恒生之資金、流動性，以及其他由銀行業務所衍生之市場風險。

其他業務

其他業務主要為管理股東資金、行址投資、物業投資、股票投資及後償債項資金。

中國內地業務分部

內地業務

內地業務包括恒生（中國）的業務（主要為內地客戶提供零售及商業銀行服務），以及本行在內地聯營公司之應佔溢利。





我們的承擔 表現



> 我們的表現

> 獎譽

我們保持本地具領導地位的本地銀行，提供優質服務，並以超越客戶和其他主要持份者的期望，推動本行業務的可持續增長；透過繳稅、創造就業機會、為股東增加價值、為客戶提供更完善的財富管理服務，以及參與和支持各式各樣的社區項目等，我們對經濟、社會和環境發展作出直接和非直接的貢獻。

我們的表現

財務狀況	2012	2011 ^Δ	2011 比較 2012
營業溢利 (十億港元)	15.6	14.2	+1.4
股東應得溢利 (十億港元)	19.4	16.9 ^Δ	+2.5
股東資金 (十億港元)	92.3	79.6 ^Δ	+12.7
總資產 (十億港元)	1077.1	975.7 ^Δ	+101.4
總負債 (十億港元)	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
平均股東資金回報率 (%)	22.9	22.7 ^Δ	+0.2 百分點
平均總資產回報率 (%)	1.9	1.8	+0.1 百分點
成本效益比率 (%)	34.4	35.0	-0.6 百分點
平均流動資產比率 (%)	36.9	33.6	+3.3 百分點
資本充足比率 (%) – 截至12月31日	14.0	14.3	-0.3 百分點
核心資本比率 (%) – 截至12月31日	12.2	11.6	+0.6 百分點
經濟			
稅項支出 (十億港元)	2.7	2.4	+0.3
員工數目 (12月31日 [⊗] 等同全職僱員)	9,680	9,834	-154
員工薪酬及福利 (十億港元)	4.1	3.9	+0.2
股東數目 (12月31日)	20,282	20,252	+30
社區			
客戶數目 (12月31日 [⊗] 百萬) [^]	3.2	3.1	-
義工服務時數	> 25,000	25,000	-
慈善捐款及社區贊助總額 (百萬港元)	21.5	25	-
環境表現			
	2012 [#]	2011 [*]	2012 比較 2011 (%)
溫室氣體排放量總計 (千公噸 二氧化碳) ^{附註甲}	24.34	23.48	3.69%
耗電量 (千兆瓦小時)	36.61	36.22	1.07%
耗煤氣量 (千兆瓦小時)	0.33	0.40	-18.67%
耗水量 (千立方米)	65.90	68.22	-3.39%

數據涵蓋範圍：恒生銀行之香港業務。



△ 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

^ 只包括個人客戶

附註甲 包括電力及其他燃料的溫室氣體排放量

我們非直接的經濟貢獻包括為中小企業提供強力的支持。透過合作，藉以支持本土經濟，為本地創造更多就業機會和財富。

其他非直接的經濟貢獻包括我們的全資附屬公司恒生指數有限公司所作的貢獻。該公司於1984年成立，並編算及管理多項市場指標，包括本行於1969年推出的恒生指數。恒生指數是香港股票市場的主要基準指標，亦為世界最重要金融市場的主要指標之一，地位相當於紐約道瓊斯指數及倫敦富時指數。整個恒生指數系列對香港、中國內地和世界各地的上市公司融資平台提供支持。

獎譽

獎譽	
香港最佳本地銀行（連續13年） 《財資》	
香港最佳本地現金管理銀行 香港最佳本地貿易融資銀行 《Asian Banking and Finance》	
香港最佳本地私人銀行（連續第3年） 最佳服務 ▣ 特級富裕客戶組別（以資產淨值區分） 《Euromoney》	
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》	
中小企業最佳拍檔獎 香港中小型企業總商會	
亞洲最佳公司治理獎 《21世紀經濟報道》	



評級

穆迪投資服務		
恒生銀行	長期存款（港元及外幣）	Aa2
	短期存款（港元及外幣）	Prime -1
	銀行財務實力	B
	前景	穩定
恒生中國	長期存款（人民幣及外幣）	A3
	短期存款（人民幣及外幣）	Prime -2
	銀行財務實力	D-
	前景	穩定
標準普爾		
恒生銀行	長期信貸（港元及外幣）	AA-
	短期信貸（港元及外幣）	A-1+
	前景	穩定
恒生中國	長期信貸（人民幣及外幣）	AA-
	短期信貸（人民幣及外幣）	A-1+
	前景	穩定

- 《Corporate Knights》的「全球100大可持續發展企業」— 並為該排行榜中唯一入選的香港公司。
- 成為香港首間憑其企業責任報告達至「全球報告倡議組織」A+應用評級（此為最高之公佈要求）的本地銀行（2011年企業責任報告）
- 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（2011年）
- 全港首間所有辦公室及分行均取得ISO 14001認證的本地銀行（2011年）
- 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
- 連續10年獲香港社會服務聯會嘉許為「商界展關懷」機構





> 風險管理

> 負責任的銀行服務

作為具領導地位的本地銀行，我們的信譽建基於營商誠信，以及向持份者提供具透明度的資訊。我們致力維持高水平的企業管治，遵守所有相關法律、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。我們與本地監管機構通力合作，提供全面協助，以發展和提高行業標準。

我們確保前線員工以合乎道德、誠實和負責任的手法經營業務，並維持我們的商譽。我們提供在職培訓，課題涵蓋銀行監管及行為守則；行賄及受賄、洗黑錢、內幕交易等非法活動；以及平等機會和資料保障等。我們亦設有完善的系統，確保員工適當運用和保護所有資料，尤其是客戶資料。

我們制訂健全的程序瞭解和評估我們的客戶，務求減低與涉及洗黑錢、恐怖活動、妄顧環境的經營手法、強迫勞動或聘請童工，以及侵犯原住民權利或人權的個人或機構建立業務關係之風險。

我們也以融資政策，獎勵那些致力為環境帶來正面影響的客戶。

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。^{附註乙}

董事會

於2013年3月20日，董事會共有16位董事，包括2位執行董事及14位非執行董事。董事會成員中共有5位女性（1位執行董事及4位非執行董事），所佔比例乃恒生指數成份股公司之中的第二高者（31.3%），亦為總部設於香港的公司之中的最高者。我們的董事會包括9位獨立非執行董事，因此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高級管理層之運作。

董事會已制定了董事會多元性政策，該政策當中列明本行絕不容忍任何涉及偏見、歧視和騷擾之行為。各董事來自不同背景，擁有商業、銀行及專業等各領域之專長。不論個別董事或董事會全體董事均擁有適當的經驗、才能及個人特質，以充份及有效地履行其責任。此外，董事會全體董事均對本行進行的各項重大業務及與該等業務相關的風險，具備充份及專門知識，以確保有效管治及監督。

董事會轄下委員會

董事會轄下設立5個委員會，分別為執行委員會、審核委員會、風險委員會、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。



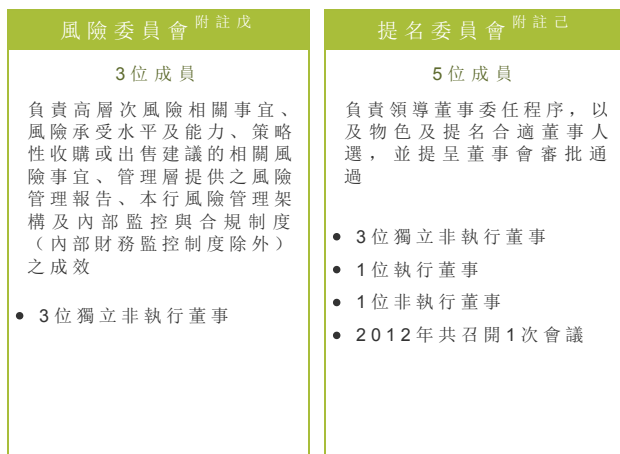
恒生董事會

16位董事

- 2位執行董事

- 14位非執行董事（9位為獨立非執行董事）

2012年召開9次會議^{附註丙}



附註乙：有關本行在執行和實踐這方面工作的詳情已載於2012年年報內之「企業管治及其他資料」部份。

附註丙：於2012年，董事會共召開8次常規會議及1次策略研討會。

附註丁：於2012年，執行委員會共召開12次常規會議及1次非常規會議。

附註戊：風險委員會於2012年12月成立。

附註己：提名委員會於2012年3月成立。

恒生銀行（中國）有限公司 — 企業管治架構附註
 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。

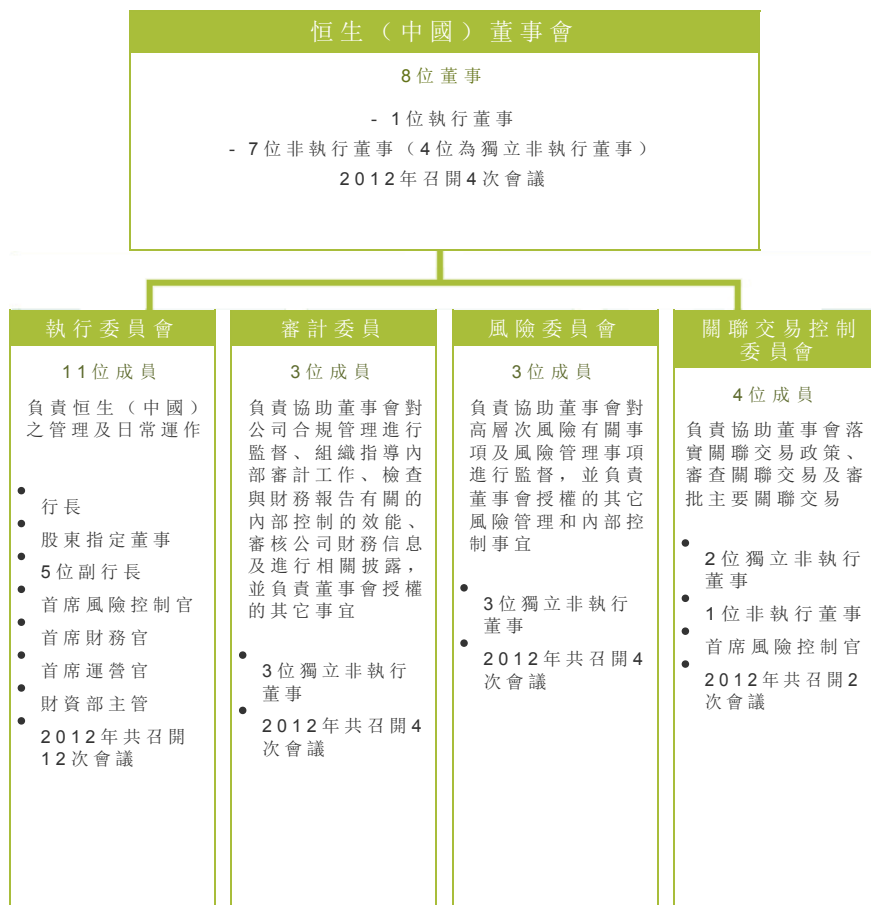


董事會
 於2012年12月31日，恒生（中國）董事會共有8位董事，包括1位執行董事（兼任恒生（中國）副董事長兼行長）及7位非執行董事。在7位非執行董事中，4位是獨立非執行董事。

董事會會議
 董事會於2012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。



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2012年出席了所有董事會會議。

附註：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。

內部稽核職能就風險管理、管治及監控架構（包括財務監控），向本行高層管理人員及審核委員會提供獨立及客觀之意見，務求透過改善程序及監控之建議，加強及完善本行之運作。內部稽核職能會透過系統及規範之形式，評估及完善風險管理、監控及管治等程序之效能，從而協助高層管理人員在既定之承擔風險選擇內，以及根據本行之道德標準、價值觀及規範而達至業務目標。

本行設有風險委員會，直接向執行委員會匯報，主要負責高層次風險相關事宜、風險承受水平及能力、策略性收購或出售建議的相關風險事宜、高層管理人員提供之風險管理報告、本行風險管理架構及內部監控與合規制度之成效。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2012年年報的「企業管治及其他資料」、「財務概況」及「2012年財務報表」部份。

本集團的服務指南訂有新產品的開發及審批程序，以確保新產品和服務在推出之前經過審核，並能切合客戶需要。作為風險管理委員會下的小組，所有新產品及現有產品主要改動的建議將交由產品監察委員會考慮。經委員會進行審批後，相關文件將提交風險管理委員會的會議上正式簽核。

我們就關鍵業務運作及重大風險制訂業務應變計劃，內容包括後備營運中心安排、結算及交收服務應變計劃等，以確保與市場運作相關的重要功能繼續如常運作。

至於環境風險的相關事宜，我們遵守滙豐集團的可持續風險要求。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）。我們亦要求信貸評估管理人員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。任何司法管轄地區如在合規要求上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

為確保本行以最高的道德及專業操守水平營運，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，並列出所有員工須予遵守之道德標準及價值觀，範圍涵蓋與法例、監管及道德有關之事項，其中包括但不限於防止賄賂、資料運用、內幕交易及個人投資交易、個人利益、員工在外間擔任董事或職務及平等機會政策等。

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。所有員工必須完成「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。所有管理層員工已接受相關培訓。業務經理更須負責提醒休假的員工在返回崗位後完成相關培訓。

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，並制訂「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。我們在員工內聯網上開設了相關資訊的專頁，讓員工獲悉保障個人私隱的最新內部和外部監管要求。

平等機會、反歧視及保障人權

我們完全遵守香港勞工法例及內部守則，並採取措施評估與潛在新客戶及供應商之關係，務求令任何能促使間接損害個別勞工權利或違反人權的風險減到最少。

我們提供多項的員工培訓，讓員工認識與業務有關的平等機會、多元文化及共融的人權課題，建立積極的工作環境。有關平等機會政策和培訓的詳情可見於本報告內「我們的承擔：員工」部份。

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。

在批核信貸的過程中，我們會不時評估相關業務對環境的影響。只在極為特殊的情況，有充分理由支持下，才能獲准偏離我們已訂立的政策。一般而言，在這些個案中，信貸批核協議會要求客戶在目標日期之前達到我們的環保標準。倘客戶未能實施明確的措施以達至該等要求，我們會採取行動退出相關的信貸安排。

我們遵守赤道原則。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。我們亦對化工、能源、林業、供水基建、採礦及金屬等可能影響環境的行業，訂定特別的融資指引（參閱「負責任的融資」一表）。我們亦已制訂防禦設備政策，訂明如何處理經營武器交易的企業。

鼓勵改善環境

「恒生綠色融資計劃」旨在為珠三角地區的香港廠商提供資金，用作購置廠房設備以提升能源效益及減低污染。

企業客戶已獲香港生產力促進局評估及認可其項目有助提升能源效益及減少污染，我們會提供高達100%的設備融資及其他優惠，包括商務卡年費豁免及一般保險產品保費折扣等。為支持環保，我們在計劃下每批出1,000港元貸款，即會捐出1港元善款予由香港生產力促進局管理的環保基金，用於環保推廣活動，受惠機構包括香港地球之友、綠色力量及世界自然基金會香港分會。



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。這方面的具體指引包括：

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。

我們的入職培訓包括有關環境及社會政策的培訓課程，務使員工在我們的各項業務上，更稱職地推行這些政策和程序。



我們的承擔 客戶



- > 優質服務
- > 處理客戶的意見
- > 方便客戶
- > 服務特別需要的市民
- > 透明度、問責及選擇
- > 客戶私隱
- > 支持本地企業
- > 協助客戶應付財務挑戰
- > 社區服務
- > 服務環境

我們的業務建基於長久的關係。過去一年來，我們一直以專業、熱誠、務實而進取的態度，贏得超過300萬客戶的信任。

我們在提供產品和服務的過程中，以創新與誠信兼備為原則提供優質服務，包括針對客戶具體需要為他們提供清晰及誠實的資訊、在業務往來上保持開放交流、問責，以及尊重客戶私隱。

我們的所有網點均提供安全和賓至如歸的環境，著重舒適和效率，並且視每位客戶為上賓。

我們致力提高市民的財務知識，不論個人及企業的收入水平或狀況，均協助他們獲取財務保障，達至其財富管理目標。

我們的優質服務是建基於深入瞭解客戶的財務需要和目標。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。我們積極收集客戶意見，包括透過週年關係管理調查去評估商務客戶的滿意度，從而提升我們提供卓越服務的能力。我們透過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，並推行神秘顧客計劃以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。

我們讓外界機構為我們的表現進行第三方評估，並透過市場調查，如由Oracle Added Value進行的銀行業服務調查報告，監察客戶的滿意程度。本行是2012年全港最受客戶推薦銀行，更連續8年獲得客戶評價為全港最佳服務的銀行。

優質服務

我們堅守優質服務這基礎原則，因此我們的銀行和財務服務不斷獲得嘉許。

獎項名稱	類別
《星島日報》星鑽服務品牌選舉2012	最佳銀行分行服務大獎
《明報週刊》星級企業大獎2012	星級財富管理銀行大獎
《東週刊》香港服務大獎2012	「全面服務」獎項
2012年《明報》「卓越企業品牌選舉」	「消費者大獎 - (服務行業) 銀行類別」獎項

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。服務質素促進部的員工會在收到意見/投訴後的兩個工作天內確認收到，及/或於7日內解決大部份問題。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推動最佳業務實踐。



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。

於2012年年底，使用個人網上銀行服務的客戶數目較去年增加10%，超過130萬名。

透過互聯網、自助理財設施及電話理財等自動化渠道完成的交易所佔比例亦有所增長。

香港客戶平均每人擁有兩部手提電話，加上其他流動裝置日益普及，我們已採取措施配合流動理財服務方面日漸增加的需求。在2011年第三季，我們採用綜合平台，開發和推出4G網上銀行平台。該平台提供劃一界面，可供各式各樣的流動裝置使用個人網上銀行服務。我們進一步提升和擴大平台的選項和功能，包括加入證券交易、定期存款及外幣服務等功能。

我們在2012年11月宣佈推出創新計劃，開發非接觸式的手機支付平台。透過利用近場通訊（NFC）技術，客戶只需將設有內置NFC功能的智能手機，輕拍在兼容相關功能的商戶讀卡器上，便可以透過信用卡戶口購物。



服務特別需要的市民

我們致力改善為有特別需要人士而設的銀行服務設施。我們的網頁設計以簡明易懂及便於瀏覽為首要考慮。而在地面分行、港鐵站辦事處及獨立自動銀行服務中心在內的122個網點，均提供輪椅人士所需的配套。

2012年起，我們與香港導盲犬服務中心商討新計劃，於2013年內容許視障人士帶同香港導盲犬服務中心的導盲犬進入特定分行的銀行大堂。我們安排部份分行用作香港導盲犬服務中心的培訓地點，並在該等分行的入口處展示特別設計的指示牌以茲識別。



透明度、問責及選擇

我們致力向客戶提供清晰、高透明度及全面的資訊。我們的推廣和銷售資料和產品概覽均合乎事實，簡單易懂。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要求的方案。我們的政策是根據客戶的具體需要，並進行「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」的核心價值，銷售產品和服務。

新產品及服務推出前須提交內部產品監察委員會審批。此外，所有產品建議和新推出的服務不僅受我們的內部監控程序規管，亦要接受監管機構的審查。

客戶私隱

為維持良好企業管治的聲譽，與客戶建立互信以維持長遠業務關係，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，並制訂「保障私隱原則」，指導員工如何保護客戶資料。有關我們保障資料私隱政策的詳情，請參閱本報告「企業管治」部份「保障資料私隱」一節。

我們的分行設施經特別設計，讓有需要討論敏感或機密的財務管理事宜的客戶享有適當的個人私隱。

我們的服務承諾	
除了遵守外部法例和指引，我們也制訂嚴謹的內部「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、相關和適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，客戶可改變產品或服務選擇，我們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。

我們亦受香港銀行營運守則、本集團的標準指南，以及我們內部制訂的法例及合規指引所規管。

我們提供多元化的個人銀行及財富管理產品，讓客戶揀選最切合他們需要的方案。我們提供不同風險水平的投資產品，以配合投資者接受不同程度的風險。

我們擁有強大的產品製作和分銷能力，能夠提供及時的投資方案，支持客戶在不同的市場環境和業務狀況下，達到他們的財務管理目標。

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。

我們積極參與香港按揭證券有限公司推出的「中小企業融資擔保計劃」，協助中小企取得足夠資金，應付業務需要。

我們與外間組織或團體合作，定期為中小企客戶舉辦研討會，涵蓋財務方案、稅務、投資市場等多個範疇，以提升他們的財務知識及對理財工具的認識。

我們對中小企業的努力支持，使恒生連續第7年獲香港中小型企業總商會頒發「中小企業最佳拍檔獎」。

除此以外，我們的8間商務理財中心，加強了本行的商業客戶服務網絡，並提高了服務效率。因此，我們在2012年年底的企業及商業銀行客戶數目較去年同期增加了13%。



協助客戶應付財務挑戰

我們明白人生充滿不確定性和難以預料的改變，因此我們致力幫助客戶面對財務上的挑戰。對於面對困難的商業客戶，我們提供評估和諮詢服務，協助他們的業務重上軌道。

我們協助商業客戶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。

社區服務

為服務社會大眾，我們與明愛向晴軒及東華三院健康理財家庭輔導中心等多個本地民間團體合作，提供債務重組服務，幫助面對財務困境的個別人士。

我們也參與香港銀行公會與香港社會服務聯會合辦的「智有「財」能教育坊」，向低收入及單親家庭講解儲蓄及借貸等重要理財觀念，以及健全的財務管理策略。

服務環境

我們堅守恒生創辦人確立之經營理念，視每一位客戶為上賓。我們的目標是在所有分行和服務網點，提供舒適、清潔和安全的環境。我們的經營處所設計以易於走動及健康安全為首要的考慮。我們的分行設有大堂服務員，解答客戶的查詢。

香港天氣潮濕，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至環保署頒佈的「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现。

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，亦可為客戶及員工提供一個舒適的環境。

我們設有危機委員會及跨專業的傳染病應變計劃小組，成員來自本行的不同部門，負責落實全面的危害監控措施，確保我們能在爆發流感或其他傳染病時能繼續向公眾提供服務。

我們已實施一系列措施和程序，以減低對我們銀行處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。

本行為客戶及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。我們已在本行所有範圍委派防火糾察。我們亦為員工及客戶利益設想，安排員工考取「合格急救人員」資格及參加急救重溫訓練課程，以備遇上緊急醫療或意外事故之需。



我們的承擔 供應商



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。儘管如此，我們有賴眾多供應商、代理及其他金融產品供應商以支持我們有效地營運業務。這些外間機構的行為可能為我們帶來信譽上和其他方面的風險。

我們訂立嚴格的標準去評估供應商的操守，列明在環境、社會和道德方面的要求。另一方面，我們亦在採購程序和供應商合約安排方面保持透明度和符合公平原則。

我們管理與供應商的關係，不僅是為保障我們的品牌和業務，亦是為向社會中其他企業提倡負責任的營商操守。

我們是以服務為主的企業，因此供應鏈管理並非主要影響可持續發展表現。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訂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、人權問題和環保表現。

我們已制訂一套道德行為守則——《貨品與服務供應商的道德及環境行為守則》（「守則」）。供應商必須符合守則的要求。本行所有供應商除須確定其經營業務已全面符合所在國家的所有相關法例、規例和指令外，他們亦必須同意尊重其僱員和當地社會的人權。

我們的供應商資格預審文件亦要求承辦商須完成一份環境問題評估問卷，內容包括他們有否設立環境管理系統及／或獲得ISO認證，以作為甄選準則之一。

定期與本行有業務往來的供應商必須訂立明確的管理程序，以確保他們符合守則，並要作出合理的努力，監督和確保他們的供應鏈認識和遵循守則的標準。

在選定供應商後，我們將繼續監察這些供應商的表現，並保留權利抽查供應商的政策、程序和任何其他關乎守則的文件。在某些情況下，我們可能要求到場審核。

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。

至於其他金融產品及服務供應商，我們只會與信譽昭著及訂有嚴格企業標準的機構合作。我們亦實施嚴謹的評審程序，確保任何投資或保險方案不僅符合監管機構的規定，也符合我們擬向客戶提供產品或服務時應遵行的內部標準。

[重要聲明及互聯網私隱政策聲明](#)

© 恒生銀行有限公司

滙豐集團成員



我們的承擔 員工



- > 培訓及技能發展
- > 培育領導及繼任人才
- > 薪酬與獎賞
- > 員工參與及溝通
- > 平等機會與多元共融
- > 職業健康及安全
- > 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

我們的員工不僅是僱員，亦是親善大使、與客戶之間的橋樑，以及本行業務的代言人。本行須要為我們最寶貴的資產提供所需支援、技能和工作條件，讓他們履行優質服務的承諾，與客戶和社區建立長遠關係。

我們透過獎賞、培訓及事業發展機會吸引和激勵優秀人才。我們以身作則，以專業精神尊重每一位員工，為他們提供安全、共融及充滿活力的工作環境，鼓勵他們積極發揮所長，並確保全體員工都享有平等機會。我們嚴格遵守所有相關勞工和僱傭法例的條文及精神，貫徹「同工同酬」的原則。

我們的高層管理人員與各級員工保持雙向溝通，並鼓勵員工充份投入他們的工作，竭力為本行取得業務上的成功。

我們推行彈性工作安排和各項家庭友善的員工政策，支持員工有效平衡個人生活與工作。我們也透過舉辦義工隊活動，我們讓員工有機會參與社區發展工作，以及回饋社會。

我們的努力獲得獨立機構的肯定，於2013年「Randstad企業大獎」中，獲嘉許為香港「銀行及金融服務界最具吸引力僱主」。

我們是全港最大的上市公司之一，擁有9,680名（於2012年12月31日）員工（等同全職僱員計）。

本行設有完備的工作考績管理制度考核和提升各級員工的表現。

管理人員與員工每年會共同設定員工事業發展計劃，定訂出清晰和可量度、具挑戰性而能力可及的工作目標。在整年內，雙方除透過互相交流促使員工不斷進步外，同時亦會安排最少兩次正式的表现檢討，讓管理人員就員工的發展和進度作出評論和提供意見，並根據考績評級制給予區別員工之整體表現。

培訓及技能發展

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。培訓以不同的教學模式，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、語言與專業發展等。我們迅速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，為員工提供額外的技能學習機會。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。

於2012年，本行每位全職員工平均接受6天的培訓，跟2011年相同。



培訓		2012
每位員工平均每年接受培訓日數		6
每位員工平均每年接受培訓時數（按性別）		
- 男性		50
- 女性		44
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		55
- 普通職級人員		41

培育領導及繼任人才

為提升僱員的工作能力和技能，我們向各級員工提供各式各樣的培訓課程，包括改善工作表現，協助事業發展的課程內容。課程涵蓋領導及管理事宜、銷售及協商、客戶服務、電腦知識和語言技能等。我們培養積極的表現管理文化，確保管理人員按下屬的事業抱負提供適當的知識和支援，並協助他們訂立有助長期發展的目標。

我們設有領導及管理發展課程綱領策略性地提供重點培訓以幫助員工在工作崗位上發揮表現，為將來承擔更重要工作打好基礎。這些技能上的培訓不單讓在職同事受惠，即使在退休後亦同樣得益。我們更為管理人員提供考績管理及與下屬商討事業發展的培訓課程。

除內部培訓課程外，我們也推行員工教育和專業資格獎勵計劃，支持員工獲取更高級的教育及/或專業資格，如學士或碩士學位、特許財務分析員(CFA)、認可財務策劃師(CFP)及專業財富管理師(CFMP)等認證。



培育出色領導	
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。領袖及管理發展課程綱領提供的專業培訓課程包括：	
有效的事業發展會談	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。
認識企業價值	提供以本行的企業價值為本的考表績管理工作坊，協助管理人員學習如何激勵其團隊的表現。
核心領導才能課程	舉辦一系列的工作坊及講座（「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。

走出辦公室

為鼓勵員工加深認識和討論社會議題，並響應我們的企業責任倡議，我們於2012年為員工舉辦兩場企業責任講座，邀請兩位講者就企業積極參與社區和環境發展以回饋社會，分享他們的想法和經驗。



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。

同工同酬

我們貫徹同工同酬的原則。在各類工作或職能上，男女員工的入職薪酬不會因性別而有所差異。

流失率

於2012年，本行香港員工的自然流失率為11.7%。

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。我們自2007年起進行員工調查，以評估員工對本行的投入程度，並收集他們對本行目標及推行策略的方法有何意見。調查結果讓高級管理人員和業務管理人員更深入地了解影響員工表現的動力和障礙，從而採取適當的行動。

本行透過業務簡報、通函、向各員工發出電郵、內聯網、內部刊物及內部晨早廣播等各種渠道，向員工傳達聘用事宜、本行業務發展方向、策略及影響本行表現的因素等資訊。

我們清晰和及時地發佈重大的業務變動，讓員工有充足時間成功落實該等變動。

在制訂和提升本行的策略方向及政策上，我們的員工亦發揮重要作用。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。員工可與高級管理人員互相交流，或透過「行政總裁信箱」及業績公佈後的業務簡報會等渠道表達意見。

平等機會與多元共融

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。我們致力在工作場所保障人權，並按本行的《職員規則手冊》訂明我們的平等機會政策。

我們提供相關的培訓讓員工明白有關條例及措施，減低發生相關事件的風險。我們的入職培訓包含有關多元與共融的課程，所有職員必須完成。相關培訓有助於本行各部門促進多元和融合等文化，倡導員工在工作場所實踐包容行為。管理人員亦須完成我們的「不自覺的偏見網上學習課程」(Unconscious Bias Learning for Managers)。此課程強調在工作場所中實踐不帶有偏見的重要性及必須解除任何導致排斥別人的障礙，以及支持沒有偏見的工作文化。

在2012年，我們提供約22,000小時的培訓，旨在講解在工作環境和營運過程中涉及的平等機會政策和程序，以及提高員工的相關意識；內容涵蓋保障資料私隱、多元與共融文化、平等機會、種族歧視、營商操守和員工行為守則等議題。

職業健康及安全

在職業健康及安全（「職安健」）方面，我們設立安全管理委員會，由管理人員和其他員工組成及共同管理。

安全管理委員會的成立是本行落實職業健康安全管理系統BS OHSAS 18001:2007標準的措施之一，由高層管理人員的代表協助監督職安健項目和提出意見，同時約有300名員工擔任工作危害分析小組成員及/或內部安全評估專員，並由中層管理人員組成安全管理委員會小組。該小組隸屬安全管理委員會，並向安全管理委員會的高層管理人員匯報。

根據我們所獲的健康安全管理系統BS OHSAS 18001:2007認證，全體員工均可選擇積極參與用工作規管職安健管理安排的正式勞資協議。（參閱「職業健康及安全：人人有責」一表）

職業健康及安全：人人有責

根據健康安全管理系統BS OHSAS 18001:2007認證，我們已訂立相關程序，處理本行整體和各級職能的各項職安健議題。

關於各級職能的議題包括：

- 個人保護設備
- 安全管理委員會的組織及運作
- 員工代表參與健康及安全檢查、審核和意外事故調查
- 職安健培訓及教育
- 投訴及報告機制
- 安全工作環境的權利

關於本行整體的議題包括：

- 根據國際公認的健康安全管理系統BS OHSAS 18001:2007認證標準，遵守國際勞工公約
- 解決職安健問題的安排和制度
- 為達到所訂立的表現標準應採取的措施

2012年職業健康及安全統計數字

損失工作日率	3%
工傷率	0.18%
缺勤率 (恒生銀行及其他#)	1.79%*

其他包括澳門 / 海外業務及恒生銀行內地業務 (占恒生集團總人數約0.7%)

* 包括於2012年申請之病假和補償病假

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，制訂了嚴謹的業務原則，要求員工保持最高的誠信。「勇於以正直誠實行事」是我們的主要原則。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。我們通過培訓加強這些原則和價值觀。

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2012年，96名男性員工受惠於這計劃，並有179名女性員工享用了根據香港《僱傭條例》規定的產假。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。2012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「恒生團隊杯」活動。於2012年，超過21,000人參與了我們為員工及其親友舉辦的體育活動。



有關員工的統計數字

	按員工類別之分佈 (等同全職僱員)					
	恒生銀行及其他 #		恒生 (中國)		合計	
	人數	(%)	人數	(%)	人數	(%)
全職長期員工	7,702	(98.8%)	1,750	(92.9%)	9,452	(97.6%)
全職合約員工	55	(0.7%)	133	(7.1%)	188	(1.9%)
兼職員工	27.18	(0.3%)	-	-	27.18	(0.3%)
臨時員工	12.73	(0.2%)	-	-	12.73	(0.1%)
合計	7,796.91	(100.0%)	1,883.00	(100.0%)	9,679.91	(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 [#]					
男性	621	1,547	1,026	3,194	(41.2%)
女性	569	1,898	2,096	4,563	(58.8%)
恒生銀行及其他 [#] 合計:	1,190	3,445	3,122	7,757	(100.0%)
恒生(中國)					
男性	147	236	229	612	(32.5%)
女性	156	472	643	1,271	(67.5%)
恒生(中國)	303	708	872	1,883	(100.0%)
合計:					
男性	768	1,783	1,255	3,806	(39.5%)
女性	725	2,370	2,739	5,834	(60.5%)
整體合計	1,493	4,153	3,994	9,640	(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 [#]	42	36	39	38
恒生(中國)	38	32	28	31
整體	41	36	36	37

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 [#]	12	12	14	13
恒生(中國)	6	3	2	3
整體	11	10	11	11

新聘僱員人數(按年齡和性別分佈)*

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

新聘僱員流失人數(按年齡和性別分佈)*

	自然		非自然		合計	(%)
	男性	女性	男性	女性		
30歲以下	33	46	19	32	130	(91.5%)
30 to 39歲	3	2	3	1	9	(6.3%)
40 to 49歲	-	-	-	2	2	(1.4%)
50 to 59歲	-	-	1	-	1	(0.7%)
60歲或以上	-	-	-	-	-	-
合計	36	48	23	35	142	(100.0%)
整體合計	84		58			

僱員流失人數(按年齡和性別分佈)*

	自然				非自然				合計	(%)
	男性		女性		男性		女性			
	人數	流失率 (%)	人數	流失率 (%)	人數	流失率 (%)	人數	流失率 (%)		
30歲以下	246	3.1%	358	4.5%	35	0.4%	55	0.7%	694	(56.5%)
30 to 39歲	70	0.9%	129	1.6%	22	0.3%	32	0.4%	253	(20.6%)
40 to 49歲	22	0.3%	44	0.6%	16	0.2%	32	0.4%	114	(9.3%)
50 to 59歲	27	0.3%	18	0.2%	33	0.4%	34	0.4%	112	(9.1%)
60歲或以上	2	-	-	-	44	0.6%	9	0.1%	55	(4.5%)
合計	367	4.7%	549	7.0%	150	1.9%	162	2.1%	1228	(100.0%)
整體合計	916		11.7%		312		4.0%			

附註：* 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（包括恒生銀行（中國）有限公司）的員工（占恒生集團總人數約0.7%）



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。

我們採取各項減廢及減低能源和天然資源消耗的措施，並鼓勵客戶和供應商透過我們的服務和政策響應環保。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。我們在業務上，盡可能採用環保的產品和經認證的物料。

我們正在考慮本行公幹政策對環境的影響，並已增加運用其他方法，如電話會議等，從而減少不必要的公幹。

作為香港主要的企業公民，恒生以成為本地環保先驅為榮。2005年，恒生總行為香港首間本地銀行獲ISO 14001環境管理系統認證。於2011年，我們成為首間所有香港辦公室和分行均取得這項國際環保認證的本地銀行。

2007年起，我們與長春社透過「恒生雲南沼氣計劃」，為雲南省農村提供免費和穩定的能源供應。時至今日，我們在雲南興建共2,200個沼氣設施，為近9,000名村民改善生活，每年減少砍伐約15,000畝樹林（相當於95個香港維多利亞公園的面積），減少25,500公噸二氧化碳排放。2012年11月，恒生義工更親身到訪雲南驗收該年興建的550個沼氣設施。我們將於2013年增建800個沼氣設施，惠及約3,000人。

恒生雲南沼氣能源計劃

長春社總監蘇國賢

「感謝恒生銀行於過去6年來一直的支持。計劃展現了企業、環保團體和當地社區合作推行可持續發展的成果。」

憑此環保項目，本行在中國國際公共關係協會（CIPRA）主辦的「第十屆中國最佳公共關係案例大賽」榮獲社區關係金獎。

我們與香港工業總會於2007年攜手推出「恒生珠三角環保大獎」，透過獎項及嘉許，推動在珠三角地區營運的製造廠商積極提升環保表現。

2011/12年大獎共吸引188家製造業公司參加，所推行的672個環保項目，共節省超過9,100萬度電（相等於14,000個本地四人家庭一年的耗電量），並成功減少超過65萬公噸廢物，活動成效顯著。

為鼓勵更多企業改善其環保表現，2012/13年大獎將會擴展至泛珠三角地區。

本行其他減少資源消耗的倡議，包括鼓勵e-Banking客戶透過電子月結單及電子投資通知書服務，選擇以電子方式接收月結單及通知書，取代紙張。至2012年底，使用電子月結單服務的客戶逾646,000，使用電子投資通知書的客戶更逾62,000，合共每年節省超過3,100萬張紙。

我們特別設計Green Banking綜合戶口，鼓勵本地大學和大專院校的全職學生支持環保。該戶口提供多項無紙和環保的理財服務。

「恒生綠色融資計劃」旨在為珠三角地區的香港廠商提供資金，用作提升能源效益及減低污染。（詳見我們的承擔：企業管治部份）

我們積極與不同環保團體合作，廣泛提升社會的環保意識，包括支持香港地球之友的「知慳惜電」節能比賽、與長春社合辦「綠活部屋」嘉年華等。

無論在融資政策和營運原則上，我們繼續支持保護生物多樣化。自2003年起，本行停止在宴會廳採用魚翅，其後更擴展至停用瀕危珊瑚魚類。2011年，我們在總行宴會廳引入環保海鮮菜單，菜單獲世界自然基金會香港分會認可。

我們在減排方面有穩定進展（參閱「環保表現」一表），並會繼續採取措施，緊貼可直接或間接影響我們業務的環境監管發展。



環保表現

	單位	2012 [^]	2011 [#]
溫室氣體釋放量（二氧化碳同等量）[*]			
電力	公噸	24,324.76	23,454.59
公幹	公噸	274.32	277.81
其他燃料（煤氣及柴油）	公噸	17.51	20.93
合計	公噸	24,616.59	23,753.33
資源消耗			
電力	千兆焦耳	131,804.29	130,405.06
其他燃料（煤氣、石油氣及柴油）	千兆焦耳	1,204.89	1,475.42
- 煤氣	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
紙張 ⁺	公噸	1,926.89	1,797.88
- 符合規定	%	90.71%	90.02%
- 接近符合規定	%	0.98%	0.17%
- 不符合規定	%	8.31%	9.81%
棄置廢物於堆填區			
機密廢料（非紙張類）	公噸	-	-
一般辦公室廢物	公噸	279.04	358.60
資訊技術設備及電子用品	公噸	0.07	0.05
合計	公噸	279.11	358.66
回收廢料循環再造			
金屬	公噸	0.19	0.19
機密廢料（非紙張類）	公噸	1.33	3.47
一般辦公室廢物	公噸	51.93	46.20
資訊技術設備及電子用品	公噸	54.94	70.52
紙張用品	公噸	668.25	791.26
塑膠	公噸	0.58	0.71
合計	公噸	777.23	912.35

數據包括恒生銀行所有香港之業務範圍，並準確至2個小數位。

[#]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。

^{*}數據經由匯豐集團計算及核實。

⁺紙張 - 符合規定的紙張：獲匯豐集團認可的認證計劃所認證，現時包括「森林管理委員會」(FSC)、「加拿大標準協會」等。
 - 接近符合規定的紙張：採用來源地清晰及不屬於高風險國家的原木紙漿製造，及/或100%再造紙，惟未獲匯豐集團認可的計劃所認證。
 - 不符合規定的紙張：所含的原木紙漿來源地不明或屬於高風險國家，且未獲匯豐集團認可的計劃所認證。





我們的承擔 社區貢獻



- > 青少年發展
- > 全人藝術文化
- > 激勵運動潛能

我們積極參與各樣的社會發展項目，致力改善我們社區的生活，協助建立一個健康、有良好教育和共融的社會，在未來帶來新的客戶、員工和商機，以支持我們的可持續增長。

我們認為應推廣普及教育和社會發展，以及提倡健康生活。為締造共融包容的社區，我們致力鼓勵和協助基層社群，清除有礙社會共融的藩籬。

我們植根地區，這體現在我們與非政府機構建立的長期夥伴關係，並致力促進社會福祉和持久的進步。

我們支持社區發展的主要方式是透過贊助和捐款。過去10年，恒生的慈善捐獻及社區贊助總額達港幣2.24億元，包括於2012年撥捐及贊助港幣2,150萬元。

我們與香港公益金緊密合作25年，為其籌得善款合共超過港幣6,000萬元，惠及153個本地慈善社團。恒生自1997年起支持公益金便服日，並為員工所籌得善款作出配對，多年來在該活動捐出逾港幣1,300萬元。

為方便客戶作慈善捐獻，本行提供便捷安全的網上捐款渠道。於2012年，客戶透過本行的網上捐款渠道向超過60個慈善團體捐出港幣200萬元。服務自2001年推出以來，收集到的捐款合共超過港幣2,300萬。

恒生的員工貫徹「用心服務」的精神，利用工餘時間定期參與義工活動，幫助有需要人士，連繫社群，建立共融社會。

於2012年，本行的員工及家屬合共獻出超過25,000小時服務社群，透過約130個義工活動，服務基層兒童、獨居長者和推動環保教育。

恒生義工隊

張勇恆 - 財資及私人銀行運作部

「恒生義工隊安排我們到濕地公園做導賞員，教導小朋友認識大自然，過程講求溝通技巧，我的組織能力亦不知不覺中得到提升，有利日常工作。」

羅雁玲 - 電話銀行中心

「參與義工活動，不是你的付出，而是給予你學習及體驗的機會。」

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。

恒生銀行 - 再生會十大再生勇士選舉

高永文醫生 - 食物及衛生局局長暨再生會名譽會長

「我對舉辦『恒生銀行·再生會十大再生勇士選舉』的理念非常認同，因為每位再生勇士與別不同的奮鬥故事與堅毅精神，都令我體會生命價值與真義。」

青少年發展

投資今天，締造美好將來，恒生以教育及青少年發展為企業責任活動的重點。本行透過支持150個教育項目及工作坊，積極接觸青少年。

自1995年，我們透過獎學金計劃撥出超過港幣5,600萬元，獎勵逾1,700名成績優異的本地及內地學生。2008年起，我們推出「恒生銀行社區服務獎學金」，獎勵於過去一年積極參與社會服務達100小時的傑出香港本科生。

我們積極支持各本地大學籌辦社會服務項目，包括由香港中文大學主辦的「中大 - 恒生 I. CARE 博群本地服務計劃」。於2012年，此計劃透過一系列互動交流項目，讓200名學生及超過1,300名基層兒童受惠。

透過支持兩年一度的「恒生銀行之協助警方撲滅青少年罪行比賽」，本行與香港警務處攜手合作培養青少年，助他們建立正確價值觀，成為良好公民。於2012年，比賽共吸引超過260,000青少年參與，創歷年新高。恒生自1994年起贊助此計劃，2012年以「友愛·齊滅罪」為主題，宣揚「抗毒」、「反盜竊」及「反欺凌」三大信息。

透過贊助香港青年協會和香港大學合辦的「恒生銀行 - 青年領袖教室」，讓超過300名中學生有機會與商界及社會傑出領袖，就全球化議題直接交流。



我們持續支持「明報校園記者計劃」，在過去16年惠及接近7,000名學生，讓他們透過傳媒工作坊、探訪新聞機構等活動，認識傳媒工作、提高獨立思考與寫作能力。

「東華·恒生讀寫無障礙計劃」旨在促進公眾關注特殊學習障礙學童及其家庭，計劃為約600名學障學童提供不同學習方法，助他們發揮潛能。

明報校園記者計劃 羅任君 - 香港培道中學(中六)

「『明報校園記者計劃』活動包括實習採訪、工作坊等，讓我淺嘗記者一職，當中最難忘是在明報當了5天實習記者。這些經歷，讓我明白和體會到當記者的難度，對記者更加尊重，也令我學會更多專業的新聞知識，從而培養個人對新聞的批判及多角度思考。」

**恒生銀行
青年領袖教室**

潘鎮球校長 - 香港青年協會李兆基書院

「感謝『恒生銀行－青年領袖教室』為方便本校及其他偏遠學校參與，特意安排專車接送，讓更多學生能受惠於『教室』，避免學生因為地理位置遙遠而失去寶貴的學習機會。」



全人藝術文化

我們深信增加青少年接觸藝術的機會，有助他們發揮創意、建立正面價值觀及激勵他們關心社會。

尤其有特殊需要的年青人，更需要確立自信，才能發揮所長。

2012年，本行與賽馬會創意藝術中心(JCCAC)合作舉辦逾50次「恒生青少年藝術工作坊」，讓500名基層及殘疾兒童透過一系列藝術創作表達情緒及增加自信。

我們讓接近4,000名來自低收入家庭的中小學生，參與「《頂頭錘》恒生銀行學生專場」。這出由香港話劇團製作的音樂劇，取材自8名香港業餘足球員與中國球員組成球隊，出戰1936年德國柏林奧林匹克運動會的奮鬥經歷。學生透過演後座談會及教材，感受當年球員追尋夢想的勇氣和決心。

本行繼續透過贊助香港藝術節學生票計劃，為青少年提供欣賞各項藝術節目的機會。



激勵運動潛能

恒生透過支持體育活動，提高市民的健康意識，培養團隊精神、投入感和公平競技的精神。

自1991年起，我們投放超過港幣3,100萬元推動本地乒乓球發展。我們與香港乒乓球總會於2001年成立「恒生乒乓球學院」，至今舉辦約4,000項活動，包括訓練課程、公開章別考試及比賽等，共吸引超過215,000人參加。活動讓青少年享受乒乓球個中樂趣之餘，更助他們提升球技。在2013年至2015年期間，我們將會繼續為「恒生乒乓球學院」提供港幣750萬元資助。

香港精英運動員於比賽場上的出色表現，讓大眾感到自豪，亦是體壇新秀的典範。

恒生透過支持香港體育學院主辦的「恒生優秀運動員獎勵計劃」，計劃共頒發港幣386萬元獎勵予參加倫敦2012奧運會和殘疾人奧運會(殘奧會)表現出色的香港運動員，為計劃成立以來頒發給奧運會和殘奧會運動員之最高金額。自1996年起，計劃已頒發超過港幣3,000萬元以表揚及獎勵在大型及國際賽事中創出佳績的香港運動員。



恒生優秀運動員獎勵計劃

李慧詩 - 2012年倫敦奧運會女子場地單車凱林賽銅牌得主

「『恒生優秀運動員獎勵計劃』肯定了運動員的能力和付出，同時反映社會各界對體育發展的支持。」

余翠怡 - 2012年倫敦殘奧會輪椅劍擊兩面金牌得主

「獲『恒生優秀運動員獎勵計劃』的現金獎勵，對我來說是一種肯定，多謝體院及恒生一直以來對我們的鼓勵。計劃可以發揮帶頭作用，鼓勵商界支持本地運動員。」





Global Reporting Initiative™

GRI應用等級審核聲明

GRI 聲明 恒生銀行有限公司 已將其報告「開拓同心」(2013) 提交給 GRI 報告服務工作小組，經過審核，工作小組確認此報告已達到應用等級 A+ 的全部要求。

GRI 應用等級聲明了所提交的永續發展報告符合 G3.1 指南的程度。GRI 應用等級審核是一種確認報告是否滿足應用等級所規定或基於一系列標準及其他重要因素的過程。而 GRI 內容索引表則反映報告與基於目標和訊息之具體情況，有關審核方法，詳見：
http://www.globalreporting.org/StaticCollection/Documents/AAC_Methodology.pdf

應用等級不代表該機構報告中訊息的質量，也不代表該機構的永續發展表現。

開拓新時代，2013年6月1日


Nehmapa Ar-Say
全球報告倡議組織 (GRI)



此應用等級含有“A+”號，因為 恒生銀行有限公司 已經對此（或部分）報告進行過外部審核。GRI 接受報告機構對外部審核機構和審核範圍的判斷和選擇。

全球報告倡議組織 (GRI) 是一種非牟利國際組織，它透過全球多個發展中的人員和透過其國際的工作，旨在將全球企業和組織的永續發展表現，透過其全球報告倡議組織 (GRI) 指南，與全球 21 個主要國際企業標準對齊。GRI 對全球企業和組織的永續發展表現的評估和全球標準的審核，GRI 為全球企業和組織提供了一種可測量的標準，多項型的機構可以透過這些標準和標準報告來評估其表現，並與 GRI 對齊。

GRI 聲明：對於報告中所包含的任何虛假，包括對數據或事實的虛假，此聲明書將與審核日期（2013年6月1日）同時生效。GRI 將與全球報告倡議組織合作，以確保其工作能與標準對齊。

GRI 索引表

重要聲明及互聯網私隱政策聲明
© 恒生銀行有限公司



核實聲明

範圍及目的
香港品質保證局已對恒生銀行有限公司 (以下簡稱「恒生」) 2012 年企業責任報告 (以下簡稱「報告」) 的全部內容進行獨立驗證。該報告陳述恒生在 2012 年 1 月 1 日至 2012 年 12 月 31 日於可持續發展方面的表現及成就。

此核實聲明的目的是對外保證此報告所記載之內容為準確、可靠、重要及客觀。

方法

核實工作是依據目前的最佳核實方法執行，以下為評價此報告的準則：

- 遵守社會及道德問責學會 (Institute of Social and Ethical AccountAbility) AA1000 保證標準所定的完整性、準確性、中立性、可比性及回應性的原則；
- 國際審計與鑒證準則委員會 (IAASB) 發佈的國際鑒證的定準則 (ISAE3000) - 歷史性財務信息審計或檢查以外的鑒證約定；及
- 全球報告倡議組織 (GRI) 的可持續發展報告指南 3.1 版本及金融服務業補充指引

核實的程序包括審閱相關之文件，與負責編製報告的代表面談及獲取報告內具有代表性的數據和資料進行查核，所選擇的樣本數據及證據已進行徹底審查。

結論

基於是次的核實結果，香港品質保證局確定此報告依據全球報告倡議組織 (GRI) 的可持續發展報告指南 3.1 版本編撰並且符合 A+ 應用等級。

此報告的結構完整、平衡及一致地反映恒生在可持續發展方面的企業社會責任表現。我們對該報告能詳實記載和所陳述的資料準確及可靠感到非常滿意。此報告公平和忠實地載述了恒生各項可持續發展成效有關的措施、目標、進度及表現。

香港品質保證局



沈小茵
策略業務科高級經理
2013 年 5 月