



恒生銀行
HANG SENG BANK

(股份代號：11)

實現願景 同步前行



關於本報告

關於本報告

行政總裁的話

我們的信念

我們的業務

我們的承擔

核實聲明

聯絡我們

報告簡介

恒生銀行企業可持續發展報告(報告)闡述恒生銀行於金融界履行企業公民責任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2015年內支持可持續發展原則的各項工作，主要包括持份者所關注並與恒生可持續發展有關的經濟、環境及社會議題。本報告是本行2015年年報內「企業可持續發展」章節的補充。

報告範疇

本報告內容為恒生在香港營運所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。財務數據乃摘錄自本行由2015年1月1日至12月31日的經審核年度賬項或據此編製。

本報告的範圍及量度方法與過往的報告相若。以往報告所提供之資料如需重新說明，均會列出原因。

涵蓋期間

財務資料涵蓋2015年1月1日至12月31日。除特別註明外，其他資料的涵蓋日期相同。

涵蓋範圍

除特別註明外，本報告涵蓋恒生銀行的香港業務，但不包括恒生的內地業務。報告涵蓋恒生銀行直接控制的業務，以及載列本行向員工、客戶、供應商、業務夥伴及廣大社區促進可持續發展意識所作出的努力及相關活動。

除特別註明外，本報告所提及的「本集團」乃指恒生銀行及其附屬公司。

報告指引

除特別註明外，本年度報告所載列的所有財務與企業數據，可以直接與本行之2015年年報比較。本報告乃參考國際認可的「全球報告倡議組織」(GRI)G4核心選項之指引編製。

報告審核

本報告經獨立認證並符合「全球報告倡議組織」G4核心選項指引之要求。

資料搜集

本報告由本行不同處部的「CSR Sustainer」負責統籌搜集資料，經諮詢相關團隊及員工後編製而成。自2006年起，恒生每年均發表網上版的報告，上一份報告於2015年5月出版。



行政總裁的話

關於本報告

行政總裁的話

我們的信念

我們的業務

我們的承擔

核實聲明

聯絡我們



面對的是機遇還是障礙，
取決於觀點與角度。

恒生是香港具領導地位之本地銀行，致力支持實體經濟持續發展。我們會從不同角度考慮，確保業務能配合持份者所需。作為良好的企業公民，恒生用心促進社會福祉，建立和諧社區，並推動多元發展。

我們以身作則，鼓勵商業夥伴為改善社會和環境作出貢獻。我們坐言起行，透過不同渠道積極與持份者共同努力，開拓宏觀的視野，促進業務長遠發展。

恒生於2011年成為香港首間入選「道瓊斯亞太區可持續發展指數」成份股的本地銀行。自2001年起獲納入為「富時全球社會責任

指數」成份股；此外，自「恒生可持續發展企業指數」系列於2010年推出時，本行已被列為成份股。

過去一年，我們採取措施回應持份者的所想所需，包括進一步加強風險管理並秉持優良之企業管治文化、為客戶提供更方便、安全及多元化的網上及流動服務包括簽發電子支票服務，我們兼致力為員工優化工作環境。

我們每年編製的《企業可持續發展報告》，詳述恒生推動可持續發展的主要項目與措施。恒生於2010年成為香港首間採用「全球報告倡議組織」(GRI)國際指引編製有關報告的本地銀行。



行政總裁的話

關於本報告

行政總裁的話

我們的信念

我們的業務

我們的承擔

核實聲明

聯絡我們



我們以身作則，鼓勵商業夥伴為改善社會和環境作出貢獻。

自2006年起，恒生投放於社區發展項目的總額超過港幣2.6億元，包括2015年的港幣2,600萬元。恒生的企業可持續發展項目以培育年輕人和訓練具潛質的未來領袖為重點，透過鼓勵參與者探索新思路、從挑戰中學習，以及培養興趣和技能，提供足以改變生活的體驗。於2015年首次舉辦的「恒生青少年舞台」，為公開招募並獲選的學生提供為期四個月涵蓋表演、歌唱和舞蹈的專業培訓，讓他們建立自信，培養自律與團隊精神。此計劃安排公開演出兩場原創音樂劇《時光倒流香港地》，招待近2,000名觀眾。

我們對社會的抱負、創意與參與，是香港未來發展以至恒生業務長遠增長的關鍵。恒生將繼續與持份者積極推動社區服務，期望能以新的視野，為客戶與股東提供優質的服務。

恒生銀行
副董事長兼行政總裁
李慧敏

我們的信念 >

關於本報告

行政總裁的話

我們的信念

策略

議題評估

經營原則

持份者參與

持續進步

我們的業務

我們的承擔

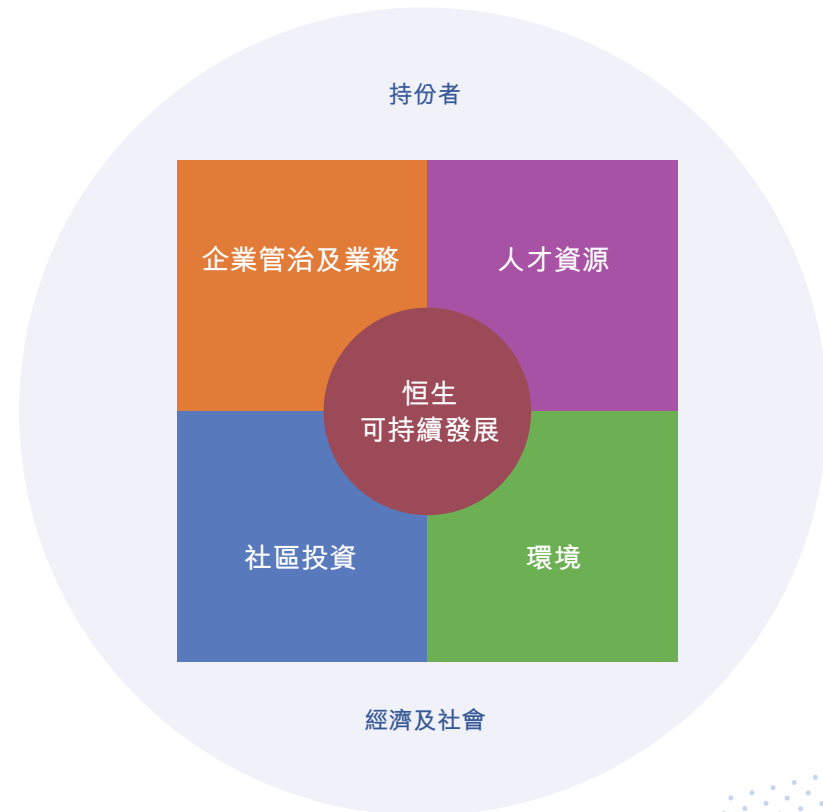
核實聲明

聯絡我們

策略

恒生是香港具領導地位的本地銀行，我們的可持續業務增長策略以提供優質服務為基礎。我們鼓勵持份者參與本行的可持續發展項目，有助我們從不同角度考慮，以滿足客戶需要、為股東增值、令員工對工作產生滿足感，並盡力為促進本地經濟和建立公民自豪感作出貢獻。

恒生企業可持續發展模式



我們的信念 >

關於本報告

行政總裁的話

我們的信念

策略

議題評估

經營原則

持份者參與

持續進步

我們的業務

我們的承擔

核實聲明

聯絡我們

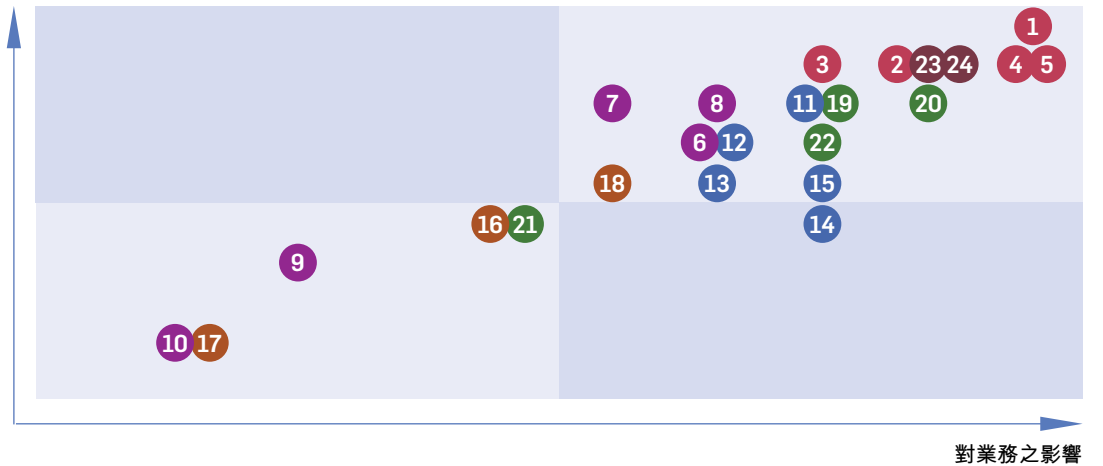
重要議題評估

重要可持續發展議題乃指該等可能對業務聲譽或延續性帶來根本影響，或會動搖持份者與恒生作業務往來意向的議題。

識別重要議題

我們把持份者的參與過程，比對由「全球報告倡議組織」(GRI)提供的綱領，以訂定報告需包括的可持續發展議題。我們邀請內部與外界的持份者，就可持續發展議題按重要程度排名，包括要求各業務及營運單位，按照議題對我們業務的影響程度排名，同時亦會考慮從正式和非正式會議所收集的實質意見。我們的「CSR Sustainers」會把數據用於繪製和驗證恒生的可持續發展矩陣。

持份者利益



經濟

1. 經濟表現
2. 市場覆蓋範圍
3. 採購實務
4. 合規
5. 監管

環境

6. 能源與溫室氣體排放
7. 廢物
8. 物料
9. 水
10. 生物多樣性

工作間實踐

11. 聘僱常規
12. 員工參與
13. 職業安全與健康
14. 員工發展
15. 多元共融與平等機會

人權

16. 人權與反歧視
17. 童工與強迫勞工
18. 保安措施

社會

19. 社區投資
20. 反貪污
21. 公共政策與提倡
22. 反競爭行為

產品責任

23. 客戶滿意度與責任/
客戶體驗
24. 客戶私隱



我們的信念 >

關於本報告

行政總裁的話

我們的信念

策略

議題評估

經營原則

持份者參與

持續進步

我們的業務

我們的承擔

核實聲明

聯絡我們

經營原則

我們的使命是在誠信行事、創新求進及財務實力等核心價值的基礎上，提供優質服務，致力超越持份者的期望，從而達至利潤和業務增長。

我們達至目標的最佳方法，是把實踐企業責任視為整個業務營運過程的要務，而且不斷尋求更有效的新方法，推動客戶、員工和本地社區共同參與。我們不斷完善我們的長遠發展策略，同時非常重視我們的業務營運方法。

全面的策略有助我們妥善管理風險，找出可以提高效率和擴展商機的領域。由於持份者除了關注經濟表現，對金融服務行業的社會和環保表現亦日益重視，因此全面的策略也有助提升我們的競爭力。



我們的信念 >

關於本報告

行政總裁的話

我們的信念

策略

議題評估

經營原則

持份者參與

持續進步

我們的業務

我們的承擔

核實聲明

聯絡我們

持份者參與

我們採取多種自上而下和自下而上的方法，開放、積極和有效地鼓勵持份者參與，包括客戶、員工、股東、供應商和業務夥伴、監管機構及社會大眾(參閱下表)。

了解持份者不同的看法與優次考慮，使我們受到啟發，主動滿足持份者的需要，並調整我們的經營常規及可持續發展活動，由此保持我們的市場領導地位，把握新機遇，並平衡各方，為業務和持份者爭取最佳的長遠利益。

恒生透過多個渠道與持份者保持具建設性的溝通，包括員工的內聯網及在社區舉行義工活動等，藉此識別我們在香港可持續發展的哪些領域會帶來最大最正面的影響。

主要持份者	主要參與方式	主要持份者	主要參與方式
客戶	<ul style="list-style-type: none"> 客戶滿意度調查 提升客戶忠誠度的活動 客戶關係經理探訪 日常營運/交流 季度講座/會議 	監管機構	<ul style="list-style-type: none"> 會議 合規報告 實地視察 突擊查問/檢查 監管機構通告
股東	<ul style="list-style-type: none"> 股東周年大會與其他股東大會 企業通訊，包括但不限於致股東信件/通函及會議通知 中期報告與年報 業績公佈 	傳媒	<ul style="list-style-type: none"> 新聞發佈會 新聞稿 高級管理人員訪問 業績公佈 傳媒聚會
員工	<ul style="list-style-type: none"> 員工意見調查 小組討論 會議面談 工作表現與事業晤談 業務簡報 義工活動 企業責任通訊 企業責任項目參與 員工內聯網 員工溝通大會和部門常規會議 	非政府團體	<ul style="list-style-type: none"> 義工活動 社區投資和捐獻 會議 企業責任通訊 非政府團體探訪
分析員/投資者	<ul style="list-style-type: none"> 業績公佈 高級管理人員會議 	金融界同業	<ul style="list-style-type: none"> 策略性的合作項目 集團通告 集團員工溝通大會
業務夥伴	<ul style="list-style-type: none"> 報告 會議 探訪 聚會 鞏固關係的活動 	專業團體	<ul style="list-style-type: none"> 會議 定期探訪 會籍 工作小組 外部稽核
		供應商	<ul style="list-style-type: none"> 供應商風險管理程序 會議 實地視察 年度供應商表現檢討

我們的信念 >

關於本報告

行政總裁的話

我們的信念

策略

議題評估

經營原則

持份者參與

持續進步

我們的業務

我們的承擔

核實聲明

聯絡我們

持續進步

達至良好企業可持續發展並非單一目標，而是一個持之以恆的過程，需要監察、堅持與持續不斷改進的決心。我們致力遵照國際公認的「全球報告倡議組織」(GRI)指引編製企業可持續發展報告，以標準的程序評估進度，並就所得評級與香港的大型上市企業和世界各地的著名金融機構作比較。

除「全球報告倡議組織」的要求外，本行2015年企業可持續發展報告的內容和結構也反映多項其他因素，包括：

- 在「CSR Sustainer」工作坊議定的議題（見下文）
- 持份者參與項目中提出的事項
- 銀行及金融業常見事項，包括與其他金融機構表現比較的基準
- 採用重要議題評估和恒生可持續發展矩陣
- 參考ISO 14001環境管理系統標準
- 參考BS OHSAS 18001:2007職業安全健康管理系統標準
- 參考由香港交易所發出的《環境、社會及管治報告指引》

我們一貫鼓勵所有員工把企業可持續發展視為經營的核心考慮因素。我們的「CSR Sustainer」小組於推動及啟導同事方面，一直扮演重要角色，確保我們能秉持原則，

並提升我們在企業可持續發展方面的表現。（參閱「企業責任最佳常規：由內而外建立負責任文化」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的企業可持續發展策略，於2011年開始，我們舉行每年一度的跨部門「CSR Sustainer」工作坊，目的是識別重要的企業可持續發展議題和促進內部與外界持份者進一步參與的方法。

「CSR Sustainer」的主要責任包括：

- 識別影響我們可持續發展表現的議題
- 確保我們日常業務的營運符合可持續發展理念
- 收集和記錄數據，以編製企業可持續發展報告
- 帶領和推動新的可持續發展項目

我們在內聯網推廣恒生的可持續發展活動，並提供本行可持續發展原則的摘要，供全體恒生員工參考。我們亦鼓勵僱員閱讀《企業可持續發展報告》，並就內容提出意見。

我們的信念 >

關於本報告

行政總裁的話

我們的信念

策略

議題評估

經營原則

持份者參與

持續進步

我們的業務

我們的承擔

核實聲明

聯絡我們

持續進步

可持續的成功業務：基礎原則及核心價值

我們的營運方式反映我們的核心價值。這些價值影響我們的決策、政策和行動，亦為我們所秉持的基礎原則——竭誠提供優質服務之根本。

基礎原則

優質服務：為所有持份者提供優質服務，是我們長遠業務成功策略的基礎。

核心價值



正直誠信

我們在日常工作中以正直誠信行事，即使面對任何壓力，亦能堅持原則毫不動搖。我們以勇氣作出決定而不會妥協接受較低的道德標準。我們的員工可靠，能以開放態度面對不同意見和文化，並與客戶、社區和彼此之間保持連繫。



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，以及支持社會和環保發展，盡力為社會福祉作貢獻。



領導及創新

作為在香港具領導地位之本地銀行，我們擁有優越品牌形象、龐大分行網絡及客戶基礎。我們致力成為本地市場最佳業務實踐的先驅，並以提供創新產品和服務見稱。我們以身作則，推動可持續發展和履行企業責任。



高透明度及有效溝通

我們的信譽與能否向持份者提供可靠資訊息息相關。我們繼續開拓有效渠道，深入了解其關注與所需，並清晰地傳達本行業務的相關事宜。我們廣開言路，以忠誠互信與客戶、業務夥伴和社區團體建立長遠夥伴關係。

我們的業務 >

關於本報告

行政總裁的話

我們的信念

我們的業務

關於我們

我們的服務

我們的承擔

核實聲明

聯絡我們

關於我們

恒生創立於1933年，是香港最大的上市公司之一，於2015年12月31日的市值為港幣2,820億元。本行員工人數超過一萬名，在香港透過約250個服務網點，為逾半香港成年人口服務。本行亦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、福州、南京、東莞、杭州、寧波、天津、昆明、廈門、成都、濟南、佛山、中山、惠州、珠海、江門及汕頭設有網點。

本行為滙豐集團主要成員之一，該集團乃全球最大的金融服務機構之一。

我們的業務 >

我們的服務

關於本報告

行政總裁的話

我們的信念

我們的業務

關於我們

我們的服務

我們的承擔

核實聲明

聯絡我們



恒生主要業務包括零售銀行及財富管理、商業銀行、環球銀行及資本市場，以及私人銀行服務。恒生同時亦提供全面人民幣服務。



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之產品及服務，以配合個人客戶對個人銀行、消費貸款及財富管理之需要。個人銀行產品通常包括往來及儲蓄賬戶、按揭及私人貸款、信用卡、保險及財富管理。



商業銀行業務

商業銀行業務為企業、商業和中小型企業客戶提供全面的產品及服務，其中包括企業貸款、貿易及應收賬融資、資金管理、財資及外匯、一般保險、要員保險、投資服務和企業財富管理。



環球銀行及資本市場業務

環球銀行及資本市場業務為大型企業和機構客戶提供專門設計的財務解決方案。這類長期以客為本的業務包括全面的銀行服務、企業信貸、利率、外匯、貨幣市場、結構性產品及衍生工具等，同時亦管理本行之資金、流動資金狀況及其他由銀行業務衍生之市場風險。

我們的承擔 >

表現

關於本報告

行政總裁的話

我們的信念

我們的業務

我們的承擔

表現

- 表現數據
- 獎譽
- 信用評級

企業管治

客戶

供應商

員工

環保

社區貢獻

核實聲明

聯絡我們

我們的經營方針和策略，旨在加強我們於本地銀行界的領導地位，令我們成為大中華區個人與企業客戶財富管理與貿易產品的首選，由此達至可持續業務增長，同時為我們社區的長遠發展作出貢獻。

在2015年，我們的業務表現獲外界認同，包括連續16年獲《財資》評為「香港最佳本地銀行」、獲《Global Finance》選為「香港最佳銀行」，並獲《Asian Banking & Finance》評為「香港最佳本地貿易融資銀行」。

除了提供優質的銀行和金融服務，我們亦積極投資並支持多項青少年發展、社會福利、體育發展和環境保護計劃，為創造一個文明、多元與健康的社會盡一分力，藉此促進我們的長遠業務發展。

恒生自2001年起獲納入為「富時全球社會責任指數」成份股，並於2011年成為香港首間入選「道瓊斯亞太區可持續發展指數」成份股的本地銀行；此外，自「恒生可持續發展企業指數」系列於2010年推出開始，本行已被列為成份股。

恒生透過多方面對香港經濟直接作出貢獻，包括繳納稅款，並聘用接近10,000名員工，成為香港最大私營機構僱主之一。



我們對經濟的間接貢獻，包括大力支持中小型企業，透過與這些本地企業合作，促進香港經濟發展，創造更多本地就業機會和財富。

恒生的高級管理人員除擔任其他香港大型公司董事會成員外，亦參與各個專注社會及經濟議題的智庫組織，以及出任政府諮詢小組和業界組織成員，貢獻其寶貴的專業知識，同時亦擔任非政府組織和慈善機構董事會的要職，致力解決香港社會和經濟的挑戰。

我們的全資附屬公司恒生指數有限公司（恒生指數公司），編算與管理自1969年推出的恒生指數以及多項本港與中國內地的股票市場指標。恒生指數作為香港股票市場的指標，間接提供一個交易香港藍籌股的工具。

恒生指數公司亦於2010年推出「恒生可持續發展企業指數」系列，涵蓋在企業可持續發展表現最卓越的公司，為市場提供一個負責任投資的客觀基準。

我們的承擔

關於本報告

行政總裁的話

我們的信念

我們的業務

我們的承擔

表現

• 表現數據

• 獎譽

• 信用評級

企業管治

客戶

供應商

員工

環保

社區貢獻

核實聲明

聯絡我們

表現 > 表現數據

財務表現	2015年	2014年	2015年相較2014年
營業溢利(百萬港元)	19,433	19,450	-17
股東應得溢利(百萬港元) ¹	27,494	15,131	+12,363
股東資金(百萬港元) ¹	141,981	139,193	+2,788
總資產(百萬港元)	1,334,429	1,263,990	+70,439
總負債(百萬港元)	1,192,448	1,124,797	+67,651
每股盈利(港元) ¹	14.22	7.91	+6.31
每股股息(港元) ²	8.70	5.60	+3.10
			(百分點)
平均普通股股東權益回報率(%) ¹	20.70	13.40	+7.3 百分點
平均總資產回報率(%)	2.10	1.30	+0.8 百分點
成本效益比率(%)	33.80	31.80	+2.0 百分點
平均流動性覆蓋比率(季度結算至2015年12月31日——%) ³	195.00	不適用	
平均流動性覆蓋比率(季度結算至2015年9月30日——%) ³	237.20	不適用	
平均流動性覆蓋比率(季度結算至2015年6月30日——%) ³	221.60	不適用	
平均流動性覆蓋比率(季度結算至2015年3月31日——%) ³	167.40	不適用	
平均流動資金比率(%)	不適用	34.70	

有關數字涵蓋範圍：恒生銀行集團

¹ 不包括該兩年度與業銀行相關項目之財務影響

結算至2015年之全年業績公佈，當中包括出售部分所持有與業銀行普通股之收益港幣106.36億元，以及股息港幣1.19億元（除稅後為港幣1.07億元）。結算至2014年之全年業績公佈，當中包括本行對興業銀行投資之減值虧損港幣21.03億元，以及股息港幣11.90億元（除稅後為港幣10.71億元）。倘已列明「不包括該兩年度與業銀行相關項目之財務影響」者，即上述有關數字已作出相應調整。如不包括該兩年度與業銀行相關項目之財務影響，主要財務數據及表現並列於下以作比較：

	2015	2014
除稅前溢利(百萬港元)	19,733	18,962
本行股東應得之溢利(百萬港元)	16,751	16,163
每股盈利(百萬港元)	8.60	8.45
平均普通股股東權益回報率(%)	13.8	14.3

² 包括特別中期股息每股港幣3.00

³ 銀行業(流動性)規則已於2015年1月1日生效，標誌着第1類認可機構在香港須按照《巴塞爾協定三》流動性標準實施流動性覆蓋比率。因此，於截至2015年12月31日、9月30日、6月30日及3月31日止季度根據《巴塞爾協定三》披露的平均流動性覆蓋比率，不能與截至2014年12月31日止根據《香港銀行業條例》附表四披露之平均流動資金比率直接比較。

我們的承擔 >

關於本報告

行政總裁的話

我們的信念

我們的業務

我們的承擔

表現

• 表現數據

• 獎譽

• 信用評級

企業管治

客戶

供應商

員工

環保

社區貢獻

核實聲明

聯絡我們

表現 > 表現數據

財務表現

	2015年	2014年	2015年相較2014年
根據《巴塞爾協定二》之資本比率：			
核心資本比率(%)	不適用	不適用	
資本充足比率(%)	不適用	不適用	
根據《巴塞爾協定三》之資本比率：			
普通股權一級資本比率(%)	17.70	15.60	+2.10
一級資本比率(%)	19.10	15.60	+3.50
總資本比率(%)	22.10	15.70	+6.40

有關數字涵蓋範圍：恒生銀行集團

經濟表現

	2015年	2014年	2015年相較2014年
稅項支出(百萬港元)	2,994	2,918	+76
員工數目(截至12月31日 — 全職員工)	10,141	10,192	-51
員工薪酬及福利(百萬港元)	4,893	4,616	+277
股東數目(截至12月31日)	19,026	19,844	-818

有關數字涵蓋範圍：恒生銀行集團

社區表現

	2015年	2014年	2015年相較2014年
分行數目(截至12月31日)	250	240	+10
客戶數目(截至12月31日 — 一百萬)	>3	>3	--
社區投資(百萬港元)	26	31	-5

環保表現

	2015年 [#]	2014年 [^]	2015年相較2014年(%)
溫室氣體排放量總計(千公噸 — 二氧化碳) ^{附註甲}	25.91	24.71	4.87
耗電量(千兆瓦小時)	36.43	35.19	3.54
耗水量(千立方米)	66.91	68.48	-2.30
循環再用舊電腦/電器用品(公噸)	41.06	61.50	-33.24

[#] 由2014年10月1日至2015年9月30日

[^] 由2013年10月1日至2014年9月30日

附註甲 包括能源產生的溫室氣體排放量

我們的承擔 >

表現 > 獎譽

關於本報告

行政總裁的話

我們的信念

我們的業務

我們的承擔

表現

• 表現數據

• 獎譽

• 信用評級

企業管治

客戶

供應商

員工

環保

社區貢獻

核實聲明

聯絡我們



◎ 商業獎譽

- 香港最佳本地銀行(連續16年)
《財資》
- 香港最佳銀行
《Global Finance》
- 中小企業最佳拍檔獎
香港中小型企業總商會
- 香港最佳本地貿易融資銀行
《Asian Banking & Finance》
- 信譽品牌金獎——銀行(香港)
《讀者文摘》

◎ 企業責任獎譽

- 連續5年獲納入「道瓊斯亞太區可持續發展指數」成份股
- 連續14年成為「富時全球社會責任指數」成份股
- 連續6年成為「恒生可持續發展企業指數」系列成份股
- 全球首間達到職業安全健康管理系統認證標準，取得BS OHSAS 18001:2007國際認證之銀行(2009年)
- 全港首間所有辦公室和分行均取得ISO 14001環境管理系統認證之本地銀行(2011年)
- 憑《恒生企業可持續發展報告》成為香港首間達至「全球報告倡議組織」A+應用評級之本地銀行(2011年)
- 連續13年獲香港社會服務聯會嘉許為「商界展關懷」機構
- 連續5年榮膺恒生管理學院「君子企業獎」

我們的承擔 >

表現 > 信用評級

關於本報告

行政總裁的話

我們的信念

我們的業務

我們的承擔

表現

- 表現數據
- 獎譽
- **信用評級**

企業管治

客戶

供應商

員工

環保

社區貢獻

核實聲明

聯絡我們

恒生銀行

穆迪

長期存款 (港元及外幣)	Aa2
短期存款 (港元及外幣)	Prime -1
前景	穩定

標準普爾

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

穆迪

長期存款 (人民幣及外幣)	A2
短期存款 (人民幣及外幣)	Prime -1
前景	穩定

標準普爾

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

我們的承擔 >

關於本報告

行政總裁的話

我們的信念

我們的業務

我們的承擔

表現

企業管治

- 管治架構
- 風險管理
- 負責服務

客戶

供應商

員工

環保

社區貢獻

核實聲明

聯絡我們

企業管治

恒生是具領導地位的金融機構，我們的信譽建基於營商誠信，並為持份者提供具透明度的資訊。我們秉持高水平的企業管治，恪守最高道德標準，並妥善管理風險，這些皆是負責任、具透明度和管理完善的公司所必須的。

本行由董事會和各個管理委員會負責討論和審議有關合規的事宜。董事會透過審慎及有效之監控架構，領導本行長遠及持續地成功發展。

董事會在履行其責任時，承諾以高度誠信和道德標準行事。董事會會議會考慮有關內部監控及風險管理管治，與遵守法律和監管規定的政策和措施等事宜。

我們的員工站於最前線，確保恒生時刻以合乎道德、誠實和負責任的手法經營業務，並致力維持我們的商譽。我們為員工提供在職培訓，範圍涵蓋銀行條例及行為守則、平等機會和保障私隱資料等。我們對金融罪行絕不容忍，為確保員工具備充分認知並保持警覺，課程着重培訓員工偵察與防範不當與非法活動，例如行賄及受賄、洗黑錢與內幕交易等。本行為涉及「高風險」範疇的員工提供額外培訓，增進他們對偵察、防止及預防金融罪行的專業知識。



本行設有完善系統，確保員工能適當運用和保護所有資料，尤其是客戶資料。我們制定健全的程序了解和評估我們的客戶，務求減低與涉及洗黑錢、恐怖分子資金籌集、妄顧環境的經營手法，及/或運作涉及強迫勞動或聘請童工、或侵犯原住民權利或其他人權的個人或機構建立業務關係之風險。

我們的承擔

關於本報告

行政總裁的話

我們的信念

我們的業務

我們的承擔

表現

企業管治

• 管治架構

• 風險管理

• 負責服務

客戶

供應商

員工

環保

社區貢獻

核實聲明

聯絡我們

企業管治

企業管治架構

恒生致力維持和強化高水準之企業管治，以維護股東、客戶、員工，以及其他相關人士之利益。本行遵循香港金融管理局（金管局）頒佈之監管政策手冊（監管手冊）內有關《本地註冊認可機構的企業管治》指引之各項要求。本行亦已符合香港聯合交易所有限公司證券上市規則（《上市規則》）附錄第十四章所載之《企業管治守則》中列載的所有守則條文及大部分之建議最佳常規。本行亦不時對所採用的企業管治架構進行檢討及改進，以確保架構符合國際及本港之最佳企業管治常規。^{附註}

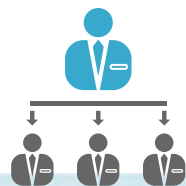
董事會

本行董事會共有17名董事，其中包括四名執行董事及13名非執行董事。在13名非執行董事中，9名為獨立非執行董事。17位董事當中有四位為女性。

董事會具備高度獨立性，確保能作出獨立客觀的決策，並能全面及不偏不倚地監督恒生管理層。

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整體均擁有合適的經驗、才能及個人特質，包括專業操守及誠信，以充分及有效地履行其責任。此外，董事會亦對本行進行的各項重大業務及與該等業務相關的風險，具備充分及專門知識，以確保有效管治及監督。

本行採用規範並具透明度之程序委任新董事。於正式提名擬委任之董事前，本行會徵詢現任董事（包括獨立非執行董事）的意見。提名委員會將先行考慮董事會之技能、知識和經驗組合及審議有關委任事宜。根據提名委員會之建議，董事會於充分考慮有關委任事宜後，如認為合適者，將批准有關委任建議。根據《銀行業條例》規定，董事之委任亦須獲金管局批准。



附註：有關本行執行和實踐這方面工作的詳情，載於本行《2015年年報》之「企業管治報告」一節。

我們的承擔 >

企業管治 > 企業管治架構

關於本報告

行政總裁的話

我們的信念

我們的業務

我們的承擔

表現

企業管治

• 管治架構

- 風險管理
- 負責服務

客戶

供應商

員工

環保

社區貢獻

核實聲明

聯絡我們

所有新任董事於委任生效後，須於下一次股東周年常會（股東會）上經本行股東選舉。此外，本行的《章程細則》規定所有董事至少須每3年輪值退任一次。退任之董事可於本行股東會上膺選連任。

本行採取用人唯才之原則，致力構建一個多元性和包容性的董事會，令董事確信其意見會被聽取、所關注之問題會得到重視，以及本行絕不容忍任何涉及偏見、歧視和騷擾之行為。為進一步提升透明度及企業管治水平，董事會已採納《董事會多元性政策》，該政策已上載本行網站(www.hangseng.com)。本行於委任董事前，會充分考慮董事會成員組合之多元性，包括但不限於性別、年齡、文化及教育背景、種族、專業經驗、技能、知識及服務年資，並按客觀準則考慮董事人選。

本行董事於業界商會、專業團體、政府及慈善組織委員會擔任不同職位。各董事簡介已上載本行網站(www.hangseng.com)。

董事會轄下委員會

董事會轄下設立五個委員會，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，以協助董事會履行其職責。各委員會均以書面訂明其職權範圍，詳細列出其有關權力及職責，並每年檢討其職權範圍及成效。所有非執行董事委員會的職權範圍已上載本行網站(www.hangseng.com)。附註

各委員會盡可能採納與董事會相同的管理程序，並定期向董事會匯報其決策或向董事會提出建議。

我們的承擔

企業管治 > 企業管治架構

關於本報告

行政總裁的話

我們的信念

我們的業務

我們的承擔

表現

企業管治

• 管治架構

• 風險管理

• 負責服務

客戶

供應商

員工

環保

社區貢獻

核實聲明

聯絡我們



附註：截至2016年2月22日。

我們的承擔 > 企業管治 > 企業管治架構

關於本報告

行政總裁的話

我們的信念

我們的業務

我們的承擔

表現

企業管治

• 管治架構

• 風險管理

• 負責服務

客戶

供應商

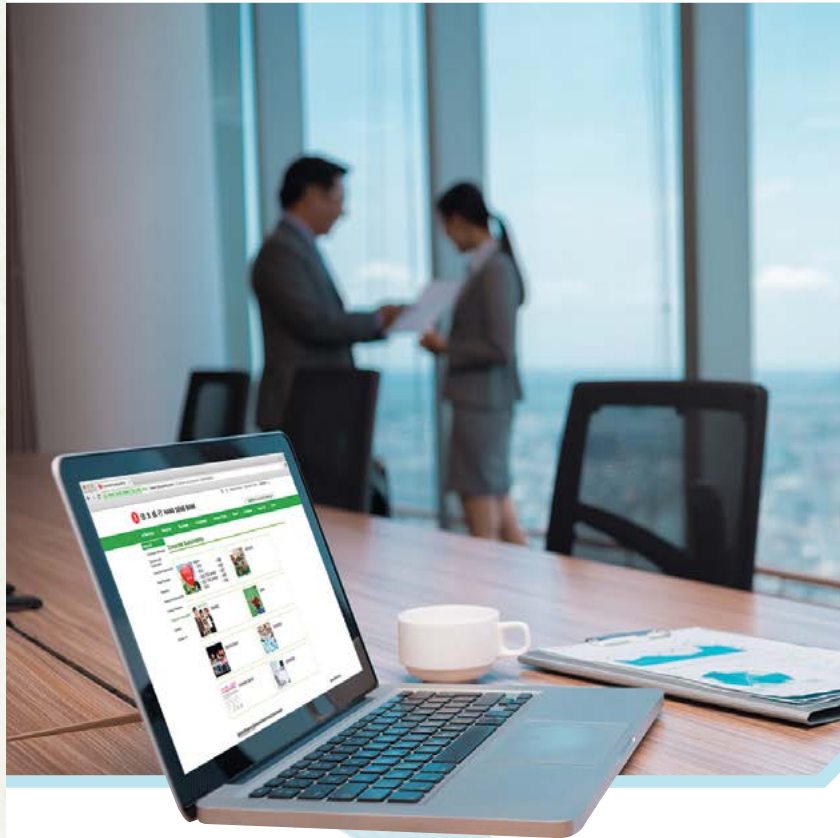
員工

環保

社區貢獻

核實聲明

聯絡我們



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

截至2015年12月31日，恒生中國董事會共有八位董事，包括董事長、一位執行董事(兼任恒生中國副董事長兼行長)和六位非執行董事。在六位非執行董事中，五位是獨立非執行董事。

董事會會議

董事會於2015年共召開4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

截至2015年12月31日，董事會轄下有五個委員會：包括執行委員會、審計委員會、風險委員會、關聯交易控制委員會及薪酬委員會。各委員會均以書面訂明職權範圍，清楚界定其權力、職責及會議規則。

附註：本報告中就恒生銀行(中國)有限公司提供的所有資料均屬補充資料。

我們的承擔 >

企業管治 > 企業管治架構

關於本報告

行政總裁的話

我們的信念

我們的業務

我們的承擔

表現

企業管治

• 管治架構

• 風險管理

• 負責服務

客戶

供應商

員工

環保

社區貢獻

核實聲明

聯絡我們



監事

恒生中國設一位監事，由股東委任及向股東報告，並可列席董事會會議。於2015年，恒生中國的監事列席所有董事會會議。

附註：截至2016年2月22日。

我們的承擔

企業管治 > 風險管理

關於本報告

行政總裁的話

我們的信念

我們的業務

我們的承擔

表現

企業管治

• 管治架構

• 風險管理

• 負責服務

客戶

供應商

員工

環保

社區貢獻

核實聲明

聯絡我們

有效的風險管理政策及策略是我們賴以成功的關鍵。

內部稽核部的主要角色是協助董事會及管理層保護銀行資產、聲譽及維持可持續發展。內部稽核部對本行管理層所制定及陳述的銀行風險管理框架、控制及管治程序在設計及運行是否充分和有效提供獨立及客觀的確認。本行採用基於「三道防線」的風險管理及內部控制架構，以確保其在達成商業目標的同時，亦遵循監管機構和法律的要求及履行其對股東、客戶和員工的相關責任。內部稽核部作為第三道防線，獨立於第一及第二道防線。

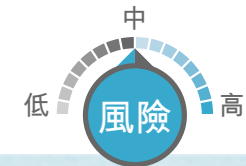
風險管理委員會負責本行及其附屬公司之風險管理架構，並直接向執行委員會匯報。主要職能包括有系統地檢討所有現存和潛在風險，確保本行設有能及早識別風險的機制、有充足的監控措施以減低現有風險、相關潛在回報與風險匹配，以及管理風險（包括但不限於金管局監管政策手冊所規定之八個類別的潛在風險，即信貸風險、市場風險、流動資金風險、利率風險、業務操作風險、法律及合規風險、聲譽風險及策略風險）的資金分配適當。

風險委員會負責之事項包括本行之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風險事宜、管理層提供之風險管理報告、風險管理框架及內部監控與合規制度（對財務匯報之內部監控及合規監管除外）之成效。委員會負責範圍乃符合《上市規則》經修訂之《企業管治守則》之要求，該要求適用於2016年1月1日或之後會計期間。

本行之承受風險水平聲明乃本集團管理風險的核心元素。董事會按照集團風險委員會的建議，審批集團2015年的承受風險水平聲明。該聲明列明集團在執行中長期策略時準備承受的風險類別及水平。

風險管理委員會根據承受風險水平聲明訂立之限額定期檢討及監控集團的風險狀況。如實際狀況與已批核的限額出現嚴重偏差，則會決定合適的管理改善行動。風險監控總監定時向風險委員會及董事會匯報集團的實際風險狀況，並包括有關偏差和所需之管理改善行動。

至於新產品和服務方面，除現行的盡職審查外，須交由產品監督委員會審查和核准。產品監督委員會向風險委員會匯報，成員包括風險、法律、合規、財務和營運/資訊科技的高級行政人員。負責開發和推出任何新服務和產品之各方，必須進行營運風險自我評估程序，包括識別、評估及減低新服務和產品所產生的風險。在新產品和服務推出前，有關部門須向內部稽核就內部監控方面作出諮詢。



我們的承擔 >

企業管治 > 風險管理

關於本報告

行政總裁的話

我們的信念

我們的業務

我們的承擔

表現

企業管治

• 管治架構

• 風險管理

• 負責服務

客戶

供應商

員工

環保

社區貢獻

核實聲明

聯絡我們

我們就關鍵業務運作及重大風險制定業務應變計劃，內容包括後備營運中心安排、結算及交收服務應變計劃等，以確保在緊急情況下，與市場運作相關的重要功能可以如常運作。

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，以協助管理這些與環境相關的可持續性風險(參閱下文「負責任的銀行服務」部分)。我們亦要求各業務單位就本行所有新客戶和現有客戶進行整體可持續風險分析，以確保我們提供的服務能符合本行的可持續發展政策。

我們進行季度檢討以監察有關本行企業客戶的可持續發展風險政策之合規表現。截至2015年12月，有關檢討結果為完全合規。

合規條例監管

本行要求各級同事致力維持高質素、專業及誠信的原則。我們制定架構，以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。任何在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。

董事會會考慮有關內部控制及風險管理管治，以及法律及法規要求之合規政策及常規事宜；有關金融犯罪與監管條例合規的業務管治報告，則會定期提交執行委員會。

審核委員會負責審議之事項包括本行的財務報告、核數之性質及範圍，以及與財務報告相關之內部監控與合規制度之成效。



我們的承擔 >

企業管治 > 風險管理

關於本報告

行政總裁的話

我們的信念

我們的業務

我們的承擔

表現

企業管治

• 管治架構

• 風險管理

• 負責服務

客戶

供應商

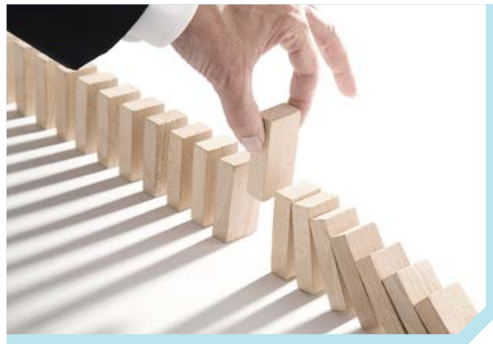
員工

環保

社區貢獻

核實聲明

聯絡我們



職員行為守則

為確保本行以最高的道德和專業操守營運，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的指引和其他業內最佳常規，並列出所有員工須遵守之道德標準及價值觀，以及相關法例及監管事項的資料。

該守則涵蓋範圍包括：企業價值觀及業務原則、員工借貸或投資、僱員破產、清洗黑錢及制裁、獲取/授出業務及業務疏通費之行為、員工在外間擔任董事/任職/擁有商業利益、版權及知識產權、保安及防範詐騙、社交媒體、平等機會政策及利益衝突等。

員工意識

要確保所有員工都遵守法律及監管條例，以及防止各類非法活動，如詐騙及洗黑錢，關鍵的方法是透過培訓，令員工保持高度警覺。所有員工必須完成有關反洗黑錢、制裁，以及反賄賂及貪污的網上課程，確保他們熟悉相關的法律和監管要求。擔任高風險職位的員工必須完成有關反洗黑錢制裁的深度培訓課程。其他合規培訓課程包括有關平等機會、資料私隱、職業安全與健康及銀行營運守則。

利益衝突

本行已訂立準則及制定政策與程序，監管員工實際及潛在的利益衝突，並制定嚴謹的內部監控架構，以確保適當的分工及避免利益衝突。涉及敏感或高風險範疇的員工須切實遵守與其工作相關之特定守則，並接受有關在執行職務時如何避免利益衝突的培訓。

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。

內幕資料

本行對內幕資料之披露設有完善的架構，以符合《證券及期貨條例》之相關要求。此架構設有關於處理及發佈內幕資料之程序及內部監控，以便股東、客戶、員工和其他相關人士能及時知悉本行及其附屬公司之最新情況。此架構及成效會按照既定之程序定期予以檢討。

《競爭條例》

《競爭條例》已於2015年12月14日在香港生效。我們的法律部門負責向本行各個業務及處部推行全面的風險緩解計劃，確保我們能完全符合條例規定。這項工作補足本行範圍更廣的競爭法風險緩解計劃。本行已於2015年10月展開培訓，提高員工對條例之認識。

我們的承擔 > 企業管治 > 風險管理

關於本報告

行政總裁的話

我們的信念

我們的業務

我們的承擔

表現

企業管治

• 管治架構

• 風險管理

• 負責服務

客戶

供應商

員工

環保

社區貢獻

核實聲明

聯絡我們

反洗黑錢、打擊恐怖分子資金籌集、制裁及防止賄賂及貪污

本行所有業務營運均採取高標準的金融犯罪監控，以穩健的系統及監控措施偵察、阻止和防範金融犯罪，例如洗黑錢、違反制裁和賄賂及貪污。我們的保障措施包括但不限於以下所列：

- 一) 採用「三道防線」監察概念，加強管理全行金融犯罪風險之間責機制；
- 二) 採取經加強的金融犯罪風險管理措施（由滙豐集團決定並規定），以確保所有相關風險維持於本行的風險承受水平之內；及
- 三) 為員工提供切合所需的金融犯罪風險培訓，提升相關能力。

我們訂有嚴謹的內部指引和程序手冊，載列與客戶盡職審查、持續監察、金融制裁和恐怖分子資金籌集、可疑交易報告、職員培訓和備存紀錄相關的規則、指引和滙豐集團政策，本行所有員工必須遵循和實踐這些政策。

我們絕不容忍貪污和賄賂。有關防止貪污和賄賂的事宜與政策，會呈交董事會與行政總裁考慮並提出意見。本行亦於金融犯罪合規部轄下設立防止賄賂及貪污小組，負責監察有關事宜。其主要職能包括但不限於以下所列：

- 一) 審查員工收受或給予之禮物或款待；
- 二) 草擬規管員工收受或給予個人利益之政策和規則；及
- 三) 向董事會與行政總裁提出建議。

為確保我們的員工遵守相關法例的要求，保持高道德標準，所有員工均須完成防止賄賂及貪污的網上課程。

本行採納滙豐集團之《國際制裁政策》（政策）並應用於本行所有業務運作，包括恒生中國及海外分行，務求減低與違反制裁法律及法例相關之合規、監管與聲譽風險，以及與被制裁方作業務往來之風險。

該政策乃參考聯合國、英國、香港、歐盟及美國監管機構的監管制度就制裁施行之法律、法例、監管指引及趨勢而制定。為符合政策要求，恒生採用滙豐集團政策所列的以下標準：

- 遵守監管機構對滙豐銀行之施行的所有適用制裁措施
- 篩查客戶、關連方及其他關聯方（按政策所定義），以及參與交易之人各方
- 評估並在適當時上報篩查結果
- 編製和發出所需報告予各監管機構
- 為員工提供有關制裁的培訓
- 保留適當的制裁及報告記錄
- 指派員工專責計劃的運作和管理
- 就制裁風險進行年度評估

我們的承擔 >

企業管治 > 風險管理

關於本報告

行政總裁的話

我們的信念

我們的業務

我們的承擔

表現

企業管治

• 管治架構

• 風險管理

• 負責服務

客戶

供應商

員工

環保

社區貢獻

核實聲明

聯絡我們

保障資料私隱

為維持良好企業管治的聲譽，並與客戶建立互信以維持恒久業務關係，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，指導員工保障資料與客戶的私隱。相關的內部工作手冊已載有處理和保障客戶資料的具體程序。我們的監管合規總監與資料保護主任負責監督保障資料私隱事宜。我們亦在職能或業務單位層面委任資料管理主任，以推動資料保障的工作，並發放有關最新指引或進展的消息。

平等機會、反歧視和保障人權

我們遵守所有相關的香港勞工法例，並採取措施評估與潛在新客戶和供應商的關係，務求將任何間接損害個別勞工權利或違反人權的風險減到最少。

我們為員工提供培訓，讓員工認識與本行業務相關和有助於建立正面工作環境之平等機會、多元文化和人權課題。我們遵循於2013年5月由董事會採納的《董事會多元性政策》。有關平等機會政策和培訓的詳情，可參閱本報告內「我們的承擔：員工」部分。



我們的承擔 >

企業管治 > 負責任的銀行服務

關於本報告

行政總裁的話

我們的信念

我們的業務

我們的承擔

表現

企業管治

- 管治架構
- 風險管理
- 負責服務

客戶

供應商

員工

環保

社區貢獻

核實聲明

聯絡我們

借貸及投資政策

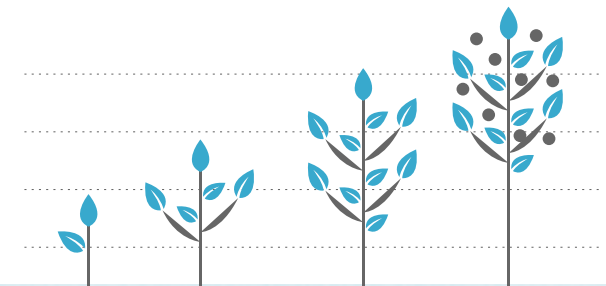
本行的融資決定反映我們的業務原則、風險評估程序和客戶需求。

我們的批核信貸過程，會包括評估相關業務對環境和社會敏感議題的潛在風險。而在融資協議的信貸評估程序中，則會包括監察客戶實施和遵守環境和社會要求的措施。如客戶嚴重偏離既訂標準，我們會與客戶訂定達至要求的目標日期。倘客戶未能達至該等要求或嚴重違規，我們將會退出相關的信貸關係。

至於環境風險的相關事宜，我們遵守本行的企業借貸指引與可持續發展風險政策常見問題中列明之可持續風險要求。我們遵守赤道原則，此乃自願的行為守則，為實施項目融資的共同可持續發展標準而制定的程序。我們亦對化工、能源、林業、供水、採礦及礦物、農產品，以及世界遺產和拉姆薩爾濕地等可能影響環境的行業，訂定特別的融資指引，並在有需要時優化和更新。我們亦已制定防禦設備政策，向與經營與武器交易有關的企業表明本行立場。

本行將向相關人士適時發佈環境和社會風險相關政策的更新資訊。本行相關的員工可透過內聯網隨時參閱此等政策和指引的最新版本。本行亦舉辦可持續發展風險研討會，提升同事對有關議題的意識。我們的新僱員入職課程包括有關環境及社會政策的培訓，務使員工在各項業務上適當推行相關政策和程序。

有關環境影響的評估是持續的過程，並成為本行標準信用評估過程之一部分，例如信貸審批的可持續發展風險評級。本行之風險及合規監控部門會把業務單位提供的資料編製定期跟進報告。未能在我們的指定限期內履行本行環境政策和符合要求的客戶，必須申請並獲本行正式批准暫時豁免或延期執行，否則我們的客戶經理會開始安排退出相關信貸關係。



我們的承擔 > 企業管治 > 負責任的銀行服務

關於本報告

行政總裁的話

我們的信念

我們的業務

我們的承擔

表現

企業管治

• 管治架構

• 風險管理

• 負責服務

客戶

供應商

員工

環保

社區貢獻

核實聲明

聯絡我們



負責任的融資

我們推廣可持續發展的營商方式，在作出貸款或投資決定時，會審慎評估潛在環境和社會風險。本行制定具體的可持續發展風險政策，處理敏感行業，如林業、農業、礦業、能源業、房地產業和基礎設施發展，亦設有機制確保客戶遵守有關政策。



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實踐。



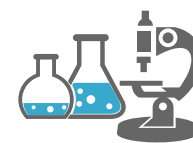
農產品行業

對個別高風險國家從事大豆生產、牧牛、橡膠樹業務的客戶作特別評估。



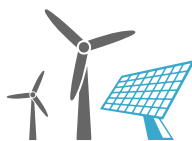
供水基建行業

確保本行一貫參與供水基建項目，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並為能源業計劃提供融資，建立可持續發展的標準。



採礦及金屬行業

制定原則及標準，規管我們參與這個行業的各個範疇，包括勘探、開採、封礦和填礦，與初步工序。



防禦設備行業

向有關製造和銷售武器的企業表明立場。



世界遺產和拉姆薩爾濕地

確保我們不會支持有可能破壞這些珍貴地區的項目。

我們的承擔 >

關於本報告

行政總裁的話

我們的信念

我們的業務

我們的承擔

表現

企業管治

客戶

- 了解客戶
- 優質服務
- 意見跟進
- 方便客戶
- 支援企業
- 財困支援
- 社區支援
- 環境管理

供應商

員工

環保

社區貢獻

核實聲明

聯絡我們

客戶

我們強調以客為本，重視建立長遠的關係。恒生成立超過80年，一直以專業、熱誠、務實而進取的態度為核心價值，在香港贏得超過300萬客戶的信任。

我們結合創新與誠信，提供優質服務和產品，包括切合客戶需要提供清晰及確實的資訊、在業務往來上保持開放交流和充分問責，以及高度尊重客戶私隱。我們投資開拓數碼服務、擴展服務網絡，以及開發新產品，透過不同渠道鞏固與客戶的聯繫。

我們致力提高市民的理財知識，協助個人及企業達成財務保障及財富管理的目標。



我們的承擔 >

客戶 > 了解客戶需要

關於本報告

行政總裁的話

我們的信念

我們的業務

我們的承擔

表現

企業管治

客戶

• 了解客戶

- 優質服務
- 意見跟進
- 方便客戶
- 支援企業
- 財困支援
- 社區支援
- 環境管理

供應商

員工

環保

社區貢獻

核實聲明

聯絡我們

恒生以優質服務見稱，這建基於我們能深入了解客戶的財務需要和目標。我們提供不同的渠道讓客戶表達意見，包括意見表、熱線電話等。我們積極收集客戶意見，包括透過全面調查，評估客戶滿意度，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比評，找出我們的優勢、有待改善的領域和業內最佳常規，我們亦推行神秘顧客計劃，以監察和確保各分行和港鐵站辦事處的前線員工為客戶提供優質服務。數據分析對我們評估產品及服務表現，以及識別可以改進之處，發揮了重要作用。我們以分析結果配合焦點小組的意見，確保新產品及服務能迎合目標客戶的要求。我們亦持續檢討各個服務點的客戶體驗，以提高服務水平。

我們一直緊貼市場發展，尋找新興趨勢和機會從而推出適時投資產品和服務，以滿足我們未能或未有充分照顧的客戶需要。我們持續拓展並改善數碼平台，除方便客戶在網上完成各種投資交易，亦能提供多方面的資訊，協助他們作出財務決策。

根據獨立市場研究公司Added Value每年就全港八大銀行服務表現所作之調查報告《Banking Study》顯示，在2015，恒生是全港最受客戶推薦的銀行。報告亦指出我們的銀行服務連續11年在八大銀行中獲得最高評分。

恒生自2005年起參與香港銀行公會的年代銀行服務調查。該調查經銀行收集與一般銀行服務及服務渠道有關的資料，以回應政府、立法機關及監管機構對銀行業提出的疑問與關注。

我們的承擔 >

客戶 > 優質服務

關於本報告

行政總裁的話

我們的信念

我們的業務

我們的承擔

表現

企業管治

客戶

- 了解客戶
- **優質服務**
- 意見跟進
- 方便客戶
- 支援企業
- 財困支援
- 社區支援
- 環境管理

供應商

員工

環保

社區貢獻

核實聲明

聯絡我們

我們堅守優質服務的基本原則，令我們提供的銀行和財務服務繼續獲得認同。



獎項

組別

• 香港企業領袖品牌2015	卓越財富管理銀行服務品牌
• 《東周刊》「香港服務大獎2015」	銀行（全面服務）
• 《經濟一週》「實力品牌大獎2015」	銀行（個人理財）
• 《壹週刊》「服務第壹大獎2015」	個人銀行服務
• 《讀者文摘》「信譽品牌2015」	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）
• e-世代品牌大獎2015	最佳個人網上銀行服務
• 雅虎香港「感情品牌大獎2015」	銀行/信用卡類別
• 《資本雜誌》第六屆「資本卓越銀行及金融大獎」2015	資本卓越財富管理大獎
• 《TVB周刊》「最強人氣品牌大獎2015」	最強人氣品牌大獎 最具人氣信譽銀行
• 《指標》2015年度基金大獎	傑出表現獎（恒生強積金智選計劃 — 中國股票基金）

我們的承擔 >

客戶 > 處理客戶意見

關於本報告

行政總裁的話

我們的信念

我們的業務

我們的承擔

表現

企業管治

客戶

- 了解客戶
- 優質服務
- 意見跟進
- 方便客戶
- 支援企業
- 財困支援
- 社區支援
- 環境管理

供應商

員工

環保

社區貢獻

核實聲明

聯絡我們

客戶的意見和建議由各業務單位、前線員工和服務質素管理部門負責收集。我們已制定處理投訴的標準程序，確保能遵照內部工作手冊所載的服務承諾與外部指引，一致和有效地處理客戶意見。

服務質素管理乃一獨立部門，負責處理客戶的意見並協助各業務單位處理投訴。該部門的員工會在兩個工作天內向客戶確認收悉意見或投訴，並於七個工作天內解決大部分事宜。若有關事宜須作進一步調查，該部門承諾在30天內作出跟進回覆。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。

高層管理人員會定期審閱有關客戶建議、表揚和投訴之報告，從客戶意見中汲取的經驗會向員工傳達，藉以改善客戶服務質素和鼓勵實踐業內最佳常規。



我們的承擔

關於本報告

行政總裁的話

我們的信念

我們的業務

我們的承擔

表現

企業管治

客戶

- 了解客戶
- 優質服務
- 意見跟進
- **方便客戶**
- 支援企業
- 財困支援
- 社區支援
- 環境管理

供應商

員工

環保

社區貢獻

核實聲明

聯絡我們

客戶

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，透過多元化的平台提供服務，為客戶提供更多選擇及更自主的理財服務。為此，我們細心規劃分行網點，考慮社區內不同人口的特別需要。

服務有特別需要的市民

我們致力提升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讀和便於瀏覽為首要考慮。截至2015年年底，本行連同地面及港鐵站內的分行以及自助理財中心，共有192個提供無障礙通道的網點。在2013年年底，我們在指定分行開設社區關懷櫃位，為長者、殘障人士與其他有需要的客戶提供優先服務。截至2015年年底，共有21間分行設有社區關懷櫃位。

由2013年起，我們與香港導盲犬服務中心合作推出計劃，方便視障人士帶同香港導盲犬服務中心的導盲犬進入指定分行的銀行大堂，有關計劃亦包括安排部分分行作為香港導盲犬服務中心的培訓地點。

便利客戶

恒生的iPoint個人理財中心，位於核心地區並配合趨時設計，配合繁忙的專業人士和年輕客戶需要。因應此項服務之成功，我們於2015年在沙田和油塘增設共兩間地面iPoint個人理財中心。所有iPoint的營業



時間為星期一至六上午11時30分至晚上7時30分，而位於銅鑼灣、旺角、上水、沙田和油塘的理財中心於星期日亦照常營業。

截至2015年年底，全港共有535部恒生自動櫃員機提供24小時服務。

其他利用新科技的項目，包括於2013年推出利用近場通訊技術的非接觸式支付平台，開創同類服務之先河，持有恒生萬事達卡之客戶均可利用智能手機，於特選零售商戶以快捷、安全的付款方式購物。

於2015年12月31日，使用本行個人e-Banking服務的客戶達164萬名，較前一年增加6.5%。

透明度、問責及選擇

我們致力為客戶提供清晰、高透明度和全面的資訊。我們清楚向客戶說明產品的特色、條款及細則，和任何相關的風險，確保客戶掌握足夠資訊才作出決定。

我們提供多元化的個人銀行與財富管理產品，以供客戶選擇。在有需要時，我們會提供多項產品選擇，方便客戶揀選最切合他們要求，以及符合他們承擔相關風險能力之方案。我們的產品銷售與服務政策，乃根據客戶的具體需要，並遵行「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和服務」，與「為建立長遠業務關係，以道德和公平的方式進行交易」的原則。

我們的市場推廣和宣傳品設計，旨在提供清晰、簡明而又全面的產品及服務概覽，包括所有適用費用和佣金及所有相關風險的資料。



我們的承擔 >

客戶 > 方便客戶

關於本報告

行政總裁的話

我們的信念

我們的業務

我們的承擔

表現

企業管治

客戶

- 了解客戶
- 優質服務
- 意見跟進

• 方便客戶

- 支援企業
- 財困支援
- 社區支援
- 環境管理

供應商

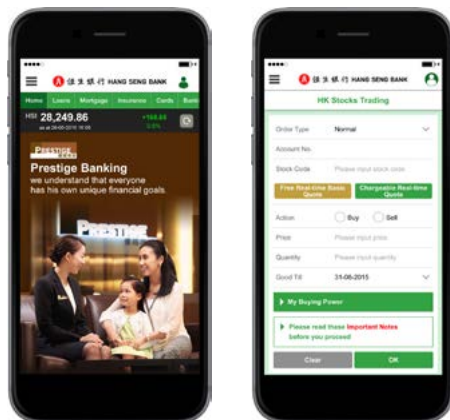
員工

環保

社區貢獻

核實聲明

聯絡我們



客戶私隱

保障客戶個人和其他資料的私隱，是維持本行良好企業管治聲譽，以及與客戶建立互信和長遠業務關係的重要一環。我們遵守所有《個人資料(私隱)條例》的規定，並制定「私隱政策原則」，指導員工保護客戶資料。有關詳情請參閱本報告「企業管治」部分「保障資料私隱」一節。我們的分行設施經特別設計，為需要討論敏感或機密財務管理事宜的客戶提供適度私隱。

我們的服務承諾

除了遵守外部法例和指引，我們也制定了一套內部「客戶公平原則」。



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，以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

我們向客戶就個別產品或服務的表現作出承諾後，必竭盡所能實踐這些承諾。



靈活多變

客戶隨需求改變，可改變產品或服務選擇，我們不會設下不合理的障礙。若客戶提出投訴或申索，有關程序是簡單易懂的。

我們亦受《香港銀行營運守則》、集團的標準手冊，以及我們內部制定的法例及合規職能手冊所規管。

我們的承擔 > 客戶 > 支持本地企業

關於本報告

行政總裁的話

我們的信念

我們的業務

我們的承擔

表現

企業管治

客戶

- 了解客戶
- 優質服務
- 意見跟進
- 方便客戶
- **支援企業**
- 財困支援
- 社區支援
- 環境管理

供應商

員工

環保

社區貢獻

核實聲明

聯絡我們

與中小型企業(中小企)建立穩固的夥伴關係，是我們業務的關鍵之一。我們透過與這些企業合作，支持本土經濟發展，同時創造就業機會和財富。

我們提供一系列專為中小企業客戶而設的產品，並繼續通過善用科技和更好的關係管理，提升服務表現。我們的商貿智囊顧問團，支援中小企客戶處理交易業務。此外，我們為身處內地之客戶提供免費查詢專線，方便他們致電查詢有關本行商業銀行服務之事宜。

恒生「綠色融資計劃」透過借貸方案，幫助於珠三角設廠的港資廠商投資於較環保的機器及設備，從而提升能源效益並減少污染。我們為在香港生產力促進局評估中獲得認可的企業客戶，批出高達100%的機器及設備融資款額，以及其他銀行服務優惠和保險費折扣。恒生亦提供額外融資，為企業添置機器及設備、支付服務費用、安排營運資金及貿易融資提供額外資金。此外，恒生每批出港幣1,000元貸款，會捐出港幣1元善款予由香港生產力促進局所管理的環保基金，用作推廣環保活動(最高捐款金額為每位客戶港幣5,000元)。



本行亦積極參與香港按揭證券有限公司推出的中小企融資擔保計劃，協助中小企獲得足夠資金，應付業務需要。

我們與外間組織或團體合作，定期為中小企或企業客戶舉辦研討會，主題涵蓋融資方案、稅務、投資市場等多個範疇，以提升他們的財務知識及對相關理財工具的認識。

我們持續支持中小企，使恒生在2015年連續10年獲香港中小型企業總商會頒發「中小企業最佳拍檔獎」，以及連續四年獲《Asian Banking & Finance》選為「香港最佳本地貿易融資銀行」。

我們的承擔 > 客戶 > 協助客戶克服財務挑戰

關於本報告

行政總裁的話

我們的信念

我們的業務

我們的承擔

表現

企業管治

客戶

- 了解客戶
- 優質服務
- 意見跟進
- 方便客戶
- 支援企業
- **財困支援**
- 社區支援
- 環境管理

供應商

員工

環保

社區貢獻

核實聲明

聯絡我們

恒生致力幫助客戶應付財務上的挑戰。

我們為商業客戶提供評估和諮詢服務，協助他們的業務重上軌道。我們協助客戶評估現況，尋求最佳的解決方案，包括貸款/債務重組，讓客戶爭取喘息空間，令業務可以渡過艱難時刻。

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》制定內部指引，並特設專組處理債務紓緩計劃，與個別客戶檢討有關情況。若客戶財政確實出現困難，解決方法包括延長還款期及豁免部分還款等。



我們的承擔 > 客戶 > 社區外展服務

關於本報告

行政總裁的話

我們的信念

我們的業務

我們的承擔

表現

企業管治

客戶

- 了解客戶
- 優質服務
- 意見跟進
- 方便客戶
- 支援企業
- 財困支援
- **社區支援**
- 環境管理

供應商

員工

環保

社區貢獻

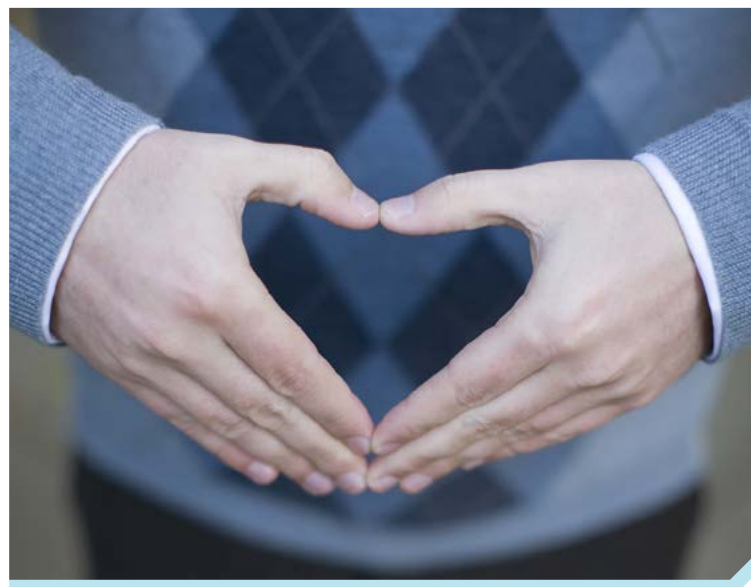
核實聲明

聯絡我們

為服務社會大眾，我們與明愛向晴軒、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人士。

我們自2011年起參與香港銀行公會與香港社會服務聯合辦的「智有『財』能教育坊」，向低收入社群和單親家庭講解儲蓄和信用借貸等重要理財觀念，以及健全的財務管理策略。

我們亦為客戶舉辦金融教育專題計劃與講座。於2015年，我們舉辦優越理財季度投資概覽講座，由本行投資專家及客席市場分析員與客戶分享最新市場動向。另外，我們為優越理財客戶製作專屬季度通訊，提供市場的最新消息及有關之尊貴理財服務禮遇。季度通訊印刷本於恒生所有分行備取，電子版亦可於本行網站下載。



我們的承擔 >

客戶 > 服務環境

關於本報告

行政總裁的話

我們的信念

我們的業務

我們的承擔

表現

企業管治

客戶

- 了解客戶
- 優質服務
- 意見跟進
- 方便客戶
- 支援企業
- 財困支援
- 社區支援

• 環境管理

供應商

員工

環保

社區貢獻

核實聲明

聯絡我們

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。行所設計以客戶易於活動、符合健康與安全規定為首要考慮。我們的分行設有大堂服務員，解答客戶的查詢。

妥善管理室內空氣質素和通風系統是維持健康和安全的要環。為確保本行辦公室空氣質素達至環保署頒佈的《辦公室及公眾場所室內空氣質素管理指引》所規定的「良好級別」指標，我們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。

本行辦公室及分行在炎熱季節的標準溫度是攝氏24.5度，以期在減少能源消耗與為客戶和員工提供舒適環境之間取得平衡。

我們成立重大事故處理組，負責執行和監督由本行不同部門制定的應變措施，確保我們在危機或公共緊急情況發生時，能繼續為公眾提供核心銀行服務。

在分行或辦公室裝修期間，我們盡量減少對服務的影響及對客戶帶來的不便，採取的措施包括豎立堅固圍板將工地與仍然營業之範圍分隔，並以海報及/或告示牌，知會客戶有關工程正在進行。我們會盡可能安排於



場地以外預先製造木工及/或金工組件，以縮短現場工程和裝嵌的時間。我們亦會要求承辦商將產生噪音的工程和最後潤飾的髹漆工作，安排在平日辦公時間以外或周末及公眾假期進行。

我們實施一系列安全措施，以減低對員工和客戶的潛在危害風險，包括於地板上添加防滑物料，以及在有需要時提供清晰明確的標示，如：「小心地滑」等。

本行為員工提供符合人體工程學設計的傢具和相關設施，以確保其職業健康。

本行所有員工均接受相關的健康及安全培訓，並定期進行緊急疏散演習，確保他們能有效地識別、移除及/或減低對客戶和員工本身所涉及的職業健康安全潛在危害風險，並能在緊急情況下鎮靜地作出適當行動。本行已在所屬之物業內委派員工擔任防火糾察一職。為關顧員工及客戶的安全，本行亦已安排相當數目的員工取得合資格「急救人員」證書並會定期安排有關員工參加急救重溫培訓課程，以應付緊急醫療事故或意外。

我們的承擔 >

供應商

關於本報告

行政總裁的話

我們的信念

我們的業務

我們的承擔

表現

企業管治

客戶

供應商

- 合規夥伴
- 監察表現

員工

環保

社區貢獻

核實聲明

聯絡我們



我們有賴眾多供應商、代理及其他金融產品供應商，支持我們營運業務，讓我們可以為客戶提供更優質的產品和服務，但同時亦增加我們在信譽和其他方面的風險。因此有效的供應鏈管理，是營運過程的重要一環，我們訂立了嚴格標準來評估供應商的操守，包括有關環境、社會和道德實踐方面的要求。

我們要求所有與本行合作的供應商，承諾遵從可持續業務操守和秉持不斷求進的原則。另一方面，我們亦制定了具透明度和符合公平原則的採購程序和供應商合約安排。我們對供應商的要求，不僅為保障我們的品牌和業務，亦同時向社會其他企業宣揚負責任的營商操守。



我們的承擔 > 供應商 > 建立確當的業務夥伴關係

關於本報告

行政總裁的話

我們的信念

我們的業務

我們的承擔

表現

企業管治

客戶

供應商

• 合規夥伴

• 監察表現

員工

環保

社區貢獻

核實聲明

聯絡我們

我們是以服務為主的企業，因此供應鏈管理並非推動可持續發展的主要範疇。然而，我們與承辦商和供應商的關係，令我們可以透過另一途徑，為各界企業帶來積極的轉變。我們亦要求供應商承諾持守重要的營商價值觀，以維護我們的企業聲譽。

我們有清晰的承辦商甄選政策，要求他們所提供的服務能完全符合我們為供應商制定的可持續發展標準。這些標準涵蓋道德、健康及安全、僱傭政策、人權相關議題以及環保表現等範疇。

我們不會在違反人權方面具有高風險的環境下營運，營運的評估亦無顯示我們涉及任何與行使結社自由和集體談判權有關之風險。根據現行的評估制度，並無發現本行任何主要供應商及承辦商在僱用童工與強制勞動方面，被確定為存在重大風險。儘管如此，我們承諾在工作間保障人權，參照包括列於《世界人權宣言》和香港平等機會委員會公佈之《僱傭實務守則》等國際公認原則。我們已於《職員規則手冊》內，列明我們的平等機會政策。

本行所有供應商必須遵循我們制定的道德行為守則—《貨品與服務供應商的道德及環境行為守則》（守則，內文見：www.hsbc.com/about-hsbc/procurement），並承諾尊重其僱員或其所在地區的個人人權，以及符合其經營業務之國家和社區的所有相關法例、規例和指令。

我們的供應商資格預審文件要求承辦商完成一份涵蓋環保問題的評估問卷，作為投標甄選準則之一，內容包括他們有否設立環境管理系統，以及是否已獲得ISO 14001環境管理系統認證。

在2015年，本行對採購政策的核心可持續發展評估增加了一項新附錄，確保所有新供應商清楚了解本行的可持續發展要求。此舉亦有助供應商評估其目前狀態，以制定一個可達至我們的政策要求標準的發展計劃。

定期及經常與本行有業務往來的供應商，必須訂立明確的管理程序，以確保他們能符合守則，並致力監督和確保他們的供應鏈知悉和遵循守則的標準。

我們的採購政策亦對營運和資本支出作內部監控，相關政策涵蓋本行所有的購置及支出事宜。這項政策旨在提升營運效益、釐清職責，以及符合「物有所值」的要求，並確保整個採購程序高度透明。

我們採取「公平競爭」原則處理所有來自合資格人士的投標申請，並且不偏不倚、真誠和平等地考慮每個供應商的投標建議。



我們的承擔 >

關於本報告

行政總裁的話

我們的信念

我們的業務

我們的承擔

表現

企業管治

客戶

供應商

• 合規夥伴

• 監察表現

員工

環保

社區貢獻

核實聲明

聯絡我們

供應商 > 監察我們的供應鏈

在選定供應商後，我們將繼續監察其表現，並有權抽查供應商的政策、程序和任何其他關乎本行守則的文件。在個別情況下，我們或會要求現場審核。

我們亦已制定各項政策，作為持續監察和改善供應商表現的指引。有關政策包括年度供應商表現檢討、供應商風險管理程序、供應商表現改進程序，定期提供清晰詳盡的要求，以推動配合營運要求的可持續增長。

我們的採購程序乃基於公平競爭原則。本行訂有嚴格的指引，監管員工處理採購事宜。在2015年，本行舉辦四場工作坊，確保相關員工了解我們的採購與供應商風險管理政策與程序。

我們透過網上採購系統，減少耗用紙張，亦節省時間，並讓我們更有效地管理供應商和相關資訊。我們鼓勵供應商和承辦商盡可能使用和提供更環保或可循環再用的產品。

至於其他金融產品和服務供應商，我們只會與信譽良好、持守嚴格企業標準而且有往績可稽的機構合作。我們實施嚴謹的評審程序，確保我們擬向客戶提供的任何投資或保險方案，不僅能滿足監管機構的規定，亦能符合本行內部標準的要求。我們進行定期檢討，確保服務供應商提供的服務達到雙方於服務合約中同意的條款。



我們的承擔 >

關於本報告

行政總裁的話

我們的信念

我們的業務

我們的承擔

表現

企業管治

客戶

供應商

員工

- 提升表現
- 栽培員工
- 福利匯才
- 互動溝通
- 平等共融
- 重視職安
- 價值觀念
- 工作生活平衡
- 統計一覽

環保

社區貢獻

核實聲明

聯絡我們

員工



我們的員工不僅是僱員，亦是親善大使、與客戶之間的橋樑，以及代表本行的公眾形象。我們為這些最寶貴的資產提供所需的支援、技能和工作條件，以助他們履行優質服務承諾，為客戶和社區建立長遠關係。

恒生的人力資源政策，旨在吸引優秀的人才，推動他們發展事業，同時貫徹本行的品牌價值和核心價值。

我們透過多項員工培訓和發展計劃，培育專業團隊，支持本行業務持續發展。

本行重視並推動尊重個人及專業的文化，為同事提供舒適、共融和充滿活力的工作環境，並重視所有員工都享有平等機會。

我們持續透過不同渠道與活動，加強員工的歸屬感。我們的高層管理人員與各級員工保持溝通，鼓勵員工積極投入工作，為共同達致本行業務成功而努力。

我們推行彈性工作安排和各項家庭友善僱傭政策，令員工可以更好地平衡個人生活與工作。我們亦透過恒生義工隊活動，為員工提供參與社區發展的機會，回饋社會。

以聘用員工數目計算，我們是全港最大的上市公司之一，於2015年12月31日聘用10,141名員工(以等同全職員工計算)。

我們的承擔 >

關於本報告

行政總裁的話

我們的信念

我們的業務

我們的承擔

表現

企業管治

客戶

供應商

員工

• 提升表現

- 栽培員工
- 福利匯才
- 互動溝通
- 平等共融
- 重視職安
- 價值觀念
- 工作生活平衡
- 統計一覽

環保

社區貢獻

核實聲明

聯絡我們

員工 > 提升員工表現

本行設有完善的工作考績管理制度，考核員工的表現並鼓勵持續進步。

每年，每名員工均會與其主管共同設定具挑戰性而能力可及的工作目標、事業發展計劃和可量度的表現標準。本行鼓勵主管於年內與屬員就其表現和事業發展事宜進行溝通；根據本行的員工考核制度，每名員工每年最少會有兩次正式的工作表現評估，內容包括對屬員的表現和進度進行討論，以及對中期檢討或年終考核的評級作出回應。



我們的承擔 >

員工 > 培訓和技能發展

關於本報告

行政總裁的話

我們的信念

我們的業務

我們的承擔

表現

企業管治

客戶

供應商

員工

• 提升表現

• 栽培員工

• 福利匯才

• 互動溝通

• 平等共融

• 重視職安

• 價值觀念

• 工作生活平衡

• 統計一覽

環保

社區貢獻

核實聲明

聯絡我們

我們對員工培訓和發展投入充足資源，以保持員工的競爭力、專業水平與道德標準，令本行業務得以成功。

我們重視員工發展，配合社會大眾對認可機構的期望，即其員工應掌握足夠的技能、知識、專業資格、經驗和良好判斷力，以履行其職責。員工按照其工作崗位接受相關培訓，內容涵蓋金融知識、銀行產品與運作、合規、風險管理、領導與管理，以及銷售與關係管理等。我們為員工提供鞏固和重溫相關知識的課程，確保員工能掌握履行職務所需的最新資訊和技能，從而達到服務的最高標準。

為進一步將本行之願景、策略與價值觀實踐於工作中，我們推出一系列環球企業文化培訓計劃，旨在加強員工對本行企業文化的認識及提高管理人員推動本行企業文化的能力。

本行亦提供其他內部培訓課程，協助員工提升技能、發展事業，並加強管理及人事技巧；此外，我們亦推行員工教育及專業資格獎勵計劃，鼓勵員工考取更高的教育資格（例如：學士或碩士學位）及/或專業資格。

我們為新入職僱員提供全面的入職課程，令他們了解恒生的歷史、願景、企業文化、價值觀、企業管治及風險管理文化，有助建立擁有共同目標的恒生團隊。

我們舉辦環境管理系統入門課程，以協助員工掌握本行在各項業務所實施的環保和社會政策及程序。這概念亦納入本行的入職課程內，當中包括本行之可持續發展政策及程序，以及本行實行該等政策和程序應採取之行動。擔任本行「環保大使」的員工亦可利用此培訓課程的內容和概念，與部門內之同事作環保簡報。

於2015年，本行每位全職員工平均接受六天的培訓，與2014年相同。

2015年每位員工平均接受之培訓

培訓日數

日數



培訓時數(按性別)



培訓時數(按職級)



我們的承擔 >

員工 > 培訓和技能發展

關於本報告

行政總裁的話

我們的信念

我們的業務

我們的承擔

表現

企業管治

客戶

供應商

員工

• 提升表現

• 栽培員工

• 福利匯才

• 互動溝通

• 平等共融

• 重視職安

• 價值觀念

• 工作生活平衡

• 統計一覽

環保

社區貢獻

核實聲明

聯絡我們

培育領導和繼任人才

為挽留人才並確保內部升遷交接暢順，我們物色具潛質的員工，培養他們將來出任本行的領導崗位和其他要職。我們設有「領袖及管理發展課程綱領」，提升具潛質員工的領導才能、人事管理能力與人事技巧(參閱「培育出色領袖」一表)。

培育出色領袖

挽留和培育具潛質的員工有助業務持續發展。我們的「領袖及管理發展課程綱領」提供的專業培訓課程包括：

表現管理工作坊

我們為管理人員提供培訓課程，提升他們與屬員有效商討事業發展計劃的能力，透過與屬員就工作表現檢討提出具建設性的意見，從而建立以企業價值為主導的高績效管理文化。

環球企業文化培訓計劃

我們為主管級同事安排一系列有關環球企業文化的培訓項目，加強他們的管理思維及技巧，藉此推動本行的企業文化，鼓勵員工體現我們的企業價值，以支持本行的長遠增長策略。

核心領導才能課程

我們舉辦一系列的工作坊，包括新晉領袖交接課程、發掘領導潛能等，藉此加強各級年輕管理人員的領導技巧。

新僱員入職課程

我們為各級新入職僱員舉辦一系列網上或課堂培訓課程，協助他們了解並融入本行的企業文化、價值觀與工作環境。

工作實習計劃

我們為非應屆畢業的大學本科生提供為期6至11個月的實習計劃，讓他們有機會汲取實際工作經驗，掌握知識和技能，為畢業後投身銀行業並成功發展作好準備。

暑期實習計劃

我們為非應屆畢業的大學本科生提供為期8至10周的暑期實習計劃，令學生體驗瞬息萬變的銀行業，並了解在銀行及金融業成功發展事業所需的條件。

暑期精英培訓計劃

我們為尚有一年才畢業的大學本科生提供為期10周的密集式實習計劃，讓他們汲取寶貴經驗，增加他們對銀行核心業務的認識。在計劃中表現出色的學生，更有機會獲優先考慮成為本行的管理培訓生。

我們的承擔 >

關於本報告

行政總裁的話

我們的信念

我們的業務

我們的承擔

表現

企業管治

客戶

供應商

員工

• 提升表現

• 栽培員工

• 福利匯才

• 互動溝通

• 平等共融

• 重視職安

• 價值觀念

• 工作生活平衡

• 統計一覽

環保

社區貢獻

核實聲明

聯絡我們

員工 > 培訓和技能發展

管理培訓生計劃

恒生為有志在銀行界一展抱負的新畢業大學生設立管理培訓生計劃，提供為期三年的快捷途徑，旨在培訓學員日後可於本行六項業務之中擔任管理崗位。密集式的培訓計劃包括涵蓋業務運作及產品與服務的課堂訓練、接觸內地與海外業務的機會、在部門內或跨業務部門的崗位輪調、獲高級管理人員的指導，以及在本行支持下考取專業資格。

“在〔管理培訓生〕計劃的第一年，我經過非常密集的培訓，並在不同部門的崗位工作，讓我可接觸廣泛的銀行業務，加快掌握不同產品、服務與工作種類。”

鄭曉煒

2013年管理培訓生(商業銀行業務)

“我們經常獲邀請參加銀行內部或外界的企業活動，這都是向經驗豐富的高級管理人員學習的好機會。出席這些活動所建立的人脈和網絡，對我們未來事業發展非常有用。”

李思雅

2014年管理培訓生(科技及營運)



我們的承擔 >

員工 > 薪酬與福利

關於本報告

行政總裁的話

我們的信念

我們的業務

我們的承擔

表現

企業管治

客戶

供應商

員工

- 提升表現
- 栽培員工
- 福利匯才
- 互動溝通
- 平等共融
- 重視職安
- 價值觀念
- 工作生活平衡
- 統計一覽

環保

社區貢獻

核實聲明

聯絡我們

我們為員工提供具競爭力的薪酬與福利，以吸引和挽留人才。我們採用與工作表現掛鈎的薪酬制度，並根據員工對本行業務的貢獻而釐定。

此外，我們亦會根據與本行業績和個別員工表現掛鈎的業績獎勵金計劃，給予員工額外獎勵。為挽留員工，我們會定期檢討各職務崗位的薪酬和晉升機會，尤其主要職位，以確保有關的薪酬福利具備市場競爭力。

同工同酬

本行制定並推行嚴謹的人力資源政策，嚴格遵守香港政府法例、條例和規例。

本行釐定員工薪酬時，會參考員工個人表現與市場基準。薪酬水平不會因性別而有差異。

至於臨時或兼職員工的薪酬與福利，本行則會參照法例規定和市場慣例作個別聘用合約條件的協議。

流失率

於2015年，本行香港員工的自然流失率為19.5%。



我們的承擔 >

員工 > 員工投入與溝通

關於本報告

行政總裁的話

我們的信念

我們的業務

我們的承擔

表現

企業管治

客戶

供應商

員工

- 提升表現
- 栽培員工
- 福利匯才
- **互動溝通**
- 平等共融
- 重視職安
- 價值觀念
- 工作生活平衡
- 統計一覽

環保

社區貢獻

核實聲明

聯絡我們

有效的溝通對激勵員工投入工作非常重要。我們自2007年起每年進行員工意見調查，以評估員工對本行的投入程度，收集他們對本行表現是否符合策略目標，與在推動以價值觀主導的企業文化方面的意見。調查結果有助識別提升員工表現的動力、因素和障礙。

本行透過不同渠道，包括業務簡報會、通告、致員工的個人電郵、內聯網及晨早廣播等，向員工傳達各種資訊，包括僱傭事宜、本行之業務發展方向及策略，以及影響本行表現的因素等。

在業務營運有任何重大變動時，我們會審慎考慮以最短通知期和適當的渠道將消息傳達予員工。

我們亦鼓勵員工與高級管理人員進行雙向交流，或透過各式渠道，包括「行政總裁信箱」、業績公佈後的業務簡報會等表達意見。



我們的承擔 >

員工 > 平等機會與多元共融

關於本報告

行政總裁的話

我們的信念

我們的業務

我們的承擔

表現

企業管治

客戶

供應商

員工

- 提升表現
- 栽培員工
- 福利匯才
- 互動溝通
- **平等共融**
- 重視職安
- 價值觀念
- 工作生活平衡
- 統計一覽

環保

社區貢獻

核實聲明

聯絡我們

我們招聘員工不會因性別、性別認同、性取向、族群、種族、殘疾、年齡、宗教信仰、家庭崗位、婚姻狀況、懷孕、社會經濟背景或其他與職位要求或職責無關的個人差異而作出歧視。為營造多元共融的工作環境，我們期望所有員工不論個人的差異，都能彼此欣賞、關懷和尊重。

為杜絕工作間發生歧視、騷擾或傷害，我們已制定《平等機會政策》。我們的人力資源政策遵守有關的政府法例、條例和規例。本行的《平等機會政策》原則載於《職員規則手冊》內，所有員工必須遵守。

本行致力提倡多元共融的工作環境，令員工感到自在並鼓勵他們充分發揮潛能。為達到這個目標並確保我們的原則和做法均符合法例要求、市場趨勢與業內最佳實踐，我們會定期檢討多元與共融政策，並在適當時予以修訂。

在2015年，我們推出僱員資源網絡小組計劃。此計劃鼓勵員工成立自發的獨立資源小組，在合乎本行價值觀、品牌形象和業務策略的原則下，締造多元與共融的工作環境。

每位員工都會接受有關多元與共融文化、平等機會和保障資料私隱的培訓，相關課程並納入新僱員入職課程之內。在2015年，我們提供了約30,842小時的培訓，講解在工作環境及營運過程所涉及與人權議題相關的政策和程序，提高員工的意識。

我們的企業文化亦大力支持多元與共融。本行的人力資源發展以性別多元為目標，適時跟進在性別多元方面的表現，並向管理層匯報，以確保本行僱員（包括高級職位僱員）的性別比例均衡。



我們的承擔

員工 > 職業健康及安全

關於本報告

行政總裁的話

我們的信念

我們的業務

我們的承擔

表現

企業管治

客戶

供應商

員工

- 提升表現
- 栽培員工
- 福利匯才
- 互動溝通
- 平等共融
- 重視職安
- 價值觀念
- 工作生活平衡
- 統計一覽

環保

社區貢獻

核實聲明

聯絡我們

我們對職業健康及安全（職安健）秉持高標準要求，鼓勵各級員工透過參與安全管理委員會、討論會和工作小組，建立職安健的政策和管理架構。

本行在2009年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認證的銀行。此管理系統旨在讓員工、承辦商和客戶在我們的業務過程中認識到有關的職業健康安全及控制措施，因而減低其危害風險，並由安全管理委員會（SMC）監督，成員包括高層管理人員代表，負責監察職安健計劃和提出建議。安全管理委員會轄下之安全管理委員會工作小組，則由中層管理人員代表組成，負責收集並反映員工的關注和意見，並由約300名員工組成的工作危害分析小組（JHA）提供支援。（參閱「職業健康及安全：人人有責」一表）。

我們提供一系列課堂及網上培訓課程，以提升員工的職安健知識。在新僱員入職課程中，亦已包括一項必修的職安健培訓課程。

我們安排不同工作地點和業務的員工，考取認可急救人員資格，以便在緊急醫療事故或意外發生時，可以迅速為同事和客戶提供支援。部分合資格急救人員並已接受培訓，可以操作安置在各行址物業內的自動體外除顫器。

我們已制定傳染病緊急應變計劃，載列各業務單位在嚴重傳染病發生時須注意的重要事項和應採取的措施。我們的內聯網亦為員工提供資訊，傳達個人衛生和健康習慣的重要性，與本行在嚴重傳染病爆發期間所採取的應變措施，確保繼續為大眾提供服務。



我們的承擔 >

關於本報告

行政總裁的話

我們的信念

我們的業務

我們的承擔

表現

企業管治

客戶

供應商

員工

- 提升表現
- 栽培員工
- 福利匯才
- 互動溝通
- 平等共融
- **重視職安**
- 價值觀念
- 工作生活平衡
- 統計一覽

環保

社區貢獻

核實聲明

聯絡我們

員工 > 職業健康及安全

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：

- 個人保護裝備
- 安全管理委員會的組織和運作
- 員工代表參與健康及安全檢查、安全審核和意外事故調查
- 職安健培訓和教育
- 投訴和舉報機制
- 安全工作環境的權利

關於本行整體的議題包括：

- 按照國際認可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和實踐程度應採取的措施

2015年職業健康及安全統計數字

損失工作日率[^]



工傷率[#]



缺勤率^{*}

1.82%

[^] 損失工作日率按每200,000工作小時(即每100名僱員每年50週，每週工作40個小時)的損失工作日數計算。

[#] 工傷率是按每200,000工作小時的工傷宗數計算。

^{*} 缺勤比率指因工傷及其他疾病的缺席日數佔全體僱員預定工作日總數的百分比。

我們的承擔 >

員工 > 業務原則及企業價值觀

關於本報告

行政總裁的話

我們的信念

我們的業務

我們的承擔

表現

企業管治

客戶

供應商

員工

- 提升表現
- 栽培員工
- 福利匯才
- 互動溝通
- 平等共融
- 重視職安
- **價值觀念**
- 工作生活平衡
- 統計一覽

環保

社區貢獻

核實聲明

聯絡我們

我們的業務原則和企業價值，要求員工在工作時秉持個人的最高誠信、遵守法律和條例的文字及精神。「勇於正直誠實行事」是我們的主要原則，每名員工均需勇於作出正確決定，不會違背道德標準和個人誠信，並在日常工作中貫徹「可靠、開放和連繫」之行事方式（參閱「勇於正直誠實行事」一表）。

勇於正直誠實行事

我們鼓勵員工秉持「勇於正直誠實行事」的核心價值，在日常工作中貫徹「可靠、開放和連繫」之行事方式。

可靠：堅守正道，做正確的事

- 堅持正道、恪守承諾、靈活應變、建立誠信
- 承擔個人責任、做事果斷、善用常識作判斷
- 激勵別人

開放：接納不同的想法和文化

- 以開誠佈公的態度溝通；擁抱挑戰，從錯誤中學習
- 細心聆聽、公道待人、包容、尊重不同觀點

連繫：與客戶、社區、監管機構和同事間互相聯繫

- 建立關係，保持對外的觸覺，主動與不同界別合作
- 關懷別人及他們的處境，體現尊重和支持，積極回應



我們的承擔 > 員工 > 平衡工作與生活

關於本報告

行政總裁的話

我們的信念

我們的業務

我們的承擔

表現

企業管治

客戶

供應商

員工

- 提升表現
- 栽培員工
- 福利匯才
- 互動溝通
- 平等共融
- 重視職安
- 價值觀念
- 工作生活平衡
- 統計一覽

環保

社區貢獻

核實聲明

聯絡我們



員工在工作與生活之間取得平衡，有助他們發揮最佳表現。我們透過彈性工作時間安排、領養子女假和義工假等，協助員工有效管理工作與生活。

除為女性員工提供產假之外，我們在2008年實施待產假計劃，使初為人父的員工可以在嬰兒出生後給予家庭更大支持。我們為懷孕員工提供達12周的有薪產假，以及為男性員工提供五天有薪待產假。我們亦為員工提供領養子女假，凡合法領養的男女員工，均可享有相關假期。

在2015年，共有168名女性員工和112名男性員工放取產假、待產假或領養子女假期。放取有關假期的員工的復工率接近100%，留任率則接近90%。

為鼓勵更多員工貢獻社群和體驗公民參與的滿足感，合資格的恒生員工每年可申請達兩個工作天的義工假期，以參與慈善活動。

我們在2015年為員工舉辦的各項康樂活動，共吸引約21,000名員工及親友參加，當中「恒」樂日有超過1,300名員工及親友參與

多項文化及藝術活動。其他活動包括六項「恒生團隊盃」運動比賽(保齡球、羽毛球、足球、籃球、乒乓球和高爾夫球)，以及一場以馬拉松為主題的講座以推廣健康生活方式，該講座吸引逾300名員工出席。年內，員工攜同家人與朋友參與超過280項由本行組織的康樂活動，逾4,200人參與工藝、文化節目與康體活動，如帶氧健身操、瑜伽、泰拳、遠足、蛋糕製作和中國書法等。



我們的承擔 >

關於本報告

行政總裁的話

我們的信念

我們的業務

我們的承擔

表現

企業管治

客戶

供應商

員工

- 提升表現
- 栽培員工
- 福利匯才
- 互動溝通
- 平等共融
- 重視職安
- 價值觀念
- 工作生活平衡

• 統計一覽

環保

社區貢獻

核實聲明

聯絡我們

員工 > 本行員工統計數字一覽

員工類別分佈（按性別劃分）

	恒生銀行及其他 [#]		恒生中國		合計	
	男性	女性	男性	女性	合計	百分比
全職長期員工	3,448	4,724	538	1,223	9,933	(97.9%)
全職合約員工	55	25	40	34	154	(1.5%)
兼職員工	5.12	30.93	-	-	36.05	(0.4%)
臨時員工	10	8	-	-	18	(0.2%)
合計	3,518.12	4,787.93	578	1,257	10,141.05	(100.0%)

職位分佈（按性別劃分）

	恒生銀行及其他 [#]		恒生中國		合計	
	男性	女性	男性	女性	合計	百分比
行政人員	842.59	856.22	155	250	2,103.81	(20.8%)
專職人員	1,719.70	2,108.27	214	526	4,567.97	(45.0%)
文職/非文職人員	955.83	1,823.44	209	481	3,469.27	(34.2%)
合計	3,518.12	4,787.93	578	1,257	10,141.05	(100.0%)

註：

* 所有人數以等同全職員工(FTE)計算

[#]「其他」包括澳門、海外業務和恒生銀行(中國)有限公司以外的內地業務員工(佔恒生集團總人數約0.7%)

我們的承擔 >

關於本報告

行政總裁的話

我們的信念

我們的業務

我們的承擔

表現

企業管治

客戶

供應商

員工

- 提升表現
- 栽培員工
- 福利匯才
- 互動溝通
- 平等共融
- 重視職安
- 價值觀念
- 工作生活平衡

• 統計一覽

環保

社區貢獻

核實聲明

聯絡我們

員工 > 本行員工統計數字一覽

平均年齡

	恒生銀行及其他 [#]	恒生中國	整體
行政人員(歲)	41	38	40
專職人員(歲)	36	33	35
文職/非文職人員(歲)	37	28	36
整體(歲)	37	32	37



平均服務年資

	恒生銀行及其他 [#]	恒生中國	整體
行政人員(年)	10	6	9
專職人員(年)	10	4	9
文職/非文職人員(年)	12	3	10
整體(年)	11	4	10

註：

[#]「其他」包括澳門、海外業務和恒生銀行(中國)有限公司以外的內地業務員工(佔恒生集團總人數約0.7%)

我們的承擔 >

關於本報告

行政總裁的話

我們的信念

我們的業務

我們的承擔

表現

企業管治

客戶

供應商

員工

- 提升表現
- 栽培員工
- 福利匯才
- 互動溝通
- 平等共融
- 重視職安
- 價值觀念
- 工作生活平衡
- **統計一覽**

環保

社區貢獻

核實聲明

聯絡我們

員工 > 本行員工統計數字一覽

新聘僱員人數(按年齡組別和性別劃分)

	恒生銀行及其他 [#]		恒生中國		合計	
	男性	女性	男性	女性	合計	(%)
30歲以下	623.8	678.95	106	214	1,622.75	(72.0%)
30至39歲	168	191.89	28	64	451.89	(20.0%)
40至49歲	48	41.81	4	3	96.81	(4.3%)
50至59歲	34.52	17.93	1	-	53.45	(2.4%)
60歲或以上	24.1	4.8	-	-	28.9	(1.3%)
合計	898.42	935.38	139	281	2,253.8	(100.0%)

員工自然流失人數(按年齡組別和性別劃分)

	恒生銀行及其他 [#]				恒生中國				合計			
	男性		女性		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 [^]	人數	流失率 [^]	人數	流失率 [^]
30歲以下	452.13	5.7%	454.64	5.7%	67	3.6%	155	8.3%	519.13	5.3%	609.64	6.2%
30至39歲	147.5	1.8%	183.05	2.3%	45	2.4%	100	5.4%	192.5	1.9%	283.05	2.8%
40至49歲	51	0.6%	106.56	1.3%	5	0.3%	8	0.4%	56	0.5%	114.56	1.2%
50至59歲	35.08	0.5%	45.3	0.6%	-	-	2	0.1%	35.08	0.4%	47.3	0.5%
60歲或以上	49.75	0.6%	33.8	0.5%	-	-	-	-	49.75	0.5%	33.8	0.4%
合計	735.46	9.2%	823.35	10.4%	117	6.3%	265	14.2%	852.46	8.6%	1,088.35	11.1%
總計	1,558.81 (19.6%)				382 (20.5%)				1,940.81 (19.7%)			

註：

* 所有人數以等同全職員工(FTE)計算

[#]「其他」包括澳門、海外業務和恒生銀行(中國)有限公司以外的內地業務員工(佔恒生集團總人數約0.7%)

[^]流失率按實際員工人數計算

我們的承擔 >

關於本報告

行政總裁的話

我們的信念

我們的業務

我們的承擔

表現

企業管治

客戶

供應商

員工

環保

- 綠化營運
- 提倡環保

社區貢獻

核實聲明

聯絡我們

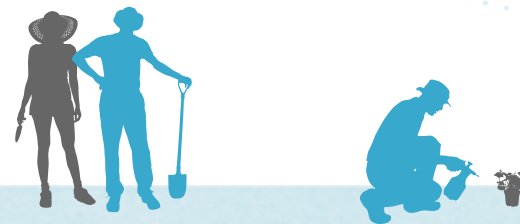
環保

地球環境和天然資源的健康保育，對全人類有根本影響，故此保護環境是不容忽視的共同責任。我們致力提升環保表現，加強持份者的環保意識，並積極應對全球關注的重大環保議題。

我們以具體行動在業務中減少耗用能源和天然資源、減少廢料，並盡可能使用環保產品和經認證的物料。我們透過服務、政策和社區參與項目，鼓勵客戶和供應商也實踐類似的環保措施。

本行鼓勵員工擔任環保大使，並透過義工活動提高他們對綠色議題的關注。

我們亦顧及員工公幹政策對環境的影響，例如盡量使用電話會議等方法，減少不必要的公幹。



我們的承擔 >

環保 > 綠化營運

關於本報告

行政總裁的話

我們的信念

我們的業務

我們的承擔

表現

企業管治

客戶

供應商

員工

環保

• 綠化營運

• 提倡環保

社區貢獻

核實聲明

聯絡我們



恒生總行大廈率先於2005年取得國際認可的ISO 14001環境管理系統認證，領先本地銀行。在2011年，我們更成為香港首間所有辦公室和分行均取得此項認證的本地銀行。

本行於2003年制定環保政策，並成立環境管理委員會，密切監測本行的環境管理系統，以確保能持續符合ISO 14001標準。委員會亦負責確保本行的環境管理系統與業務策略互相配合，達致不斷改善本行環保表現的目標。

我們設立年度環保目標，旨在減少本行業務對環境帶來的負面影響，並參與各項有利保護環境的活動。

我們於新近裝修完成的「恒生113」辦公大樓安裝冷却天花系統和空氣清新系統，較傳統冷氣系統每年可節省約25%能源。辦公室照明系統亦使用耗電量低的發光二極體(LED)，其照明功率密度約為政府最新能源效益守則最高許可值之55%。

我們於新近裝修完成的「恒生113」辦公大樓安裝冷却天花系統和空氣清新系統，較傳統冷氣系統每年可

節省約

↓ 25% 能源。

我們的承擔 >

環保 > 綠化營運

關於本報告

行政總裁的話

我們的信念

我們的業務

我們的承擔

表現

企業管治

客戶

供應商

員工

環保

• 綠化營運

• 提倡環保

社區貢獻

核實聲明

聯絡我們

本行於2015年實施的其他能源管理改善措施，包括於指定分行引入更符合能源效益的冷氣系統、於部分恒生投資之物業大廈的公共空間引入動作感應照明裝置，令與照明有關之能源消耗減少達70%，以及於恒生青山道大廈裝設無油製冷式冷氣系統，令該大廈全年節省25%用電。

我們於中電「環保節能機構」嘉許計劃2015中，獲得齊心節能大獎和「銀行/辦公室」界別銀獎。

本行為e-Banking客戶提供電子月結單和電子投資通知書服務選擇，取代郵寄結單及通知書。至2015年底，使用電子月結單服務的客戶約為170萬名，而使用電子投資通知書服務之客戶則逾15萬名，每年合共節省超過4,800萬張紙。至2015年底，本行的信用卡客戶有32%選擇收取電子信用卡月結單以取代紙張印本，透過網上渠道申請信用卡及個人貸款的客戶則分別佔39%及94%。

我們特別為本地大學和大專院校全日制學生設計Green Banking綜合戶口，提供一系列環保理財產品，以鼓勵他們實踐環保。

至2015年底，使用電子月結單服務的客戶約為170萬名，而使用電子投資通知書服務之客戶則逾15萬名，每年合共節省超過

 4,800萬張紙。

我們的融資政策和業務營運，反映我們致力維持生態平衡和支持保護生物多樣性的理念。自2003年起，我們停止在本行舉辦的宴會以魚翅入饌，其後更擴展至停止食用瀕危珊瑚魚，並由2011年起，於本行宴會廳引入由世界自然基金會香港分會認可的環保海鮮菜單。

透過各種培訓計劃和內部實踐活動，我們鼓勵員工成為其同事、家人和朋友的環保大使，提高大家的環保意識。

我們密切監察本行溫室氣體排放（參閱「環保表現」一表），並緊貼與環境監管有關的發展，其足以直接或間接影響我們的業務。本行繼續參與「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。

我們的承擔 >

環保 > 綠化營運

關於本報告

行政總裁的話

我們的信念

我們的業務

我們的承擔

表現

企業管治

客戶

供應商

員工

環保

• 綠化營運

• 提倡環保

社區貢獻

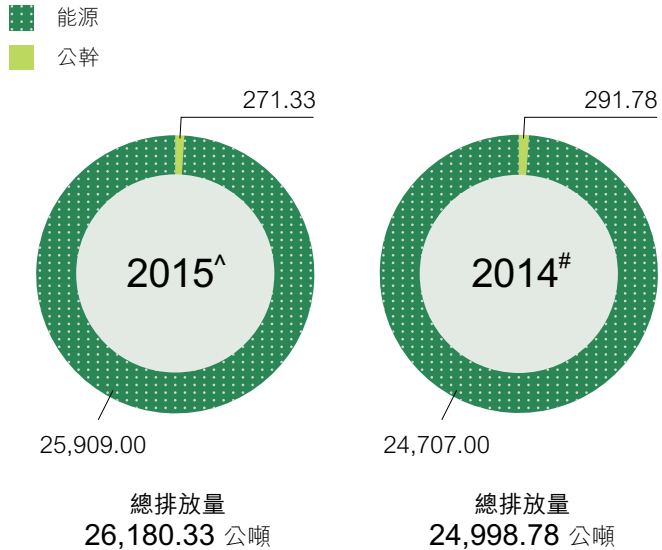
核實聲明

聯絡我們

環保表現

CO₂ 二氧化碳排放量

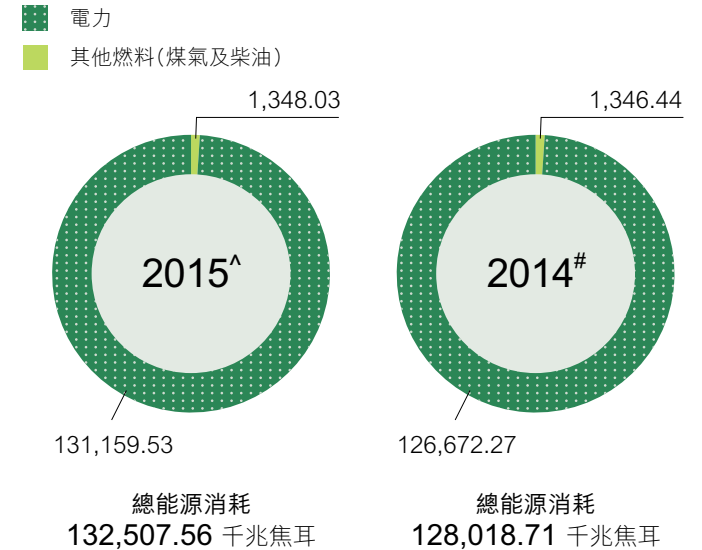
二氧化碳總排放量(公噸)



	單位	2015 [^]	2014 [#]
每名全職僱員	公噸/全職僱員	3.20	3.12
平均二氧化碳總排放量			
- 能源	公噸/全職僱員	3.17	3.08
- 公幹	公噸/全職僱員	0.03	0.04
每平方呎二氧化碳排放量	公噸/平方呎	0.02	0.02

能源消耗

總能源消耗(千兆焦耳)



	單位	2015 [^]	2014 [#]
每名全職僱員	千兆焦耳/全職僱員	16.20	15.97
平均總能源消耗			
每平方呎總能源消耗	千兆焦耳/平方呎	0.09	0.09

數據準確至兩個小數位。

全職僱員以等同全職員工(Full-time equivalent)的數目計算，於2015年9月30日及2014年9月30日，該數字分別為8,182及8,016。

[^] 由2014年10月1日至2015年9月30日 [#] 由2013年10月1日至2014年9月30日

我們的承擔 >

環保 > 綠化營運

關於本報告

行政總裁的話

我們的信念

我們的業務

我們的承擔

表現

企業管治

客戶

供應商

員工

環保

• 綠化營運

• 提倡環保

社區貢獻

核實聲明

聯絡我們

環保表現



耗水量

總耗水量(千立方米)



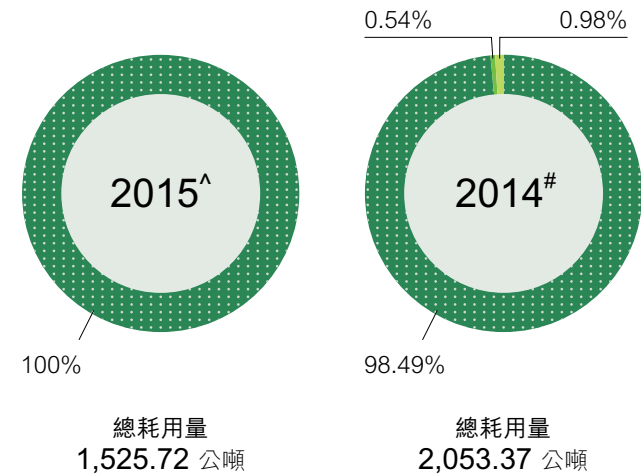
	單位	2015 [^]	2014 [#]
每名全職僱員總耗水量	千立方米/全職僱員	8.18	8.54



紙張耗用量

紙張總耗用量+(公噸)

- 符合規定
- 因獲豁免而符合規定
- 不符合規定



數據準確至兩個小數位。

全職僱員以等同全職員工(Full-time equivalent)的數目計算，於2015年9月30日及2014年9月30日，該數字分別為8,182及8,016。

[^] 由2014年10月1日至2015年9月30日 [#] 由2013年10月1日至2014年9月30日

+ 紙張

- 符合規定的紙張：獲滙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。
- 因獲豁免而符合規定的紙張：購置前已經獲得採購總監授權豁免有關認證並已納入滙豐集團指引系統內的紙張。
- 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，且未獲滙豐集團認可的計劃所認證。

我們的承擔 >

環保 > 綠化營運

關於本報告

行政總裁的話

我們的信念

我們的業務

我們的承擔

表現

企業管治

客戶

供應商

員工

環保

• 綠化營運

• 提倡環保

社區貢獻

核實聲明

聯絡我們

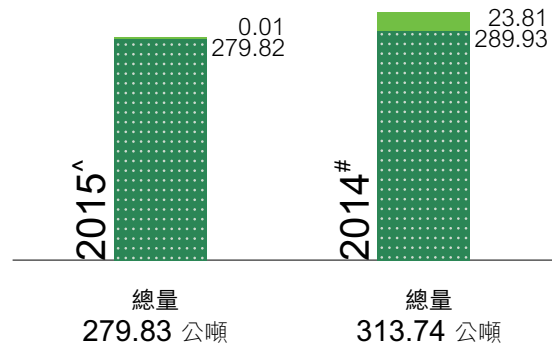
環保表現



棄置於堆填區廢物

棄置於堆填區廢物總量 (公噸)

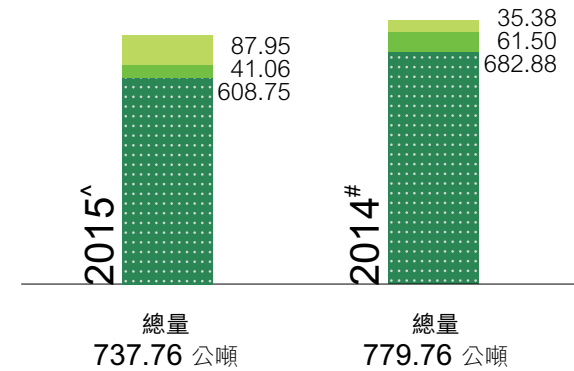
- 一般辦公室廢物
- 資訊技術設備及電子用品



回收廢料循環再造

回收廢料循環再造總量 (公噸)

- 一般辦公室廢物
- 資訊技術設備及電子用品
- 其他廢物



	單位	2015 [^]	2014 [#]
每名全職僱員棄置廢物總量	公噸/全職僱員	0.03	0.04

數據準確至兩個小數位。

全職僱員以等同全職員工 (Full-time equivalent) 的數目計算，於2015年9月30日及2014年9月30日，該數字分別為8,182及8,016。

[^] 由2014年10月1日至2015年9月30日

[#] 由2013年10月1日至2014年9月30日

我們的承擔 >

環保 > 提倡環保

關於本報告

行政總裁的話

我們的信念

我們的業務

我們的承擔

表現

企業管治

客戶

供應商

員工

環保

• 綠化營運

• 提倡環保

社區貢獻

核實聲明

聯絡我們



我很高興可以參與『恒生雲南沼氣能源計劃』的義工旅程，不僅能夠幫助當地村民，更令我
我可以學習新知識和擴闊眼界。

施嘉姮
商業銀行、恒生義工

恒生是香港最大的上市公司之一，我們樂於提倡改善環境，並以身作則，持續改善我們業務運作的環保表現。此外，我們透過投資和融資政策，以及對外界項目的支持，鼓勵員工、客戶和社會大眾採取廣闊和更深入的角度，探討保護天然資源和保育地球環境健康的重要性。

本行自2007年起與長春社合作推行「恒生雲南沼氣能源計劃」，至今已在雲南的偏遠

地區興建4,600個沼氣設施，包括於2015年增建的800個沼氣設施，為接近18,000名農村村民提供免費、潔淨和穩定的能源，每年減少超過48,000公噸二氧化碳排放，提升村民的生活質素。

我們鼓勵員工擔任環保大使，透過義工活動提高他們對綠色議題的關注。恒生以企業會員身份支持本地非政府組織和環保團體的各種活動，例如支持由香港地球之友舉辦的

「知慳惜電」節能比賽，向參賽學校借出智能電錶監察系統，用於課堂內的節能教育。我們的員工亦參與各項環保相關的籌款活動，如綠色力量環島行、世界自然基金會香港分會的「步走大自然」等。

自1999年至今，我們已在香港與內地共種植約93,000株樹木。

我們的承擔 >

社區貢獻

關於本報告

行政總裁的話

我們的信念

我們的業務

我們的承擔

表現

企業管治

客戶

供應商

員工

環保

社區貢獻

- 青年發展
- 推廣藝術
- 支持體育
- 回饋社會

核實聲明

聯絡我們



恒生履行良好企業公民責任，致力為我們的社區締造更光明的未來。我們促進社會向上流動、提倡多元、共融與公民責任，同時積極參與各種項目，令年輕人得到激勵、啟發，並更加關心社會。我們的目標是透過足以改變生命的體驗，為社會帶來正能量，推動社會發展。

我們的企業責任委員會負責制定本行的企業責任策略和實踐、監察參與的社區活動，以及評估參與社區項目的建議。委員會主席由本行副董事長兼行政總裁出任，成員包括各個職能及業務單位的高級行政人員。

我們相信建立深厚的人際關係，有助帶動

長遠正面的轉變，我們的高級管理人員和員工獻出時間參與各種義務工作，包括從高層次參與社區發展項目並提供建議，以至參加各慈善團體的服務及其他善舉。我們與本地各大非政府組織及其他機構建立長期的夥伴關係，致力促進社會福祉，創造更美好的明天。

我們的承擔 > 社區貢獻 > 啟迪青年展潛能

關於本報告

行政總裁的話

我們的信念

我們的業務

我們的承擔

表現

企業管治

客戶

供應商

員工

環保

社區貢獻

• 青年發展

- 推廣藝術
- 支持體育
- 回饋社會

核實聲明

聯絡我們

恒生的企業可持續發展項目，重點是啟發年輕人和鼓勵他們發揮潛能。年輕一代的抱負、創意和對社會的歸屬感，是我們社會未來發展的關鍵。

我們尤其關注弱勢社群的福祉，透過與社區夥伴合作，我們為年輕人提供各種探索自身興趣以及發揮天賦和技能的機會，讓他們藉着正面的社交體驗，建立自信和培養公民責任感。

恒生支持香港青年協會與香港話劇團合辦的「恒生青少年舞台」，讓學生建立自信與團隊精神，並認識表演藝術行業的運作。

在此計劃下，40名中小學生通過公開招募，獲選演出原創音樂劇《時光倒流香港地》。他們參與為期四個月的戲劇專業培訓，涵蓋表演、唱歌和舞蹈，並進行兩場公開演出，招待近2,000名觀眾。



我們的承擔 > 社區貢獻 > 啟迪青年展潛能

關於本報告

行政總裁的話

我們的信念

我們的業務

我們的承擔

表現

企業管治

客戶

供應商

員工

環保

社區貢獻

• 青年發展

- 推廣藝術
- 支持體育
- 回饋社會

核實聲明

聯絡我們

啟迪青年 探索潛能



參與藝術活動不但可讓年輕人表達自我和啟發新意念，更是建立自信、學習專注和堅持的寶貴經歷。恒生全力支持「恒生青少年舞台」，讓9至15歲的青少年經過遴選和

為期四個月的密集排練，公演兩場音樂劇。參加者藉創意表演，以堅持、熱情和毅力實踐抱負，從而建立自信，應付未來的人生挑戰。

參演專為「恒生青少年舞台」而原創的音樂劇《時光倒流香港地》，為就讀九龍工業學校中三的王子建同學，帶來首次踏上舞台的經驗。

對子建而言，今次經驗尤其特別，因為最初他並未獲選為演員之一。子建並無歌唱或舞蹈經驗，而兩者都是音樂劇的主要元素。然而，他對舞台表演充滿熱情，決心克服挑戰，努力練習；最後得到回報，獲導演挑選他飾演「家明」一角。子建的無窮熱誠、積極態度和堅持亦令劇中其他演員為之振奮。

『恒生青少年舞台』讓參與表演的青年人，透過團隊合作，發揮自己才華、增強自信心，互相學習；亦觸發不同年代的觀眾和表演者，重新思考和認識香港一直以來從挑戰中不斷發展和成長的自強不息精神。

張建宗

勞工及福利局局長



我們的承擔 >

社區貢獻 > 啟迪青年展潛能

關於本報告

行政總裁的話

我們的信念

我們的業務

我們的承擔

表現

企業管治

客戶

供應商

員工

環保

社區貢獻

• 青年發展

- 推廣藝術
- 支持體育
- 回饋社會

核實聲明

聯絡我們

我們與香港家庭福利會合辦「恒生一家福青少年調解計劃」，鼓勵年輕人以正面態度解決與家人和朋輩之間的紛爭。我們將於2017年年底培訓額外700名「朋輩調解員」，屆時，由2014/15年起完成訓練的「朋輩調解員」將達1,000名。此外，在2015至2017年期間，將有約240名小學教師完成基礎調解訓練。

助青年創新天

由香港善導會與恒生合辦的「恒生青年創業計劃」，為年輕更生人士或邊緣青年提供創業準備的支援，協助他們把創業抱負和意念轉化為實際可行的計劃，為自己開創新的未來。計劃自2014年中起推行，為參加者提供技巧訓練、創業資助和營運計劃建議，至今已有超過200名青年受惠。其中10名創業青年更獲得「起動資金」和有助實踐其營商夢想的專業指導。多位恒生的行政人員曾先後擔任計劃的客席講者和評判，並與參加者分享實務營商經驗。

恒生亦與香港青年協會合辦「恒生青年就業導航GPS計劃」，是全港首個為學業成績稍遜的中學生引入「休學年」(Gap Year)概念的嶄新青年發展計劃。計劃自2014年起推行，至今約有60名學生休學一年，按自己的興趣和能力，參與不同行業的工作實習，汲取寶貴的經驗。計劃亦包括由本行的招聘團隊同事義務為參加學生進行模擬面試，為他們提供練習個人表達技巧的機會，建立自信，為日後真實的應徵工作做好準備。

在2015年，約有200名中四學生參與我們與香港社會服務聯會合辦的「恒生—社聯青年職業探索計劃」，藉着探索本港四個特選行業，協助他們將來選擇職業路向時能作出更明智的選擇。計劃自2013年推行至今，已惠及550名學生。

恒生多年來支持「明報校園記者計劃」、 「恒生銀行之協助警方撲滅青少年罪行比賽」和「恒生青年領袖教室」，旨在提升年輕一代的生活技能、建立正確的社會價值觀，並擴闊國際視野。

自1995年起，我們撥出超過港幣6,500萬元支持各項獎學金計劃，至今共有逾2,300名本地和內地大學生受惠。



我們的承擔 > 社區貢獻 > 啟迪青年展潛能

關於本報告

行政總裁的話

我們的信念

我們的業務

我們的承擔

表現

企業管治

客戶

供應商

員工

環保

社區貢獻

• 青年發展

- 推廣藝術
- 支持體育
- 回饋社會

核實聲明

聯絡我們

改變生活 創造可能



恒生的可持續發展項目以支持弱勢社群和邊緣青年為重點，透過提供足以改變生活的機會，推動社會長遠發展。我們支持的「恒生青年創業計劃」是其中一例，該計劃旨在提升社會流動性、加深青少年的公民責任意識，和宣揚多元社會的價值觀。我們

25歲的徐子謙憑藉參加「恒生青年創業計劃」(計劃)，扭轉人生逆境。

子謙在2008年金融海嘯期間虧蝕大部分積蓄，為逃避現實而吸毒成癮，後來因為販毒罪成被判囚。

子謙離開戒毒所後重投社會，希望靠自己對流動電話和電子產品的興趣創業，遂參加了2014/15年度的計劃。他憑着出色的創業申請建議，成為獲批計劃「起動資金」的10位創業青年之一。

子謙分享道：「我原本對自己裝配智能電話的技術非常有信心，不過評判的意見令我意識到需要考慮安全問題，以及一個更全面和深思熟慮的計劃，才可將意念化為可行生意。計劃令我獲益良多。」

子謙利用「起動資金」於2015年下旬成立自己的公司，以具競爭力的價格出售由本地裝配的智能電話，更提供售後與保養服務。子謙設計的智能電話產品已獲發認證，並正向本港多家零售商店宣傳推廣。



致力培育通才，鼓勵年輕人培養興趣、發揮潛能，建立能貢獻社會的信念，以及未來領袖所具備的價值觀和素養。

不少青少年因一時衝動而犯錯，更被人標籤，失去自信心。但其實這些年輕人都有無限的創意，只要能給予機會及支援，透過實踐過程中的所見所聞，累積經驗，亦可實現創業理想。

李瀚良法官
香港善導會執行委員會主席



我們的承擔 > 社區貢獻 > 藉文化活動促進溝通

關於本報告

行政總裁的話

我們的信念

我們的業務

我們的承擔

表現

企業管治

客戶

供應商

員工

環保

社區貢獻

- 青年發展
- 推廣藝術
- 支持體育
- 回饋社會

核實聲明

聯絡我們

我們致力為年輕人提供更多接觸文化藝術的機會，藉此啟迪創意、建立正確價值觀，並促進具建設性的討論。文化體驗的交流，有助年輕人建立自信，增進他們對社會發展的了解。

在2015年，我們與饒宗頤文化館合辦「恒生—饒宗頤文化館歷史文化獎勵計劃」，為約3,000名來自近100間中學的學生，舉辦包括

歷史照片展覽導賞及一系列文化與歷史探索活動，增進他們對香港發展的認識與對本土文化的欣賞。

恒生與香港話劇團合作，為逾800名中學生提供兩場學生專場，令他們藉欣賞話劇《緣移戲劇班》反思人生。另外亦為學生開辦四個戲劇工作坊，令學生了解基本戲劇知識和舞台表演技巧。

此外，我們支持香港藝術節和香港管弦樂團，推出學生票捐助計劃，資助學生欣賞各類表演，於2015年惠及超過25,000名學生。



我們的承擔 > 社區貢獻 > 藉體育運動凝聚社區

關於本報告

行政總裁的話

我們的信念

我們的業務

我們的承擔

表現

企業管治

客戶

供應商

員工

環保

社區貢獻

- 青年發展
- 推廣藝術
- 支持體育
- 回饋社會

核實聲明

聯絡我們

在過去25年，恒生致力推廣香港的乒乓球發展，鼓勵大眾參與有益身心的活動；而本地運動員在比賽中取得佳績，亦令市民引以自豪，有助提升社區的凝聚力。

我們夥拍香港乒乓總會於2001年成立「恒生乒乓球學院」，培育具潛質的新秀成為體壇的明日之星。在地區和國際賽事獲得佳績的畢業學員，成為年輕人的榜樣，啟發

他們追求目標及鍥而不捨的精神。學院自成立至今，已舉辦約5,300項活動，惠及超過290,000名參加者。



我們的承擔 > 社區貢獻 > 藉體育運動凝聚社區

關於本報告

行政總裁的話

我們的信念

我們的業務

我們的承擔

表現

企業管治

客戶

供應商

員工

環保

社區貢獻

- 青年發展
- 推廣藝術
- 支持體育
- 回饋社會

核實聲明

聯絡我們

支持體育 成果豐茂

我們與香港乒乓總會的合作至今長達25年，一直鼓勵大眾藉體育活動建立健康生活和凝聚社會。「恒生乒乓球學院」畢業學員如李皓晴、黃鎮廷和杜凱琹現已有機會與國際頂尖球手較量，為香港爭光，並啟發

他人追尋理想。自1991年起，我們透過各項社區活動，投放超過港幣3,850萬元，推動本地乒乓球發展。我們在2016至2018年，將額外提供港幣1,020萬元以支持「恒生乒乓球學院」。



姓名：黃鎮廷

年齡：25

香港乒乓球壇之星黃鎮廷，與同樣畢業於「恒生乒乓球學院」的杜凱琹攜手在2015年奪得世界乒乓球錦標賽混合雙打銅牌。

現年25歲的黃鎮廷目前世界排名第八（截至2016年5月），於9歲才開始正式接受乒乓球訓練，起步比許多乒乓球運動員較遲。

雖然黃鎮廷獲得栽培及發揮天賦的機會並入選恒生精英隊，但他今天出色的體育成就並非一條坦途。被譽為明日之星的黃鎮廷於18歲時成為香港隊成員，他坦言自己由於較遲起步，難以適應全職運動員生活。不過他憑自己的毅力，並在家人與教練的支持下，克服障礙，終於在國際體壇創出佳績。

為回饋學院對他的栽培和支持，黃鎮廷定期參與學院的示範賽，藉此鼓勵和啟發具潛質的年輕球手。



這些乒乓球運動員代表香港在國際比賽中取得佳績。學院透過有系統的訓練，幫助球員更趨成熟，他們的成就很大程度有賴學院的努力。我們會繼續在社區推廣乒乓球運動，令香港乒乓球隊的水平可以不斷提升。

余國樑
香港乒乓總會主席

我們的承擔 >

社區貢獻 > 提倡服務文化

關於本報告

行政總裁的話

我們的信念

我們的業務

我們的承擔

表現

企業管治

客戶

供應商

員工

環保

社區貢獻

- 青年發展
- 推廣藝術
- 支持體育
- 回饋社會

核實聲明

聯絡我們

恒生致力改善社區，積極促進社會福祉，推動共融、關愛和關心社會的文化，亦同時為我們帶來新客戶、新員工和更多業務的機會，支持我們的可持續發展。

我們鼓勵員工參與義務工作，藉此宣揚服務他人、回饋社區的理念。恒生在2015年舉辦

約120項義工活動，當中以服務弱勢兒童、長者和推動環保教育為主。

自2011年起，恒生義工與家屬共獻出約110,000小時，支持香港各項慈善活動。



我們的承擔 > 社區貢獻 > 提倡服務文化

關於本報告

行政總裁的話

我們的信念

我們的業務

我們的承擔

表現

企業管治

客戶

供應商

員工

環保

社區貢獻

- 青年發展
- 推廣藝術
- 支持體育
- 回饋社會

核實聲明

聯絡我們

義工活動 惠澤社群



Hang Seng
Volunteer Team
恒生義工隊

姓名： 潘倩玲

我們致力建設一個更美好的社會，藉着義務工作回饋社會、增進彼此了解，並建立員工團隊精神。在2015年，恒生與香港基督教女青年會展開新的合作項目，由本行員工聯同

少數族裔青少年，透過家訪、保齡球日及製作傳統菜式等活動，服務有需要的長者，藉此促進不同社群的了解，締造一個多元、共融的社會。

參與義務工作令我有機會認識和欣賞不同文化，加深我對社會共融的了解。

來自營運支援部的潘倩玲與香港少數族裔兒童相處，一起炮製傳統菜式。她認為這經驗令她對其他文化有更深入的认识。



恒生亦與其他關心社會的非政府組織和機構緊密合作，致力服務社群。

我們與香港公益金是長期合作夥伴，歷年共籌得善款超過港幣7,100萬元，其中逾港幣2,100萬元乃本行自1994年起，由每年一度的「公益金便服日」所籌得。

本行支持「恒生一再生會十大再生勇士選舉」，讓再生勇士以自身的經歷和體會，與公眾分享如何以正面、樂觀的心態，克服長期疾病的種種挑戰，藉此宣揚積極自強的人生觀。

本行推出e-Donation網上捐款服務，方便客戶慈善捐獻。自2001年12月以來，透過此途徑募集的捐款合共超過港幣3,000萬元。

核實聲明



GRI 索引表

關於本報告

行政總裁的話

我們的信念

我們的業務

我們的承擔

核實聲明

GRI 索引表

核實聲明

聯絡我們

GRI G4
指標

港交所ESG
報告指引

全球報告倡議組織一般標準披露

參考

策略及分析

G4-1		機構最高決策者的聲明	行政總裁的話
G4-2		描述主要影響、風險及機遇	我們的信念

組織概況

G4-3		機構名稱	關於本報告
G4-4		主要品牌、產品與服務	我們的業務
G4-5		機構總部所在位置	我們的業務
G4-6		機構營運所在的國家數量及國家名(包括主要營運所在國或與可持續發展議題有關的所在國)	我們的業務
G4-7		所有權的性質及法律形式	我們的業務
G4-8		提供服務的市場(包括地域分佈、所服務的行業、客戶和受益人的類別)	我們的業務
G4-9		機構規模	我們的業務
G4-10	KPI A1.1	按性別以員工類別、僱傭合約及地區劃分的僱員總人數	我們的承擔 > 員工 > 本行員工統計數字一覽
G4-11		集體談判協議所涵蓋的僱員人數的百分比	2015年此項百分比為零。本行尊重員工組織及加入工會的權利，並以專業態度，根據滙豐集團制定的人力資源部門指示手冊，與合法的員工代表組織磋商。
G4-12	GD C1	機構的供應鏈	我們的承擔 > 供應商
G4-13		報告期內機構規模、架構、所有權或其供應鏈的任何重大轉變	於2015年並無重大轉變

核實聲明



GRI 索引表

關於本報告

行政總裁的話

我們的信念

我們的業務

我們的承擔

核實聲明

GRI 索引表

核實聲明

聯絡我們

GRI G4 指標	港交所ESG 報告指引	全球報告倡議組織一般標準披露	參考
G4-14		機構有否訂定預警方案或原則	2015年年報：企業管治報告 (第96-117頁) 我們的承擔 > 企業管治 > 風險管理
G4-15		經機構參與或支持由外界發起的經濟、環境與社會約章、原則或其他倡議	行政總裁的話；我們的信念；我們的承擔 > 企業管治 > 負責任的銀行服務；員工 > 職業健康與安全；環保
G4-16		具會員資格的組織	2015年年報：董事及高層管理人員簡介 (第118-129頁)
識別重要議題與邊界			
G4-17		機構綜合財務報表中所包括的實體	2015年年報
G4-18		界定報告內容和考量範圍的流程，闡釋機構如何應用「界定報告內容的原則」	關於本報告；我們的信念 > 重要議題評估
G4-19		在界定報告內容過程中所識別出的重要議題	我們的信念 > 重要議題評估
G4-20		機構內部的考量範圍	關於本報告；我們的信念 > 重要議題評估
G4-21		機構外部的考量範圍	關於本報告；我們的信念 > 重要議題評估
G4-22		重訂先前報告內資料的影響及原因	不適用
G4-23		與先前報告涵蓋期間相比，在範疇與考量範圍上的顯著轉變	沒有重大轉變

核實聲明



GRI 索引表

關於本報告

行政總裁的話

我們的信念

我們的業務

我們的承擔

核實聲明

GRI 索引表

核實聲明

聯絡我們

GRI G4
指標

港交所ESG
報告指引

全球報告倡議組織一般標準披露

參考

持份者的參與

G4-24		機構所涉及的持份者	我們的信念 > 持份者參與
G4-25		就所涉及的持份者，說明識別與選擇的方法	我們的信念 > 持份者參與
G4-26		持份者參與的方式	我們的信念 > 持份者參與； 我們的承擔 > 員工 > 員工投入與溝通
G4-27		經由持份者議合所提出之關鍵議題與關注事項，以及機構如何回應有關事宜（包括透過報告）	行政總裁的話；我們的信念 > 重要議題 評估；持份者參與

報告書基本資料

G4-28		報告涵蓋期	關於本報告
G4-29		上一份報告的涵蓋期	關於本報告
G4-30		報告周期	關於本報告
G4-31		可回答報告或其內容問題的聯絡人	聯絡我們 > 意見問卷
G4-32		機構選擇的GRI「符合」方式、內容索引及外聘核實報告	關於本報告；核實聲明
G4-33		機構為報告尋求外界核實的政策及目前的做法	關於本報告；核實聲明

管治

G4-34		管治架構，包括最高管治委員會的組成。負責經濟、環境及社會影響的決策委員會	2015年年報：企業管治報告 (第96-117頁) 我們的承擔 > 企業管治 > 架構
-------	--	--------------------------------------	---

核實聲明



GRI 索引表

關於本報告

行政總裁的話

我們的信念

我們的業務

我們的承擔

核實聲明

GRI 索引表

核實聲明

聯絡我們

GRI G4 指標	港交所ESG 報告指引	全球報告倡議組織一般標準披露	參考
G4-37		持份者與最高管治團隊在經濟、環境和社會議題上磋商的流程	2015年年報：與本行股東之溝通 (第110-111頁)； 員工之投入感(第115頁) 我們的信念 > 持份者的參與； 我們的承擔 > 員工 > 員工投入與溝通
G4-38		最高管治團隊及其委員會的組成	2015年年報：企業管治報告 (第96-105頁)；董事及高層管理人員簡介(第118-125頁) 我們的承擔 > 企業管治；員工 > 職業健康與安全；環保；社區貢獻
G4-39		闡明最高管治團隊的主席是否兼任行政職位	我們的承擔 > 企業管治
G4-40		最高管治團隊及其委員會之提名與遴選過程，以及最高管治團隊成員提名和遴選的準則	2015年年報：董事會成員(第97頁)；委任及重選董事(第99頁) 我們的承擔 > 企業管治
G4-41		確保最高管治團隊避免及管理利益衝突之程序	2015年年報：董事會會議程序 (第98-99頁) 我們的承擔 > 企業管治

核實聲明



GRI 索引表

關於本報告

行政總裁的話

我們的信念

我們的業務

我們的承擔

核實聲明

GRI 索引表

核實聲明

聯絡我們

GRI G4 指標	港交所ESG 報告指引	全球報告倡議組織一般標準披露	參考
G4-44		評估最高管治團隊在經濟、環境和社會議題表現的程序，及所採取的行動	2015年年報：企業管治報告 (第96-110頁) 我們的承擔 > 員工 > 職業健康與安全；環保；社區貢獻
G4-45		監督最高管治團隊對識別及管理有關經濟、環境，以及社會表現成效的程序，包括有否與持份者磋商	2015年年報：企業管治報告 (第96-114頁) 我們的信念；我們的承擔 > 企業管治；員工 > 職業健康與安全；環保；社區貢獻
G4-47		最高管治團隊檢視有關經濟、環境和社會影響、風險與機遇之頻密程度	2015年年報：企業管治報告 (第96-114頁) 我們的信念；我們的承擔 > 企業管治；員工 > 職業健康與安全；環保；社區貢獻 環境管理委員會每季開會一次，審視本行的環保表現。 安全管理委員會每年召開兩次會議，監察本行的職安健的工作及提出建議。 企業責任委員會每年召開三次會議。獲批的社區投資項目會於執行委員會及董事會上報告。

核實聲明



GRI 索引表

關於本報告

行政總裁的話

我們的信念

我們的業務

我們的承擔

核實聲明

GRI 索引表

核實聲明

聯絡我們

GRI G4 指標	港交所ESG 報告指引	全球報告倡議組織一般標準披露	參考
G4-49		與最高管治團隊溝通重要議題的程序	2015年年報：與本行股東之溝通 (第110-111頁)； 員工之投入感(第115頁) 我們的信念 > 持份者的參與； 我們的承擔 > 員工 > 員工投入與溝通 重要關鍵的議題分別由環境管理委員會、健康及安全委員會、與企業責任委員會作討論。
G4-51		最高管治團隊和高層管理人員的薪酬政策，及其薪酬政策如何與經濟、環境和社會目標的績效標準相關聯	2015年年報：董事、高層管理人員及主要人員之薪酬(第106-107頁)
倫理與誠信			
G4-56		機構之價值觀、原則、標準和行為規範，如操守準則及道德標準	行政總裁的話；我們的信念； 我們的承擔 > 企業管治；客戶； 供應商；員工；環保；社區貢獻

核實聲明



GRI 索引表

關於本報告

行政總裁的話

我們的信念

我們的業務

我們的承擔

核實聲明

GRI 索引表

核實聲明

聯絡我們

GRI G4
指標

港交所ESG
報告指引

全球報告倡議組織特定標準披露(金融服務界)

參考

經濟

G4-DMA		披露管理方針	行政總裁的話；我們的信念
G4-EC1	KPI D1.2	機構所產生及分配的直接經濟價值	我們的業務 > 關於我們； 我們的承擔 > 表現 > 數據
G4-EC2		氣候變化對機構活動所產生的財務影響及其他風險與機遇	我們的承擔 > 企業管治 > 負責任的銀行服務 我們沒有推出有關氣候變化的產品及計劃。
G4-EC3		機構的界定福利計劃的責任	2015年年報：綜合全面收益表 (第139頁)
G4-EC4		政府提供之財務資助	本行於2015年並沒有相關資助。
G4-EC5		在主要營運點，不同性別僱員的標準起薪點與當地最低工資的差距	我們的承擔 > 員工 > 薪酬與福利 我們聘僱常規並無性別歧視，同等履歷的男女員工，其入職薪酬水平一致。
G4-EC6		在主要營運點聘請當地居民擔任高層管理人員的比例	2015年年報：委任及重選董事 (第99頁)；董事及高層管理人員簡介 (第118-129頁) 我們的承擔 > 員工 > 平等機會與多元共融 我們的聘僱常規並無國籍歧視。

核實聲明



GRI 索引表

關於本報告

行政總裁的話

我們的信念

我們的業務

我們的承擔

核實聲明

GRI 索引表

核實聲明

聯絡我們

GRI G4 指標	港交所ESG 報告指引	全球報告倡議組織特定標準披露(金融服務界)	參考
G4-EC7	KPI D1.1	基建投資與支援服務的發展及影響	我們的承擔 > 社區貢獻
G4-EC9		於主要營運點，採購支出用於當地供應商之比例	我們的承擔 > 客戶；供應商 本行備有採購與開支控制指南，規管採購活動。
環境			
G4-DMA	GD B1, B2, B3 KPI B1.5, B1.6, B2.3, B2.4	管理方針披露	我們的信念；我們的承擔 > 企業管治；環保
G4-EN1	KPI B2.5	所用物料的重量或體積	我們的承擔 > 環保 > 綠化營運
G4-EN2		使用循環再造物料的百分比	我們的承擔 > 環保
G4-EN3	KPI B2.1	機構內部的能源消耗量	我們的承擔 > 環保 > 綠化營運
G4-EN8	KPI B2.2	按來源劃分的總耗水量	我們的承擔 > 環保 > 綠化營運
G4-EN11		機構所擁有、租賃、管理的營運點位處或毗鄰受保護區域或其他高生物多樣性價值區域	不適用 — 鑑於我們業務位處城市中心，這並非我們直接營運的重要議題。
G4-EN12	KPI B3.1	機構的活動、產品及服務對具高生物多樣性價值的受保護區域及其外區域之重要影響	不適用 — 鑑於我們業務位處城市中心，這並非我們直接營運的重要議題。
G4-EN15	KPI B1.1, B1.2	直接溫室氣體排放(範疇一)	我們的承擔 > 環保 > 綠化營運
G4-EN16	KPI B1.1, B1.2	能源間接溫室氣體排放量(範疇二)	我們的承擔 > 環保 > 綠化營運

核實聲明



GRI 索引表

關於本報告

行政總裁的話

我們的信念

我們的業務

我們的承擔

核實聲明

GRI 索引表

核實聲明

聯絡我們

GRI G4 指標	港交所ESG 報告指引	全球報告倡議組織特定標準披露(金融服務界)	參考
G4-EN17	KPI B1.1, B1.2	其他間接溫室氣體排放量(範疇三)	我們的承擔 > 環保 > 綠化營運
G4-EN20	KPI B1.1	臭氧層破壞物質(ODS)的排放	不適用 — 沒有顯著的排放量
G4-EN21	KPI B1.1	氮氧化物、硫氧化物及其他重要氣體的排放	不適用 — 沒有顯著的排放量
G4-EN22	KPI B1.3, B1.4	依水質及排放目的地所劃分的總排水量	由於我們所屬行業的性質，廢水排放量與耗水量相若。所有廢水均排放至政府的污水系統處理。
G4-EN23	KPI B1.3, B1.4	按類別及處置方法劃分的廢物總重量	我們的承擔 > 環保 > 綠化營運
G4-EN24		嚴重洩漏的總次數及總量	不適用 — 與業務性質無關
G4-EN27	KPI B3.1, B2.3	降低產品和服務對環境影響的程度	我們的承擔 > 企業管治 > 負責任的銀行服務；客戶 > 服務環境；支持本地企業
G4-EN28	KPI B2.5	按類別劃分回收已出售產品及其包裝物料的百分比	不適用 — 與業務性質無關
G4-EN29		違反環保法例和法規導致的重要罰款及非金錢制裁之次數	2015年本行沒有相關罰款或制裁。
勞資關係			
G4-DMA	GD A1, A2, A3	管理方針披露	行政總裁的話；我們的信念；我們的承擔 > 員工
G4-LA1	KPI A1.2	按年齡組別、性別及地區劃分的新入職及離職僱員總數及比率	我們的承擔 > 員工 > 本行員工統計數字一覽

核實聲明



GRI 索引表

關於本報告

行政總裁的話

我們的信念

我們的業務

我們的承擔

核實聲明

GRI 索引表

核實聲明

聯絡我們

GRI G4 指標	港交所ESG 報告指引	全球報告倡議組織特定標準披露(金融服務界)	參考
G4-LA3		按性別劃分於產假/侍產假後返回工作崗位和留任的比率	我們的承擔 > 員工 > 平衡工作與生活
G4-LA4		業務營運有重大變動時的最短通知期，包括是否在集體談判協議中具體說明	對於業務營運有重大變動時的最短通知期及傳達途徑，我們將會作出審慎考慮。
G4-LA5	KPI A2.3	管理層與員工所召開的正式安全與健康委員會，協助監督和建議職安健規劃的僱員代表參與百分比	我們的承擔 > 員工 > 職業健康及安全； 客戶 > 服務環境
G4-LA6	KPI A2.1, A2.2	按地區和性別劃分的工傷類別、工傷頻率、職業病、損失工作日數、缺勤比率及因工傷死亡人數	我們的承擔 > 員工 > 職業健康及安全
G4-LA7	GD A3	患有與職業有關的高發生率或高風險疾病僱員之數量	我們的承擔 > 員工 > 職業健康及安全； 客戶 > 服務環境
G4-LA8		與工會正式協議中涵蓋健康與安全的議題	我們沒有與工會的正式協議。
G4-LA9	KPI A3.1, A3.2	按性別和員工類別劃分，每名員工每年受訓的平均時數	我們的承擔 > 員工 > 培訓和技能發展
G4-LA10	KPI A3.1, A3.2	支援僱員持續受僱能力及協助其管理退休生涯的技能管理及終身學習課程	我們的承擔 > 員工 > 培訓和技能發展
G4-LA11	KPI A3.1, A3.2	按性別和僱員類別劃分，接受定期績效考核及檢視職業發展的僱員百分比	我們的承擔 > 員工 > 培訓和技能發展
G4-LA12		按性別、年齡組別、少數族裔組別及其他多元指標劃分的管治團隊成員和各類僱員的組成	2015年年報：董事會成員(第97頁)； 董事及高層管理人員簡介 (第118-129頁) 我們的承擔 > 員工 > 本行員工統計數字一覽

核實聲明



GRI 索引表

關於本報告

行政總裁的話

我們的信念

我們的業務

我們的承擔

核實聲明

GRI 索引表

核實聲明

聯絡我們

GRI G4 指標	港交所ESG 報告指引	全球報告倡議組織特定標準披露(金融服務界)	參考
G4-LA13		按僱員類別和主要營運點劃分，男女基本薪金及酬金比率	<p>我們的承擔 > 員工 > 平等機會與多元共融</p> <p>員工薪酬並非按性別釐定，而是會參照員工的績效表現、經驗，以及市場上技能與職責相若的薪酬水平數據。</p> <p>本行採用薪酬與工作表現掛鈎的薪酬制度獎勵員工的貢獻，並按本行整體表現、員工個人表現及貢獻掛鈎的薪金調整、獎金，以及長期服務獎金作為獎勵。</p>
社會：人權			
G4-DMA	GD A4, C1	管理方針披露	行政總裁的話；我們的信念；我們的承擔 > 企業管治 > 負責任的銀行服務；員工
G4-HR1		載有人權條款或已進行人權審查的重要投資協議及合約總數及百分比	<p>我們的承擔 > 企業管治 > 負責任的銀行服務</p> <p>本行根據負責任的融資指引訂立所有投資協議及合約。</p>
G4-HR2		僱員接受與營運相關之人權政策及程序的培訓總時數，以及受訓僱員的百分比	我們的承擔 > 員工 > 平等機會與多元共融
G4-HR3		歧視個案的總數，以及所採取的改善行動	2015年本行相關個案。

核實聲明



GRI 索引表

關於本報告

行政總裁的話

我們的信念

我們的業務

我們的承擔

核實聲明

GRI 索引表

核實聲明

聯絡我們

GRI G4 指標	港交所ESG 報告指引	全球報告倡議組織特定標準披露(金融服務界)	參考
G4-HR4		已識別可能違反或嚴重危及結社自由及集體談判的營運點或供應商，以及保障這些權利所採取的行動	我們不認為我們的營運點或供應商在人權問題上有高風險，而我們並沒有發現任何營運點對結社自由及集體談判的權利構成風險
G4-HR5	KPI A4.1, A4.2	已識別具高風險聘用童工的營運點和供應商，以及有助於消除童工所採取的行動	根據香港勞工法例，我們不認為我們的營運點或重要供應商在聘用童工方面有高風險。
G4-HR6	KPI A4.1, A4.2	已識別為具高風險強迫或強制勞動事故的營運點和供應商，以及有助於消除任何形式的強迫或強制勞動所採取的行動	我們不認為我們的營運點或重要供應商在強制勞動方面有高風險。
G4-HR7		保安人員接受與營運相關之人權政策培訓的百分比	本行全體保安人員均已接受相關培訓。本行十分重視各方面的人權問題，並關注職安健事宜。
G4-HR8		涉及違反原居民權利事件的總數，以及所採取的行動	2015年本行沒有相關事件。
G4-HR9		受人權審查或影響評估的營運點之總數和百分比	2015年本行沒有相關事件。
G4-HR10	KPI C1.1, C1.2	就新供應商使用人權審查的百分比	2015年的百分比為零。 供應商必須符合和遵守根據滙豐集團所制定的道德行為守則及貨品與服務供應商的道德及環境行為守則。在2015年，本行對採購政策的核心可持續發展評估增加了一項新附錄，確保所有新供應商清楚了解本行的可持續發展要求。此舉亦有助供應商評估其目前狀態，以制定一個可達至我們的政策要求標準的發展計劃。
G4-HR12		循正式申訴機制立案、處理和解決與人權有關的事件數目	2015年本行沒有相關事件。

核實聲明



GRI 索引表

關於本報告

行政總裁的話

我們的信念

我們的業務

我們的承擔

核實聲明

GRI 索引表

核實聲明

聯絡我們

GRI G4
指標

港交所ESG
報告指引

全球報告倡議組織特定標準披露(金融服務界)

參考

社會：社會

G4-DMA	GD C3, D1	管理方針披露	行政總裁的話；我們的信念； 我們的承擔 > 企業管治；社區貢獻
FS13		在低人口密度或貧困地區接觸點的類別	我們的承擔 > 客戶 > 方便客戶
FS14		改善弱勢社群享用金融服務的措施	我們的承擔 > 客戶 > 方便客戶
G4-SO1		已推行本地社區參與、影響評估和發展計劃的營運點之百分比	我們的承擔 > 客戶 > 方便客戶； 協助客戶克服財務挑戰；社區外展服務； 社區貢獻 此方針適用於本報告涵蓋的所有營運範圍。
G4-SO2		對當地社區有重要實際或潛在負面影響的營運點	鑑於本行的業務性質和企業責任方針， 我們對香港社會有良好的影響。
G4-SO3	KPI C3.1, C3.2	已進行賄賂風險評估以及已識別具重大風險的營運點總數及百分比	2015年年報：風險管理(第34-83頁)
G4-SO4	KPI C3.1, C3.2	防止賄賂政策和程序的溝通及培訓	於2015年，全體員工均已接受反賄賂 培訓。 我們的承擔 > 企業管治 > 風險管理
G4-SO5	KPI C3.1, C3.2	經確認的賄賂事件及所採取的行動	2015年本行沒有相關事件。

核實聲明



GRI 索引表

關於本報告

行政總裁的話

我們的信念

我們的業務

我們的承擔

核實聲明

GRI 索引表

核實聲明

聯絡我們

GRI G4 指標	港交所ESG 報告指引	全球報告倡議組織特定標準披露(金融服務界)	參考
G4-SO6		按國家和收款人/受益人劃分的政治捐獻總額	2015年本行沒有政治捐獻。
G4-SO7		涉及反競爭行為、反壟斷及壟斷常規的法律訴訟之總數及其結果	2015年本行沒有相關法律訴訟。
G4-SO8		因違反法例而受巨額罰款的金額及非金錢制裁之總數	2015年本行沒有相關罰款及制裁。
社會：產品責任			
G4-DMA	GD C2, KPI C2.4	管理方針披露	我們的信念；我們的承擔 > 企業管治；客戶；社區貢獻
FS6		按特定地區、規模(如：大/中/小企業)及行業劃分，各項業務所佔的百分比	2015年報：按類分析(第167-170頁)
FS7		按各項業務劃分，為帶來特定社會利益而設的產品和服務的金額	我們的承擔 > 表現 > 數據
FS8		按各項業務劃分，為帶來特定環境利益而設的產品和服務的金額	我們的承擔 > 企業管治 > 負責任的銀行服務
G4-PR1	KPI C2.1, C2.2	為改善健康和 safety 而進行影響評估的主要產品和服務類別之百分比	鑑於本行的業務性質，我們的產品及服務並無對健康及安全構成任何重大影響。
G4-PR2		依結果分類，產品和服務在其生命週期內，違反健康與安全法規及自願遵守規範的事件總數	2015年本行沒有相關違例事件。
G4-PR3		依機構程序上所要求就產品與服務的資訊與標籤程序種類及重要的產品與服務的分類百分比所劃分的產品與服務資訊	我們的承擔 > 客戶 > 方便客戶；供應商
G4-PR4		依結果類別劃分，違反商品與服務資訊標籤法規及自願遵守規範的事件總數	2015年本行沒有相關違例事件。
G4-PR5		客戶滿意度調查的結果	我們的承擔 > 客戶

核實聲明



GRI 索引表

關於本報告

行政總裁的話

我們的信念

我們的業務

我們的承擔

核實聲明

GRI 索引表

核實聲明

聯絡我們

GRI G4 指標	港交所ESG 報告指引	全球報告倡議組織特定標準披露(金融服務界)	參考
G4-PR6		銷售被禁止或具爭議產品的數據	2015年本行沒有銷售相關產品。
G4-PR7		按結果類別劃分，違反市場推廣（包括廣告、推銷及贊助）的法例及自願遵守規範的事件總數	2015年本行沒有相關違例事件。
G4-PR8	KPI C2.5	證實侵犯客戶私隱或遺失客戶資料的投訴總數	於2015年，本行收到個別有關侵犯客戶私隱或遺失客戶資料的投訴。我們已作跟進調查，並採取適當的補救及預防措施。
G4-PR9		違反提供與使用產品與服務的法規而遭巨額罰款的金額	2015年本行沒有相關違例事件。
金融服務界補充披露			
FS1		適用於業務上的特定環境及社會政策	我們的承擔 > 企業管治 > 負責任的銀行服務
FS2		在業務上有關環境及社會風險評估的程序	我們的承擔 > 企業管治 > 負責任的銀行服務
FS3		監察客戶執行及遵守環境及社會規定(包括協議及交易)的程序	我們的承擔 > 企業管治 > 負責任的銀行服務
FS4		在與業務有關的環境及社會政策及程序上提高員工執行力的程序	我們的承擔 > 企業管治 > 負責任的銀行服務；員工 > 培訓及技能發展
FS5		在環境、社會風險與機遇上，與客戶/投資者/業務夥伴的互動	我們的承擔 > 企業管治 > 風險管理；負責任的銀行服務；供應商
FS9		在審核執行環境、社會政策及風險評估程序上曾進行審計的範圍及次數	我們的承擔 > 企業管治 > 風險管理

核實聲明



GRI 索引表

關於本報告

行政總裁的話

我們的信念

我們的業務

我們的承擔

核實聲明

GRI 索引表

核實聲明

聯絡我們

GRI G4 指標	港交所ESG 報告指引	全球報告倡議組織特定標準披露(金融服務界)	參考
FS10		在環境或社會事務上與機構的投資組合中有互動的公司數目及百分比	本行嚴格遵守環保政策，為各企業客戶作可持續發展風險評級。(可持續發展客戶評級為：卓著/符合/接近符合/不符合/不適用；可持續發展影響評級為：高/中/低/無風險)。
FS11		經正面及負面環境或社會審查的資產百分比	我們沒有公開報告此項指標 — 所有附屬公司均受滙豐集團可持續發展政策所涵蓋。
FS12		應用於持有股份在環境或社會事務上的投票政策	我們沒有公開報告此項指標 — 所有附屬公司均受滙豐集團可持續發展政策所涵蓋。
FS15		公平設計及金融產品和服務銷售的政策	我們的承擔 > 客戶 > 方便客戶
FS16		以受益人分類，提高金融知識的措施	我們的承擔 > 客戶 > 社區外展服務

核實聲明



核實聲明

關於本報告

行政總裁的話

我們的信念

我們的業務

我們的承擔

核實聲明

GRI 索引表

核實聲明

聯絡我們



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」)2015年企業可持續發展報告(以下簡稱「報告」)的全部內容進行獨立驗證。該報告詳述恒生在2015年內各項可持續發展的工作,包括恒生在經濟、環境及社會各方面的表現及持份者所關注的項目。

此核實聲明的目的是對報告所記載之內容提供合理保證。報告是根據全球報告倡議組織(以下簡稱「GRI」)G4《可持續發展報告指南》及《金融服務業披露》核心選項及香港聯合交易所有限公司(以下簡稱「聯交所」)出版的《環境、社會及管治報告指引》(以下簡稱「ESG 報告指引」)的要求編製。

核實方法

核實方法是參考有關辦法如:

- 國際審計與鑑證準則理事會所發佈之國際鑑證業務準則 ISAE 3000 (修訂) - 除歷史財務信息審核或複核之外的鑑證業務;
- GRI-G4《可持續發展報告指南》及《金融服務業披露》;及
- 聯交所的 ESG 報告指引

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選取報告內具有代表性的數據和資料進行查核。對所選樣本的數據及證據已進行徹底審查。

獨立性

香港品質保證局不涉及收集和計算此報告的數據或參與編撰此報告。香港品質保證局的核實過程是獨立於恒生。

結論

核實結果顯示此報告的編製符合 GRI 的 G4《可持續發展報告指南》及《金融服務業披露》核心選項和聯交所的 ESG 報告指引的要求。報告所陳述恒生過去一年各項可持續發展表現的內容準確及可靠。此報告公平、平衡和如實地載述了可持續發展重要範疇的表現並與持份者的期望有更强連繫。

恒生不斷努力優化其可持續發展重要範疇評估及和持份者溝通的過程從而構建報告內容。與往年一樣,在2015年,恒生安排多個與持份者溝通的平台藉此進行對談及回應。從各策略和項目可見,恒生更積極地推動可持續發展工作,並將此管理承諾和領導作用在業務中實踐及推廣。透過有效地運行完善的資料數據管理機制,使報告的內容絕對可信。

香港品質保證局

沈小茵

沈小茵

核實組長

2016年5月

譚玉秀

譚玉秀

企業業務總監

聯絡我們

關於本報告

行政總裁的話

我們的信念

我們的業務

我們的承擔

核實聲明

聯絡我們

感謝閣下閱讀本行之《2015年企業可持續發展報告》。閣下的意見和建議乃本行不斷進步的重要推動力。敬希閣下能撥冗填寫意見問卷，為我們提供寶貴意見。



我們亦歡迎閣下透過電子郵件發表意見(電郵地址：csreport@hangseng.com)。

