



HSBC Holdings plc 滙豐控股有限公司

環境、社會及管治報告
2017年4月

HSBC  滙豐

滙豐控股有限公司

於1959年1月1日在英格蘭註冊成立之
有限公司，受英國《公司法》規管
英格蘭註冊編號：617987

香港股份代號：5

封面圖片：越南東北地區稻農收割稻穗的情景－滙豐集團於2016年舉辦的員工攝影比賽之整體得獎作品。

攝影：Huynh Nguyen Minh Thu，越南滙豐銀行有限公司

目錄

1	關於本文件	4
2	緒言	5
3	客戶	6
4	僱員	12
5	金融犯罪風險管理	18
6	人權	20
7	可持續發展的業務經營	22
8	可持續發展風險管理	24
9	可持續發展融資業務	26
10	貫徹可持續發展原則	29
11	其他資料	30



關於本文件

本文件的目的是向相關群體提供有關滙豐應對主要環境、社會及管治事宜的資料。

本文件為《2016年報及賬目》提供補充資料，當中載有有關組織架構、全球業務覆蓋範圍、管治、策略、財務表現、風險管理等方面的詳情，並應與《年報及賬目》一併閱讀。在適用情況下，我們會在本文各處提供連結，以供參閱載於《年報及賬目》和 www.hsbc.com 的進一步詳情。

在本文件中，我們已選擇把焦點集中於我們認為對相關群體而言屬重大的事宜。此等事宜乃透過我們持續進行的投資者、分析員及非政府機構參與計劃而予以識別。

我們已根據《2016年報及賬目》盡可能加入最多數據以反映我們的環境、社會及管治表現。

若干界定用語：除文義另有所指外，「滙豐控股」乃指滙豐控股有限公司，而「滙豐」、「集團」或「我們」則指滙豐控股及其附屬公司。在本文件內，中華人民共和國香港特別行政區簡稱為「香港」。當使用「股東權益」及「股東權益總額」等用語時，「股東」指滙豐控股的普通股及由滙豐控股發行並分類為股東權益的優先股及資本證券之持有人。「百萬美元」、「十億美元」及「萬億美元」分別指百萬、十億（數以千計之百萬）及萬億美元。

緒言

圖片來源：Charles Best



Stuart Gulliver

集團行政總裁

歐智華

2017年4月

作為致力緊密聯繫客戶以助其把握無限商機的環球金融機構，我們高度重視收集正確資訊。這有助我們在與誰有業務往來以及我們在何處貸款和投資方面作出更佳決策。

與我們的客戶和股東一樣，我們關注的不僅是準合作夥伴的財務表現，還會關注他們對法律、社會及環境責任的態度。與客戶、僱員和廣大社區的深厚關係是成功地可持續發展的關鍵，而任何企業如忽略對人們與地球的廣泛影響，其取得長遠成功的機會不大。

因此，滙豐支持市場對改善非財務資料披露的訴求。特別是，我們已成為在國際間大力推動提升氣候相關表現披露質素的一分子。此外，我們亦幫助客戶進一步了解和運用環境、社會及管治資料。於2016年，滙豐環球研究部擴展其環境、社會及管治方面的覆蓋範疇，藉以給予客戶在作出投資決策時需要的資料。

本環境、社會及管治最新報告是我們對更有意義和全面的非財務資料披露的貢獻。本文件包括我們在過往以不同形式刊發的衡量指標，同時亦包括我們過去未曾發表的新資料披露。當中包括客戶投訴、我們如何將之管理，以及我們如何與僱員互動和考慮其意見及關注事項之更詳細資料。此外，本文件亦履行聯合國全球契約(UN Global Compact)條款項下的報告責任，而我們欣然重申

我們對契約的10項原則的承諾。

我們在多個範疇取得佳績。例如，我們於2016年在CDP(專門評價企業應對氣候變化問題成效的非牟利機構)編製的環球指數中獲得最高評級。鑑於我們已迅速取得進展，因此成為促使我們提高目標的其中一個因素，以期進一步減低日常營運對環境造成的影響。此外，我亦對於滙豐在成為歡迎和支持不同背景人士的更多元與共融工作環境方面取得的成就深感自豪。

在其他範疇方面，儘管現在與我們本身所定目標以及我們的股東與其他各方預期將會達到者尚有一段距離，但我們正在朝向正確方向發展。對外公開以及如實報告進度是該做的正確事情。這正說明為何此乃一系列增加和改善我們披露的數據之最新報告的第一份。當有新資訊時，我們將於www.hsbc.com繼續刊發。

按照我們「坦誠開放、重視聯繫、穩妥可靠」的價值觀，我們在本報告所用的關鍵表現指標計及相關群體(包括股東、客戶、僱員和非政府機構)的意見。我們將繼續聆聽，務求令此等資料披露能夠更有作用，並將適用的回饋意見納入將於2017年11月前發表的下一份環境、社會及管治最新報告。

我希望本最新報告能為您提供有用資訊。

客戶

我們以成為全球領先國際銀行為目標，並致力追求卓越，以滿足客戶對優質服務和體驗的要求。我們的目標是緊密聯繫客戶助其把握無限商機，從而達成夢想，實現抱負。

我們透過了解客戶、在他們最需要我們的時候支持他們、聆聽以了解他們不斷改變的需要，以及處理他們的憂慮事項，從而達致目標。此乃一個根據與客戶不斷對話而進行的持續流程。

他們清楚說明透明與公開對他們如何重要，而我們承認有一方面是我們可以繼續提升的。我們事事以客戶為本，並為客戶盡力把事情變得更簡單、更快捷和更優秀。

了解客戶

我們的客戶涵蓋個人客戶以至大型國際企業客戶。我們的零售銀行及財富管理業務為全球3,600萬客戶提供支援，而工商金融業務則服務54個國家和地區約200萬客戶。按客戶賬項價值計算，英國及香港是我們的兩大市場，客戶賬項價值分別3,610億美元及4,620億美元。我們把本節的焦點集中於零售銀行及財富管理業務和工商金融業務客戶，以及十大市場(就零售銀行及財富管理業務分析而言)。

為提供的服務負責

我們設有清晰的政策、架構和管治以保障客戶。當中涵蓋我們的行為表現、設

圖1
環球業務：主要數據

	客戶數目	經調整 除稅前利潤 (百萬美元)	經調整收入 (百萬美元)
零售銀行及財富管理	3,600萬	5,333	18,925
工商金融	約 200萬	6,052	12,887
環球銀行及資本市場	4,100	5,597	14,919
環球私人銀行	約 50,000	289	1,757

詳情請參閱《2016年報及賬目》第43及48頁

計產品與服務、培訓和獎勵僱員，以及與客戶和相互的互動之方式。

高級領導人員對客戶服務標準負上最終責任，並透過與業務目標一致的關鍵衡量指標予以監察。當中包括客戶對推薦我們的感覺，以及投訴處理的速度和質素。上述各項的衡量指標的目標均經仔細設定和管理，從而將正確的行為逐漸灌輸給我們的僱員。

高度重視為客戶帶來公允結果是我們長遠取得成功的核心。董事會非執行董事透過行為及價值觀委員會監督我們經營業務的方式，並確保我們與我們的價值觀一致。

用心為客戶設計產品

過多選擇會令人困擾。因此，我們提供一系列經過精挑細選的解決方案，以符合客戶的需要。產品和訂價改變乃針對以環球客戶為本的架構進行評估，並僅向有適當需要、知識水平、經驗和認識者提供。高級管理人員的銷售適切性論

壇扮演此流程的質量控制的角式，並確保所有相關資料獲披露。

我們亦支持聯合國可持續發展保險原則(UN Principles for Sustainable Insurance)，並相信能夠在不因個人差異的任何不同而歧視客戶的情況下提供產品和服務的重要性，以確保我們提供的產品適用於不同客戶的情況。我們旨在製作更佳產品和服務，從而反映不同社會和客戶的不同需要。

於2016年，不同國家／地區的團隊曾在其法律監管規定下針對多元與共融架構以檢討其現有保險產品。在香港，我們推出全新高端醫療產品，提供家庭折扣予已婚夫婦、同性伴侶及同居關係人士。在墨西哥，我們擴展子女的定義至更廣泛地涵蓋財政上受供養者，使受領養子女能夠成為定期和保障保單的受益人。其他國家／地區已識別其他產品更改，並將於2017年間實施。

支援客戶

我們採納保守與一致的方法應對風險，藉以確保我們保護其資金和負責任地貸款，從而幫助保障其財務前景。僱員持續接受培訓，因此更能理解客戶不同範疇的需要。

以英國的零售銀行及財富管理業務為例，我們與英國阿茲海默症協會 (Alzheimer’s Society) 及蘇格蘭阿茲海默症協會 (Alzheimer Scotland) 合作，令滙豐成為認知無障礙企業。另外，我們亦正發展數碼渠道，透過為所有客戶提供英國手語視像傳譯服務，從而提升通達性。香港方面，我們已設立特別櫃位分行，藉以為長者與傷健人士提供更佳客戶服務。

我們運用我們的專長與經驗，引領工商金融業務客戶拓展新市場，從而協助他們達致其業務目標。我們幫助他們了解可能影響他們業務的當前事件和趨勢(請參閱英國脫歐焦點)。同樣地，我們旗下環球研究團隊就不同主題提供報告，供工商金融業務和環球銀行及資本市場業務客戶參考(進一步詳情請參閱可持續發展財務中環球研究一節)。

英國脫歐焦點

英國公投結果公布之後，94% 受影響客戶向滙豐尋求意見。

我們於2016年7月至2017年2月期間進行了九次網上廣播，並計劃於2017年期間每月進行的網上廣播繼續為客戶提供支援。

我們至今錄得超過 12,000 人收看，每集平均觀看人數介乎 900 至 1000 人。格林威治聯營 (Greenwich Associates) 於《英國脫歐後交接報告》(The Post Brexit Handover Report) 中把我們評為「英國脫歐指引最佳銀行」(Best Bank for Brexit Guidance)。

普及金融

我們與監管機構緊密合作，從而在地區覆蓋範圍有限的市場促進普及金融，讓

圖 2
零售銀行及財富管理業務客戶滿意度

計量客戶滿意度有4個主要接觸點：於分行、經電話理財中心體驗(聯絡中心)、卓越理財客戶與客戶經理的互動，以及網上銀行體驗。10大市場的結果如下：

	分行		聯絡中心		客戶經理		網上銀行*
	2016年	2015年	2016年	2015年	2016年	2015年	2016年
英國	86%	84%	71%	74%	75%	74%	82%
香港	83%	81%	96%	95%	71%	64%	63%
法國	74%	70%	74%	72%	68%	61%	75%
美國	85%	84%	63%	60%	80%	77%	66%
加拿大	84%	84%	73%	73%	86%	85%	56%
墨西哥	89%	89%	81%	83%	93%	93%	82%
新加坡	63%	63%	87%	87%	62%	56%	54%
馬來西亞	69%	69%	70%	73%	67%	64%	63%
中國	91%	89%	96%	95%	77%	77%	60%
阿聯酋	69%	70%	71%	67%	62%	62%	70%
	以10分為滿分，給予8分或以上之客戶的%		以5分為滿分，給予4分或以上之客戶的%		以10分為滿分，給予8分或以上之客戶的%		以10分為滿分，給予8分或以上之客戶的%

* 於2016年，我們開始根據我們的數碼改革計劃記錄數碼洞察資料，從而追蹤客戶眼中的進度

客戶獲得銀行服務。在香港，我們推出流動分行，讓偏遠地區人士能夠使用我們的服務。此外，我們於英國、加拿大、香港等市場為新移居人士或傳統產品未能涵蓋的人士提供基本銀行賬戶。美國方面，我們與社區合作夥伴提供可負擔按揭產品和抵押品，讓客戶參與可負擔的房屋計劃。在印度，我們參與優先行業貸款計劃，以增加信貸供應予低收入組群、農業和小規模行業。

與客戶溝通

與客戶溝通為持續的雙向對話。對我們而言，聆聽、提供適當渠道分享意見、回饋意見和投訴，以及以直接方式進行溝通，都是十分重要的。

最佳的改進方法是聆聽客戶的聲音，特

別是在我們未能滿足他們期望的時候。客戶洞察、客戶體驗與投訴部門下的專責團隊監察我們如何行事，而外部基準和客戶調查就我們的表現提供定期簡報。我們以研究小組、焦點小組和社交媒體分析作為輔助，以確保我們時刻注意到客戶的需要以及即時處理問題。

我們如何聆聽零售銀行及財富管理業務客戶的聲音

我們收集客戶親身說明的回饋意見，並使用精密語言分析，從而更深入認識客戶體驗的各個方面。這可細分至個別分行和聯絡中心，使僱員能夠作出直接提升客戶體驗的改變。

圖3
2016年零售銀行及財富管理業務投訴理由

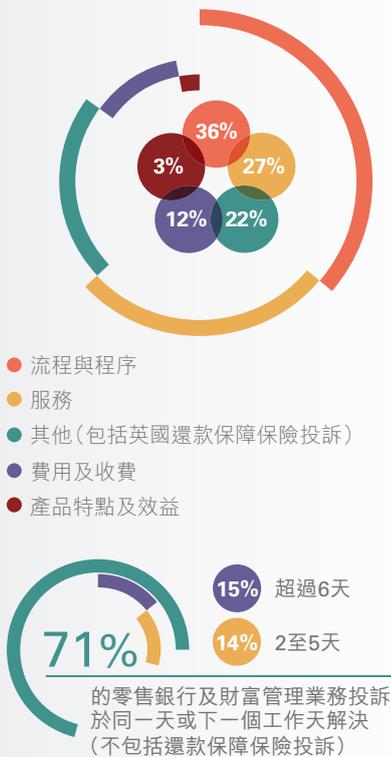


圖5
零售銀行及財富管理業務客戶推薦指數

	推薦匯豐* 客戶的%	
	2016年	2015年
英國	50%	51%
香港	39%	36%
法國	47%	48%
美國	52%	50%
加拿大	49%	42%
墨西哥	84%	84%
新加坡	52%	50%
馬來西亞	79%	75%
中國	91%	89%
阿聯酋	79%	80%

*以10分為滿分，給予8分或以上之客戶的%

圖4
零售銀行及財富管理業務年度投訴量

	每月每1000名 客戶的投訴		
	2016年	2015年	2016年
英國*	511,826 ✓	636,107	3.5
香港	43,316 ⬆	37,634	0.7
法國	63,913 ✓	75,689	6.6
美國	47,001 ⬆	29,215	2.6
加拿大	16,935 ⬆	10,128	1.8
墨西哥	252,395 ✓	267,105	3.8
新加坡	6,594 ⬆	3,283	0.9
馬來西亞	9,980 ⬆	7,137	0.8
中國	3,492 ⬆	2,209	0.8
阿聯酋	32,104 ⬆	26,907	7.8

*根據英國金融業操守監管局定義，並包括First Direct電話理財。
「投訴」定義為「由過去、現在或潛在客戶（或其代表）就提供或未能提供特定產品或服務活動表達任何不滿（不論是否贊同）」。

於2016年，我們根據與我們的互動以調查方式訪問了超過160萬個人客戶，並收到以下回饋意見（請參閱圖2）：

分行

客戶向我們表示，他們使用分行服務時得到經過改進的體驗，其中五個較大市場給予較高的滿意度評分，並特別提到僱員樂於助人和友善。在其他市場，我們的滿意度評分大致維持不變。

聯絡中心

五個較大市場的客戶向我們表示，他們與聯絡中心接觸的體驗有所提升，而我們的僱員樂於助人，並能夠解答他們的查詢。然而，等候時間增加令英國、墨西哥和馬來西亞聯絡中心的客戶滿意度有所下降。因此，我們增加人手、簡化流程與政策，並引入語音認證等新服務，為所有客戶提供更大便利。

卓越理財客戶經理

客戶對卓越理財客戶經理的滿意程度較高，大部分市場的評分均有所增加。這是由於與客戶互動的質素提升和次數增加。客戶經理得到綜合財富平台支援，有關平台於亞洲、阿聯酋和美國提供，並於2016年延伸至英國、法國和加拿大。這有助客戶經理計劃儲蓄和保障需要，以及追蹤目標和投資。

網上銀行

隨著透過我們數碼渠道進行的客戶互動數目持續增長，我們已大幅增加於前線數碼能力的投資。我們把焦點集中於製作能讓客戶更輕鬆使用的產品和服務，從而提升他們使用我們銀行服務的體驗。例如，我們現已開始簡化所有數碼渠道的密碼流程，令存取更為方便，同時維持穩健的保安程度。考慮到越來越多客戶傾向利用流動裝置使用銀行服

務，因此我們大幅增加透過流動銀行服務(包括Apple Pay和Samsung Pay等新的付款創新)的可用功能。

客戶推薦指數－零售銀行及財富管理

過去八年，一家外間公司一直提供我們與最大市場其他銀行比較之客戶倡導水平的獨立基準。於2016年，調查分別訪問了10,000個零售銀行及財富管理業務客戶以及30,000個競爭對手銀行的客戶，從而編製本客戶推薦指數(請參閱圖5)。

我們如何聆聽工商金融業務客戶的聲音

於2016年，我們曾與超過60,000工商金融業務客戶進行交流，藉以了解他們的意見，並轉為利用「永遠可用」(always on)方法，透過客戶向我們表示最為重要的主要互動計量客戶的滿意度。

分析資料和趨勢表示我們可以把焦點集中於修補和改善這些範疇，以及發展領先提案，使我們能夠協助工商客戶實踐增長策略。

透過外間聯合調查，我們目前在環球貿易及融資業務與環球資金管理中以標準衡量我們的競爭地位。於2016年，滙豐獲格林威治聯營(Greenwich Associates)評為亞洲大公司貿易融資業務份額領導者，市場滲透率達41%，並與花旗同獲選為亞洲大公司貿易融資業務優質領導者。滙豐以26%的市場滲透率在歐洲大公司貿易融資業務排名中並列第三¹，並以26%的市場滲透率在美國大公司貿易融資業務排名中並列第四¹。

資金管理服務方面，滙豐於2017年在格林威治聯營(Greenwich Associates)歐洲大公司現金管理業務排名中名列第二，在眾多大型歐洲公司中擁有36%的市場滲透率。滙豐為亞洲大公司現金管理業

圖6
工商金融業務客戶年度投訴量

	2016年	2015年
英國	46,815	55,709
香港	3,196	1,781
亞太區	1,235	1,632
歐洲	6,564	9,963
中東及北非	2,475	2,703
拉丁美洲	1,200	4,060
美國	915	556
加拿大	788	275

* 英國的數量乃收到的投訴，並與現時英國金融業操守監管當局合資格投訴的報告要求保持一致。所有其他數量和投訴原因明細以及評論乃根據已解決投訴總量作出。

務份額領導者，市場滲透率達32%²。滙豐在美國大公司現金管理業務排名中名列第五，市場滲透率為32%。

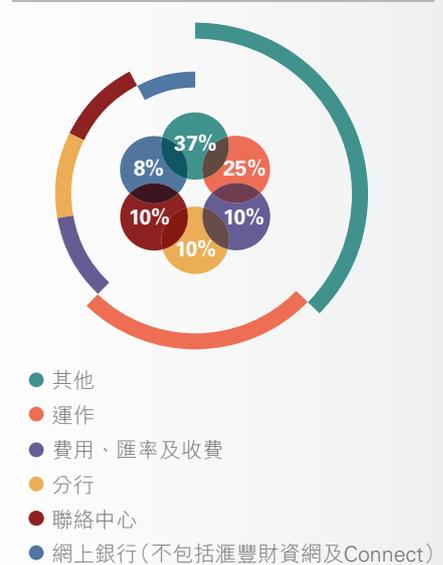
事情出錯可帶來提升客戶服務的機會－零售銀行及財富管理業務和工商金融業務

我們知道事情偶爾會出錯，因此我們必須確保能夠明白和記錄客戶的投訴。我們希望能夠從錯誤中學習，並令事情改進。

我們透過根本原因分析架構，洞悉投訴，從而推動改進和處理問題。這讓我們進行精簡、重組、行為和投資工作。我們的員工獲提供廣泛的指引和培訓，從而確保達致正確結果。投訴受到監察，並向管治論壇匯報，而高級行政人員的表現亦會按投訴數字計量。

於2016年，零售銀行及財富管理業務解決了十大市場的987,000宗投訴，數量較2015年減少10%，而投訴佔客戶基礎的百分比亦由3.9%降至3.5%。我們

圖7
2016年工商金融業務投訴理由



於同一天或下一個工作天解決了全部投訴的71%。我們已把焦點轉至集中於記錄投訴，而有關投訴使阿聯酋、美國、加拿大、新加坡和香港的數量有所增加(請參閱圖4)。

在英國，投訴較2015年減少20%。等候時間過長和資源不足的投訴透過增聘聯絡中心人手、改善流程和推出語音認證服務得以解決。

在法國，由於就費用及收費方面與客戶有更好的溝通，加上分行員工培訓，以及改善流程，因此客戶投訴下跌18%。在墨西哥，金融服務消費者保障局(CONDUSEF)在一眾大型銀行中選出滙豐為最佳服務質素和投訴解決的銀行。

還款保障保險的焦點－英國

我們已制訂完善專門的還款保障保險投訴處理流程，確保為我們的客戶帶來公平結果。我們的員工獲給予廣泛的指引，並接受全面培訓，從而考慮各宗投訴的特定情況，以確保能夠達致正確的

1 滙豐為並列 2 滙豐並列第一

客戶

結果。我們承諾繼續作出改善，以回應客戶、金融申訴專員和金融業操守監管局的意見，在需要時作出改變，並定期檢討我們決策的質素。

隨著金融業操守監管局最近公布新一輪還款保障保險投訴的截止日期，金融業操守監管局現正進行宣傳運動，藉以提供兩年時間表的詳情。我們預期2017年

上半年的投訴量將會增加，這是基於客戶對當局公布截止日期所作出的反應。

為支持宣傳運動，我們正提升網站內容和指引，並與金融業操守監管局緊密合作，以支持他們的溝通工作。

有關還款保障保險的進一步詳情，請參閱《2016年報及賬目》第243及244頁。

於2016年，工商金融業務解決了合共63,100宗投訴，其中74%產生自英國、9%產生自法國、5%產生自香港。投訴較2015年減少18%，而投訴佔客戶基礎的百分比亦由4.1%降至3.6%（請參閱圖6）。

工商金融業務客戶就費用、匯率及收費作出的投訴佔年度跌幅的61%，此乃由

客戶向我們反映的意見

於2016年，我們的工商金融業務和零售銀行及財富管理業務客戶向我們表示，有三大主要事項是我們需要加以注意的，從而提升客戶使用我們的產品和服務之體驗。

取得服務

透過不同渠道使用我們服務的客戶均就以下各項提供回饋意見：分行輪候時間；聯絡中心等待接聽電話和處理所需時間；預約客戶經理所需時間；或登入網上及流動銀行的複雜性。

我們已經：

- 提升聯絡中心的處理能力
- 引進新的多渠道預約時間預訂工具
- 為工商客戶簡化流程，並引入數碼升級服務（例如Core Docs和Vizolution），從而提升他們的使用體驗

我們正在：

- 使用生物特徵技術，方便客戶以其獨一無二的聲線或數碼指紋進行認證
- 讓客戶經智能電話目錄自助使用服務，或直接與最能解答其查詢的人士通話
- 讓客戶能經視像、網上聊天或面對面方式與專家聯繫

複雜性

客戶向我們表示，我們的流程和程序過於複雜，並影響到日常服務的質素和所需時間。

我們已經：

- 為全球20,000名僱員提供培訓，讓他們能夠在與客戶溝通時使用淺白直接的語言
- 為工商客戶簡化網上平台「滙豐財資網」的選項

我們正在：

- 教導客戶為何我們因規例規定而需要額外資料，以及進一步提升他們存取正在購買的產品和服務的資訊（請參閱第18頁「教導我們的僱員和客戶」）
- 檢討我們整個渠道的流程，開始時為對客戶有最大影響者（如戶口開立）。例如，我們現已在中國提供全面無紙化網上信用卡申請流程，以及在美國和法國利用電子簽署
- 建立簡化省時的應用程式，以支援複雜服務，包括職員前線(Staff Front End)、滙豐即時簽署(HSBC Live Sign)（電子簽署）和滙豐同步瀏覽（與滙豐僱員同步看到頁面）

費用及收費

我們的行業可以十分複雜，而我們的客戶可能難以理解何時及為何會被收取服務費。

我們已經：

- 為英國客戶推出即時文字訊息通知服務，讓其知悉他們接近透支；及在香港提供申請狀況和戶口服務更新。這些變動有助我們大量客戶更好地管理其戶口，從而避免產生費用

我們正在：

- 致力提升我們與客戶有關收費的溝通，並為我們的僱員提供額外支援和培訓

於在英國推出文字提示服務(在客戶進入非正式透支狀態時發出提示)。

工商金融業務客戶就運作作出的投訴減少，亦為整體跌幅貢獻27%，此乃由於法國有關遷至環球付款平台的問題得到解決。

有關投訴處理的培訓單元和有效處理投訴的重要性亦已推行。這讓我們的員工把焦點集中於做正確的事。

數碼改革

我們的客戶在日常生活中越來越數碼化。這表示他們對我們的預期—以及他們對滙豐(作為一個品牌)的行為—正在改變。

過去三年，開始使用我們電子銀行服務的客戶增加了150萬。在英國，超過90%的客戶透過智能手機、互聯網或電話與銀行聯絡，而97%的現金提款是透過自動櫃員機進行。全球其他地區方面，使用我們流動應用程式的客戶在過去三年增加超過220%。我們電子銀行服務的優勢，現正使客戶對我們的服務和滙豐品牌的觀感產生重大影響。

客戶現在使用分行的次數減少。過去五年，英國等較大市場的客戶使用分行服務的數字下跌接近40%。將來，我們的分行數目將會更少，但服務更佳，並會安排更多前線僱員利用更廣泛的科技以支援所有客戶的需要。

在過去三年...

220%

的客戶使用流動應用程式增長率

150萬

客戶開始使用我們的電子銀行服務

我們亦正開發新數碼工具和技術，從而為客戶提供更簡單、更快捷、參與度更高的體驗—而我們的僱員能夠取用最相關和專門設計的資料，協助他們為客戶服務。

加強分行數碼服務

滙豐即時聯繫分行視像通訊(HSBC Live Connect Branch Video)向客戶提供即時視像通訊服務，讓其與地區分行不同範疇的專家聯繫，而有關分行可供預約的時間亦顯著較多。目前，有關服務於英國、法國和香港的指定分行提供，並將於2017年進一步推展至美國和加拿大。

多渠道預約時間預訂(Multi-Channel Appointment Booking)

讓客戶使用所選渠道預約不同預約時間，包括分行面對面會談、滙豐即時聯繫分行視像通訊會議或與專家電話通話。此服務目前於英國、法國和美國的分行提供，並計劃於2017年進一步推展至墨西哥。

視像櫃員機為新客戶開立新戶口提供方便的一站式解決方案。利用視像聊天功能，僱員向客戶給予辦理開立戶口手續的指示，幫助他們登記使用我們的電子銀行服務。完成後，視像櫃員機向客戶發出新扣賬卡和保安匙，讓客戶能即時使用其新銀行戶口。於2017年2月，我們在中國推出首部視像櫃員機。

加強聯絡中心數碼服務

語音認證正在提升無障礙程度和保安程度，使客戶能利用其語音進行認證，而不必記下多個密碼。滙豐是率先運用語音認證技術的大型跨國機構之一，至今擁有逾700,000個英國語音認證登記。此服務已於2017年在香港和美國推出。

此外，我們亦已與香港政府展開研發項目，藉以促進金融服務行業的科技發展，並正繼續探討如何與金融科技公司合作，從而為我們的客戶帶來最佳的銀行服務。我們初步把焦點集中於網絡保安、生物特徵、數據分析和互聯網金融。

智能電話目錄系統在英國、香港、法國和美國的所有聯絡中心提供，讓客戶能夠自助使用服務，或直接與最能解答其查詢的人士通話，從而節省等候時間。

職員前線(Staff Front End)是一個新應用程式，當中整合多個現有員工應用程式、簡化和節省時間以支援複雜程度隨著客戶數碼化而不斷增加的服務和銷售聯絡。

更為直觀的銀行體驗

生物特徵流動銀行服務使我們的客戶能利用指紋快捷輕鬆地登入電子銀行。

滙豐在線通訊運用數碼技術支援客戶，並已引入公眾網站和網上銀行，有助客戶即時與滙豐僱員「通訊」。我們於過去十二個月已進行150萬次「通訊」。

滙豐同步瀏覽讓客戶與滙豐僱員同步看到網上銀行屏幕上的畫面，使僱員能夠「在相同頁面」解決問題和解答疑問。此服務於香港和法國提供，並計劃推展至美國、英國和加拿大。

付款創新：例如英國、香港、新加坡和美國的Apple Pay；英國、香港和美國的Android Pay；美國的Samsung Pay；以及我們在香港推出的滙豐轉賬易和PayMe。

滙豐即時簽署(HSBC Live Sign)使客戶能以電子方式簽署文件，而不必親身前往分行或郵寄親筆簽署或蓋章的文件。此服務現已於美國和法國提供，並於2017年推展至英國、香港和加拿大。

僱員

於滙豐，我們視僱員為業務成功的關鍵。從給予發言權到發展技能，我們的焦點集中於從我們的員工中得到最佳成果，並幫助他們實踐目標。我們希望我們的僱員感到他們為我們的宗旨作出貢獻，並相信集團支持他們這樣做。

我們在全球各地聘請
235,175名
僱員

*列為等同全職僱員的僱員人數

滙豐在一個複雜和不斷演變的監管環境（包括主要市場的重大銀行改革）中營運。調整我們的營運和流程以符合新的監管規定要求會影響到我們的僱員。因此，密切注意僱員意見和福祉對滙豐而言屬重大事項。

僱員意見

我們明白僱員反饋意見對領導層決策的重要性。為此，我們已建立策略性僱員意見部，當中包括具備研究設計、定量分析、民族學和行為科學技能的專業研究人員。團隊於2016年獲傳訊執行委員會 (Communications Executive Board) 頒發策略僱員研究和意見 (Strategic Employee Research and Insight) 獎，業界領導地位備受肯定。

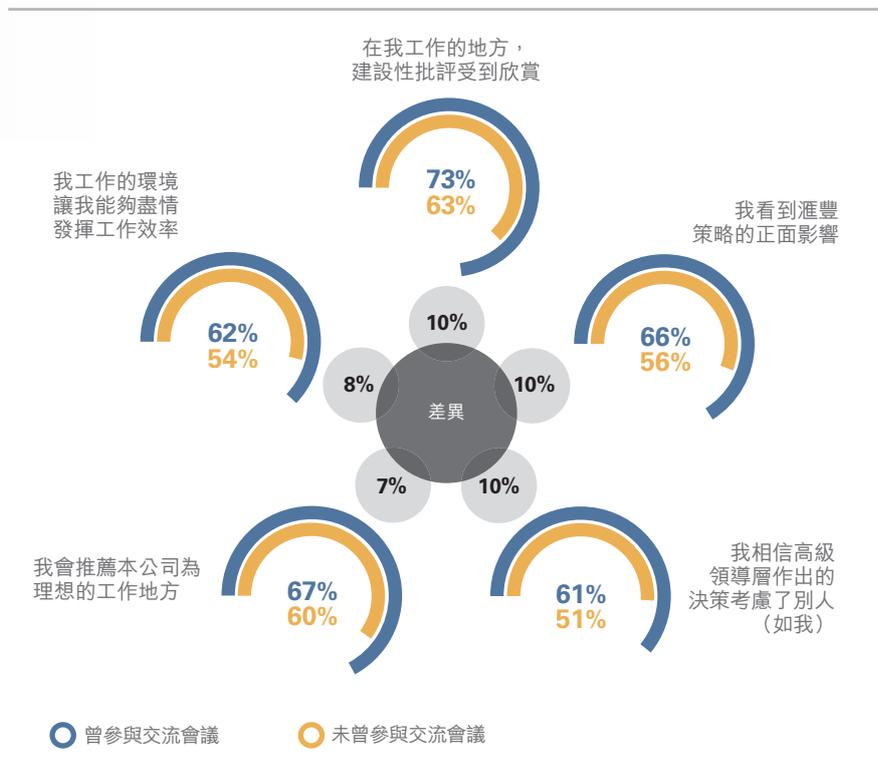
我們的每月僱員調查 Snapshot 測試具代表性的樣本之同事對我們的策略、規例、文化、客戶體驗等主題的意見。結果會向集團管理委員會和有關環球職能與業務、地區與國家的相關執行委員會報告。這確保僱員意見反映至滙豐所有

級別的決策，以及有關行動可在環球和地區層面採取以應對任何關注範疇。報告包括重要持續事項和新浮現主題洞察的趨勢分析。

結果顯示僱員對若干主要主題的觀感在過去一年變得更為正面。於2016年，對於業務的信心已上升超過12個百分點至69%，而大部分僱員(61%)看到滙豐策

略的正面影響。因公司而感到自豪以及向別人推薦公司的人數亦有所增加：四分之三僱員(76%)為在滙豐工作感到自豪，而約三分之二(63%)會推薦公司為理想的工作地。持續聚焦的範疇包括同事對高級領導層的信任(於過去12個月大致持平)，而低比例的同事(58%)表示他們的工作環境讓他們全面發揮工作效率。

圖8
交流會議的正面影響



大部分問題是請同事從同意程度1(強烈不同意)至5(強烈同意)中作出選擇。報告百分比反映回應正面(即「同意」或「強烈同意」)的比例。出席交流會議後對問題作出中性回應如下:「在我工作的地方，建設性批評受到欣賞」為17%;「我會推薦本公司為理想的工作地方」為20%;「我看到滙豐策略的正面影響」為22%;「我工作的環境讓我能夠盡情發揮工作效率」為16%;及「我相信高級領導層作出的決策考慮了別人(如我)」為22%。

*數據來自滙豐 Snapshot 調查(2016年第四季)「你在過去三個月是否曾出席交流會議?」此問題的回答

交流會議：給予僱員發言權

自2012年以來，我們持續舉辦滙豐交流會議，給予僱員發言權（請參閱18）。交流會議乃不設議程的會議，且管理人員只會參與，而不擔當主導角色。這個創新方法提供安全場合讓人們就任何事宜分享他們的意見。

來自Snapshot的意見顯示，當被問及在工作地點是否有坦誠的雙向溝通時，曾參與交流會議的人士給予正面回應的比例較其他人高11%，而全體僱員中有84%相信交流會議讓他們就對他們而言屬重要的事宜暢所欲言。於2016年，英國透明國際(Transparency International UK)給予交流會議的評價為：「間接鼓勵道德行為，並創造在風險因素成為更大問題前討論和處理的機會」。

然而，有關活動尚有發展空間。我們有意讓所有僱員每一季都有機會參與交流會議。於2016年第三季，約半數(45%)僱員表示他們於過去三個月曾出席一次交流會議。

僱員福祉

我們的僱員福祉計劃提供免費的保密輔導服務，協助他們處理在家庭或工作上遇到的個人問題。

我們的目標是營造開放的工作環境，讓員工可以坦誠討論關於個人身心健康的事宜，包括焦慮及壓力。就眾多有關革新及金融犯罪補救的計劃而言，福祉計劃的措施尤其重要。例如，於2016年，我們的全球僱員電視頻道HSBC Now推出一個節目系列，介紹曾經遇到或克服不同精神健康問題的僱員。

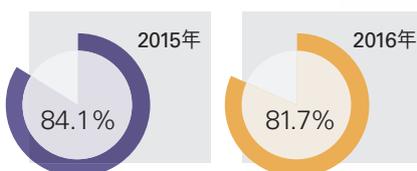
對銀行十分重要的三大元素：人才、資本和制度。最重要的是人才。

歐智華
集團行政總裁

圖9

僱員留職率

僱員留職率下跌主要是策略計劃令僱員人數下降。



於2016年，我們創立新研究以計量僱員的福祉。根據經合組織和英國國家統計局的外間最佳運作方式研究，有關調查包括問及僱員精神、身體和財政健康，以及他們對滙豐福祉承諾的觀感。有關調查於2016年11月向全體僱員進行，而我們收回超過76,000份回應。

福祉調查與Snapshot的相關性數據反映直屬經理的行為對僱員事業前景和精神福祉有重要正面影響力。表示福祉受到經理重視的僱員，感到能夠在滙豐有所發展的人數較其他人多出兩倍。相反，表示福祉未獲經理計及的同事，表示有較大壓力和緊張，並很有可能表示他們計劃於未來兩年離開公司。

圖10
按地區分析的僱員(等同全職僱員)分布情況

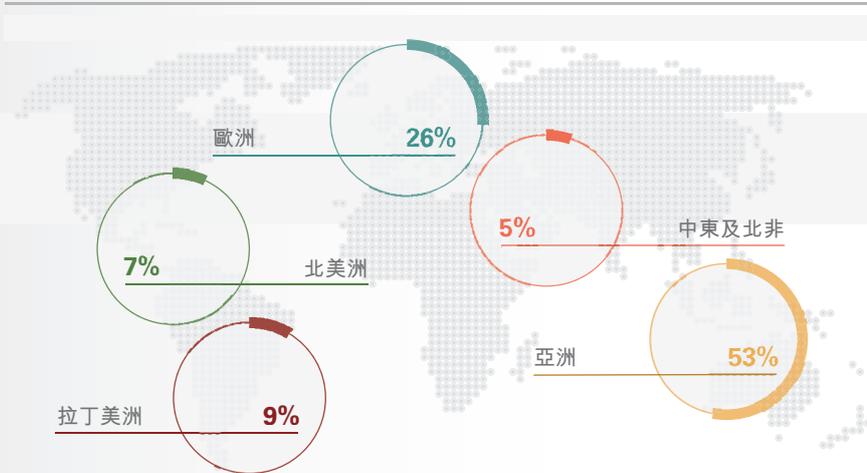


圖11
按環球業務分析的僱員(等同全職僱員)分布情況

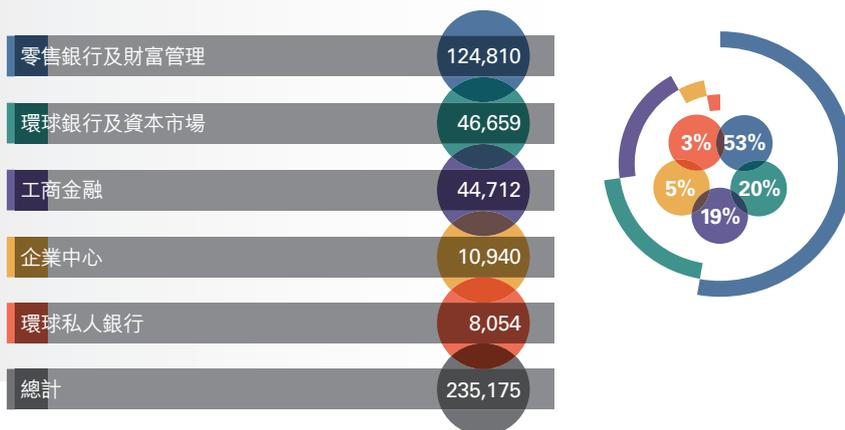
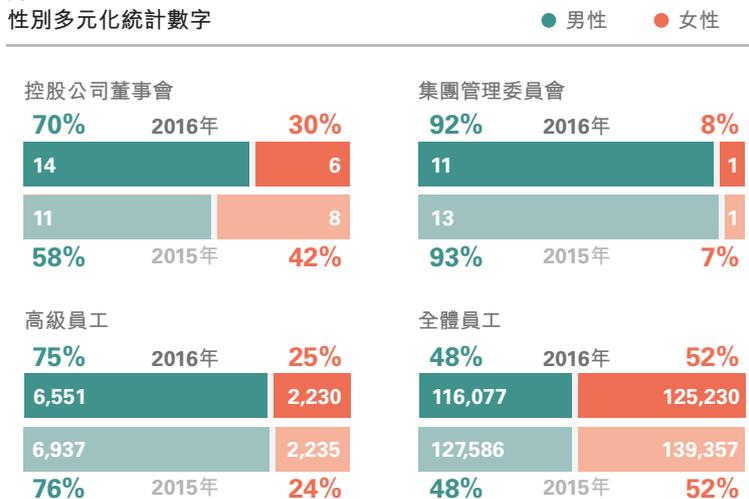


圖12
性別多元化統計數字



Snapshot與福祉調查的發現均已納入滙豐的新編人才管理課程，而我們於2017年正繼續進行經理行為與團隊效益重點研究。

在滙豐服務滿五年或以上的僱員亦可申請公休。

多元與共融

我們相信，一個多元與共融的工作團隊對企業持續發展以及取得成功至關重要。我們致力增加和運用多元思考，以推動更大創新、加強識別和管理風險、提升協作，以及改善員工的靈敏度。

我們的目標是建立一個重視聯繫、全球各地通力協作的工作團隊，以反映客戶情況以及經營所在的社區。此外，我們亦已制訂計劃以吸引、培育、挽留和調派更多元化的工作團隊，從而有效地預測和回應主要相關群體的期望。

我們的七大環球僱員資源小組在實踐我們的多元與共融抱負中扮演重要角色，並關注性別、年齡、種族、LGBT+（同性戀、雙性戀、跨性別和其他性少數）、信仰、在職家長與照顧者，以及能力等事宜。我們亦設有共同興趣小組，例如軍人／退伍軍人小組或我們的華人社群小組。世界各地超過70,000僱員參與這些小組。這些小組在僱員參與中扮演關鍵角色，並且是更具創意業務解決方案的重要反饋意見渠道。

我們鼓勵僱員談論多元與共融的挑戰和機遇、打破模式化觀念、挑戰現狀，以及分享共融障礙的解決方案。圍繞多元與共融主題的僱員影片可經YouTube、Twitter、Facebook、LinkedIn和Instagram等社交媒體頻道收看。

我們的承諾

於滙豐，我們致力營造一種人人皆受珍視、尊重與支持的共融文化，並且積極

接納不同理念、背景、風格及觀點的人才，以創造業務價值。

各人皆有責任協力建立共融元素更豐富的文化：

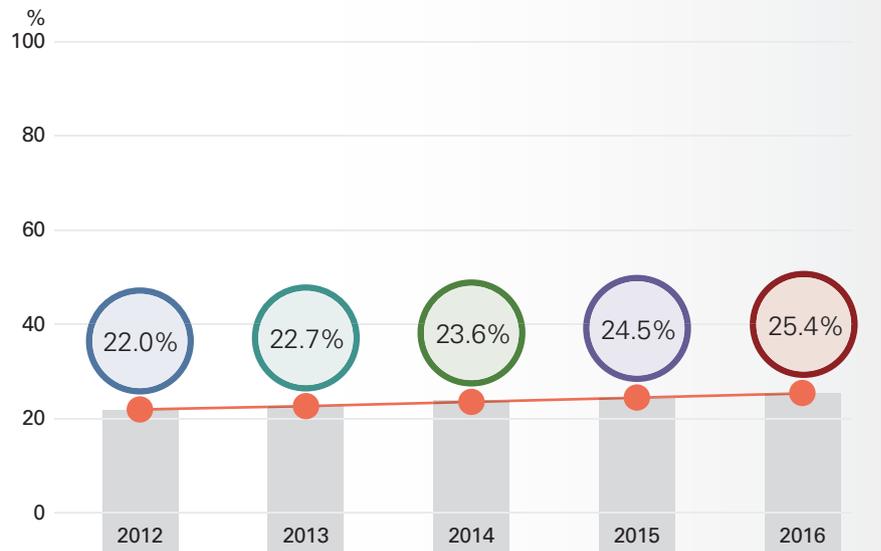
- 集團管理委員會各成員有責任建立多元的高級領導層，並確保其各自的繼任計劃能有助建立多元的集團董事會團隊。
- 我們的價值觀協調行為指引列明所有僱員在展示對不同理念及文化抱持開放態度的預期行為。這涉及聆聽同事、公平對待同事、具多元性和重視不同觀點。我們亦預期人事經理吸引和發展多元人才、培育共融環境，以及致力了解和解決可能影響其人事決策的偏見。針對價值觀協調行為指引的個人表現在年度檢討流程中予以評估。
- 我們的多元與共融政策表明，全體僱員及工作人員均有責任待同事以尊嚴及尊重（不論年齡、膚色、殘疾、族裔或國籍、性別、性別表達、性別認定、婚姻狀況、懷孕情況、種族、宗教或信仰，或性取向），且應締造沒有歧視、欺凌、騷擾及加害行為的共融文件。我們的董事會多元政策亦設有我們對董事會多元與共融的承諾。

監察環球多元與共融議程和相關活動的工作由環球人力資源部的環球多元與共融部門負責。此外，我們亦舉辦管治論壇，涵蓋環球、地區和國家層面的多元與共融議題。

高級領導層的性別平衡

作為我們提升集團高級領導層*性別平衡的持續重點工作的一部分，我們希望在2017年底前有26.3+%的高級領導層成員為女性（請參閱圖13）。

圖 13
2012至2016年女性在滙豐高級領導層*人數中所佔數字及比例



多元與共融獎項

我們的努力在世界各地得到嘉許。

- 獲選為《泰晤士報》女性50大僱主（2015及2016年）
- 在Stonewall的環球職場平等指數中，取得最佳全球僱主地位（2015及2016年）
- 在《金融時報》OUTstanding榜中滙豐僱員獲視為LGBT+（同性戀、雙性戀、跨性別和其他性少數）模範（2015及2016年）
- 在《金融時報》首屆UPstanding 100領先少數族裔權力榜中，滙豐僱員獲得嘉獎（2016年）

我們透過滙豐的Snapshot和福祉調查以了解我們同事的意見（按人口組別）。數據反映性別多元反應正面，而女性在多個方面較男性正面，包括感到高級領導人員作出的決策考慮了他們。其他人口組別的分數較低，反映機構意識改變僱員日常體驗方面仍有進步空間。我們僱員調查的發現用於幫助塑造我們集團的多元與共融策略、溝通和活動。

健康與安全

滙豐致力為我們的客戶和僱員以至與我們共事的人提供一個安全的環境。我們

立意至少能遵守營運所在地法規要求的最低健康與安全標準，並會在合理可行的情況下超越有關標準。各地區的營運總監負有整體責任，確保各項政策、程序及保障措施正確執行。

2016年，我們推行多項計劃以增加了解我們所面對的風險、教育員工並提供相關資訊，同時優化我們經營業務所在地的樓宇，包括對世界各地的樓宇進行地震事故抗逆能力調查、石棉調查及火災風險評估。有關詳情和表現數據（包括意外率），請參閱《2016年報及賬目》第151頁。

*高級領導層指我們全球職級組別架構中第0、1、2或3級的僱員。

滙豐價值觀

滙豐各部人員來自不同背景、性別，看待事物的觀點各異其趣。因此，我們意識到建立深厚企業文化的重要。企業文化不但能引領互動模式及日常決策，更可幫助我們應對面前種種挑戰。

我們的企業形象，正是由價值觀塑造而成，令我們在市場上更顯特色。

坦誠開放

我們對不同的理念和文化抱持開放態度，尊重不同觀點。

重視聯繫

我們與客戶、社區、監管機構及員工緊密聯繫，關心個人及其發展。

穩妥可靠

我們穩妥可靠，堅持正道並且實踐承諾。

支持正面行為

企業憲章是制定良好決策的框架，目的是藉著這個簡明的框架，幫助僱員決策時得以貫徹我們的宗旨和價值。「企業憲章」以銀行的發展史為例，闡明建立長遠關係及超越最低監管要求的優勢。

「卓越自我」培訓計劃旨在培養建立深厚企業文化所需的習慣，例如積極詢問回饋、調節情緒等。在2016年，近10萬名員工參與「卓越自我」培訓計劃，更有

18,000名管理人員參與針對團隊管理的類似培訓計劃。

在招聘過程中，我們特別設置了一套價值評審機制，務求新入職人員與滙豐抱持同等的價值觀。

提供培訓

滙豐安排僱員參加各式各樣的培訓，鼓勵僱員養成正面行為，妥善配備自己，在工作崗位上一展所長。

在2016年，滙豐僱員合共接受了多達1,100萬小時的訓練，當中半數課程著重領導技巧等專業及個人發展。

年內，滙豐為全球各地僱員提供了近300萬次的強制培訓，題材包括防洗錢、防止行賄及受賄等。

此外，滙豐的合規事項相關課程還包括如何防範金融罪案，例如進行客戶盡職審查。職員修畢課程後，可以察覺並阻止有關罪行，既可保障客戶，又能維護銀行聲譽。

獎勵正確行為

集團在全球各地均設有大學畢業生及實習生計劃。我們認為，正確行為必須獲得肯定—不論金錢報酬還是同輩肯定，兩者不可或缺。全體僱員均會獲得一項行為評級，釐定僱員有否貫徹滙豐的價值觀，這個評級制度可確保僱員的表現

評級取決於所完成的工作，以及完成工作的方式。

滙豐還會以僱員的傑出行為，作為釐定年終浮動酬勞的其中一項依據。此外，我們亦鼓勵僱員自行設定與業務、團隊及個人發展互相銜接的目標，且在實現目標的整個過程中，一概以符合滙豐核心價值的預期行為作導引。

此外，滙豐在超過50個國家推行「環球認可計劃」，鼓勵僱員互相推許同事如何在年內展現我們的價值觀。僱員獲得獎分後，可按獎賞名錄換取禮品。在2016年，僱員之間相互推許的次數達600,000，滙豐合共因此發放高達810萬港元的獎賞。

完成訓練的時數
2016年

11,014,232

定義：這是2016年全職僱員受訓時數的總和。

每名全職僱員的受訓日數
2016年

5.5日

定義：這是2016年全職僱員受訓日數的總和。

培訓課程數目
2016年

8,000,000

對比2015年
(6,500,000)
的增幅

+29%

定義：這是2016年培訓課程的開辦數目。

導師或領導培訓
2016年完成總數

622,221

對比2015年
(499,439)
的增幅

+25%

定義：這是2016年導師或領導培訓課程的開辦數目。

電子學習
2016年完成總數

5,500,000

對比2015年
(4,500,000)
的增幅

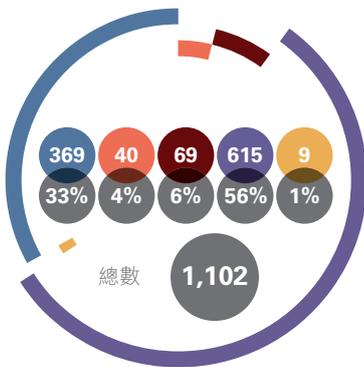
+22%

定義：這是2016年電子學習課程的開辦數目。

我們在滙豐所作的許多決定，通常不能單靠一項規條、程序或價值就能輕易應付過去。我們所作的一些決定其實極為困難，故此，我們希望能創製出有助減輕你們工作負擔的東西—令我們更有信心能夠作出足以自豪的決定。

集團行政總裁歐智華
(憲章公布時發放)

圖14
HSBC Confidential個案
按全球業務及職能劃分



- 環球銀行及資本市場業務
- 工商金融業務
- 零售銀行及財富管理業務
- 私人銀行業務
- 其他(包括各職能部門)

滙豐鼓勵各級僱員及管理人員定期進行對話，探討如何在常規表現管理周期內保持聯繫，包括就僱員發展及福祉等進行多方面的正式及非正式磋商。

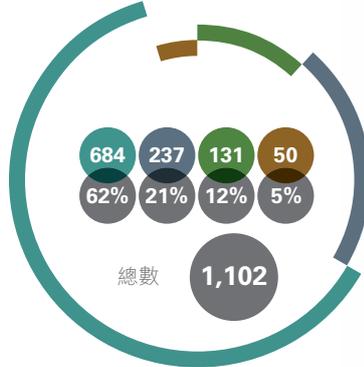
舉報

我們致力締造大家可自由發表意見或反映問題的環境，同時亦明白有些情況必須酌情處理。

在2015年，為簡化舉報機制，我們設立了HSBC Confidential—這個平台專門讓僱員就任何問題反映意見，不必經過正常通報或上呈渠道，一切保密處理，毋須害怕報復。(見圖14及15)

這個平台可供每位現任及前任僱員使用，範圍遍及全球業務部門、職能部門及實體機構，對象包括借調人員、外聘顧問、承包商及代理機構僱員。目前有多個途徑可供反映問題，包括熱線電話、互聯網及電郵。

圖15
HSBC Confidential個案
按個案性質劃分



- 人事
- 保安及欺詐
- 合規
- 其他

HSBC Confidential由集團行為及價值觀委員會及集團監察委員會監管，調查工作則由合規、人力資源、法律、防止詐騙、資訊保安、審核等不同部門的專才，以獨立而透徹的方式進行。

任何人士如有合理理據相信所反映問題屬實，滙豐絕不縱容或姑息任何針對該人士的報復行為。對於相關情況的任何報復行為，我們將視之為紀律問題處理。同時，對於惡意或虛假聲明，滙豐亦視之為抵觸我們的價值觀。

在2016年，我們合共接獲1,100宗反映問題的個案。(見圖14及15)當中經獨立調查後證實34%屬實，我們採取了適當行動，包括後果管理、紀律處分等。

了解詳情

如欲了解以下範疇的詳情，請瀏覽 www.hsbc.com/our-approach 及 www.hsbc.com/our-approach/measuring-our-impact

董事會多元化政策

多元及共融政策

健康與安全政策

薪酬慣例及管治

稅務透明度

企業憲章

舉報政策

詳細資料載於《2016年報及賬目》及策略報告

多元及共融

(YouTube內的HSBCNow)

殘疾(《年報及賬目》第151頁)

健康與安全(《年報及賬目》第151頁)

薪酬(策略報告第28頁)

已付稅項(策略報告第25頁)

舉報

(《年報及賬目》第24、69、140、144頁)

Birgit Neu的話

環球多元及共融主管—「支持共融工作文化」hsbc.com/our-approach/diversity-and-inclusion/valuing-diversity

金融犯罪風險管理

滙豐的業務宗旨是助人抓緊機遇，為此，我們肩負著保障客戶和社區利益及金融系統健全的责任。

滙豐在世界各地多個國家經營業務，足跡遍布全球，讓我們得以站在打擊金融罪行的最前線。

在這方面，我們亦負有道德及法律義務，因此，防範金融犯罪是滙豐的十大策略行動之一。我們向聯合國全球契約組織承諾打擊任何形式的貪污行為，包括敲詐勒索及賄賂。

保障滙豐及環球金融系統免受金融犯罪侵害

因應滙豐與美國司法部的延後起訴協議及其他和解協議，滙豐在設立有效及可持續應用的反洗錢及制裁措施合規計劃方面已取得進展。

我們現已建立穩健的金融犯罪合規系統，其設計適用於全球各地的滙豐業務，並已成立金融犯罪風險專責小組。我們投入大量資源向全體員工提供培訓及計劃，並已正式設定風險承受水平。有關延後起訴協議等資料詳情，請參閱《2016年報及賬目》「風險」一節。為防範金融犯罪，我們目前統一實施結束客戶關係的管理方法，鼓勵在銀行內部以及與監管機構共享資訊。有關我們的處理方法及政策詳情，載於以下網頁：www.hsbc.com/our-approach/risk-and-responsibility/financial-crime-risk。

集團金融犯罪風險管理主管會參加金融系統風險防護委員會的會議。該委員會負責向董事會報告有關金融犯罪及濫用金融系統的事宜，並就金融犯罪風險以

於2016年，我們投資了

30億美元

於監管計劃及合規範疇，包括投資成立金融犯罪風險計劃

及網絡與資訊保安提供前瞻性的意見。於2016年，金融系統風險防護委員會從行為及價值觀委員會接掌有關防賄賂及反貪污監控措施的監督工作。年內，集團金融犯罪風險管理主管會省覽國家／地區高級管理人員的定期報告，掌握管理層採取哪些行動解決各地的金融犯罪風險問題及弱點，亦會省覽有關特定問題的報告。

然而，隨著全球一體化，資訊流動日益加快，現今有更多情況使罪犯有機可乘，濫用環球金融系統。

滙豐現正採取多項措施，包括投入資源培訓員工，讓他們明白自己在打擊金融犯罪上的角色。此外，我們亦設立相關程序，以便迅速有效地處理個案，並大量投資添置更先進的系統，藉以監察各類交易，辨識金融犯罪的蛛絲馬跡。

保障客戶及客戶資料

公私營機構的電腦系統繼續成為網絡攻擊對象，系統受襲個案越來越多，犯案手法層出不窮，令客戶服務受阻。

無疑，網絡風險是本行的優先考慮範疇，本行會定期向董事會匯報，以確保我們持續運行的網絡保安程序獲得適當

關注、管治及執行部門的支援。

我們明白，保障客戶財務安全非常重要，因此著力投資於多個主要範疇，例如在2016年，我們改進了英國及香港等多個主要市場的網上及流動理財服務平台。

此外，我們亦在全球各地設立創新實驗室，致力研究人工智能、數據管理及提升網絡安全的應用。這些創新實驗室聯同其他金融技術夥伴，將會協助我們運用科技，為客戶研發更稱心滿意的銀行服務。（請參閱「客戶、數碼改革」一節）。

網絡罪行緩減措施

我們持續增強實力，並大舉投資於提升各方面的能力，包括預防、偵測及應對能力，以應付日益增多且日趨複雜的網絡攻擊。具體而言，我們會持續加強防範日益複雜的惡意程式和阻斷服務式攻擊與數據洩漏，以及改善對保安事故的偵測及應對程序。

我們與執法部門及行業計劃分享情報，以便加深了解我們及業內同行正面對不斷演變的威脅，從而加強應對能力。

教育員工及客戶

目前，本行就金融犯罪風險事宜提供廣泛培訓及資訊，並設立了正式培訓的通訊渠道，包括為全體員工提供強制性培訓、為若干組別的員工提供專門培訓，以及因應職位所需提供特定培訓。於2016年，我們特別針對金融犯罪議題，為員工提供逾310萬個小時的培訓。本行內部亦會經常傳達行政總裁及其他行政人員有關金融犯罪風險的訊息，並強

調全體員工做好本份協助打擊金融犯罪的重要性。

我們發放了一系列的三條影片，教育客戶慎防數據及金融犯罪，藉此向客戶傳達重要訊息，解釋我們正採取何種預防措施，以及客戶如何提供相關資料協助本行防範金融罪案。

我們特別製作以下影片，教育客戶保護數據資料，慎防金融犯罪，影片可於YouTube以關鍵詞「HSBC Safeguard」搜尋：

- 為甚麼我要向滙豐提供更多業務資料？
- 甚麼是金融罪案？為甚麼跟我有關係？
- 證明我的資金來源能如何幫助滙豐加強銀行服務的安全？

實施全球防賄賂及反貪污計劃

我們設立了全球防賄賂及反貪污計劃，制訂相關策略、標準、教育、規劃及監督，務求貫徹執行一致的行為標準。計劃包括制訂全球防賄賂及反貪污風險評估、改善現行政策及程序、獨立監察及測試、保證及審核活動。

於2016年，滙豐繼續投資技術系統，以支援主要監控措施自動化並使存檔紀錄一致，同時亦加緊專注發展本地專業人才，熟習本地法律及監管規則、了解本地文化並具備語文能力，以便實施及納入全球防賄賂及反貪污改善計劃。於此方面，我們一直設有防賄賂及反貪污通訊策略以提供支援，包括：

- 為全體員工提供強制性的網上學習培訓課程，全面涵蓋不同知識層面，並以14種語言提供課程內容

於2016年，我們就金融犯罪向僱員提供超過

310萬個小時
的針對性培訓

關注販運人口問題

滙豐分行的僱員現正接受相關培訓，以協助執法機構打擊販運人口等罪行。

我們提醒出納員留意相關警告訊號，以防範有人遭受性剝削或勞工剝削。需提高警覺的情況包括：客戶並無管有自己的身份證明文件原件，或由同伴（或翻譯員）代其辦理業務。其他警告訊號亦包括共用地址、電話號碼等僱傭資料，以及瘀傷或其他人身遭受虐待的跡象。

若客戶來自已知的販運人口地區，員工應加倍提高警覺，一旦發現任何可疑行為，應向當地的相關機關報告。滙豐環球金融犯罪威脅緩減部(Financial Crime Threat Mitigation)主管Jennifer Calvery

指出，本行現正採用先進的分析工具，掃描大量數據，以查察違法行為。

她在一次活動上說：「滙豐致力解決販運人口問題，包括分享有關資訊，讓執法及保安機構了解情況。」該項活動由英國智庫The Royal United Services Institute主辦，旨在解決販運人口的問題。本行亦期望能協助加強全球各地的公、私營部門合作，建立穩妥的資訊分享機制，攜手打擊犯罪。

「相關的理念和技術可令各方受惠，並讓我們以最理想的方式達成這一重要目標。」她補充道。

- 因應員工職位而設的專門培訓，對象包括擔任高風險職位的員工，適用於全球超過30,000名員工
- 定期與員工溝通並給予指引，例如節日提示及最新個案更新資料，包括向全體員工發出政策提示
- 培養員工與管理層定期公開討論的企業文化

我們亦訂有明確的舉報政策及程序，確保個人能以保密形式舉報關注事項，而關注事項亦一律經過恰當的調查處理，並加以補救改善（請參閱「僱員一舉報一節」）。

滙豐的防賄賂及反貪污政策以實際行動響應全球措施，例如：打擊在國際商業交易中賄賂外國公職人員的經濟合作與發展組織（經合組織）公約，以及聯合國全球契約(United Nations Global Compact)原則10。

我們現時為B-20、Madison Group及沃爾夫斯堡組織(Wolfsberg)等多個組織的成員，有助我們的全球防賄賂及反貪污計劃獲取相關資訊。

對於第三方，我們設有基於風險因素而制訂的環球政策，當中包括與防賄賂及

反貪污政策有關的原則，主要是英國《反賄賂法》、美國《反海外腐敗法》及香港《防止賄賂條例》。

於hsbc.com發布的「滙豐集團防賄賂及反貪污政策聲明」指出，滙豐不會容忍任何行賄或受賄行為（包括支付疏通費）。該聲明就關鍵事宜（例如我們與關聯人士的關係、禮品及款待、招聘、慈善捐贈及政治獻金）訂立明確的防賄賂原則。

更多資料

有關以下議題或聲明的資料，請瀏覽 www.hsbc.com/our-approach/measuring-our-impact 及 www.hsbc.com/our-approach/risk-and-responsibility

反洗錢政策聲明

現代奴役及販運人口聲明

參與政治聲明

制裁政策聲明

防賄賂原則聲明

操守聲明

現代奴役及販運人口聲明

參與公共政策的聲明

金融犯罪風險管理部主管 Colin Bell 的話 – 「查察、阻止及防範金融犯罪」(Detecting, deterring and protecting against financial crime) www.hsbc.com/our-approach/risk-and-responsibility/financial-crime-risk

人權

影響全球經濟的重大趨勢為社會及經濟發展帶來重大機遇，但同時亦構成風險，當中包括與人權相關的風險。

這些趨勢包括新興市場城市化、在基礎設施投資方面的需要、全球人口老化、新興富裕人口數量不斷增長，以及因此而對全球稀有的天然資源構成壓力。

滙豐遵循《國際人權憲章》的指引，並支持聯合國的《世界人權宣言》，以及《國際勞工組織有關工作中基本原則和權利宣言》。

因應聯合國指引原則的保護、尊重及補救框架，滙豐認同國家在保護人權方面的責任，以及企業在尊重人權方面所擔當的角色。在2015年9月發布的滙豐人權聲明中，我們亦認為「人權事宜相當複雜，企業及其他持份者所擔當的角色及責任是一個在國際上持續討論的話題。我們持開放的態度，非常樂意在適當情況下參與對話，冀能作出建設性的貢獻」。

滙豐行為及價值觀委員會

滙豐行為及價值觀委員會全面監督我們在人權方面的承諾及政策發展。行政人員的責任由集團管理委員會負責制訂。集團管理委員會在特定的人權問題上，對業務或職能部門負有首要責任。

在持份者參與的過程中，一旦接獲違反人權情況的可靠指控，我們定會展開調查，嚴重問題會向集團管理委員會匯報。

滙豐是以下原則及契約的締約機構—並已公開表示支持以下原則及契約：

《全球蘇利文原則》；

經合組織「跨國企業準則」

《聯合國全球契約》；

《聯合國責任投資原則》；及

《聯合國可持續發展保險原則》。

現代奴役制度

我們已根據英國《現代奴役法》的要求發布首份聲明。該聲明載於 www.hsbc.com。

該法案要求滙豐說明於截至2016年12月31日止財務年度所採取的行動，以確保其運營或供應鏈中並未發生奴役或人口販運（統稱為「現代奴役」）事件。雖然該法案並無明確規定，但該聲明亦載入滙豐為確保其貸款或項目融資活動不會涉及「現代奴役」的措施。此外，該聲明亦檢視滙豐與更廣泛的金融業界及執法機構為消除「現代奴役」而採取的若干措施。

僱員

滙豐直接將人權方面的考慮因素付諸實行，因為這些因素會對所有僱員產生影響。滙豐亦致力維護員工的尊嚴，杜絕工作環境中的任何歧視和騷擾。滙豐的價值觀及人力資源政策和慣例致力營造安全、多元化及包容的工作環境，充分體現滙豐在工作場所尊重人權的承諾。

若在滙豐經營業務的國家及地區設有法定最低工資，滙豐會遵守相關的法定最低工資標準。至於未設有法定最低工資的國家及地區，滙豐會按市場水平與個別人士商討。

供應鏈

自2005年起，滙豐開始實施道德及環境行為守則。誠如該守則所訂明，滙豐要求供應商尊重其僱員及其經營所在社區的人權，並遵守其經營所在國家及社區的所有相關法例、規則及指引。供應商必須禁止僱用強迫勞工及童工、尊重勞工的人權(包括非歧視及結社自由)，並讓工人(無論是當地或移民勞工)在當地法例許可的情況下，擁有自願選擇離職的權利及能力。

滙豐已於2016更新《供應商道德及環境行為守則》並作出進一步修訂，以計及有關殘障權利、現代奴役及人權的經修訂法例。在我們的最大供應商當中，超過240名供應商接納該項守則。在所有滙豐辦事處及經營業務所在的所有國家的分支銀行，供應商必須遵循該項守則的僱傭規定對待所有僱用員工或外判員工。

顧客及客戶

滙豐設有可持續發展風險政策，當中包括具體的社會標準。有關這些政策的描述載於本最新資料的可持續發展風險及政策內。社會風險指對人產生不可接受的影響，亦包括奴役等濫用人權的情況。

該等政策適用於滙豐所提供的主要融資產品，例如貸款、貿易融資，以及股權及股權資本市場服務。滙豐在農產品、能源、林木、淡水基礎設施、採礦及金屬、項目融資方面的可持續發展風險政策均會顧及人權方面的因素。該等因素包括(不論是直接還是透過相關標準)強迫勞工、有害或剝削形式的童工、販運、土地權、原住民的權利，例如「自由優先及知情同意」、勞工權利，以及社區的健康及安全。項目融資須遵循《赤道原則》。對於強迫勞工、童工及販運等事宜，《赤道原則》採用國際金融公司的績效標準。

在有需要時，我們會邀請客戶參與，並為其提供支援，務求達致良好的實踐方法，而這亦是我們為求促成轉變而付出的最大努力。然而，如客戶在這方面的行為未能遵循或有可能未能遵循我們的風險政策，我們會終止與相關客戶的關係。

在我們最主要的供應商當中，超過

240名

供應商已接受我們的《道德及環境行為守則》

了解詳情

如欲了解以下範疇的詳情，請瀏覽 www.hsbc.com/our-approach/measuring-our-impact 及 www.hsbc.com/our-approach

人權聲明

有關現代奴役的聲明及人口販運聲明

供應商道德及環境行為守則

可持續發展的業務經營

我們明白，減少全球二氧化碳排放是社會的一大挑戰，而我們在過往十多年間亦致力緩減我們對環境所產生的影響。

我們為減少排放而採取的 10 分策略

我們非常重視如何過渡至低碳經濟。為此，我們於 2012 年制定了一項策略，以管理我們的業務運作。(見圖 16)。

該策略涵蓋減少能源使用、廢物及紙張耗用，以及增加使用來自可持續來源的紙張、遵循綠色建築的最高標準、提升數據中心的效益，以及採購可再生電力。我們亦讓供應商參與有關事務，並透過我們的生態效益基金，為創新項目提供支援。該項基金每年為僱員提議的支援項目撥付資金達 500 萬美元。

如何管理營運所產生的影響

上述十項策略目標分別由一名負責達致相關目標的執行贊助人「擁有」。這些「目標擁有人」屬於營運、服務及技術職能的一部分，包括企業房地產、採購、資訊科技及營運部門的環球業務主管。這些團隊在不同地區工作，並會與我們的供應商合作，確保項目順利進行及實施相關舉措。

目標擁有人為集團營運總監可持續發展委員會的成員。這些成員每季舉行會議，討論目標的實踐進度，會議由集團營運總監主持。集團營運總監最終負責達致我們的減少碳排放目標，以及支援減少排放的 2020 年目標。(見第 27 頁)。

圖 16
將於 2020 年前實施的最新 10 分策略
(以 2011 年為基準)

整體目標	每位僱員的二氧化碳排放(全職當量)由 3.5 噸減少至 2.0 噸
參與可持續發展	鼓勵僱員努力實現我們的可持續發展營運目標，為住宅項目計劃的 2000 名領袖提供培訓，並鼓勵滙豐的所有員工積極參與
供應鏈合作	與供應鏈合作，實現可持續服務及管理道德風險
滙豐生態效益基金	每年撥出 500 萬美元，用於嘗試、測試及制訂可持續創新方案
能源	每位僱員的年度能源耗用(全職當量)減少 1.2 百萬瓦時(MWh)
廢物	廢物數量減少 75%，並將辦公及電子廢物悉數循環再用
可再生能源	來自可再生能源的電力耗用比例增加至 40%
綠色建築	按照最高的國際標準，設計、建造及營運具能源效益、可持續的建築物
數據中心	取得 1.5 的能源效益(能源使用效率)評分
紙張	為所有零售及商業客戶提供無紙化銀行業務，令紙張耗用減少 66%，而我們採購的所有紙張均來自可持續來源
水(2017 年的新增項目)	水耗用減少 50%

2016 年，我們憑著努力在 CDP 設立的全球指數中取得(A)的最高評級。CDP 是一家非牟利機構，任務是就應對氣候變化的挑戰，對企業及政策進行評級。

我們亦已簽署由聯合國全球契約與 CDP、世界資源研究所(World Resources Institute)及全球商業氣候聯盟(We Mean Business)共同運作的「以科學為基礎的目標舉措」。

所取得的成果

自 2011 年以來，能源消耗總量(百萬瓦時)成功減少 26%，廢物總量亦減少 57%。我們亦設有或訂有電力採購協議，務求實現 23% 電力來自可再生能源的目標。採購的紙張數量減少 62%，並實現了 94% 紙張來自經認證為可持續來源的目標(詳情請參閱我們的紙張採購政策)。

2016 年度的每位僱員二氧化碳排放為 2.63 噸(見圖 17)。截至 2016 年底，我們

已超越多項2020年目標。

基於我們在英國、墨西哥及印度所取得的成果，我們得以提升可再生電力的目標。在英國，我們已實現可再生電力佔70%的目標，並簽訂三項支援風能及太陽能項目的初步電力採購協議。

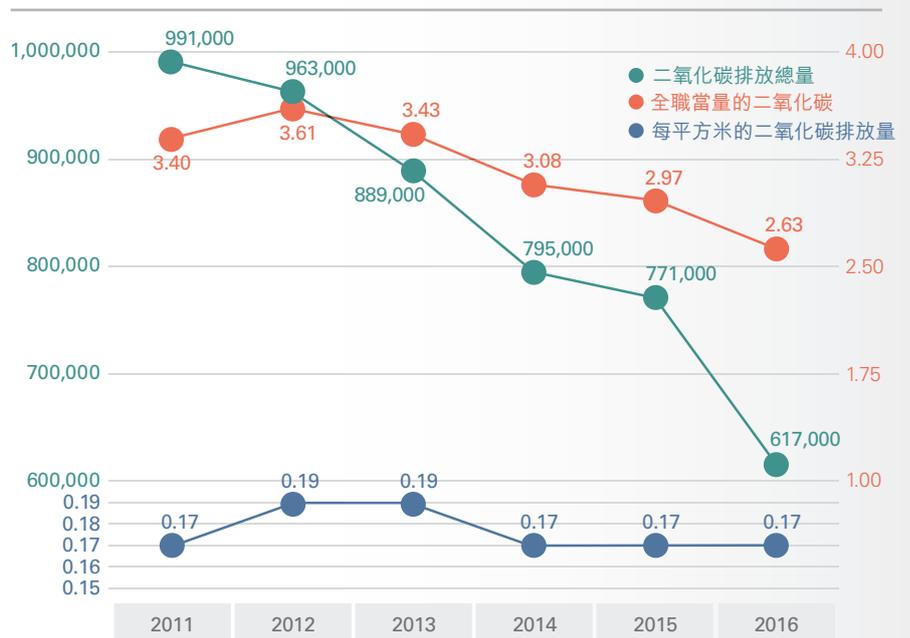
在墨西哥方面，我們於2016年簽訂若干協議，藉此讓我們的可再生電力比例達致50%。我們亦在印度部署太陽能項目，為我們供應20%的能源耗用量。上述各項目均開創了市場先河，為電網增添可再生電力提供支援。在可行情況下，我們的可再生能源策略並不局限於採購綠色關稅或獲環保認證的產品。我們的策略目標是確保在電網中加入可再生電力。

我們的紙張採購政策繼續確保，自用紙張達致我們根據林木政策而對客戶施加的同等標準(進一步了解我們的林木政策)。

在2015年，我們發布了《供應商道德及環境行為守則》的更新版本，並與Sedex合作評估我們與300名最大供應商的關係在人權及可持續發展方面的風險。Sedex是一家環球非牟利會員制機構，可提供合作平台分享在供應鏈當中的負責任採購數據。我們繼續與Sedex合作，將道德及環境風險納入所有新建立或經更新供應商關係的標準採購流程。

此外，自2009年起，我們亦透過滙豐可持續領袖計劃，為1,300名高級管理人員提供培訓。該計劃為一項綜合實踐學習及領袖發展項目，符合滙豐以價值為本的領袖發展大綱。

圖 17
二氧化碳排放(噸)



參與者將可持續發展納入其業務及職能的決策及項目交付過程之中。目前，計劃重點是讓滙豐環球業務的高級領袖參與其中，並加緊關注可持續營運議程。

我們繼續營運生態效益基金，支持僱員所提議的項目，以期減少業務的環境足跡。相關項目包括嘗試採用LED照明、安裝光伏板、有機廢物堆肥試行計劃、能源管理系統試行計劃，以及提升集團數據中心效益的多項措施。我們會評估應用效果能否減少二氧化碳排放、提供投資回報，以及協助我們達成業務可持續發展的目標。

於2017年訂定的2020年新設目標

於2017年初，我們決定修訂若干2012年目標。我們現時的目標是在2020年之前，將年度碳排放量(全職當量)由2011年的3.5噸減少至2.0噸。

2020年的新目標包括將可再生電力比例增加至40%，並將減少廢物及紙張的目標分別調高至75%及66%。

圖 18
2020年目標



了解詳情

如欲了解以下範疇的詳情，請瀏覽 www.hsbc.com/our-approach/measuring-our-impact 及 www.hsbc.com/our-approach/sustainability/operations

《供應商道德及環境行為守則》

資料便覽(外部基準、社區投資及環境數據)

羅兵咸永道的核證報告

紙張採購政策

集團營運總監Andy Maguire的話—「更簡潔、更理想、更迅速」(Simpler, Better, Faster) www.hsbc.com/our-approach/sustainability/operations/simpler-better-faster

可持續發展風險管理

在過渡至低碳經濟的過程中，我們主要透過實施保護環境、社會及支援客戶的政策，致力管理可持續發展風險。

我們將可持續發展風險界定為集團向客戶提供的金融服務間接對人類或環境造成不可接受的影響。

如何管理可持續發展風險

集團可持續發展風險管理部屬於環球風險管理部的一部分，負責管理我們的可持續發展風險政策及《赤道原則》的應用情況。我們的可持續發展風險政策涵蓋農產品、化學品、防務、能源、林木、淡水基礎設施、採礦及金屬、聯合國教科文組織世界遺產選址，以及拉姆薩爾濕地。《赤道原則》為銀行提供架構，以便評估及管理由其提供資金的大型項目對社會及環境的影響。

集團可持續發展風險管理部亦負責批准或拒絕可持續發展風險較高的關係或交易，該部門於2016年已審核超過750項關係或交易。我們的營運公司亦會評估程度較輕的類似風險。我們的環球網絡設有75名可持續發展風險經理，負責在區域或國家範圍內，就環境及社會風險提供意見及實施管理。於2016年，我們為全球各地的風險及關係經理建立全新的培訓模組，加強他們對可持續發展風險政策及本身職責的理解，確保有關政策得以貫徹執行。我們的僱員會於2017年參加上述培訓。

集團管理委員會的風險管理會議每季監控可持續發展風險，並在有需要時作出中期更新。滙豐控股董事會的行為及價值觀委員會亦會每季監控相關風險。

棕櫚油

去年，在有關棕櫚油的處理方法上，各界對滙豐的做法有褒有貶。

棕櫚油是世界上最主要的植物油，年產量達六千萬噸，當中八至九成來自印尼及馬來西亞。該行業有助提升產出國的生活水平，又可帶來經濟效益，而且生產效益大，每公頃產量可達其他植物油的五至九倍。

然而，若未能以負責任的方式管理，油棕種植可能會對人類及環境構成不利影響，包括砍伐林木、破壞棲息地、社會衝突，以及因焚燒而產生的霧霾等。這些影響可間接助長氣候變化。

自2004年推出林木政策以來，滙豐已逐步提升對棕櫚油行業的可持續標準。經過持續改善後，我們於2014年推出農產品政策，要求客戶根據可持續棕櫚油圓桌會議取得獨立認證，顯示本身以可持續方式經營業務。自推出該政策以來，我們已在Forest 500排名中名列前茅。Forest 500是由英國一家智庫機構進行的獨立分析，目標是評估公司、投資者及政府在防止砍伐林木方面的承諾。我們得努力再次於2016年獲得肯定，並取得非常高的評分。

自2015年以來，越來越多的主要棕櫚油行業參與者透過「不毀林、不開墾泥炭地、不侵害人權」(NDPE)承諾，進一步提升其可持續政策。在2016年11月，這些棕櫚油行業參與者與若干非政府機構就有關森林及氣候變化影響的多項定義達成一致意見，從而讓業界以更廣泛和一致的方式實施NDPE承諾。

於2017年1月，綠色和平(Greenpeace)就棕櫚油行業砍伐林木問題針對滙豐發起活動。綠色和平聲稱，滙豐違反有關棕櫚油的現行政策，要求我們完善政策，並將NDPE納入其中。雖然我們認為滙豐並無違反本身的政策，但有關政策確實有改善空間，因此現已改善有關政策。對於未作出NDPE承諾的行業，滙豐不會向其提供信貸融通。

迄今為止的進展

於2014年底，我們在全球擁有176名棕櫚油客戶，當時有104名客戶未能或不願意遵循我們所要求的標準。時隔兩年，我們現時擁有108名客戶，而我們將與當中28名客戶終止關係。儘管在這28名客戶當中，有部分客戶是我們在2014年已確定需終止關係的客戶，但由於此前已承諾提供長期貸款，因此無法立即終止這些客戶關係。部分客戶自2014年以來一直竭力達致我們的認證要求，而餘下80名客戶目前符合或預期將可符合我們的政策。

我們往往難以決定需要多久才能讓客戶符合我們的政策。只要過渡期間不會產生重大的負面影響，我們會給予一定的寬限期。然而，我們不會無限期待客戶滿足我們所設定的政策。過往兩年的趨勢符合我們的預期。至今，我們已終止多項關係，無疑日後還會終止部分關係。不過，我們相信，在支援客戶以可持續方式運作方面，滙豐一直擔當關鍵角色，並在處理方法上達致良好的平衡。

煤礦開採及氣候變化

採礦及金屬行業開採及加工各類礦物質，滿足社會的基本需要，在社會上發揮關鍵作用。然而，若未能以負責任的方式加以管理，此類活動可能會對人類及環境構成重大不利影響，尤其燒煤正是導致氣候變化的關鍵成因。

氣候變化對人類社會及地球構成迫切甚或無法逆轉的威脅。有見及此，184個國家於2015年就氣候變化訂立了《巴黎協定》。為成功幫助人們實現夢想和抱負，滙豐必須發揮關鍵作用應對氣候變化，並為過渡至低碳經濟提供支援。滙豐支持《巴黎協定》的目標，並正著手將有關目標納入業務營運之中。

為此，我們於2016年發布了經更新的採礦及金屬政策，透過解決動力煤開採問題，回應各界日益關注的氣候變化議題，並闡述如何處理這個行業的人權問題。事實上，該政策已禁止向新的動力煤礦及依賴動力煤採礦的新客戶提供融資。滙豐明白，基於電力（動力煤發電佔全球電力約四成）及鋼鐵生產的需要（須使用冶金煤），現有的煤礦確實有開採的必要。然而，新的煤礦會在未來數十年產生額外的溫室氣體排放，而這種排放其實是可以避免。

上述舉措建基於我們的能源行業政策。作為限制向燃煤發電廠提供融資的首家主要國際銀行，我們不會向未能符合具體碳密度標準的燃煤發電廠提供新的融資。我們的氣候變化聲明[hsbc.com/sustainability]詳述我們就氣候變化所採取的方法。

於2016年12月31日，我們於採礦及金屬行業的尚未償還貸款總額為160億美元，相當於本行零售貸款的1%。在這160億美元當中，煤礦開採佔9億美

圖 19

基於《赤道原則》完成的交易（2014年至2016年）

摘要	2014年		2015年		2016年	
	數目	百萬美元	數目	百萬美元	數目	百萬美元
項目融資貸款	16	2,646	19	3,744	16	1,506
項目相關企業貸款	13	1,203	11	1,186	7	939
項目相關過渡貸款	5	565	2	277	1	60
所有貸款	34	4,414	32	5,207	24	2,505
項目融資諮詢服務	10	n/a	16	n/a	3	n/a
總計	44	4,414	48	5,207	27	2,505

有關2016年根據《赤道原則》完成的交易詳情完整列表，以及有關我們實施《赤道原則》的詳情，請瀏覽hsbc.com/sus-risk。

元（即6%），當中包括為依賴煤礦開採（即半數或以上的總營業額與煤礦開採相關）的客戶提供貸款及擔保，亦包括向大型、多元化煤礦開採公司提供貸款及擔保。相關款項據悉獲應用於煤礦開採，或提供予主要經營煤礦開採的附屬公司或自有業務。

於2016年應用《赤道原則》的情況

在2016年，在我們根據《赤道原則》（「原則」）提供的項目融資當中，向發展中市場國家提供的融資比例有所增加，而且更加集中於亞洲地區。（見圖19）。這些交易涉及多個行業，包括採礦、基礎設施及油氣。於2016年根據該項原則授出的貸款當中，有半數貸款項目可能具備較高的可持續影響並需要進行更密切的管理，比例較去年有所上升。

在2016年進行的電力相關交易中，三分之二的交易與可再生能源有關，而在我們於2016年根據該原則提供的貸款中，超過50%與可再生能源有關。這些可再生能源包括水力、太陽能及風能資產，當中大部分位於美國。就可再生能源授出的總貸款為5.26億美元，較去年增加超過30%。餘下的電力交易則主要涉及核能及天然氣。另外，有兩項基礎設施交易為公共軌道交通項目。

於2016年，滙豐的方法略有變化，以致

自2003年以來，滙豐已於近

900宗交易

中應用《赤道原則》，以確保遵循較高的環境及社會標準。當中包括：

- 為697筆貸款提供融資，總額約為676億美元
- 就200宗交易提供諮詢服務

2016年進行的交易有所減少。我們合共完成了27宗交易，而去年則為48宗。

我們連續第三年獨立審核所有項目融資貸款，超越該原則的要求。

有關上述趨勢的完整數據，請瀏覽hsbc.com/our-approach。上表僅提供過往三年的數據摘要。

了解詳情

如欲了解以下範疇的詳情，請瀏覽www.hsbc.com/our-approach/measuring-our-impact and www.hsbc.com/our-approach/sus-risk 及我們的《2016年報及賬目》

環境政策

《赤道原則》

可持續發展風險政策介紹

可持續發展風險政策列表

氣候變化聲明

可持續發展風險（《年報及賬目》第84頁）

集團行政總裁歐智華的話—「經修訂的農產品政策：棕櫚油」(Revised Agricultural Commodities Policy: Palm Oil) www.hsbc.com/news-and-insight/media-resources/media-releases/2017/hsbc-statement-on-revised-agricultural-commodities-policy

可持續發展融資業務

減少全球二氧化碳排放，是全人類共同面對的重任。我們明白，滙豐有必要並應努力成為管理氣候變化風險方面的先驅，同時與客戶攜手合作，為客戶開創機遇。

多位政要於2015年簽署的《巴黎協定》中達成一致意見，將氣候變化限制於2攝氏度或以下，為應付氣候變化帶來轉機。《巴黎協定》亦指出，私人融資可在處理該問題方面擔當關鍵角色。有關發展讓滙豐等銀行抓緊機會，因應需要為新的基礎設施、技術及產品提供融資。

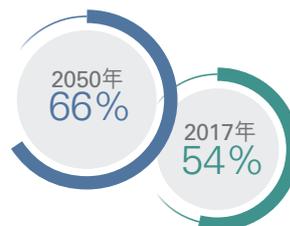
如何管理可持續發展融資業務

我們於2010年成立氣候業務委員會，作為內部策略委員會的一部分。氣候業務委員會的職責是協調整個銀行內部的工作，識別及發展產品及服務，滿足客戶的可持續發展融資業務需求。氣候業務委員會為過渡至低碳經濟的客戶提供支持，在各個客戶組別及產品中尋求合作機會，支援與氣候相關的綜合舉措（例如智慧城市），並與客戶分享提升能源效益及減少碳排放的最佳運作方式。

於2016年12月期間，我們成立了可持續發展融資組。這個新的專責團隊向氣候業務委員會報告，並專注於發掘有關可持續發展融資業務及投資的業務機遇。該團隊的角色包括引領產品創新、推動業務策略及擔當思想領袖，並與現有的業務、行業及產品合作鼓勵客戶參與，以及教育銀行的前線客戶關係經理。該團隊將利用來自綠色氣候基金及全球可持續發展投資者社區的資金，聯同政

府、智庫及行業機構在全球各地推動有助促進綠色業務的策略方案。

可持續發展融資組在協調方面擔當核心角色，並與滙豐的產品及行業團隊攜手合作。根據氣候業務委員會的指引，可持續發展融資組與環球業務合作，協助為行業、國家及產品訂立目標，並就發展及追蹤績效設立關鍵績效指標。



全球目前約有54%人口居於城市；至2050年，該比例將上升至66%

2016年，各個城市合共推出720個氣候變化相關項目，總價值達

260億美元，

並有意就這些項目與私營部門展開合作。

(資料來源：CDP 2016)

「智慧城市」重點資料

智慧城市會投資於人力和社會資本、交通、資訊及通訊技術、基礎設施，不僅讓居民享有優質生活，天然資源亦獲得妥善管理。智慧城市亦有助進一步促進可持續經濟發展。滙豐認為可透過為「智慧城市」提供融資，促進該領域的發展。鑑於已發展及新興市場為促進城市化，紛紛推出可持續發展及復元能力解決方案，預期智慧城市的數量將會在未來數年不斷增加。

最重大的機遇將會來自亞洲、拉丁美洲及非洲的新興市場，而中國及印度將會湧現最多新興智慧城市。全球各地幾乎所有城市均制訂了計劃，務求令城市「更具智慧」及可持續性。

至於已發展市場，歐美是重點關注的市場。城市及國家綠色債券日漸普遍，例如巴黎和波蘭最近已發行債券。現時亦有資金支持國家及地方政府即將推出或

「修訂」的各類智慧城市元素。

未來數年，城市的支出將主要集中於低碳交通、能源、水、廢物、通訊及基礎設施。為實施這些改善措施，在目前至2030年前，估計需投入約57萬億美元，而如此龐大的投資必須藉助私營部門與投資者的合作。在2016年，各個城市合共推出720個氣候變化相關項目，總價值達260億美元，並有意就這些項目與私營部門展開合作。(資料來源：CDP 2016)

於2016年，中英兩國政府訂立協議。根據協議，兩國政府將共同努力，協助英國的城市及企業與中國的城市及企業攜手合作，透過發展智慧城市，共同應對全球城市所面臨的挑戰。滙豐是該項舉措的兩位關鍵合作方之一，目前正與中國政府機構合作，攜手建立中英智慧城市樞紐。

拉丁美洲最大規模綠色債券的銷售進展

在2016年9月，滙豐就銷售10億美元10年期及10億美元30年期票據擔任獨家綠色結構顧問及聯席全球協調人。所籌得的20億美元將用作為墨西哥城新國際機場建築提供資金。該建築旨在透過成為碳中和建築(採用太陽能、廢物管理及水循環設施)，達致美國綠色建築協會的頂級標準。

我們位於紐約、墨西哥及倫敦的債務資本市場及基礎設施團隊攜手合作，共同設計交易的結構內容。滙豐擔任全球協調人、獨家綠色結構顧問，以及發單及交收代理。

該項交易贏得多個獎項，包括：拉丁年度融資交易、最佳銀團貸款、墨西哥城新國際機場(30億美元)及最佳結構性融資：墨西哥城新國際機場綠色債券(20億美元)。

有關工作包括為綠色舉措提供支援，例如為智慧城市提供融資(見有關「智慧城市」重點資料)，同時亦正與中英兩國政府，以及主要的非政府機構及城市就此展開合作。

綠色債券

為展示我們促進綠色融資的抱負，我們於2015年發行5億歐元的綠色債券，並承諾將對符合綠色債券原則的綠色債券增加一倍投資。我們於2016年就滙豐的綠色債券發表報告，向投資者說明相關款項的分配情況，並報告所產生的影響。該份報告每年更新一次，並刊登於我們的綠色債券頁面，以供公眾瀏覽。

於2016年至2017年4月期間，滙豐獲Dealogic評定為在綠色、社會及可持續發展債券方面位列第三的賬簿管理人，彰顯我們在推動市場發展方面的一貫表現。我們已向全球各地發行人承銷近100隻綠色、社會及可持續發展債券，包括西班牙的首隻社會債券(Instituto de Crédito Oficial)、經過綠色債券框架及外部審核程序的印度首

隻綠色債券(National Thermal Power Corporation)、中國的首隻綠色高收益企業債券(當代置業)、首隻主權綠色債券(波蘭)，以及首隻意大利企業基準債券(Enel)。滙豐是綠色結構顧問其中一個先驅，負責73%全球新市場發行的結構性工作，充分展示我們在拓展及加深發掘綠色、社會及可持續發展債券市場方面的意向及專長。

滙豐最近亦因此項工作獲選「環境融資綠色債券大獎2017年度最佳承銷商—銀行」獎項。

除承銷工作外，我們亦積極參與綠色債券原則執行委員會的工作，在五個工作小組(新市場及指數和數據庫)中佔據兩個工作小組主席的席位。作為社會債券指引(於2016年6月由國際資本市場協會在綠色債券原則執行委員會公布)的其中一名創始制訂人，我們亦是第三隻債券(社會債券)的重要出資人之一。

參與及倡議

我們在綠色及可持續發展融資業務舉措方面的其中一項關鍵元素，是與政策制

2015年，滙豐承諾在優質流動資產方面投資

10億美元，

這些優質流動資產涵蓋各類低碳舉措

訂者及監管機構合作，促進過渡至低碳經濟。我們所採取的措施包括力求確保我們所遵循的政策框架具備可持續性，以引導私募融資流入長期投資及經濟體所需的新綠色行業。

我們擔任主要機構、智庫及專家小組的成員，藉此參與這項運作框架的發展。集團行政總裁歐智華現為新氣候經濟、世界經濟論壇總裁氣候領袖聯盟、世界銀行碳定價領袖聯盟，以及能源過渡委員會的成員。

在這些小組內部，我們專注於若干優先事項，包括支援金融穩定委員會氣候相關金融披露工作小組的工作、鼓勵業界參與建議、支援及確保推進碳訂價，以及支援G20計劃，藉此促進跨國發展銀行與私營部門之間的合作。

支援客戶過渡至低碳經濟

在2016年，我們完成協助環球銀行及工商銀行業務客戶減少二氧化碳排放的交易，所涉及的領域包括基礎設施及可再生能源。

滙豐並非放棄現有的「高碳客戶」，而是鼓勵這些客戶參與其中，並為其過渡提供支援。我們正為客戶經理提供培訓，讓他們能夠與客戶討論有關事項。

我們現正與氣候基金(例如綠色氣候基金、催化融資動議)合作，務求為客戶提供更多支援。我們亦正與氣候基金商談

可持續發展融資業務

位於亞洲、非洲及美洲的清潔能源、可持續交通，以及綠色基礎設施項目。

環球資產管理

我們明白客戶的投資可發揮影響，並正致力就可持續投資為客戶提供教育及相關資訊。

滙豐環球資產管理已擴大其歐洲社會責任投資基金的範圍，並推出三項全新的跨境投資策略，以期減少溫室氣體排放、水資源耗用、廢物及空氣污染。

我們已於以下領域加強業務：

- 環境、社會及管治整合：這是我們的股權投資理念的四大支柱之一，亦是我們的信用研究流程的關鍵元素之一。
- 我們現時於綠色債券的投資約為4.10億美元。
- 投資策略發展：我們將自身的因素與第三方數據結合，為機構客戶提供度身訂造的解決方案。
- 管理：我們與行業小組合作，並於股東周年大會上投票贊成有關氣候變化適應的股東決議案。
- 政策：我們已公布氣候變化政策，詳述我們在氣候相關披露方面的政策方針
- 透明：我們已與碳足跡研究提供機構擴展合作範圍，從而不斷改善我們與蒙特利爾承諾有關的報告承諾。

自2015年以來，滙豐環球資產管理一直是蒙特利爾承諾的簽署機構。為兌現承諾，我們按年度基準計量並公開披露旗下客戶投資組合的碳足跡。

我們已加入劍橋可持續發展領袖機構－投資領袖小組。該組織是一個由退休基金、保險機構及資產管理人組成的全球機構，致力促進負責任投資慣例。



全球研究

滙豐氣候變化優質業務中心屢獲殊榮，於過去12個月已發布60份報告，內容廣泛覆蓋《巴黎協定》的追認事項及涵義。上述報告已涵蓋氣候風險評估、綠色債券、中國的「十三五」規劃、適應事宜、與產棉有關的缺水問題，以及G20氣候風險。

透過與滙豐環球研究的分析員合作，我們已就各類資產展開研究，當中涉及來自不同角度及地域的風險及機遇。氣候小組的成員會定期在小組會議上發言。出席小組會議的人士包括來自政府、聯合國機構及非牟利機構的代表。滙豐的氣候變化中心於Extel中排名第一，其分析員在整體氣候變化方面獲得1、2及4的個別評級。

自2015年以來，滙豐已擴展其環境、社會及管治服務，並且委任分析員，透過特定主題、各類資產及具體公司的評論，分析社會及管治驅動因素，並涵蓋迅速增長的綠色債券市場。

氣候變化聲明概述我們的應對方法及措施。

了解詳情

如欲了解以下範疇的詳情，請瀏覽hsbc.com/our-approach and www.hsbc.com/our-approach/sustainability/finance, www.gbm.hsbc.com/solutions/sustainable-financing, www.global.assetmanagement.hsbc.com/about-us/responsible-investment

滙豐的綠色債券報告

環球資產管理氣候變化政策

環球資產管理負責任的投資

環球股權組合碳足跡(蒙特利爾承諾)

環球銀行及市場可持續發展融資

環球研究／氣候變化優質業務中心

氣候變化聲明

聯合國負責任的投資原則

聯合國可持續發展保險原則

集團總經理兼氣候業務主席 André Brandão 的話—《氣候變化：風險及機遇》(Climate Change : Risks and Opportunities) www.hsbc.com/news-and-insight/insight-archive/2017/climate-change-risks-and-opportunities

貫徹可持續發展原則

我們的可持續發展部門負責提供意見、與環球業務及部門合作，致力將可持續發展元素融入其產品及服務當中。

以下圖表概述就此推行的措施以及負責推行措施的主要管治論壇。有關可持續發展的目標會於領袖的衡量指標中反映，而可持續發展職能部門則負責評估領袖的工作表現。例如，這包括集團營運總監、環球銀行及資本市場亞洲區行政總監及行政總裁的衡量指標。

有關執行董事 2017 年的具體衡量指標詳情，請參閱《2016 年報及賬目》。

圖 20
可持續發展措施及責任

措施	描述	主要管治論壇
支援客戶過渡至低碳經濟	<ul style="list-style-type: none"> 開發資源及業務能力，以支持有關過渡至低碳經濟的業務發展機遇 尋求機會，促成各個客戶組別之間的合作，並為綜合氣候相關舉措（例如智慧城市）提供支援 與客戶分享提升能源效益及減少碳排放的最佳運作方式 	<ul style="list-style-type: none"> 氣候業務委員會 環球業務執行委員會
管理氣候相關風險	<ul style="list-style-type: none"> 制定可持續發展及氣候相關風險政策 建立相關程序，以評估及監控過渡風險 	<ul style="list-style-type: none"> 風險管理會議 氣候業務委員會
管理我們的業務的環境影響	<ul style="list-style-type: none"> 減少全職當量的平均二氧化碳排放 實施相關計劃，支援 10 分運營可持續發展策略 	<ul style="list-style-type: none"> 託管業務、服務及技術部門 集團營運總監可持續發展委員會
加強參與及程序，以支援可持續發展目標	<ul style="list-style-type: none"> 就追蹤可持續發展措施訂立管理資訊報告程序，並參與行業措施，以建立一致披露方法 就氣候變化及可持續發展，加強與僱員及客戶溝通及知識交流 	<ul style="list-style-type: none"> 氣候業務委員會 環境、社會及管治督導委員會

其他資料

在本節內，我們就滙豐在環境、社會及管治事宜上所採取的方法提供其他資訊。本節亦載有快速指引，可連結至視頻、更多內容、政策及本文件所討論的議題。請瀏覽相關連結，藉此深入了解我們就閣下可能感興趣的環境、社會及管治事宜而採取的措施。

環境

環境聲明

www.hsbc.com/our-approach/measuring-our-impact
www.hsbc.com/our-approach/sustainability/finance,
www.gbm.hsbc.com/solutions/sustainable-financing,
www.global.assetmanagement.hsbc.com/about-us/responsible-investment

過渡至低碳經濟

- 滙豐的綠色債券報告
- 環球資產管理氣候變化政策
- 環球資產管理負責任的投資
- 環球股權組合碳足跡(蒙特利爾承諾)
- 環球銀行及市場可持續發展融資
- 環球研究／氣候變化優質業務中心
- 氣候變化聲明
- 聯合國負責任的投資原則
- 聯合國可持續發展保險原則

管理風險

www.hsbc.com/our-approach/sus-risk

- 環境政策
- 可持續發展風險政策
- 《赤道原則》
- 可持續發展風險政策介紹
- 氣候變化聲明

運營影響

www.hsbc.com/our-approach/sustainability/operations

- 《道德及環境行為守則》
- 資料便覽(外部基準、社區投資及環境數據)
- 羅兵咸永道的核證報告
- 紙張採購政策
- 可持續發展的業務經營結果

社會

www.hsbc.com/our-approach

- 董事會多元化政策
- 社區投資計劃
- 多元與共融政策
- 供應商道德及環境行為守則
- 健康與安全政策
- 薪酬慣例及管治
- 人權聲明
- 有關現代奴役的聲明及人口販運聲明
- 稅務透明度
- 企業憲章
- 舉報政策

請瀏覽YouTube上的HSBC Now頻道了解我們全球各地同事的故事。

管治

www.hsbc.com/our-approach/risk-and-responsibility and
www.hsbc.com/our-approach/measuring-our-impact Board committees

- 反洗錢政策聲明
- 有關現代奴役的聲明及人口販運聲明
- 參與政治聲明
- 制裁政策聲明
- 防賄賂原則聲明
- 操守聲明
- 現代奴役及販運人口聲明
- 參與公共政策的聲明

請瀏覽YouTube上的HSBC Safeguarding頻道觀看有關資料保護及金融犯罪的視頻。

獎項及認同

www.hsbc.com/news-and-insight/awards

本文件所載資料、《年報及賬目》所述環境、社會及管治事宜的相關資料，以及可於以下連結獲取的資料，旨在向閣下提供截至2016年12月31日止年度與我們業務有關的關鍵環境、社會及管治資料及數據。該等披露資料是為遵守香港聯合交易所有限公司《證券上市規則》附錄27「環境、社會及管治報告指引」(「環境、社會及管治指引」)而編製。

我們未能遵守環境、社會及管治指引相關條文的情況，原因是我們選擇專注於對持份者有重大影響以及我們可發揮重要作用的事宜之上。我們將因應持份者的意見，繼續建立及完善關於環境、社會及管治事宜的報告及披露方式，藉以遵守環境、社會及管治指引。

©滙豐控股有限公司2017年

版權所有

未經滙豐控股有限公司事先書面許可，本刊任何部分不得以任何形式或任何方法(無論電子、機械、複印、錄製或其他形式)複製、存於檢索系統或傳送予他人。

出版：滙豐控股有限公司 投資者關係(倫敦)

電子郵件：investorrelations@hsbc.com

Issued by HSBC Holdings plc
8 Canada Square
London E14 5HQ
United Kingdom
www.hsbc.com