



恒生銀行
HANG SENG BANK

股份代號：11

環境、社會及管治報告 2021

重要聲明及互聯網私隱政策聲明

© 恒生銀行有限公司

滙豐集團成員

目錄

- 03 董事會聲明及行政總裁的話
- 06 摘要
- 07 我們的環境、社會及管治(ESG)旅程

我們的環境

- 13 氣候風險管理
- 15 可持續發展金融
- 18 環境管理

社會

- 21 我們的客戶
- 31 我們的員工
- 51 我們的社區

管治

- 57 積極管理風險
- 70 我們的持份者
- 73 關於本報告
- 77 內容索引
- 93 關鍵指標
- 100 核實聲明



董事會聲明及行政總裁的話

於2030年或之前實現營運碳中和是恒生銀行於2021年訂立的關鍵環境、社會及管治(ESG)目標。

董事會聲明

於2030年或之前實現營運碳中和是恒生銀行於2021年訂立的關鍵環境、社會及管治(ESG)目標。這個承諾使恒生銀行(下稱恒生或本行)成為香港首家制定具體路線圖以達致碳中和的本地銀行。本行很高興報告於2021年已取得良好的進展。

去年，本行實施了年度ESG關鍵績效指標及計劃，讓不同部門訂立清晰的職責，同時鼓勵全行付諸行動將ESG融入我們的企業文化。為提供有效的指導和監督，董事會制定了本行的ESG策略和關鍵績效指標，並通過管理團隊每年至少兩次的匯報來主動監察及督導本行的ESG表現。

在所有與ESG相關的風險中，本行認為氣候變化相關風險是一項首要且新興的風險。2021年，本行加快實施了一系列措施加強氣候風險管理能力，包括正式建立氣候風險管理架構；為董事會舉辦氣候風險培訓，協助他們識別與氣候變化相關的風險和機遇，並熟悉有關的國際協議和國家政策；將氣候風險等環境事宜納入本行決定風險承受水平時的考慮因素，以促進主動監察和監督。

為減低氣候風險，我們需要在價值鏈中的各個環節採取行動。為幫助客戶轉型至低碳經濟並達致碳中和，本行將繼續豐富我們的可持續融資及投資產品，以滿足客戶的不同需求。在2021年，本行的綠色貸款批核總額及ESG投資產品銷售量均錄得強勁增長。



董事會聲明及行政總裁的話



為確保本行緊貼新的營運趨勢，並在瞬息萬變的市場狀況下繼續蓬勃發展，我們在2021年更新了企業願景及價值觀。

行政總裁的話

氣候變化和2019冠狀病毒病疫情令商業世界的基本運作及我們的工作模式起了巨大變化。2021年10月舉行的第26屆聯合國氣候變化大會(COP26)不僅促使各國作出氣候承諾，亦加快令社會意識到有迫切需要使可持續發展成為個人、企業及國家層面決策時的重要考慮因素。與此同時，2019冠狀病毒病疫情帶來前所未有的公共衛生挑戰，也為我們的生活和工作方式帶來重大改變。

為確保本行緊貼新的營運趨勢，並在瞬息萬變的市場狀況下繼續蓬勃發展，我們在2021年更新了企業願景及價值觀。

重新定義我們的企業願景及價值觀

我們重新定義的企業願景為「**開拓無限新機遇**」。為達成此目標，我們致力成為香港及大灣區客戶首選的銀行及金融服務合作夥伴。在營運層面，四項重塑了的核心價值觀引領我們前行：

我們重視不同意見：從多角度了解

我們同心事成：無分你我，衷誠協作

我們敢於承擔：認真負責，作長遠考慮

我們做得到：迅速行動，達成目標

董事會聲明及行政總裁的話

行政總裁的話

為了在本行的企業文化中鞏固這些價值觀，高級管理團隊在一系列短片亮相，演示他們如何擁抱新的價值觀，並與全行同事分享他們的個人見解和經驗。

更多更優質的可持續融資產品

為提供更廣泛以ESG為主題的產品和服務，我們於2021年成立了新團隊，專注於為商業客戶開發可持續發展融資解決方案。

有鑒於市場對ESG投資的興趣日益濃厚，本行的附屬公司恒生指數公司持續編製新的參考基準，並於去年推出了「恒指ESG增強指數」，該指數將關鍵ESG原則應用於我們的旗艦藍籌指數，例如按聯合國全球契約(UNGC)原則和是否涉及具爭議產品的製造和分銷而進行篩選。同樣於2021年推出的「恒指低碳指數」以恒生指數為基礎，並按上市公司的碳排放強度調整個別成份股的權重。

自2019年以來，恒生指數公司陸續推出了共11項與ESG相關的指數，標誌著我們致力於構建各項指數產品以滿足在低碳及綠色經濟轉型中尋求投資機遇的客戶。

在我們推動香港可持續金融發展的不懈努力下，本行在2021年的ESG投資產品銷售額超過港幣17億元，較2020年增長了超過18倍。

推動氣候風險管理

作為「碳中和」夥伴的簽署機構，我們支持香港特區政府的《香港氣候行動藍圖2050》，並在2021年訂立了全面的氣候策略，以引領本行的企業發展。我們亦制定了氣候變化管理路線圖，以指導本行未來兩年的決策及行動。該路線圖特別強調了四個關鍵範疇：管治、策略、風險管理以及數據和目標。

為了應對氣候變化相關的實體和轉型風險及機遇，我們建立了氣候風險管理框架及政策，以識別及緩解此類風險。值得一提的是，本行已將氣候風險納入貸款業務的考慮因素。自2021年第一季起，當我們為經營氣候敏感業務和存在較大信貸風險的客戶進行年度信貸覆核時，我們已將轉型風險問卷納入其年度信貸覆核過程中。

為實現本行在2030年或之前達致營運碳中和的目標，我們開展了耗資約港幣5,400萬元的改善項目，通過採取參考國際公認標準的節能舉措，每年減少超過380公噸的碳排放。

我們亦大力發展可再生能源，以減少溫室氣體排放並保護自然資源。除了在2021年從本地電力供應商購買2,920兆瓦時的可再生能源外(近乎2020年採購量的9倍)，我們還在旺角辦公大樓安裝了太陽能板，每年可產生超過60兆瓦時的再生能源。

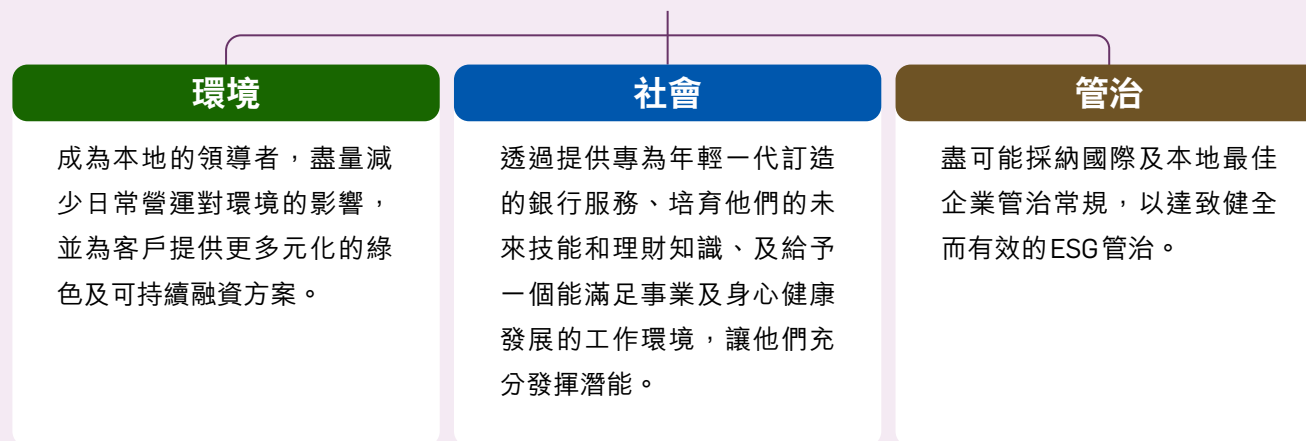
隨著本行踏入成立第89周年，我們將繼續以客為本，不斷創新，以提供最優秀的銀行服務為己任。儘管前路佈滿新的挑戰，但我們熱忱於成為香港本地銀行業界推動ESG發展的領航者，為我們的客戶和社會創造更美好的未來。

恒生銀行
執行董事兼行政總裁
施穎茵

摘要

我們的環境、社會及管治(ESG)策略

自2021年起，我們的ESG策略專注於以下範疇：



為實現可持續增長，自2021年起，我們的ESG策略將專注於六大範疇，對應與我們業務相關的聯合國可持續發展目標：



我們的環境、社會及管治成就

2021年ESG主要成就



ESG披露

- 香港環境、社會及管治報告大獎
 - 「最佳GRI報告獎」大獎
 - 「最佳ESG報告獎(大市值)」大獎

ESG表現

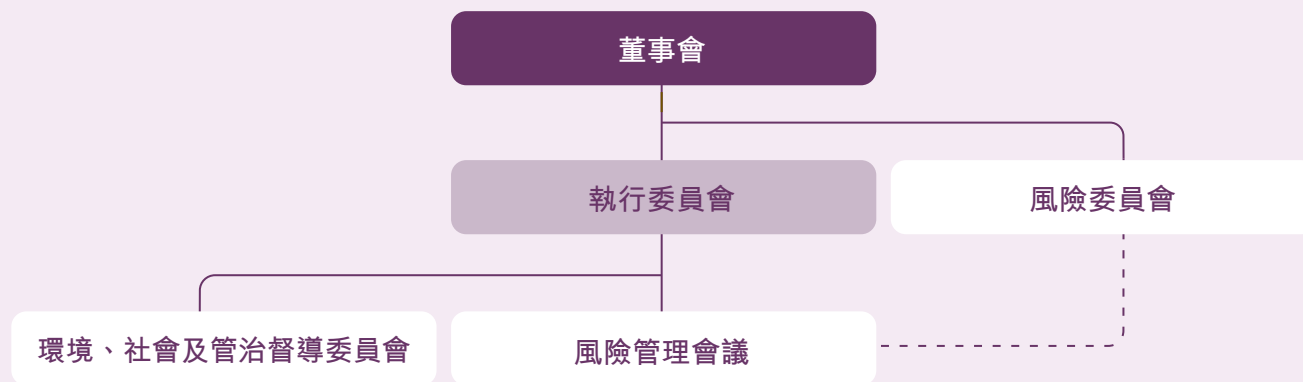
- 自2001年起成為成份股
- 自2015年起成為成份股(2021年獲AA評級)
- 自2010年成立以來連續11年獲納入為成份股(2021年獲AA+評級)
- 自2015年起成為成份股，2021年排名第五
- 自2003年起獲香港社會服務聯會頒發「商界展關懷」標誌
- 唯一入選Equileap一百大性別平等企業名單的本地銀行
- 獲得Sustainalytics低風險評級

我們的環境、社會及管治(ESG)旅程

簡介

恒生致力成為本地銀行業ESG發展的先導者。自2020年成立ESG管治架構及2021年推出ESG策略及實施計劃以來，我們已透過多種方式提升內部能力(如網上研討會、短片及通訊)，提高員工對ESG議題的意識及了解。我們亦為董事會成員提供氣候風險相關培訓。為持續就ESG目標取得進展，我們自2021年起為各業務單位實施年度ESG關鍵績效指標，並定期向董事會報告有關達成關鍵績效指標的最新進展。

我們已於2021年就應對氣候相關風險成立正式的管理架構，如下圖所示：



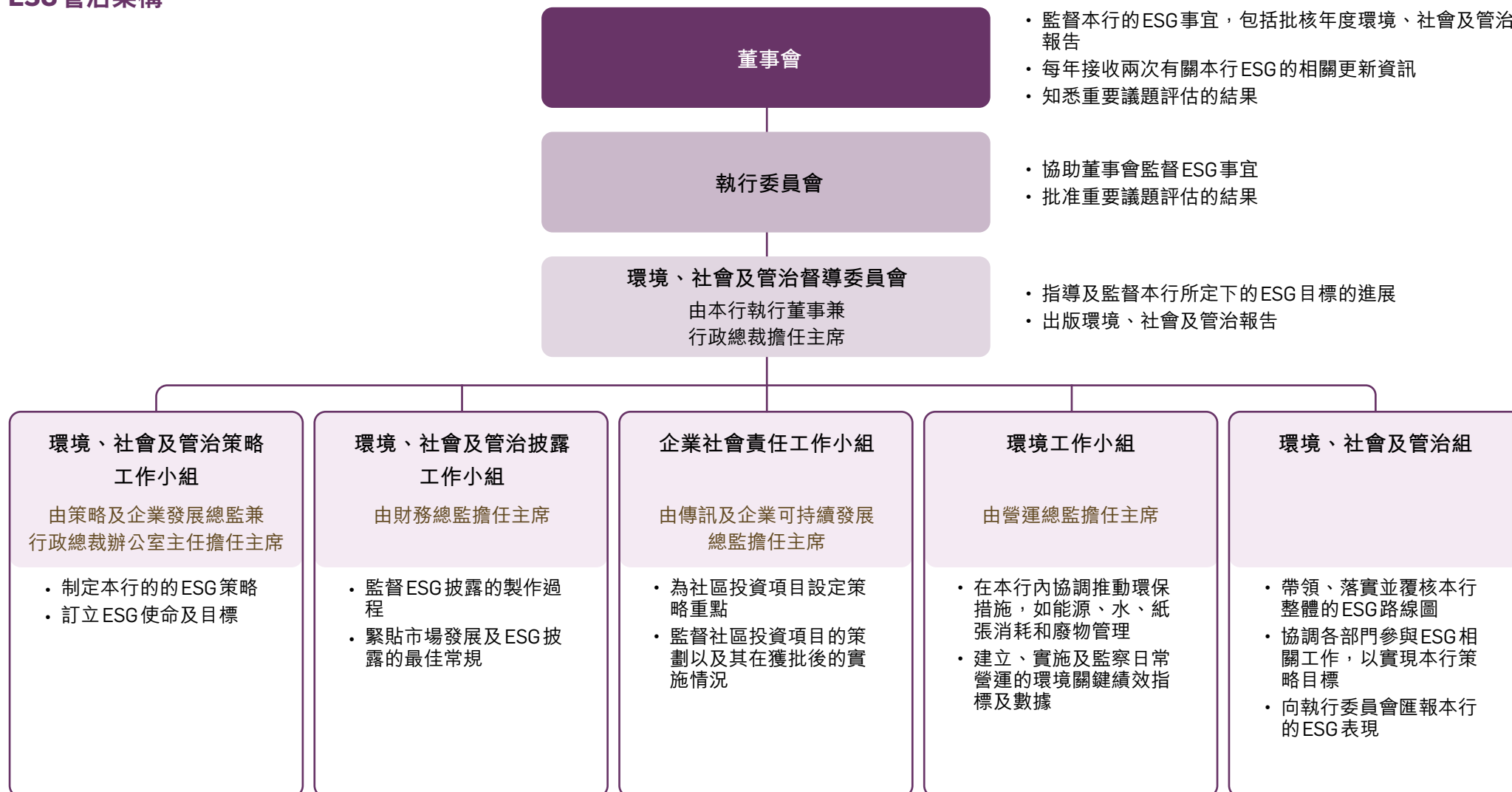
我們的ESG管治

我們致力維持高水平的企業管治，以保障股東、客戶、員工及其他持份者的利益。

我們的環境、社會及管治督導委員會由高級管理層組成，執行董事兼行政總裁擔任主席，向執行委員會及董事會匯報。該督導委員會下設四個工作小組(環境、社會及管治策略、環境、企業社會責任、以及環境、社會及管治披露)，各由一位本行的執行委員會成員領導。我們的專責環境、社會及管治組則與不同業務單位協調，以本行整體的策略角度去管理ESG相關事宜。

我們的環境、社會及管治(ESG)旅程

ESG 管治架構



我們的環境、社會及管治(ESG)旅程

本行於2021年4月及11月所召開的兩次董事會會議中，向董事們匯報與ESG相關事宜的最新資訊。於2021年4月召開的董事會會議中，董事會審閱並批准了ESG策略和相應實施計劃，以及2020年環境、社會及管治報告。於2021年11月召開的董事會會議中，董事獲悉了本行於2021年在ESG方面取得的成就，其中包括本行獲得的獎項及認可。董事會得悉所有關鍵績效指標均超越於2021年初就ESG和客戶方面所制定的目標。展望未來，在所有業務單位和職能部門的不懈努力及承諾下，管理層將ESG融入於本行的業務及營運中，成為本行企業文化的一部分。

追求卓越環境

整體而言，我們在達成環保目標方面進展良好，截至2021年9月底的主要成果概述如下：

層面	總消耗量/ 排放量/分流量	至2022年的短期目標	我們於本年度的進展 (與2022年目標相比)
耗電量	減少9.8%	減少7.5%	超額完成2.3%
溫室氣體排放 範圍一及範圍二總量	減少22.5%	減少7.5%	超額完成15%
耗水量	減少7.5%	減少8%	較目標低0.5%
紙張耗用量	減少30.8%	減少15%	超額完成15.8%
廢物棄置	避免57.3%的廢物 棄置到堆填區	避免70%的廢物 棄置到堆填區	須額外鑒別12.7% 的分流

我們於2021年已採取九項環保措施，其中下列的主要措施對實現環保目標貢獻良多：

- 於總部、恒生中心辦公大樓及恒生113安裝智能樓宇監察系統，以節省電力
- 重新規劃辦公大樓內的設施及自助理財中心內的空調設施之供應時間，以減少耗電量
- 於三座主要辦公大樓安裝水龍頭節流器及智能感應水龍頭，以減少耗水量

我們的環境、社會及管治(ESG)旅程

可持續發展行動

	目標	行動
 我們的持份者	<ul style="list-style-type: none"> 恒生在推動 ESG，以及支持相關初創企業發展上的努力獲業務夥伴肯定 確保供應鏈管理有效且符合道德 	<ul style="list-style-type: none"> 我們在批核貸款及投資時，會審慎評估當中的環境及社會風險 我們就本行的環境及社會政策為新員工及現有員工提供培訓 由恒生指數有限公司(恒生指數公司)推出的恒生可持續發展企業指數系列，透過表揚獲得卓越 ESG 評級的公司，鼓勵可持續發展 我們的市場財資團隊於 2021 年投資港幣 25 億 9,000 萬元於綠色債券，其中大部分由金融機構及政府機構發行
 我們的員工	<ul style="list-style-type: none"> 招攬及挽留最優秀的人才 支持本地社區 投放資源於員工的未來技能學習及職業發展 	<ul style="list-style-type: none"> 本行對員工作出承諾：超過 99% 的員工為全職員工 本行 93% 的執行委員會成員均從本地聘任 本行在香港的員工於 2021 年平均接受多於 4 天的培訓，以提升其專業知識及軟技能。我們使用科技創造新的學習旅程，員工可以透過 Degreed 學習平台去提升未來技能，按需求隨時隨地上課，促進同儕學習及交流。個人在學習未來技能上已不再僅以傳統的學習時數為標準 為保障員工福祉，我們提倡合乎營運需要的彈性工作安排，並推行按工作崗位劃分的混合辦公政策，容許員工每星期最多可以有 4 天在家工作，促使員工在工作與生活之間取得平衡。我們定期檢討相關政策，對比市場標準，改善本行的員工福利 本行為 ESG 大使提供培訓及工作坊 本行採用創新的設計及科技，打造一流的工作環境，以提高營運效率及員工滿意度 本行已獲得 ISO 45001 職業健康安全管理体系的認證
 我們的環境	<ul style="list-style-type: none"> 盡量減少業務營運對環境的影響 透過提供產品、服務、以及推行社區投資計劃以推廣環境保育 	<ul style="list-style-type: none"> 本行積極尋找機會，並制定管理常規，確保我們以對環境負責任的方式營運，促進可持續發展。例如，我們於 2021 年推行「綜合家具減廢計劃」，並從一家本地電力公司認購「可再生能源證書」 截至 2021 年底，本行綠色貸款餘額為港幣 67 億元，可持續發展表現掛鈎貸款餘額為港幣 13 億元
 我們的社區	<ul style="list-style-type: none"> 提升未來技能 推動可持續金融及理財教育 應對氣候變化 關懷社會 	<ul style="list-style-type: none"> 我們在 2021 年投放超過港幣 3,100 萬元於社區投資，協助本地機構設計及推行 18 個社區項目，直接惠及約 40,000 人。我們亦捐贈予香港公益金，惠及額外 250 萬人 此外，我們投入各類非財務資源，包括近 10,300 小時(相當於約港幣 390 萬元)的義工服務、專業知識，以及實務支援，以進一步加強我們對社會和環境的影響力 過去十年，我們累積投放約港幣 2 億 8,900 萬元於多項社區投資項目

我們的環境、社會及管治(ESG)旅程

應對氣候變化

恒生支持《巴黎協定》目標。我們根據母公司針對氣候敏感行業的指引，管理本行在該等行業的信貸風險，並支持客戶邁向低碳經濟。

為了識別客戶所面臨的轉型風險，並管控相關的信貸風險影響，自2021年3月起，針對經營氣候敏感業務且於本行有高信貸風險的客戶，我們在年度信貸審閱中加入使用轉型風險問卷。問卷所收集的數據將用以識別在邁向低碳經濟時面臨較高氣候風險的行業。這將有助恒生確定信貸風險承受水平，並把握拓展可持續發展業務的機會。

此外，為識別實體風險，我們已於2021年完成試行風險評估，以評估氣候風險對我們按揭業務下物業的影響。評估結果顯示在大多數情況下影響不大，且無需採取任何措施。截至2021年12月，實體風險較高的投資組合僅佔零售住宅按揭組合總額的1%。

我們採取的行動



我們於2021年委聘了外部顧問根據監管規定及市場最佳常規進行差距分析。此外，我們的ESG與風險管理團隊定期開會，並於有需要時與其他各方溝通，以檢討我們的氣候風險管理路線圖。



我們已於2021年制定了氣候風險的質性風險承受水平聲明，並每半年對該聲明進行檢討。



為引領及監察我們的環保工作，我們就耗電量、耗水量、紙張消耗量、溫室氣體排放量以及廢物棄置及回收制定短、中及長期目標。2021年，我們就這些目標取得了良好進展。不過，我們意識到這個成績不僅是因為各業務單位採取的環保措施所致，亦與在2019冠狀病毒病疫情下更多員工在家工作及進行網上會議有關。



作為香港首家正式簽署支持氣候相關財務披露工作小組(TCFD)的本地銀行，本行首次參考TCFD的建議，嘗試在本報告中發佈與氣候相關的披露信息，以提高我們減緩和適應氣候變化工作的透明度。詳情請參閱本報告[《氣候相關財務披露工作小組\(TCFD\)內容索引》](#)章節。

我們的環境



我們致力優化資源使用，以為今後世代保護地球。我們以環保的方式經營業務，並在整個價值鏈中提倡有利於環保的措施。

我們推行以下環保措施以盡量減少業務對環境的負面影響：

- 促進能源效益、節約用水及減少溫室氣體排放
- 減少物料消耗以減少廢物
- 以對環境負責任的方式處理廢物
- 推廣回收及使用再生或環保物料
- 盡量減少使用氯氟烴(CFCs)
- 優先揀選採取環保常規的供應商及承辦商
- 遵守所有相關環境、健康及安全法例和法規
- 透過我們的社區計劃支持環保項目

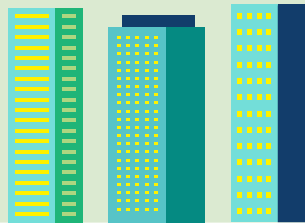
我們的環境

氣候風險管理

氣候策略

作為香港最大的上市公司之一，我們積極提倡改善環境，並以身作則，持續改善我們業務運作的環保表現。我們於2021年在這方面的工作包括：

為支持政府的氣候行動，三幢辦公大樓及部分大型分行已簽署加入《節能約章2021》及《4T約章》。



我們參加了2021年地球一小時的年度活動。在2021年3月27日(星期六)，本行於下午8時30分至下午9時30分期間關閉三幢辦公大樓的戶外燈光，包括本行標誌及其他廣告牌。



為減緩氣候變化，我們積極尋求機會支持本地可再生能源發電。恒生113已安裝太陽能板以生產可再生能源。為減少耗電產生的碳排放，我們深入研究如何使用太陽能。我們與發電及供電商合作，在大廈天台安裝了138塊太陽能板，並在2021年9月啟動。電力公司會為太陽能系統產生的每千瓦時提供高達港幣4元的補貼。我們預期該太陽能系統將於未來十年為本行減少315噸碳排放。本行計劃在可行情況下將此理念延伸至其他辦公大樓，並繼續履行我們減少營運碳足跡的承諾。

我們於2021年從一家本地電力公司購入總值等同2,920,000千瓦時的「可再生能源證書」，約佔我們年內總用電量的10%。證書上標示的每一度電，均代表由本地的可再生能源(如太陽能、風能及堆填區沼氣等項目)所產生的電力。我們因此在「創新節能企業大獎2021」中榮獲「可再生能源貢獻大獎」，以表彰本行對香港可再生能源發展的支持。

我們的環境

氣候風險管理

本行是在香港向中華電力有限公司(中華電力)購買可再生能源的最大買家，亦是香港首間本地銀行承諾於2030年或之前實現以可再生能源滿足其電力需求，包括透過自行產生可再生能源及認購可再生能源證書。我們承諾自2021年起10年期間購買約1億5,400萬度的可再生能源，相當於減少超過60,000噸與用電相關的碳排放。

為推廣使用電動汽車及減少運輸產生的溫室氣體排放，我們計劃在2022年把兩個慢速電動汽車充電器升級至中速充電器。



氣候風險抵禦能力

極端天氣及氣候變化為我們的員工、建築物及業務帶來風險。為了應對及盡量減低颱風造成的損失並適應其他極端情況，我們於2019年在總行推出了為期兩年的整體幕牆加強計劃，並於2021年完成。我們在三座主要辦公大樓均安裝了不間斷電源(UPS)，以確保重要部門停電時仍可以保持業務運作。我們在日常營運中亦將重要部門部署在最少兩個不同地點，即使其中一個辦公場所無法運作時，我們仍能持續提供服務。

本行進行了氣候風險壓力測試，以檢視不同氣候風險對業務的影響。在評估過程中，我們採用了代表濃度路徑(RCP)8.5情境，以評估2051年至2060年的實體氣候風險(包括極端天氣事件、氣溫上升及海平面上升)將如何影響我們的香港業務。我們亦利用央行綠色金融網絡(NGFS)制定的有序及無序的氣候情境，評估了我們業務所面臨的轉型風險及相關影響。

此外，我們亦識別了因氣候危機而面臨「較高實體風險」的個人借款者住宅物業，並預期該項風險會隨著氣候變化而加劇。「較高實體風險」是指該物業可能暴露於颱風導致的沿海洪水或受到水位超過0.5米的洪水影響。根據截至2021年12月的假設及外圍數據，香港面臨「較高實體風險」的住宅物業極少，其價值尚不足香港個人借款人的住宅按揭貸款結餘總額的1%。

我們的環境

可持續發展金融

本行開展符合母公司氣候策略的可持續金融服務，以支持客戶轉型邁向低碳經濟。此外，本行亦根據母公司的指引管理本行於氣候敏感行業的信貸風險。

可持續/綠色金融策略

恒生銀行於2021年8月與香港品質保證局簽署合作備忘錄，宣佈將攜手推廣綠色金融，為環保事業及可持續發展作出貢獻。該項合作將有助企業及中小企邁向綠色發展，並開始向低碳未來轉型。該合作亦旨在提升香港作為國際可持續金融中心的領導地位，並促進大灣區在創新綠色金融及氣候行動倡議的發展。

為展示我們的價值觀並緊貼行業趨勢，恒生已成為香港綠色金融協會會員，積極尋求機會與志同道合的持份者合作。我們亦獲香港銀行公會提名加入由香港金融管理局(金管局)及國際金融公司(IFC)共同發起的綠色商業銀行聯盟。

為支持客戶的可持續發展，恒生為企業客戶提供綠色貸款及可持續發展表現掛鈎貸款。前者為客戶的綠色項目(如綠色建築、可再生能源及污染預防及控制)提供資金，後者則通過將貸款利率與借款人是否滿足預定的可持續發展表現目標掛鈎，鼓勵客戶實現預定的可持續發展表現目標。

我們針對中小企推出了綠色融資推廣計劃，鼓勵企業客戶購買有助於可持續發展的環保設備。

恒生於2021年已批核港幣72億9,100萬元的綠色貸款，為企業客戶的綠色項目提供融資。

此外，本行透過分行及e-Banking為零售及私人銀行客戶提供綠色及ESG投資基金、債券及股票掛鈎結構性產品。本行不斷探索機會，客戶提供更多符合我們ESG展望的新投資產品。

作為恒生銀行的全資附屬公司，恒生投資管理有限公司(HSVM)已聘用一間知名ESG評級機構，並持續投放資源，以將ESG方針融入其投資過程。HSVM於2021年已投放約港幣38萬元予該機構用於相關研發。

HSVM亦與其所投資的公司持續溝通，尤其是ESG評級較低或無ESG評級的公司。HSVM在2021年與股權投資組合中超過10%的被投資公司及固定收益投資組合中超過0.5%的被投資公司進行了溝通。

「未必所有客戶對綠色金融也有充分的認知，並且願意投放大量金錢於綠色項目或可再生能源等創新科技項目。有見及此，我們的團隊需要向客戶解釋綠色金融的好處、相關流程及注意事項，令客戶願意接納綠色金融這個概念，繼而將綠色和可持續的理念融入到客戶的生意模式當中。」

銀團融資、綠色與可持續融資及企業顧問服務部
劉志龍

我們的環境

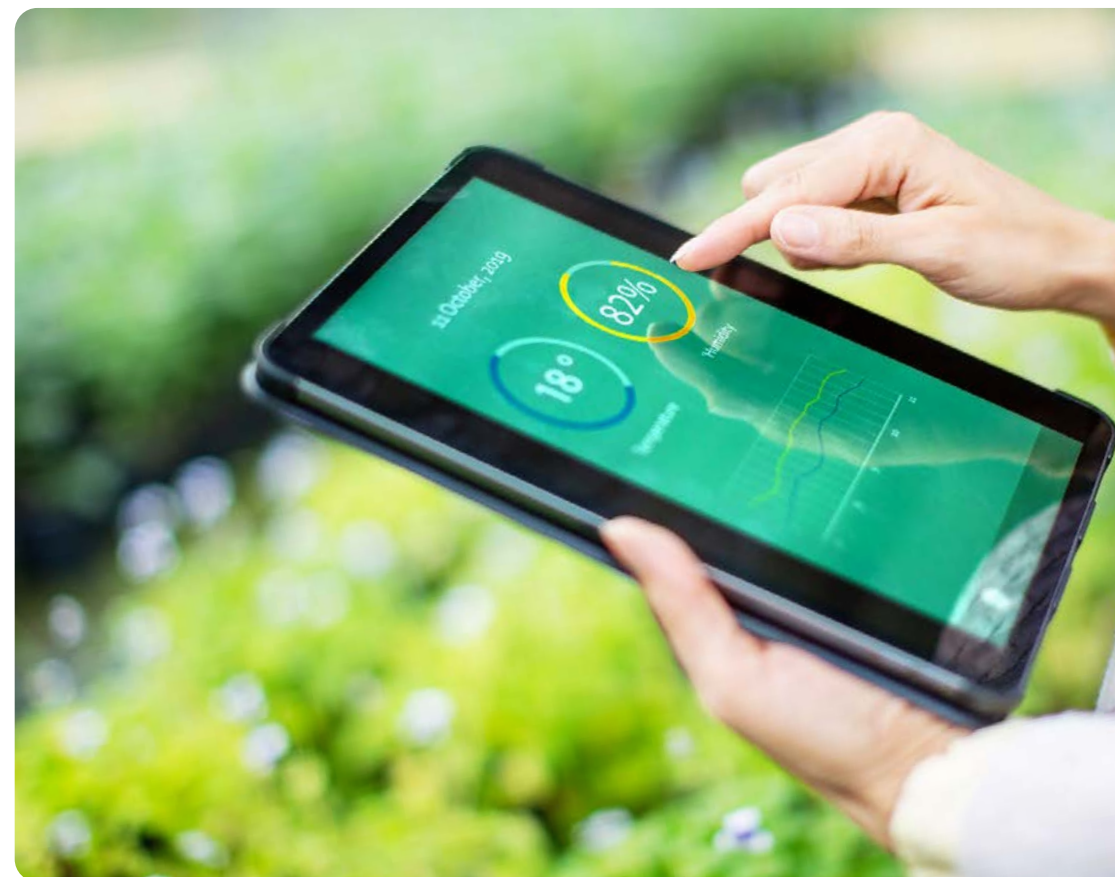
可持續發展金融

可持續融資方案

除作為可持續投資的基準外，恒生可持續發展企業指數系列亦成為評定個別上市公司是否可取得可持續發展表現掛鈎貸款的重要指標之一。

恒生指數公司在2021年11月推出了恒指ESG增強指數及恒指低碳指數，擴充其可持續發展指數系列，為關注可持續投資策略的投資者提供更多參考基準。近年來，大眾對ESG議題(尤其是氣候變化)的關注大幅提升。氣候行動倡議的國際發展(例如各國在最近的COP26上作出新的氣候承諾)亦加快令社會意識到在投資相關決策時將可持續發展納入個人、企業及國家層面作重要考慮因素的迫切需要。恒指ESG增強指數將重要ESG原則應用於恒生指數(HSI)，根據ESG風險評級、聯合國全球契約(UNGC)原則及是否涉及具爭議性的產品等標準進行成份股篩選，最後按ESG風險評級調整篩選後餘下成份股的權重。

鑒於日益增多的金融市場參與者致力於實現淨零排放的投資組合，低碳策略亦變得愈加重要。恒指低碳指數亦以HSI為基準，並根據成份股的碳排放強度調整成份股的比重。碳排放強度較低的成份股在指數中的比重將會增加，反之亦然。截至2021年12月31日，恒指低碳指數的加權平均碳強度(以每百萬美元收入的二氧化碳當量公噸計算)較恒生指數低約53.2%。



我們的環境

可持續發展金融

恒生指數公司在2021年12月宣佈，投資者可透過香港交易及結算所有限公司(香港交易所)所提供的多元資產類別可持續金融產品平台 — 可持續及綠色交易所(STAGE)瀏覽其為上市公司而設的恒指/香港品質保證局可持續發展評級及研究(恒指/香港品質保證局評級)。STAGE產品資料庫的「股本證券」欄目中展示超過500家香港上市公司的恒指/香港品質保證局評級，有效提升了信息透明度以及機構及個人投資者對恒指/香港品質保證局評級的了解。

我們在產品開發及分銷方面持續豐富投資產品的選擇，以提供更多符合本行ESG方針的產品。

我們於2021年推出了新的可持續投資產品，涵蓋投資基金、債券及股票掛鉤結構性產品，深受零售客戶歡迎。該等產品於零售渠道的2021年度總銷量超過港幣17億元，較2020年增加逾18倍。

恒生投資管理有限公司亦擴展了其自行管理的可持續發展投資組合。截至2021年底，相關投資組合的總資產管理規模超過港幣50億元，較2020年底增加逾30%。

本行附屬公司恒生銀行(中國)有限公司(恒生中國)積極參與碳中和、低碳循環發展等一系列綠色發展進程，不斷提升綠色金融服務能力。透過為客戶提供多元化的綠色金融產品，恒生中國鼓勵客戶建立可持續的生活方式。

自2021年5月起，恒生中國於長江三角洲及大灣區挑選了部分獲得本地或國際綠色建築認證的綠色住宅項目，作為綠色按揭業務的合作項目，成為內地首家為購買綠色住房的客戶提供差異化按揭優惠利率的外資銀行。同時，恒生中國亦安排了專業按揭人員全程提供一站式優質服務，協助客戶完成住房貸款申請流程。

恒生中國於2021年4月與一間世界級礦業公司的附屬公司(客戶)達成了其首筆與ESG績效掛鉤的利率交換交易。倘該客戶滿足預定的ESG目標，恒生中國將相應降低其財務對沖成本，以進一步鼓勵客戶實現長期可持續增長。該案例是恒生中國為協助客戶轉型至低碳經濟而推出的其中一項綠色發展倡議。恒生中國致力透過持續實施ESG策略，與客戶一起茁壯成長，共同實現可持續發展。

我們的環境

環境管理

環境管理政策及機制

作為香港在首間所有辦公室及分行均取得ISO 14001認證的本地銀行，我們致力以身作則，支持向低碳經濟轉型。我們制定了《環保政策》，並監測環境管理系統，以確保能持續符合ISO 14001標準。

恒生更推行一系列的全行辦公室優化計劃，包括參考國際認可的標準採取措施，提升工作場所的能源效益及可持續性。我們亦已就綠色採購及廢物管理等事宜制定相關指引。

恒生培訓部分員工成為環保大使，以支持環境管理系統的實施。他們定期向其部門的同事提供環保相關政策及措施的最新資訊，亦會提升其同事、家人及朋友的環保意識。

本行謹遵香港法規和指引，例如《廢物處置條例》(第354章)以監管與本行辦公室營運相關所儲存及棄置的電子廢棄物。於2021年，本行沒有違反任何環境法例或法規。

綠化我們的建築

我們致力追求可持續、具能源效益及符合最高國際標準的辦公大樓。恒生113是香港首座榮獲美國綠色建築委員會領先能源與環境設計(LEED)頒發最高級別鉑金級認證的本地銀行辦公大樓。恒生中心辦公大樓亦獲頒LEED商用室內設計的金級證書。在我們的物業內，我

們採用環保建築物料和節能電器，包括低揮發性有機化合物油漆、發光二極體(LED)照明系統、高效能冷氣機和一級能源效益電器。

我們已採取措施以減少能源消耗。例如，預設主要辦公大樓的所有照明和空調系統在特定時間關閉，在一般工作日由晚上7時30分至翌日早上7時30分，週末則為全日。我們亦限制辦公時間後及週末的升降機運作數量。2021年，我們將大部分分行的大型廣告牌的運作時間縮短一小時(由晚上6時至11時，改為晚上6時至10時)。我們於2021年舉辦了為期三個月的分行節能比賽，以提高員工的節能意識，並啟發他們就減少碳排放作出行動。與去年同期相比，超過一半分行的能源消耗有所下降。

2021年開展的行動包括：



簽署成為香港特別行政區政府環境局的「碳中和」夥伴



加入商界環保協會氣候變化商業論壇諮詢小組，推廣及支持氣候行動



向每位員工派發可重用的餐具禮品套裝，鼓勵員工減少使用即棄餐具



在員工食堂及咖啡廳為自備容器購買外賣的員工提供折扣

我們的環境

環境管理



↓230噸二氧化碳當量

本行於2021年在多項環保措施上投入約港幣700萬元，預期這些項目每年能為我們減少溫室氣體排放230噸二氧化碳當量及節省營運成本港幣50萬元。



七座辦公大樓加入了《節能約章2021》及《4T約章計劃》

為支持政府節約能源的倡議，本行旗下七座辦公大樓加入了《節能約章2021》及《4T約章計劃》。為減少能源消耗及碳排放，本行在分行應用了節能設計。例如，新中環分行使用LED照明及自然光，與採用傳統照明相比節省了約50%的整體耗電量。



標準溫度攝氏24.5度

本行辦公室及分行在炎熱季節的標準溫度維持在攝氏24.5度，務求在減少能源消耗及為客戶和員工提供舒適環境之間取得平衡。



無紙化工作

恒生把科技及數碼方案應用到優化工作場所的項目，實現無紙化工作並減少儲存空間，因而容許我們提供更多空間用以增闊會議室、建立寬敞的茶水間及休息區，以配合員工流動及協作的工作模式。總行大樓的所有辦公樓層均於2021年已翻新完畢。我們亦已將位於旺角及九龍灣的兩座辦公大樓納入該工作場所優化計劃，並計劃於2022年翻新八層辦公室。

清拆和裝修所產生的建築廢物由承辦商處理，並僅會棄置於政府許可的地方。我們確保承辦商的廢物管理和處理程序均符合本行的標準。同時，我們已啟動「綜合家具減廢計劃」，並遵照以下順序處理辦公室翻新後不再使用的家具：



1 傢俬將優先於本行內部重用

2 餘下傢俬可贈予本行員工自用

3 與業務夥伴合作捐贈或回收剩餘家具

4 其餘家具將交由回收服務供應商統一處理

茶水間內提供可重用的餐具、容器及茶杯，鼓勵同事避免使用即棄餐具。

為盡量減少不可回收的廢棄物，所有膠樽產品已在辦公大樓的自動販賣機下架。

目前，恒生總行及恒生113辦公大樓分別獲頒「優質食水」金級證書，以及「優質食水」及「優質沖廁水」銀級證書。此外，恒生113辦公大樓把冷卻用水重用作沖廁水。

我們的環境

環境管理

環保表現(營運環保效益)

為減少用紙，截至2021年12月，70.2%的零售客戶月結單及通知書透過電子方式發送，所發出的電子月結單及通知書按年增加4.6百分點。另外，在2021年，95%的個人客戶的交易透過數碼渠道進行。這些渠道包括我們的網上銀行服務、語音應答系統、自動櫃員機，以及自動電子設備服務，而交易則包括產品交易及日常銀行服務，例如付款、轉帳、存款及提款。商業銀行業務方面，於2021年，86%的客戶交易經由不同的數碼渠道處理，相關渠道包括網上銀行服務、自動櫃員機，以及自動電子設備服務。交易包括支付轉賬、自動付款、存款、出糧，以及自動櫃員機服務。在2021年透過電子渠道作出的慈善捐款總計690,653宗，善款合計港幣1億1,700萬元。同時，93.2%的股東在2021年採用本行的電子通訊服務，節省約1,680萬張紙。

層面	基準年	截至2021年 9月底的進展	短期目標 (至2022年)	中期目標 (至2025年)	長期目標 (至2030年)
耗電量	2018	▼ 9.8%	▼ 7.5%	▼ 15%	▼ 30%
溫室氣體排放 — 範疇一及二總量*	2018	▼ 22.5%	▼ 7.5%	▼ 15%	▼ 30%
耗水量	2018	▼ 7.5%	▼ 8%	▼ 14%	▼ 24%
紙張耗用量 [^]	2019	▼ 30.8%	▼ 15%	▼ 22.5%	▼ 35%
廢物棄置	不適用	避免57.3%的 廢物棄置 到堆填區	避免70%的 廢物棄置 到堆填區	避免74%的 廢物棄置 到堆填區	避免80%的 廢物棄置 到堆填區

附註：

* 此目標不包括從本地電力供應商購買可再生能源證書所減少的碳排放。

[^] 我們於2019年優化了紙張消耗的數據收集方法。為確保與未來表現的可比性，我們以2019年作為該目標的基準年。

[#] 2021年的廢物回收率較2020年有所下降。我們認為原因在於當前2019冠狀病毒病疫情下，更多同事於辦公室享用午餐，而廚餘及棄置容器及餐具作為辦公室一般廢棄物的主要部分，通常以捆綁方式處置，故難以回收。我們於2021年底在恒生總行及恒生113辦公大樓安裝廚餘分解機。我們亦計劃於2022年開始在公共樓層設立廚餘收集點，並安排清潔人員收集廚餘垃圾，將剩餘食物與一次性餐具分離。廚餘其後將被送往堆肥機分解成符合安全標準的污水排放至排水系統。我們將於辦公大樓進行廢物審計，以計算廢物的組成及數量、重新審視廢物目標及制定新的減廢策略。



我們的客戶

自1933年成立以來，我們一直秉承著以客為本的宗旨，致力提供卓越的客戶服務。我們在言行當中實踐本行的核心價值「我們重視不同意見、我們同心事成、我們敢於承擔及我們做得到」，從而獲得客戶信賴。過去五年，我們於年度銀行服務調查報告中的客戶滿意度近97%為「好/很好/優秀」。

目前，恒生為香港超過一半成人提供服務。我們結合創新與誠信，為客戶提供優質服務。我們亦提供清晰資訊，幫助客戶作出明智的決定。

我們將可持續發展考慮因素融入恒生可持續發展指數系列，以助推動經濟邁向可持續發展。此外，我們還提供其他ESG主題投資產品，例如可持續發展股票基金、低碳債券及結構性產品。我們亦提供綠色貸款及融資計劃以鼓勵客戶實踐環保營運及購置環保設備。

我們提供可持續融資方案，以協助客戶及社區邁向低碳經濟。我們在2021年開始提供可持續發展表現掛鈎貸款。年內，本行之全資附屬公司恒生指數公司推出共八項ESG指數，當中包括「恒指ESG增強指數」及「恒指低碳指數」，豐富可持續投資選擇。

我們致力提升客戶及廣大社群的理財知識，以協助他們實現財務保障及財富管理目標。自2020年起，我們已透過恒生手機應用程式推出「SimplyFund」基金投資平台，以低至港幣1元的最低投資額，為年輕投資新手降低投資門檻。

「投資不只是富裕人士的理財選擇，亦適用於大眾。與其『慳得1蚊得1蚊』，不如一同學習如何投資使『一加一大於二』。」

投資基金主管
李寶婷

社會

我們的客戶

了解客戶所需

我們通過焦點小組、問卷調查、淨推薦值、建議表格和熱線電話積極收集意見，以提升我們的產品及服務質素。我們亦透過對比本地市場基準及監察前線員工服務的神秘顧客計劃，識別我們的優勢及最佳常規。

已推出的優化服務包括：

- 增加存摺簿每頁可顯示的交易數目，減少客戶於櫃台輪候更換新存摺的時間
- 加強櫃位手機取票的提示功能，縮短客戶於分行的輪候時間
- 優化恒生個人流動理財應用程式介面，簡化交易流程及頁面設計，不斷完善現有服務，包括提升轉賬限額
- 在個人流動理財應用程式及個人 e-Banking 推出實時查看及更新「市場推廣意願」功能



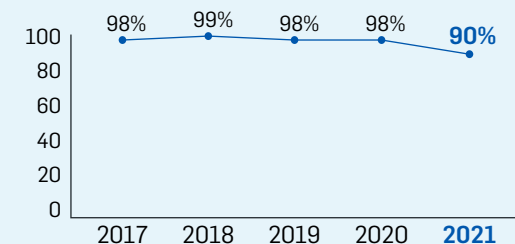
我們緊貼市場發展，尋找新興趨勢和機會，並確保我們提供的產品及服務能滿足客戶需求。我們的數碼平台讓客戶可在網上進行廣泛的交易，並提供資料以助他們決策。

在瞬息萬變的市場，我們提供及時的資訊及適當的投資解決方案。我們的產品專家、交易員及分析師提供綜合金融解決方案，24小時覆蓋全球市場。我們的資訊科技系統使我們能夠向客戶提供最新資料，並協助他們迅速進入主要市場。此外，在2021年外匯及利率不明朗的情況下，我們開發度身訂造的理財產品，協助客戶更好地管理風險。

本行於2021年在獨立市場研究公司Nielsen IQ就全港八間主要銀行的客戶滿意度所發表之年度銀行服務調查報告中繼續表現良好，連續十七年獲評最高評級的銀行服務。此外，根據獨立研究機構InMoment的客戶研究項目結果，我們的戰略淨推薦值(sNPS)在2021年的銀行推薦中排名第一。

我們持續於客戶滿意度方面成為香港最受好評的銀行。過去五年，根據年度銀行服務調查報告所得，全港八間主要銀行之中，本行在客戶滿意度獲得最高評分。本行連續22年榮獲《財資》的「香港最佳本地銀行」獎項；亦取得《亞洲銀行家》的「香港最佳數碼/流動理財服務」獎項及《亞洲貨幣》的「香港最佳中小企銀行」獎項。

客戶滿意度 (%)



受使用渠道轉變影響，本行在2021年的客戶滿意度下降。我們認為，客戶與分行員工互動及由此獲得的服務是提高銀行整體滿意度的其中一個關鍵。年內分行訪客數量有所下降，但我們網上銀行和手機應用程式的銀行服務使用量有所增加。在客戶過渡到數碼理財過程中，由於一些客戶正在適應數碼理財服務，整體銀行滿意度可能會受到影響。

社會

我們的客戶

我們確保投訴處理程序以一致、獨立及有效的方式處理客戶意見。我們業務單位的獨立客戶關係團隊致力在七天內向客戶確認收悉意見或投訴，並盡早解決事宜。

若有關事宜須作進一步調查，團隊致力在30天內作出回覆。本行亦會執行一切補救措施去解決問題。我們確保所有客戶投訴都得到公平、一致和及時處理，務求完善我們的服務。

高層管理人員會定期審閱客戶的建議、讚揚和投訴，並向員工轉達從中汲取的經驗，藉以改善客戶服務質素，鼓勵實踐業內最佳常規。於2021年，我們共收到4,986宗投訴。截至2021年12月31日，其中96%的個案已經解決。

透明度、問責及選擇

強制性公積金計劃管理局(積金局)於2021年11月26日發佈了「可持續投資應用於強積金基金的投資及風險管理過程」的原則。強積金受託人須每年匯報自2022年11月或之後完結的財政年度之ESG整合策略。倘於2022年第一季或之前發現與該等原則存在差距，受託人須審

閱及評估現有投資程序並向積金局匯報；作為保薦人之一，恒生於2021年12月已舉行第二次工作小組會議，與受託人及其他持份者商討行動計劃。恒生將進一步釐定用作監控內部管治及相應披露的指標。受託人及保薦人亦著手建立管治框架，以評估恒生投資管理的基金，目標於2022年第一季或之前向積金局作出回覆。

本行根據客戶需求及其對風險的了解和偏好，提供多元化的個人銀行和理財產品及服務。我們秉持原則，於適當時候以適當方式，為適當的客戶提供適當的產品及服務。我們相信道德及公平的方式有助業務可持續發展。

我們所推出的財務狀況檢查服務幫助客戶更了解其財務需求。在客戶經理的協助下，客戶確定他們的財務目標並評估其財務健康及優勢。

本行繼續支持「公平待客」。我們舉辦多項文化轉型活動，提高行為操守及加強管理金融犯罪風險，讓本行得以適當的方式服務適當的客戶。

所有員工均須完成網上培訓，學習如何公平對待及尊重客戶。我們亦為前線員工提供有關銀行產品、銷售行為以及偵查和制止金融犯罪的培訓。

我們遵守外部法規及指引以及內部客戶公平原則。



公平待客：我們以誠實的方式與客戶建立關係，以公平的價格提供產品和服務。



切合需要：我們用心聆聽，盡力了解客戶的需要以提供最合適的產品和服務。



充足資訊：我們與客戶進行清晰、透明、恰當和適時的溝通，給予客戶所需資訊以助他們作出知情的選擇。



合適建議：我們必須全面了解客戶的需要，並提供最切合他們處境的建議。



履行承諾：我們向客戶就產品或服務表現作出承諾後，必竭盡所能實踐這些承諾。



靈活多變：我們不會就產品或服務設置不合理的障礙，客戶可按需要更改選擇。若客戶希望提出申訴或索償，我們確保有關程序是簡單易明的。

社會

我們的客戶

我們受《香港銀行營運守則》及母公司《環球原則》規管。我們的外部通訊及廣告材料提供清晰、透明及全面的資訊，同時符合由香港金管局、香港證券及期貨事務監察委員會、香港銀行公會及保險業監管局所提出的相關要求。

我們的「品牌中心」是一個協助員工了解恒生的品牌指引及正確使用品牌標識的內部資源網站。市場推廣部會提供意見，以避免我們違反或侵犯第三者的知識產權、專利及相關權益。

我們於2021年內並未發現任何違反市場傳播相關法規及自願性準則的個案。



客戶安全

恒生銀行努力保持辦公室、分行及服務網絡環境清潔、舒適、健康及安全，並以暢通易達、符合健康與安全規定為首要考慮。我們在2021年完全遵從《健康及安全條例》的要求，並再次獲得ISO 45001:2018職業健康安全管理体系的認證。

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，在疫情大流行期間更是尤其重要。為確保本行分行及辦公室空氣質素達至香港政府環保署頒佈的管理指引中所規定的「良好」級別，我們定期清洗空氣過濾設備，量度相關表現以監察及改善室內空氣質素。

為盡量減少分行或辦公室裝修對客戶的影響，承辦商必須遵守我們的可持續發展政策，並提交安全管理計劃以供我們評估。我們透過落實預防措施，如於地板上進行防滑處理及提供清晰標示牌，盡力減低對員工和客戶的安全風險。



在2019冠狀病毒病疫情期間保持工作場所安全

為保障每位持份者的健康及安全，我們要求所有人於辦公大樓及分行均須佩戴外科口罩。為此，我們為業務運作維持充足的衛生用品存貨：

- 口罩
- 消毒濕紙巾
- 樽裝消毒洗手液
- 消毒潔手液機
- 一次性手套
- 護目鏡
- 拉鏈密封袋
- 溫度計

社會

我們的客戶

客戶私隱

保障客戶個人和其他資料的私隱，是本行維持良好企業管治聲譽，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《個人資料(私隱)條例》的規定，制定私隱政策原則，並在分行為需要討論敏感或機密事宜的客戶提供合適空間。

我們通知客戶有關我們收集和使用個人資料的目的、資料轉移對象類別、市場推廣類別、其存取及更正資料的權利。他們可隨時瀏覽本行網頁，查閱[《致各客戶及其他個別人士關於個人資料\(私隱\)條例的通知》](#)、《重要聲明及互聯網私隱政策聲明》及 Cookies 政策。

我們已制定資料私隱原則以管理資料私隱風險。我們已實施控制措施，並為管理相關風險制定實際方法。

該等原則旨在：



制定良好的資料
私隱常規



訂明責任及遵守資料
私隱法律及法規及



概述本行處理可識別
資料之承諾

我們自 2021 年起優化三項控制措施，為客戶提供透明度及選擇，並遵守資料私隱法律及法規：

1. **個人權利** — 當個人或其代表就本行持有的資料行使權利時，確保本行能夠及時、合規地作出回應
2. **私隱通告** — 確保我們清晰及透明地向個人提供有關公平及合法處理可識別資料的聲明
3. **同意及選擇** — 確保處理可識別資料時要取得所需同意，並持續獲取、追蹤及管理

為加強員工對數碼時代下資料私隱重要性的了解，我們在 2021 年舉辦了兩場網上研討會。我們邀請了個人資料私隱專員與我們的首席法律顧問及首席信息官就資料私隱的重要性進行了專題討論。此外，我們亦邀請律師事務所的律師擔任講者，與參與研討會的本行人員討論中華人民共和國《個人信息保護法》的治外法權及潛在影響。

所有員工都必須根據《重大事故上報手冊》，適時識別並向熱線報告資料洩露情況。相關專責人員會調查事件，並在適當的情況下將問題上報至核心小組。為作出持續改善，專責人員亦會就如何控制及回應事件提供建議，並制訂進一步處理方案以避免事件再次發生。

社會

我們的客戶

善用科技提升服務

恒生客戶可隨時隨地透過 e-Banking、hangseng.com，以及流動應用程式使用本行全面的銀行和投資服務。隨著客戶愈來愈依賴流動設備，我們亦推出多項金融科技服務，為客戶提供更多數碼銀行方案。

業務數碼化

為縮短客戶在分行的等候時間，自 2021 年起，手機取票(櫃位服務)的應用已擴展至農曆新年兌換新鈔服務，而網上預約服務的應用亦已擴展至強積金服務及保險諮詢服務。我們完善手機取票服務，透過合併優進理財及一般銀行服務的輪候隊列，縮短客戶於分行的輪候時間。該等服務大大改善客戶體驗，同時有助減少排隊人數及保持社交距離，以更有效應對 2019 冠狀病毒病疫情。

為進一步將中小企貸款流程數碼化，我們在處理恒生中小企「極速貸款」之貸款文件的過程中採用電子身份驗證及電子簽署功能，令客戶可迅速取得貸款，有助其節省時間以專注於自身業務。

更多為企業客戶而設的升級服務包括：



為中小企申請貸款提供採用電子身份驗證及電子簽署功能的網上平台



為架構簡單的初創公司提供智能賬戶



流動應用程式附有付款追蹤功能以實時查看端對端付款交易狀態



推出數碼化商業理財服務修訂電子表格，允許客戶在網上提出修訂要求



為私人銀行及財富管理客戶於數碼化商業理財提供電子交易單據



為客戶提供與智能助理 BERI 對話的新渠道，推出 BERI@WhatsApp



以推送通知功能代替短訊向客戶推廣營銷訊息，從而節省成本



以流動保安編碼取代實體保安編碼器



社會

我們的客戶

提升網上銀行體驗

我們進一步完善手機開戶服務，讓持有獨立存款賬戶的現有客戶可隨時隨地透過其流動設備開立賬戶。

我們持續完善 hangseng.com，加強支援流動設備，讓客戶可隨時隨地透過流動設備獲取有關銀行產品/服務之信息以改善客戶體驗，及減少使用或免除不必要的實體素材(如產品小冊子)。

我們為客戶提供一站式服務，協助客戶查詢及管理信用卡活動，例如信用卡還款、電子賬單、信用卡申請、優惠、報失信用卡及重新設定信用卡密碼等，有助推動數碼互動及營銷轉化。為方便客戶，我們在2021年已於所有數碼平台上提供實時信用卡還款及交易後之紀錄。

我們透過推行無障礙服務提升客戶數碼體驗，支持殘疾人士融入社會。視障客戶可瀏覽 hangseng.com 及流動應用程式之產品頁面，以獲取相關銀行產品及服務資訊。

我們為客戶提供靈活的服務。客戶可透過 hangseng.com 網上預約辦理保險及強積金服務，或通過視像會面「Zoom」形式辦理保險申請服務，以節省時間。

我們在2021年對DigiLife網上平台進行一系列改進以豐富其功能，藉此鼓勵更多客戶於恒生渠道管理保險組合，並進一步提高忠實客戶對產品的興趣。新功能包括查閱保險組合的保障概要及保單詳情、文件中心以及保單受益人之變動。



我們於2021年繼續與第三方服務供應商合作探索及開發的新應用編程接口(API)，以改善客戶的網上銀行服務體驗，例如「恒生網上付款」。此外，恒生與領先按揭機構推出流動轉介服務之應用編程接口，以減省客戶填寫紙張版的按揭轉介表格及員工處理轉介個案之時間。

我們於2021年將智能助理HARO的應用與實時聊天功能結合，讓HARO能夠識別客戶的查詢，並在需要真人協助時提供渠道讓客戶與客戶服務中心人員進行即時對話。我們亦在HARO服務中推出互動淨推薦值(iNPS)問卷調查，讓客戶透過電子而非傳統紙張的形式分享及反饋使用HARO網上銀行的體驗。

我們已進一步把商業e-Banking智能助理BERI的應用擴展至WhatsApp，使客戶得以透過WhatsApp與BERI對話而查詢有關銀行服務資料，包括分行位置及外幣匯率等。

社會

我們的客戶

我們在2021年持續提升數碼服務及體驗並成功吸引更多數碼用戶。截至2021年12月，我們擁有大約240萬名個人e-Banking客戶。



流動應用程式
使用量增加
↑26%



活躍手機用戶增長
↑13%

通過開放銀行應用編程接口及我們所定制API解決方案，我們將繼續開發第三階段的開放銀行應用編程接口，以支持第三方服務供應商查閱賬戶結餘及交易紀錄。此外，我們將繼續探索與第三方服務供應商合作的機會，為客戶帶來更創新和更全面的服務體驗。

普及金融

我們改善了網站頁面及個人e-Banking平台，以提升用戶體驗及日常交易的效率。我們推出電子身份驗證及電子簽署功能供客戶透過銀行流動應用程式進行身份驗證並簽署申請，令客戶能順暢地使用我們的網上銀行服務。

我們持續改善服務及設施，致力符合甚至超越法規的標準。

截至2021年底，本行共有73間地面分行、11間專人服務中心、兩間流動分行以及194間自助理財服務點。本行於全港共有569部自動櫃員機提供24小時服務，而共有109部外匯自動櫃員機分佈在49個地點，可供客戶提取多類外幣。

我們致力在社區推進普及金融發展。我們在公共屋邨設置兩間分行、兩間流動分行及31部自動櫃員機，並在本地大學設有五間分行及18部自動櫃員機。

本行設立新分行及自助理財中心時採用無障礙方針。我們共有22間分行設有社區關懷櫃位，為長者、傷健人士與其他有需要的客戶提供優先服務。視障人士可帶同導盲犬進入分行的大堂。我們亦與香港導盲犬服務中心合作，提供部分分行作為該中心的培訓地點。

供視障人士使用的語音導航自動櫃員機於2021年增至280部。客戶將耳機接駁至自動櫃員機啟動語音導航服務，便可提取現鈔、查詢結餘、戶口轉帳及更改密碼。我們亦同時為視障客戶提供聲音保安編碼器以使用網上銀行服務。



我們的流動分行設有兩個服務櫃台，提供一系列的一般銀行服務，例如現金提取和存款。它們亦設有多項無障礙設施，包括輪椅平台，放大鏡，以及為配戴助聽器的客戶提供便携式感應環迴系統。這些流動分行旨在方便居住在偏遠地區的人士(包括長者)獲取銀行服務，免卻他們長途跋涉到訪分行。

社會

我們的客戶

便捷的金融解決方案

恒生於2021年成為香港首間提供美股掛鈎投資認購服務的銀行，讓客戶於部署投資策略及揀選投資組合時能夠更靈活地於本地及全球市場分散投資風險。

為便利智障人士，我們於2021年11月底已完善網上銀行及流動理財服務，以向該類客戶提供如賬戶概覽及電子月結單等的基本的網上銀行服務。這提供了一個方便的渠道，讓智障人士客戶隨時隨地查閱其銀行賬戶。

可負擔保險

我們的網上銷售渠道提供多款嶄新的保險產品。我們在2021年推出人壽保險計劃「易回贈101意外及新冠肺炎保障計劃(兩年)」。該計劃下的短期保單為期兩年，提供包含人壽、意外、2019冠狀病毒病及疫苗副作用保障。此外，不論客戶於保障期內有否提出任何索償，如果保單期滿時保單仍然生效，客戶將會獲得已繳總保費的101%之保費回贈。

我們的「易回贈101人壽保險計劃」提供靈活保費選擇(每月保費低至港幣388元)，幫助年輕人、學生及低收入人士獲得保障。

我們於2021年3月推出「恒生Olive」全新健康應用程式及微信小程序，夥拍專業醫療團隊——香港中文大學醫院及卓健醫療服務有限公司，矢志成為客戶的健康新拍檔。

「恒生Olive」旨在透過以下方式為客戶提供全面的身心健康服務：

- 由我們的健康夥伴提供健康資訊及獎賞、健康監測服務及遙距視像醫療諮詢
- 於簡單易用的數碼平台上提供一站式健康方案

我們在2021年10月與Yuu成為保險夥伴，讓客戶簡單容易地購買恒生保險的全面人壽保險方案及享有多重優惠和獎賞，在不同的人生階段也輕鬆和方便地為自己、家人和摯愛增添保障。同時，亦為客戶提供了更廣泛的途徑去了解我們不同的保險方案，協助他們作出合適的選擇。



增進理財知識

我們致力培養年輕人的儲蓄習慣，並協助他們為未來進行理財規劃。我們的流動應用程式內之Savings Planner記賬工具，讓用戶輕鬆檢閱每月支出，同時資料絕對安全，不會泄露予第三方。截至2021年12月31日，超過27,000名客戶已註冊使用Savings Planner。

為鼓勵客戶關注ESG事宜，我們實施ESG相關產品的推廣活動，包括：

- 在恒生商業銀行官方YouTube頻道分享客戶成功申請綠色貸款的短片，鼓勵觀眾關注ESG事宜
- 設立有關綠色融資推廣計劃的[專屬網頁](#)及電子產品資料概覽以便為客戶提供資訊

我們的客戶

應對2019冠狀病毒病的挑戰

受2019冠狀病毒病影響，很多客戶面臨嚴峻的財務狀況，為此，本行提供產品及服務幫助他們渡過難關。

個人貸款

我們為受疫情影響的失業人士專設「百分百擔保個人特惠貸款計劃」。

- 劃一實際年利率為1%
- 豁免全期手續費
- 全數利息退還
- 貸款額高達港幣80,000元或在職其間平均月薪6倍（以較低者為準）
- 還款期為72個月，更可選擇提取貸款後首12個月還息不還本

商業貸款

為支持中小企客戶的經濟復甦，我們在過去一年繼續支持香港按證保險有限公司推出的「中小企融資擔保計劃」下之「百分百擔保特惠貸款」。同時，我們亦支持「中小企融資擔保計劃」下之八成及九成信貸擔保產品的利息補貼計劃，每月向合資格借款人發放補貼，以減輕其利息負擔。自2020年以來，我們亦參與香港金融管理局建議的企業客戶「預先批核還息不還本」計劃，為受2019冠狀病毒病疫情影響的合資格企業客戶，延長有關非貿易及貿易貸款的還款期。

我們在2021年推出創新科技信貸基金，基金規模高達2億美元，為香港及大灣區的創新及科技公司提供融資。我們亦繼續優先批核創科貸款，以支持創新科技初創企業的業務營運。

社區

在社區層面，我們繼續與本地非牟利機構合作，包括明愛家庭危機支援中心及東華三院健康預算家庭債務輔導中心等，為面對財政困難的個人客戶提供債務重組服務。

社會

我們的員工

在混合辦公模式下實現我們的宗旨和價值

在恒生，我們的行動始於本行的企業願景「開拓無限新機遇」及核心價值——「我們重視不同意見、我們同心事成、我們敢於承擔、我們做得到」。

我們的價值觀和企業文化幫助我們每天在各種業務情況和工作環境中做出正確的選擇，秉持我們對待客戶和員工的行為操守，判斷何時以及如何敢於發言，提供包容的工作環境以支持員工的福祉，發揮並釋放我們的潛力以塑造一個具未來競爭力的銀行。

我們致力營造一種敏捷且充滿活力的文化和工作空間，以支持員工的全面發展，並實現本行目標，為客戶提供卓越體驗及為整個社區創造更強大且可持續的未來。



本行於2021年榮獲香港銀行學會頒發的人才發展卓越獎之星獎-社會創新獎。該獎項旨在表彰「能制定具前瞻性的策略，並於人才培訓方面持續投放資源以培養金融業和商業界人才」的金融機構。這肯定了本行在培養高潛力人才、創造就業機會和滿足銀行業未來學習需求方面所作出的努力。

倡導及認知

我們的《環球原則》是所有政策和程序的基礎，支持及連繫我們的宗旨、價值觀、策略和風險管理，讓我們在面對困難的選擇時作出合適的決策。我們鼓勵員工秉持誠信、敢於發言，並在困難的情況下以專業的判斷行事。

我們的使命是「對的原則待客，服務對的客戶」。我們通過本行整體風險文化計劃「RIGHT Together」實踐此使命。

「RIGHT Together」計劃旨在改變企業文化，推動我們長遠的可持續發展，維持客戶的信任，並為員工提供一個能自主決策、受到重視及獲得啟發的工作環境。

計劃包括五大原則，鼓勵及促進符合我們企業文化的良好行為：

READY 持開放態度，接納建議，勇於動議

IGNITE 對問題尋根究柢，尋求長遠解決方案

Go 遇疑慮，即上報

HIGHER 敢於承擔，全面提升個人及他人對行為操守的要求

TOGETHER 同心同步，表揚良好操守及品德



社會

我們的員工

繼2019至2020年為管理人員所開展的敢言文化導師分享及工作坊後，本行在2021年開展了第三次文化活動——「敢言，從我做起」，透過促進思維模式轉變及自下而上驅動的活動體驗，鼓勵員工更主動敢言。我們於全行挑選了超過400名個人倡導者，引領包括管理層員工在內的員工作出行為轉變。



員工 A

參與這項計劃的成員橫跨不同團隊，促使我們從不同的角度看待事物，增強相互尊重；我們亦從了解彼此的多元貢獻中受益。



員工 B

通過遊戲，他們在團隊中提出了嶄新及多元的想法，並讓我們認識到直言不諱和敢於挑戰的需要。我們的共同經歷使大家亦建立了團隊精神。



員工 C

通過帶領團隊推行這項計劃，我覺得自己能夠為我們的「敢言」文化作出改變。

本行持續透過群體通訊及部門小組討論推廣「RIGHT」行為範例並傳承經驗，不僅有助分享最佳常規，且加強了「敢言」心理安全感的文化。透過工作坊，我們推動管理人員作出更多承擔，提升責任感，進一步把「行為至上」作為關鍵理念融入日常績效管理。

透過我們的年度「RIGHT Together」奧斯卡大獎、年度薪酬檢討中的正面調整及「At Our Best」嘉許計劃，我們表揚並獎勵能夠彰顯我們的價值觀，以及本著誠信改變、貢獻本行及客戶的員工。這些於2021年頒發的嘉許印證了我們強而有力的「RIGHT Together」行為。

員工更願意就工作流程提出意見，在執行業務交易及上報問題時更能警惕風險。除前線員工在嚴謹保障客戶及行方利益的正面事例外，與過去幾年相比，我們亦看到越來越多來自中後台部門的「RIGHT」行為提名。「At Our Best」嘉許計劃的使用率亦有所提升。

為員工增設與團隊主管對話的渠道是培養更強大的「敢言」文化的一種方式，鼓勵並便利員工提出其對改善工

作流程的關切或想法。本行持續舉辦了部門內的意見交流會。2021年，意見交流會已擴展至跨團隊或職能部門，並由參與者自定討論主題，以促進全行更廣泛的想法交流及反饋。我們亦為團隊主管及管理人員提供指引，以主持意見交流會，聆聽員工的聲音。

根據我們2021年的員工參與調查，「敢言」指標的評分由2019年的74%上升至2021年的80%，較金融服務行業基準高出13%，而高級管理人員的信任水平維持在較高水平；2021年為82%。由此可見，員工的心理安全感有所提高，並更敢於表達想法，毋須顧慮或承受負面後果。

「敢言」指標的評分



社會

我們的員工

為提高工作效率及靈活性、提升生產力並加強跨團隊合作，本行於2021年全面使用Microsoft Teams，並進一步提升我們的人力資源支援。

ESME 聊天機械人及 Live Agent 處理人力資源查詢

作為人力資源數碼化進程的一部分，兩個新的人力資源線上渠道 (ESME 及 Live Agent) 於2021年上線，協助改善員工體驗。員工可透過 Live Agent 線上實時聊天工具，與人力資源代表聯繫，以獲得人力資源指導。ESME 是一項自動化的通訊工具，可解決員工的疑問或迅速讓員工獲取人力資源信息。對於 ESME 無法解答的問題，員工會被轉接至實時 Live Agent 以獲得進一步協助。自2021年9月中旬推出以來，針對經即時對話收到的請求，Live Agent 為員工解決疑難的成功率達92%。

優化後的人力資源流動應用程式使員工能夠更有效地完成人力資源管理工作。該應用程式允許員工進行多項自助操作，如更新個人資料、完成必修課程及管理日常績效和發展，以及就工作表現給予或接受意見。我們在2021年進一步完善應用程式內的績效管理功能，讓員工和管理人員可透過流動應用程式完成年終績效評估。

適應未來工作的新學習旅程

透過推廣於 Degreed 網上平台自定學習進度，我們鼓勵員工擁抱新的學習模式，並以創新的數碼化方式，如虛擬現實技術及流動應用程式上遊戲化學習模式提供學習課程。我們在青年人才培育計劃中採用行動學習法，安排管理培訓生從事銀行業務相關項目並進行專題演講。他們亦與高級管理人員進行交流，豐富其學習旅程。

一站式福利平台 Mybenefits

我們於2021年4月推出「Mybenefits」線上一站式福利平台，供員工查閱福利資訊及活動，並登記獲取員工福利。平台有助提升用戶體驗並減少使用紙張表格。

人才洞察 2.0

我們已優化內部的人力資源信息系統「人才洞察」，充分利用我們所擁有的數據，協助識別隱藏的風險並更有效地解決問題。

以員工為本

構建理想的工作未來

自2018年以來，本行為工作間革新及優化計劃投入龐大資金，為我們的工作未來作好準備。本行期望新工作方式能提升員工的體驗、生產力及健康。而人力、物力和數碼化將是實現我們工作未來的三大支柱。自2020年起的疫情則加快了我們轉向新工作方式的步伐。

推動混合辦公模式

為改善員工身心健康並推廣新的工作方式，本行開展了「Future Proof yourself and the Bank」活動。我們舉辦了全行跨業務或職能部門的員工小組討論，以促使他們就工作未來提供意見。我們聽取焦點小組的建議，細分員工的工作，按工種定義混合辦公模式，為不同辦公模式（涵蓋主要在辦公室辦公以至主要在家工作等）提供彈性安排及自主權。

我們已制定了正式政策，根據員工的工作性質、業務要求及自身情況，為員工提供在家工作或在其他恒生辦公室辦公的彈性安排。75%的辦公室員工每週有1至4天在家工作。我們已舉辦「虛擬團隊管理」研討會，提升管理人員的技能，助其在邁向工作未來時領導高績效團隊。我們亦向員工分享最佳常規，指引他們如何管理不確定及具挑戰性的情況，建立團隊凝聚力以及提高在家工作的效率。員工分享的真實故事有助於促進在新工作方式下取得積極成果。

社會

我們的員工

促進員工福祉

彈性工作

促進員工的福祉是本行人事策略計劃的支柱。

持續的疫情加速了遙距辦公及彈性工作的普及，創造了新的工作方式，包括靈活的工作地點、分佈式團隊及在家工作的線上團隊等。這些改變了我們典型的工作日常，改變了我們完成工作的地點、時間及方式。新的工作方式為員工福祉及參與度帶來巨大的影響。

我們於2021年5月進行了職能及工種詳細分析，以適當評估風險，審視包括前線和後勤部門在內的每個崗位是否適合在家工作的安排。我們於2021年12月按風險回顧相關安排，其中包括以下六個要素：

- 數據、安全、合規、監管和金融犯罪風險
- 與客戶和外部各方的協作
- 與內部持份者及團隊的協作
- 技術可行性
- 管理流程及監管
- 員工的健康、福祉和參與度

對在家工作安排的風險評估結果有助本行了解其業務持續營運的能力，以及改變工作方式和採用新政策、程序和技術措施所面臨的風險。

我們的工作場所不再局限於辦公室，然而需要一個過渡期以適應混合辦公模式及在家工作。我們設有彈性工作政策，包括靈活的工作時間、混合辦公、在家工作、兼職工作、每月兩小時的私人休假安排、推動週五下午無會議、以及3至12個月的停薪留職休假等。這些務實的選擇使我們的員工，特別是在職父母及照顧者，能夠在持續的疫情之下履行其對家庭、育兒及家庭教育的責任。

健康及保健

我們承諾為員工締造一個身心皆宜的工作環境。

1. 身心健康360 — 我們透過視像、面對面及混合模式舉辦多個提升身心健康的工作坊及課程，包括瑜伽、普拉提、伸展運動、禪繞藝術、頌鉢浴、壓力管理、正念及自我意識等。
2. 東京奧運會系列 — 我們與中國香港體育協會暨奧林匹克委員會轄下的奧夢成真有限公司(奧夢成真)合作，邀請現役及前任香港代表隊運動員及教練分享他們的故事、對奧運會及不同運動的專業知識及見解。



3. 恆生達人 — 我們邀請有才能的同事舉辦工作坊，分享他們的故事及知識，例如天文攝影及和諧粉彩藝術。
4. ESG相關活動 — 為體現我們對員工福祉、環境及社區的關心，我們與香港有機資源中心及嘉道理農場暨植物園等外部組織合作，舉辦各種工作坊，例如都市有機耕種課程、有機線上農墟及「童」遊森林·動物覓趣。
5. 當2019冠狀病毒病防疫措施放寬時，主要辦公大樓內的康樂設施，如遊戲室及健康角，已分別於2021年9月底及2021年11月中旬重新開放。我們亦提供多項遊戲及運動設施，例如乒乓球、Playstation4、Switch，以及桌上遊戲。我們亦與奧夢成真合作，為員工提供現場指導，教導他們使用健康角。

整體而言，超過16,000名參與者於2021年參加了近400項員工計劃及活動。

社會

我們的員工

我們於2021年持續完善我們的醫療福利計劃。

我們推出全新的流動應用程式「Benefit+」，容許員工透過應用程式為家屬進行電子醫療索償，提升索償過程中的體驗。我們亦引入了與全科醫生的視像問診及藥物遞送服務，使員工尤其在疫情流行期間更易獲得醫療保健，為可能在2019冠狀病毒病檢測中呈陽性並處於自我隔離或等待住院治療的員工提供關鍵的醫療諮詢。

為保持員工及其家屬身體健康，我們提供多項福利，包括住院及手術、生育、門診治療、牙科服務及健康支援。我們定期每兩個月向員工發佈通訊，分享有用的健康和福利資訊，以提高健康意識。

我們亦提供一系列預防性的健康支援服務，包括常規醫療檢查、視力檢查和疫苗接種。我們每年為員工提供即場季節性流感疫苗接種。

本行設立個人諮詢及輔導服務，由專業的輔導員為員工及其家屬提供免費的服務與支援。該項服務一星期七天，全日24小時運作，所有資料及對話內容絕對保密。

我們為員工舉辦休閒及康樂活動，讓員工和家人共享天倫之樂：

1. 家庭關懷 — 我們與聖雅各福群會合作，舉辦一系列研討會，涵蓋健康管理、家庭關懷及自我保健三個重要領域，提供即時護理解決方案，改善長者福祉及其家庭關懷。
2. 家長 — 我們與香港青年協會合作，舉辦工作坊，分享專業人士的見解，協助家長更好地發展與兒童之間的關係。
3. 寵物愛好者 — 我們與香港青年協會合作，為初成為寵物主人的員工舉辦度身訂造的工作坊。
4. 兒童 — 我們舉辦以節日為主題的藝術及工藝班，讓兒童及家長們享受及慶祝歡樂時刻。



穩健財務

員工在不同的人生階段面對不同的職場及生活挑戰。為支持員工達至財務穩健，我們就最新市場趨勢和投資環境舉辦研討會，就投資策略為員工提供專業分析。我們員工提供信用卡、保險和其他產品及服務優惠，以及提供較優惠的儲蓄以及房屋貸款計劃，使他們可購置首個居所，並提供未來置業援助，以協助員工適應家庭環境的轉變。

為提高靈活性，恒生員工為新置物業申請貸款的最長還款期已延至65歲。員工亦可因應個人財務狀況縮短貸款還款期限。

為鼓勵員工及早開始部署退休，我們擴大界定供款計劃下的基金選擇。我們亦定期提供基金資料概覽，讓員工了解自身對投資風險和市場波動的接受程度。

我們還為員工提供了ShareMatch僱員認購股份計劃，讓員工透過計劃投資滙豐控股股份。

我們於2021年推出了全新的租金退還計劃，讓合資格的員工享受香港稅務條例下的優惠待遇，提高稅務效率。

社會

我們的員工

職業健康與安全

恒生在職業健康及安全(職安健)方面秉持高標準，採用國際職業健康安全管理系統，確保所有業務活動及周邊社區的持份者不會因業務而面對健康及安全風險。我們有信心並致力透過[職安健政策](#)所載的清晰目標及宗旨，在各個職級的員工參與及支持下達致規定的標準。

為支持員工的參與，本行每年舉行安全管理委員會會議，成員包括各業務部門以至人力資源部等職能部門的代表。

恒生是全球首間獲得職業健康安全管理系統(OHSAS 18001:2007)認證的銀行，及後轉為職業健康及安全管理体系(ISO 45001:2018)，且獲得獨立外部認證機構認證。

我們以低意外率、遵守職安健相關法規為目標，致力計劃及全面執行提升本行職安健的活動。

恒生設有安全管理委員會，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。由中層管理人員組成的工作小組則負責收集及反映員工的關注和意見，並由300名員工組成的工作危害分析小組提供工作支援。

工作危害分析小組成員最少每六個月進行一次風險評估。如情況有變動或有任何更改，包括所使用的設備、物料、特殊或臨時的活動或裝修，或於事故發生後有採取行動，工作危害分析小組成員會盡快覆核現有的分析和評估。當發現工作場所有潛在危險時，小組成員會根據風險評級提供控制措施以令剩餘風險降低至可接受水平。

我們鼓勵員工發現工作場所有危險或潛在危險時，即時向其所屬部門的工作危害分析小組成員反映，以採取安全措施減低風險。這包括不正當的體力處理操作、滑倒、絆倒、跌倒風險，以及電線鬆脫等。

本行傳染病緊急應變計劃列出在嚴重傳染病爆發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，以及我們在嚴重傳染病爆發期間為確保繼續服務大眾所採取的應變措施。

恒生致力遵守職業安全及健康相關法律及規例，包括但不限於《職業安全及健康條例》(第509章)。

我們實施職業健康安全管理體系，措施如下：

- 職業健康安全管理體系(ISO 45001:2018)
- 職業健康安全管理政策
- 職業健康與安全組織
- 職業健康與安全培訓
- 職業健康與安全檢查
- 功能說明手冊
- 解決職業安健相關問題的安排和制度
- 為達到所訂立的表現標準和實踐程度應採取的措施
- 未遂事件的報告
- 應急準備
- 個人保護裝備
- 安全管理委員會
- 投訴及舉報機制
- 意外事故調查
- 工作危害分析

社會

我們的員工



**2021年，我們為相關員工提供合計
3,722小時的健康及安全培訓**

2019冠狀病毒病為我們的員工及業務帶來重重挑戰。儘管如此，我們仍堅守承諾，繼續支持員工、客戶及社區。

為降低感染風險，我們按不同的疫情嚴重程度，就在家工作、分隔工作安排、保持社交距離及限制員工在不同辦公室之間流動等安排制訂指引。不同的業務和職能部門攜手合作，確保安全及有效過渡至在家工作模式，減少現場當值的員工人數。

我們仍維持關鍵團隊的分隔工作安排，以確保在工作場所出現感染病例及密切接觸的同事在需要隔離的情況下仍可提供關鍵服務。

我們透過緊急通報系統向員工發佈最新的工作安排。內聯網及員工流動應用程式也不時提供最新疫情相關資訊，內容包括心理健康及醫療建議。

我們於2021年3月及2021年10月分別與我們的醫療顧問及知名專家舉辦兩場網上研討會，向員工介紹各種新型冠狀病毒疫苗，解答有關接種疫苗的疑問。研討會的錄影亦已上載於本行的內聯網HASExplorer，讓未能參加研討會的員工亦可獲取相關資料。

本行透過多種方法及控制措施保障員工安全。本行亦不時檢討監控措施，以確保其在最新形勢下依然發揮作用，例如：

- 制定並持續檢討2019冠狀病毒病工作安排指導原則及程序
- 修訂工作安排，包括但不限於在家工作、分隔辦公地點、保持社交距離及限制跨辦公室及跨樓層工作等
- 根據業務需要界定及安排不同級別的清潔工作
- 為所有員工提供個人防護裝備
- 成立跨部門工作小組以應對2019冠狀病毒病的最新形勢



隨著2020年以來的疫情帶來的持續挑戰，我們把保障員工和客戶的身體健康及安全作為優先事項，並優先建設有韌性的員工團隊：

- 為員工提供彈性安排，允許其在工作時間接種疫苗
- 提供三天的疫苗接種假期，以保障員工健康
- 提供設備津貼以資助員工添置適合在家工作的設備，而總津貼預算為港幣2,000萬元

截至2021年12月底，我們85%的員工已接種疫苗，並遵從香港金管局對2019冠狀病毒疫苗接種及2019冠狀病毒病檢測的最新指引。

社會

我們的員工

為了照顧員工的心理健康，包括情緒、心理和社會福祉，我們為員工和管理人員提供支持及資源，如：

- 2021年內享有一天福利假期，鼓勵員工與家人或朋友共度時光
- 全面施行「Friday Focus」計劃，即週五下午4時後不再進行視像會議，讓員工得以享受私人時間，專注於自我發展或其他事務
- 為管理人員舉辦「虛擬團隊管理」工作坊，以培養其與遠程工作團隊之間的信任，提升團隊凝聚力並提高生產力
- 為員工家庭成員提供就業指導家庭支持工作坊，以增進他們的求職和面試技巧，從而提升他們的就業能力

重塑職場溝通

我們的總行已經翻新，並採納以活動為本的工作模式，我們將繼續翻新其他主要辦公大樓。透過提供更寬敞的休憩空間以促進員工交流，我們希望迎合多元工作風格、鼓勵創意、靈活性及協作，以及維持身心健康。

為使工作空間充滿樂趣及活力，我們的辦公大樓設有多種設施，包括遊戲機、桌球及足球機的遊戲角落、乒乓球室、圖書館及設有按摩椅的休息室。我們總行於2021年啟用的兩層公共樓層設有餐廳、鮮果及零食販賣機、淋浴間及配備包括健身運動踏板、跑步機、單車機及瑜伽墊等健身設備的健康角。

在「Future of Work」計劃下，我們繼續對日常工作流程及基礎設施進行現代化改造，以減少碳足跡，實現可持續發展的未來。

我們在2019冠狀病毒病疫情期間採取以下措施保護員工，部分措施經諮詢醫療專家意見後落實：



不建議訪客到訪我們的主要辦公大樓，在疫情最嚴重的時候限制員工在辦公大樓及樓層之間流動



暫停辦公室的水果供應及歡樂時光聚會



鼓勵在家工作及彈性上班時間



為所有員工提供外科口罩



為分行員工提供手套及護目鏡



限制會議場所的人數



鼓勵以視像會議代替面對面會議



於大廈入口鋪設消毒墊



於大廈入口量度體溫



在公共區域提供消毒潔手液



增加日常清潔次數



於工作枱及櫃檯安裝防護隔板



針對2019冠狀病毒病提供清晰指引及流程

社會

我們的員工

員工投入感

本行致力締造一個良好的工作環境，加強員工投入感、推動多元共融文化及鼓勵員工發揮所長。

本行透過業務簡報會、員工溝通大會、內聯網、晨早廣播、通函、電郵及員工專用的社交通訊流動應用程式，向員工傳達有關本行方向及策略、政策更新及僱傭事宜的資訊，以培養開放而又充滿活力的企業文化，使員工能夠勇於與高級管理層及各級同事進行雙向溝通。

本行亦鼓勵員工透過員工意見調查、交流會及專題小組討論提供建議、意見及反饋。我們亦關注員工自身的感受和行，以優化培訓、溝通及員工參與，強化積極的企業文化和價值。

此外，所有員工均可透過保密的舉報渠道就不當行為或不道德行為作出申訴及舉報，且在「敢言」文化下毋須顧慮。本行將檢討及處理員工提出的個案，以得出最適當及適時的結果。相關領域的專家將公正地進行調查，並僅在與提出疑慮的員工討論後，方會重新引導其至其他適當渠道。

透過內聯網、人事及行政平台、入職課程、文化變革計劃，我們讓員工對這渠道有充分了解，並通過員工意見調查評估其對此的認識程度。2021年，我們接獲27宗舉報個案，所有舉報均透過上述保密的舉報渠道提出。

本行每年進行兩次員工意見調查，重點關注員工溝通、對本行策略的信心、以及對領導、「敢言」文化、職業發展及變革領導力的信任。回覆率由2020年下半年的77%上升至2021年下半年的78%。

最近一次的調查顯示我們的溝通工作取得令人鼓舞的成果。我們的目標是在員工投入感一項上取得與上次員工調查結果同樣或更高的得分。根據2021年下半年的員工調查，員工投入感指數達72%，較2021年上半年提高了1%。我們在所有七個指標的表現均高於金融服務行業基準1至13個百分點。

2021年下半年員工投入感調查之亮點：

指數	分數*	與2021年上半年相比	恒生對比行業基準**
員工投入感	72	+1	+4
員工專注度	69	+2	+1
策略	79	+2	+9
變革領導力	81	0	+5
敢言	80	+2	+13
信任	82	+1	+11
事業	75	+1	+11
福祉	78	-	不適用
共融	78	+1	+7

* 每個指數包含一組問題，指數分數取自這些問題的平均值。

** 經把摘要調查結果與全球金融服務機構的同行相關基準(由我們的研究合作夥伴Karian and Box提供)進行對比得出。

社會

我們的員工

2021年下半年按照年齡及性別分組的員工投入感結果概括如下：

	已收到回覆之數目	員工投入感指數
按年齡劃分		
20 – 29歲	1,463	69%
30 – 39歲	2,102	71%
40 – 49歲	1,427	73%
50 – 59歲	981	76%
按性別劃分		
男性	2,502	72%
女性	3,524	72%

備註：

由於員工意見調查的受訪者可以選擇不透露其年齡組別，因此按年齡組別細分的回覆總數與按性別細分的回覆總數有所不同。

根據我們於2021年上半年進行的員工投入感調查的結果，我們得知五個混合辦公模式的成功要素，包括：

- 1 更好及更精簡的溝通
- 2 科技改良
- 3 加強管理層支持
- 4 促進合作
- 5 更高的靈活性

我們聽取員工意見，投資及優化數碼化工具例如人力資源流動應用程式、Mybenefits、Microsoft Teams，以及為每位員工提供港幣2,500元的設備津貼以使其在家工作。根據2021年下半年進行的員工意見調查，81%的員工認為他們的部門經理支持並協助他們採用混合辦公模式。

人力資本及員工發展

人才招攬

恒生高度重視本地就業。我們向本地求職者開放所有外部職位。2021年，98.6%的外聘人員經由本地聘用。在2021年，本行員工的平均招聘成本為港幣12,883元。

隨著2021年就業市場反彈，前線員工招聘市場競爭激烈，銀行及其他行業對熱門技能的需求增加，亦有員工因移民而離職。2021年，本行整體員工自然流失率為19.7%，前線及新入職員工流失率較高。本行通過為員工提升技能、發展新技能、部署及挽留人才來構建人才梯隊。

Future of Work 計劃

我們已制定正式政策，視乎員工的工作性質、業務需求及個別情況，為員工提供在家或在其他恒生辦公室工作的彈性安排。

為支援此政策，我們推出新的數碼協作工具及虛擬桌面。員工可以使用手提電腦、個人電腦或移動設備在任何地方安全地工作。我們亦正在數碼化依賴紙張的營運流程，以移除實體障礙。我們於2020年9月實施了綜合文件管理，以集中所有實體及電子文件處理，運用電子工作流程進一步讓在家工作更易於實行。

社會

我們的員工

培訓和技能發展

我們投放資源於員工的培訓和技能發展，以建立並維持一隊專業、秉持堅定價值觀做事、且具有未來技能的員工團隊，為本行長遠的成功作出貢獻。我們安排具備必要技能、知識、專業資格、經驗和合理判斷力的員工，負責任地履行職責。我們繼續透過招攬人才、改善工作及職業發展策略培育現有人才，為銀行建立人才庫。



引入新學員之旅

我們推行新的學習體驗發展員工的未來技能。透過科技應用，善用流動應用程式以及本行內部及外部學習資源，設立 Degreed 學習平台，讓員工自我評定學習需求，籌劃並自我調整個人化的學習計劃，建立網絡促進同儕學習、實時知識轉移及經驗共享。我們亦鼓勵員工探索於個人、數據、數位和可持續發展方面的「Focus 4」未來技能。新的學員旅程衡量個人的未來技能學習不再僅以傳統的學習時間為標準。

隨著 2020 年以來 2019 冠狀病毒病的爆發，員工透過日益普及的新學習方式以持續學習技能、培養關鍵銀行技能及成長心態，以支持本行發展計劃的需要。我們還提供創新的數碼化學習解決方案，將虛擬現實技術應用於員工應用程式內的信用風險培訓及手機遊戲學習。

我們於 2021 年為全行的領導層設立了員工發展日，讓他們有時間專注學習未來技能，推動自我學習和發展的文化。

人員管理的質量對團隊生產力和業務表現至關重要。為了使管理人員更好地迎接新的挑戰，我們於 2021 年組織了一系列提升技能的工作坊，包括：

- 「目標、價值觀和策略(PVS)」工作坊
- 「虛擬團隊管理」工作坊
- 「人才管理工作坊」之績效輔導
- 「管理從尊重開始」工作坊，及
- 「心理健康之對談技巧與實踐」工作坊

上司亦為師：我們提倡高層和中層管理人員擔當導師角色以促進知識轉移，幫助員工在實際案例中學習；本行培養他們成為改革倡導者，帶動員工參與及共同構建一個有使命感的組織。

向同行學習：我們為員工創造平台，讓他們參與本行的項目或變革計劃，例如提高資源使用效率的創意比賽、推動零售綠色貸款創新理念的 ESG 挑戰等。我們提供短期工作機會，鼓勵人才走出他們的舒適圈，建立更廣闊的視野與連結，加速他們的學習。我們在特定業務或職能範圍內安排工作體驗計劃，以增進員工對崗位角色的了解。

社會

我們的員工

向市場學習：除了視像課堂培訓外，我們還提供各種論壇和研討會，邀請外部相關領域專家分享資訊及經驗，增強員工對外部市場趨勢和資訊的關注，帶領員工提升技能及發展新技能，從而為本行培養適合未來銀行業的人才。

行動學習法：我們推動創業生態系統，為員工提供平台和機會向投資者、企業、學術界及創科人士展示自己的想法，幫助員工發展和培育他們構想的新業務模式。我們為員工提供資源來測試和嘗試新技術，例如在數碼平台上使用區塊鏈技術來識別經常參與學習活動的員工。

為協助新員工更好地融入本行的文化，我們為新員工、第三方服務供應商和代理承辦商提供全面的入職課程，主要圍繞本行的文化、價值觀、風險管理、企業管治及可持續發展目標。

我們根據員工的工作崗位度身訂造培訓及發展計劃，讓員工掌握相應的技能及知識，應付挑戰及符合專業要求。上述培訓涵蓋銷售與客戶關係管理、產品、營運、合規、信貸和風險。

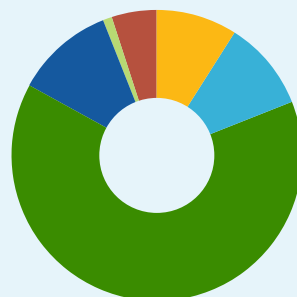
為豐富員工的行業知識及洞察力，並參照市場常規，我們於2021年與教育機構的市場專家合作設計及提供課程：

- 與職業訓練局合作，為持牌員工提供投資合規培訓
- 將香港銀行學會認定的「銀行專業資歷架構」應用於不同範疇
- 與香港中文大學合作設計數據培訓課程，以提升員工的數據認知

我們所有員工於2021年均參加了培訓課程。受培訓者44%為男性，56%為女性；其中高級管理人員佔2%，中級管理人員佔34%，初級員工佔64%。2021年員工投入感調查結果中的職業指數有所提高，可見我們在提供學習培訓和技能發展方面的努力得到了員工的充分認可。值得一提的是，80%的員工認為他們的直屬經理積極支持他們的事業發展。

我們的學習及發展計劃協助員工發展其事業，並提升管理及人際溝通技巧。我們設有專業資格及教育獎勵計劃，鼓勵員工考取更高學歷(例如：碩士學位)及/或專業資格。我們亦提供載有各類與銀行、技術及管理相關主題學習資源的網上平台，提供電子學習和講師指導的計劃，以支持員工的學習和發展。

於2021年，我們為香港員工提供310,514小時的學習時數。



- 預防金融犯罪(反洗錢、反賄賂及貪污、制裁)：29,331小時 (9%)
- 風險、政策及程序：30,131小時 (10%)
- 職位相關知識和技能培訓：197,506小時 (64%)
- 文化、價值及操守：34,375小時 (11%)
- 領導力培訓：2,923小時 (1%)
- 個人發展及其他：16,248小時 (5%)

社會

我們的員工

融入未來

為使我們的員工能夠專注發展未來技能，我們於2021年推出了多項未來技能發展計劃：

- Future Skills Influencers：動員一群來自不同業務及職能部門的代表，在員工大會及分享會上倡議學習未來技能。
- Skill-Fit Adventure：由Future Skills Influencers主持一系列線上活動，邀請內部相關領域專家擔任講者，分享關於學習未來技能(如數據與分析及創意)的經驗。
- Focus 4：我們推廣個人化學習的好處，鼓勵員工善用網上學習資源，發掘他們於個人、數據、數碼及可持續發展「Focus 4」的未來技能。

我們亦提供系統化且分階段的領導才能課程，從「領導自身」及建立個人影響力，到「領導團隊」及輔導他人，以至「領導業務」並推動增長及變革。

- 「領導自身」(Leading Self)課程專注於員工個人發展，使他們能夠有效地與他人合作。
- 「領導團隊」(Leading Others)課程針對新晉管理人員，為他們識別技能差距，並制定其學習路徑。工作坊亦協助他們應對在新職位將會面臨的挑戰。
- 「領導業務」(Leading Business or Function)課程裝備高層管理人員促進業務增長的技能，並培養領導風格。
- 專題管理人員工作坊用以應對工作中有關人員管理的挑戰。例如，我們在2021年舉辦了「虛擬團隊管理」工作坊，讓管理人員能夠有效地管理虛擬團隊。

本行的人才委員會支持全行的人才發展策略項目，以促進學習敏捷性和領導能力。本行交託人才領導這些策略項目，並創造業務、商業、品牌和可持續發展的影響。

透過有關人才發展的豐富對話、全行性的項目和按計劃的工作變動，我們給予人才挑戰並加速他們的成長。有志成為領導者的員工亦獲提名參與系統化評估及企業領導力發展課程。

青年發展

我們致力為大學生及大學畢業生提供機會。透過不同業務及職能部門的工作實習計劃，我們培育年輕人才成為銀行業專業人士。我們在2021年為232名大學生提供了實習機會，幫助他們獲得所需的實際經驗、技能及知識，為投身銀行業並成功發展作好準備。

我們在2021年與香港社會服務聯會(社聯)合作，聘請4名實習生擔任ESG助理，以推動本行的ESG相關項目。我們招聘的金融科技實習生人數增加了超過一倍，由2020年的19名增至2021年的52名。我們亦在大灣區青年就業計劃下為應屆畢業生提供18個月的合約。我們同時在香港聘用481名應屆畢業生擔任初級職位。



社會

我們的員工

管理培訓生計劃

我們每年聘請應屆畢業生提供為期三年的管理培訓生計劃以培育未來銀行業人才，發掘這些有志於從事銀行業並具備潛能成為本行新一代領導人的畢業生。有關進一步詳情，請參閱管理培訓生計劃[網頁](#)。



作團隊其中一員感到自豪

「香港人都熟悉恒生銀行的名字。它見證了這座城市近90年的發展，且在教育、社區服務、環境等方面的社會轉型中扮演了重要角色。恒生與香港一起經歷了許多非凡歷史時刻 — 知悉2020年東京奧運會三名乒乓球銅牌得主均畢業於恒生乒乓球學院，這證明了每個偉大成就都需要社會的共同努力。這也體現了恒生在體育教育及相關社區服務方面作出的顯著努力。」

管理培訓生(2020年入職)，商業銀行

馮熙然

「恒生的管理培訓生計劃讓我有機會在不同部門輪調，體驗不同團隊的文化。這段獨特的經歷成就了我在環球資本市場的工作，因為我作為不同部門之間的橋樑推動了多項跨部門的計劃。此外，管理培訓生亦獲提供廣泛的培訓課程，涵蓋技術知識、商務禮儀及領導技能等範疇，讓我們日後能夠勝任管理角色。這是一場成果豐碩的旅程，我為加入管理培訓生計劃感到自豪。」

管理培訓生(2020年入職)，環球資本市場

何智賢

社會

我們的員工

可持續發展

提升員工對ESG的意識及認知，有助本行成為ESG的領導者。2021年，我們舉辦了三場ESG網上研討會，邀請業界專家與員工分享氣候變化對香港及本行的影響，以及可再生能源的效益。此外，我們為員工舉辦了一場ESG投資研討會及兩場綠色生活工作坊，合共959名員工參加了上述ESG培訓。

2021年內，我們推出了一系列八套短片，以闡述ESG的含義、重要性以及本行在提升ESG表現方面的努力。有關影片詳情，請參閱[我們的公司網站](#)。

數據教育

根據2020年的全行員工調查顯示，56%的員工在18項未來技能中把數據分析評為最重要的未來技能。本行的數據策略是打造一個具有高度數據認知的數碼化銀行。2021年，本行全面推行了數據認知賦能計劃(Data Literacy Empowerment Programme)，通過培養員工運用數據作分析闡述、處理工作和設計的能力，在恒生培育數據驅動的文化。

我們與香港中文大學合作，為81%的恒生高級管理人員舉辦了圓桌會議及培訓課程。本行預計於2022年至2024年期間，對該計劃投入約300萬美元，為5,600名員工提供「數據公民」及「公民數據科學家」兩套學習課程。「數據公民」培訓為期三天，「公民數據科學家」培訓為期五天，預計在未來三年合共提供20,000天的培訓。該計劃包括一系列工作坊、內外部講座、數碼化學習和黑客松(Hackathon)，以及一個匯集所有關於數據認知賦能的信息、見解和學習與發展資源的一站式綜合平台，使用家能夠學習、思考及交流想法。

包容的文化

促進平等機會與多元共融

我們相信，一支多元共融的員工團隊對於可持續且成功的業務經營至關重要。我們的方針旨在善用多元化團隊的優勢，推動創新、加強協作並提高員工團隊的敏捷靈活性。

我們重視文化多元、尊重並支持各個員工，積極探索他們豐富的想法、背景、風格及觀點，以富同理心的方式創造商業價值。

根據我們內部的《多元文化及共融政策》(載於行為守則)及《平等機會政策》，我們期望所有團隊成員都能彼此尊重，營造一個包容的環境，不存在出於年齡、膚色、殘疾、族群或國籍、性別、性別認同/表達、婚姻狀況、懷孕、種族、宗教或信仰以及性取向等因素的歧視、騷擾、迫害、誹謗或欺凌。我們遵守《性別歧視條例》、《種族歧視條例》、《殘疾歧視條例》和《家庭崗位歧視條例》。

社會

我們的員工

我們鼓勵員工在發現任何不當行為時，向其經理、人力資源部或透過我們的內部舉報平台發聲。我們保護舉報人，容許他們選擇匿名舉報，未經其同意不會洩露舉報人的身份。舉報人提出的任何疑慮及任何相關資料均盡可能保密。我們嚴禁任何對舉報不當行為或參與調查的員工進行報復，如發生該等情況，我們將作出紀律處分。

本行於委任董事前，會考慮候任董事的能力，以及董事會組合之多元性，包括但不限於其性別、年齡、文化及教育背景、種族、專業經驗、技能、知識及服務年資，並按客觀原則考慮董事人選。我們設有政策確保董事提名程序的透明度，詳情請瀏覽[我們的網頁](#)。

我們持續提供一個包容的環境，以促進多元化並吸引最優秀人才。在Equileap的《2021年性別平等全球報告與排名》研究的3,702家環球企業中，本行排名第49位。我們更是當中十家在董事會、執行管理層、高級管理人員和員工四個級別上均實現性別平衡(女性佔40%至60%)的公司之一，並且是唯一的一間銀行。

- 54%的執行委員會成員為女性
- 45%的董事會成員為女性
- 41%的高級管理人員為女性
- 58%的香港員工為女性

與母公司2021年31%高級職位由女性擔任的目標相比，本行的高級管理人員中女性佔41%，遠超目標。2022年，我們計劃進一步改善高級管理層的性別比例，並加強本行的包容性文化，讓每個人都有機會發展所長。我們將透過以下兩個指標來監測我們的進展：

1. 截至2021年底，恒生集團(包括香港、中國內地及海外代表處的業務)在高層領導中的女性比例為43.5%。我們2022年的目標是將該比例提升至46%。
2. 為衡量員工對於包容和歸屬的感受，我們從員工意見調查中計算出「包容指數」。我們包容指數維持在78%的高水平，而我們來年的目標是在該指數維持得分。

我們定期檢討並改進我們有關多元共融的政策，以確保這些政策符合法規要求、市場趨勢和行業最佳常規。為了加強我們的人員管理能力和培養我們的包容文化，我們為管理人員提供相關培訓。我們定期舉辦研討會，通過案例研究來打擊職場欺凌和歧視，提倡多元化。我們還為管理人員提供技能培訓工作坊，使他們能夠帶著包容的眼光和同理心來識別心理健康問題，並與有需要的團隊成員進行適當的溝通。

每位員工都會接受有關多元文化、共融、平等機會和在營運過程中保障人權的培訓，相關課程亦是新員工入職課程的一部分。我們於2021年為香港員工共提供了約5,922小時此類型的培訓。

學習項目/學習時數

「讓恒生更包容」：

1,092小時

反騷擾及歧視培訓：

1,562小時

全球強制性培訓第三學期(學習單元的33%)：

3,010小時

「以尊重之心管理」：

162小時

「與心靈對話 — 管理人員的技能實踐工作坊」：

96小時

我們於2021年為所有員工提供反騷擾及歧視培訓，並為81名管理人員舉辦兩場有關反歧視常規的工作坊，培訓時數達4,733小時。

社會

我們的員工

性別代表與薪酬差距

本行許多高級職位均由女性擔任，足以證明我們包容的文化，以及採納公開、公正、選賢能為目標的招聘和晉升常規。我們在選拔過程中接受來自更廣泛持份者群體的制衡。我們更為招聘經理提供培訓，以確保他們公平挑選來自不同人才庫的最優秀候選人。

我們秉持的薪酬常規以市場薪酬基準，客觀考量工作範圍和技能要求，並秉持與「RIGHT」行為一致的績效薪酬原則。我們在年度薪酬檢討中審視我們的薪酬結果，確保我們的薪酬決定不含性別偏見。我們的獎勵原則以績效導向及基於行為風險為基礎，確保所有薪酬決定都是公平的，並不受性別、種族或其他任何與員工的績效、貢獻或行為無關的因素影響。

我們的在員工意見調查中取得正面回應，員工認為我們在崗位調動或員工晉升中採取公平的程序。我們將繼續提倡反饋文化，讓每個人都有機會在本行成長並實現事業目標。

有關我們性別薪酬差距的更多細節，請參閱我們的母公司 — [滙豐集團的ESG Datapack 2021](#)。

促進公平和反饋文化

恒生設有完善的員工績效評估制度，鼓勵員工終身學習並持續進步。

我們的「日常績效及發展原則」鼓勵管理人員與員工頻繁、全面及有意義地進行對話。這些對話 他們提供了機會，討論進度、給予反饋和認可、發現員工可能所需的支持以及解決可能影響個人福祉的問題。

我們的人力資源系統及流動人力資源應用程式讓員工給予、要求和接受反饋，並一直留意他們在指定職責和活動的進展。

所有員工於每年年終均接受正式考核，以回顧其在達成既定目標方面的進展。員工亦根據我們的僱員評估框架，獲得績效及行為評級。管理團隊會進行公平性審查，以確保年終評估公平、準確且不偏不倚。

行為評級關注員工如何處理風險及合規等方面的問題，以及他們如何保障客戶、同事、市場及本行的利益。評級結果將作為年度評估中薪酬檢討的基礎。

為鼓勵員工發表意見，促進全行更廣泛的意見交流和反饋，定期的意見交流會已擴展至跨團隊、跨職能、跨第一和第二道防線，並設有重點討論主題。管理人員每半年從意見交流會中找出具有影響力的示例和員工反饋，以在全行層面進行更廣泛的分享。

為營造公平公正的工作環境，我們透過工作坊及隨訪時段持續為管理人員提供培訓。我們亦向管理人員分享有關管理員工績效的指引與建議。

我們為員工提供具競爭力的薪酬與福利，以吸引和保留人才。我們採用與工作表現掛鈎的薪酬制度以激勵員工，並根據員工對本行業務的貢獻作出獎勵。我們亦根據集團、業務單位或個人行為、操守及貢獻，酌情向員工發放額外浮動薪酬。為挽留員工並保持本行競爭力，我們定期檢討薪酬和晉升機會。

薪金因職位、專業技能、經驗水平、個人表現及行為而異。本行的薪酬福利遠高於本地法例和規例所定的最低金額。而兼職員工的薪酬會按法例規定和市場水平框架議訂。

社會

我們的員工

我們的人力資源政策嚴格遵守香港法律、條例及法規。作為平等機會僱主，我們的薪酬策略旨在吸引及激勵最優秀的人才。我們根據表現、行為、內部和外部的相對性及市場基準釐定薪酬，而不依據性別、種族、年齡、殘疾或任何其他與表現或經驗無關的因素。我們遵守香港平等機會委員會根據《性別歧視條例》有關男女同工同酬的指引。我們對薪酬方針充滿信心。若我們發現擔任類似職位的男性與女性之間存在任何無法用表現、行為評級或經驗等原因來解釋的薪資差異，我們會作出適當調整。

拋開成見，探索機會，發掘潛力

內部員工流動轉型

我們致力促進員工內部調任，以協助員工的職業發展，拓闊他們的工作經驗，藉此留住人才。所有職缺均於內部職位發佈網站公佈，我們亦每月向全體員工發送電郵，以宣傳該月的熱門職位，增強員工對內部機會的了解並鼓勵他們申請。2021年，共有1,067個職位由內部員工調任，佔開放職缺的40%，體現了本行對員工職涯發展的支持。

為建立多元共融的員工團隊，所有招聘經理都必須完成有關招聘和甄選的學習計劃。該計劃有助招聘經理提升面試技巧，並提高他們對甄選候選人時的潛意識偏見的認識。

重塑人力架構以創造更多機會

為積極重塑本行人力架構以適應未來的銀行業，並鼓勵員工爭取再培訓機會，我們舉辦了「探索您的職業潛力」工作坊，分享本行同事職業轉型的成功經驗，包括從中台到前線職位的角色轉變。該工作坊亦探討了不同職業機會的可能性和澄清有關誤解，並提供了有關內部調任及考慮轉職時的最佳常規和資訊。超過150多名員工參加了該工作坊，深受員工歡迎。

提升技能以釋放潛力

為了發展員工的職業潛能，我們於2021年推出了「CareerWise」計劃，供高級管理人員及處於不同職涯階段的員工參與並分享他們有關職業發展的個人經驗及見解。該計劃特點包括：



Rock Your Profile：舉行工作坊，教授員工如何利用LinkedIn®的專業網絡、展示職涯經驗和成就，塑造個人品牌，進而加強本行在市場上的僱主品牌形象及吸引人才的能力。



職業KOL：邀請外界及內部的關鍵意見領袖分享他們的職場故事和心路歷程，並講解現實情況，激發發展思維。



未來技能：聚集並建立了一個未來技能大使社群，大使來自不同業務及職能部門，鼓勵員工學習未來技能。

在恒生，我們不同方面的員工體驗都滲入了共融的元素。我們的管理人員和員工有著共同的目標，維護職場的包容性，反對任何污名、偏見和歧視，亦為在職父母和照顧者提供支持，並為各級員工提供職業發展和個人成長的機會，以充分發揮他們的潛力。

穩健及適當的人力資源管治

績效管理

績效管理幫助員工實現可持續和長遠的工作成果。這包括設定明確目標、提供定期意見及表揚、評估績效及行為，以及指導及支持員工全力以赴履行職責。我們亦提供績效及人才管理指引等附加資料。

我們把風險管理措施納入員工績效評估，例如透過將績效與薪酬掛鉤以降低風險。

社會

我們的員工

我們實施了一系列政策和程序，以確保有效協調風險、業績及獎勵，並激勵員工遵守公司的風險政策和對行為的期望。

- 基於浮動薪酬的風險評估：浮動薪酬總額基於一系列財務、非財務及背景因素，主要評估績效的定量和定性指標及風險指標包括本行的財務表現(包括罰款、處罰和撥備)、當前及未來的風險，將表現與本行的風險偏好、財務和資源計劃以及行為結果作比較。
- 績效管理：個人績效評估參照明確和相關的財務和非財務目標進行。管理風險是每個員工的責任。每個員工的目標中都有一個強制性的風險目標。我們於整個年度就風險目標持續檢討員工績效，並在年底進行正式評估。風險目標的達成情況將會影響員工的績效評估及其薪酬的決定。員工的行為將與績效一起被評估。我們已制訂行為指引，提供多個示例以解釋不同的行為評級(榜樣、強健、良好和不可接受)。按此，

我們嚴格評估員工對風險方面的意識、緩解以及良好行為。「以行為為首」是指行為評級是決定薪酬時的首要考量。

- 員工嘉許和行為操守框架：在以下情況下，浮動薪酬獎勵可能會被下調，包括做出對本行不利的行為、參與導致本行重大業務損失的事件或已經或有可能對本行造成重大傷害的事件，以及與本行價值觀和其他強制性要求或政策不相符的行為。我們通過「At Our Best」嘉許計劃或浮動薪酬獎勵表彰正面的行為操守。我們已實行管理層審查，以評估員工評級和薪酬決策如何促進正當的行為、價值觀和文化。
- 識別承擔重大風險人士：根據歐盟《監管技術標準》規定的定性和定量標準，以及其他內部標準以一個的穩健程序來識別承擔重大風險人士。對已識別的承擔重大風險人士所作出的浮動薪酬獎勵不得超過其固定薪酬的200%，且獎勵通常至少要在四年內遞延40%(英鎊50萬元或以上的薪酬為60%)。至少50%為遞延股份之獎勵，餘額遞延為現金。

- 扣回及延付調整：所有延期獎勵均受扣回條款約束，並受本地法律規管。授予承擔重大風險人士的獎勵可能會被索回。扣回可適用於前數年授予的未歸屬遞延獎勵，適用情況包括獎勵接受者作出對本行不利的行為；與最初的報告相差甚遠的過往表現；對任何財務報表的重述、更正或修改；以及不適當或不充分的風險管理。索回可適用於授予承擔重大風險人士的既得或已支付獎勵，適用情況包括參與導致重大損失的行為或對其負有責任；未能達到適當的標準和正當性；將可以證明或已經可以證明立即終止僱傭合約是正當的、有關不當行為或重大錯誤的合理證據；就集團風險管理標準、政策和程序而言，導致本行遭受後果的風險管理上的重大失誤。
- 香港金管局CG-5年度自我評估檢討：本行作為《銀行業條例》下的認可機構，必須按照香港金管局《監管政策手冊》CG-5《穩健的薪酬制度指引》(指引)，獨立於管理層評估我們現有的薪酬制度和政策是否符合指引中的原則，且至少每年進行一次。所有過往年度的評估均證實我們遵從了香港金管局的CG-5指引。

社會

我們的員工

管理對前線員工的獎勵

在財富管理及個人銀行業務中，我們因應不同情況獎勵我們的前線員工，而不是單看銷售數據。繼2020年對獎勵措施進行檢討後，我們繼續深化這些改變，旨在加強以客戶為中心並專注於員工發展。

財富管理及個人銀行業務的績效框架旨在為客戶取得理想的成果，以具競爭力的方式獎勵對長期可持續績效的實現，並以有競爭力的薪酬推動銷售人員堅守本行的價值觀。該框架旨在通過更簡單、更透明的安排，獎勵員工以更靈活、數碼化和以客為本的方式為客戶服務。在該框架下，我們已制定「行為門檻」，員工需要達到最低行為標準才有資格獲得酌情浮動薪酬獎勵。我們將根據價值觀和行為指引評估「行為門檻」，以確保其與行為評級評估保持一致。

計分卡目標包括人員、經驗、質量和解決方案，以反映前線員工的整體角色及責任。管理金融犯罪風險行為屬於質量目標。清楚而平衡的計分卡方法讓我們能夠進行整體評估，以取得正面的客戶成果。銷售質量是整體業績評估的一部分。透過銷售質量和神秘顧客評估，我們評估客戶是否獲公平對待。倘發現任何問題，我們將調查成因，糾正問題並採取行動降低問題再次發生的風險，並根據個人行為操守案例框架對不當行為或違反法規的情況執行強制性扣款。

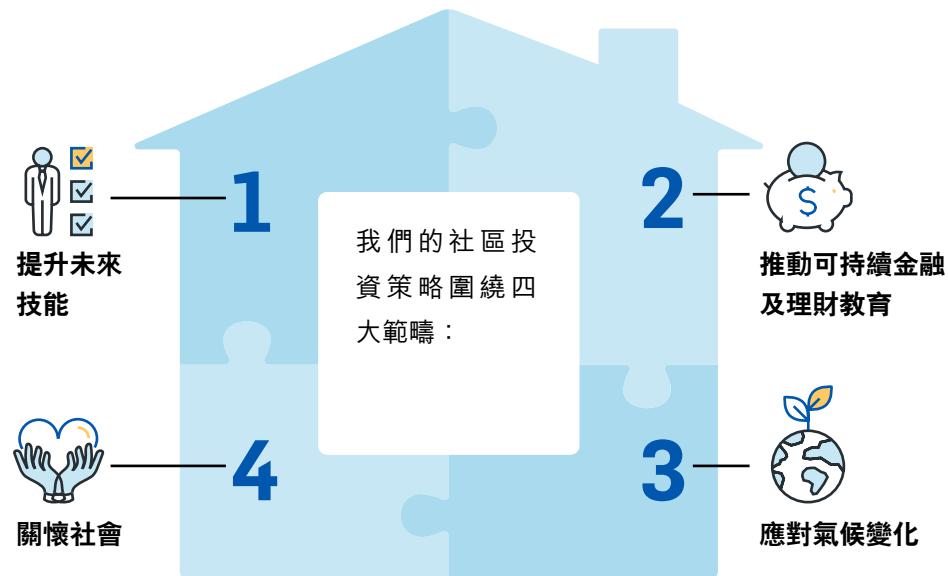


社會

我們的社區

概覽

恒生致力為香港締造一個更繁榮及可持續的未來，而我們為社區所做的一切貫徹著這項承諾。



2021年策略重點

「應對氣候變化」是我們2021年的策略重點。對我們而言，提升本地社區應對現時及未來氣候挑戰的能力尤其重要。本行承諾於2030年或之前，在營運方面實現碳中和，各部門及業務單位正致力實踐計劃，為低碳未來作出貢獻。

在社區投資方面，我們致力推動本地社會聚焦於使用可再生能源。2021年，我們推出「減碳恒動-太陽能關懷計劃」，提供資金協助非牟利機構安裝太陽能板，並將其產生的收入用於青年氣候教育。因此，計劃不僅透過安裝太陽能板以直接減少碳排放，更同時為社區公益項目提供可持續的資金。我們亦計劃日後將此模式引入學校，以及伸延至更多非牟利機構的建築。

此外，我們在2021年發起並舉辦了「環境、社會及管治與綠色金融機遇論壇」，創建了一個匯聚投資者、企業、非牟利機構、監管機構等主要持份者的平台，以討論及研究解決方案，共同邁向一個更可持續的未來。

展望未來，我們計劃在未來五年調撥至少25%的社區投資資源，用於「應對氣候變化」。

恒生在應對氣候變化之餘，亦致力支持本地年輕人，為他們創造各種機會，提升其就業能力和理財知識。我們在2021年擴大了理財教育項目的涵蓋範圍，惠及更多不同年齡和背景的年轻人，並希望日後能夠進一步拓展理財教育系列的接觸面，為幼稚園學生及其家長在內等更廣泛的受眾，提供增進理財知識的途徑。

我們將繼續專注現有的四個社區投資範疇，並利用我們的專業知識和資源，為社區創造意義深遠的影響。

社會

我們的社區

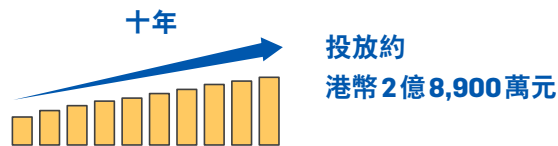


本行於2021年在社區投資方面投放逾港幣3,100萬元，與本地機構合作、設計及推展共18個社區投資項目，讓40,000人直接受惠。此外，我們亦捐贈予香港公益金，惠及額外250萬人。



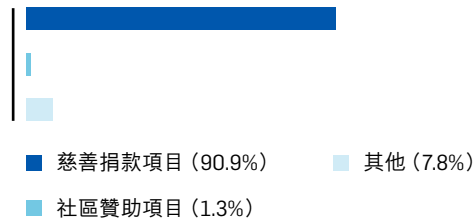
貢獻近10,300小時的
義工服務、專業知識

我們也投入各類非財務資源，包括貢獻近10,300小時（相當於約港幣390萬元）的義工服務、專業知識，以及實務支援，以進一步提升我們對社會和環境的影響。

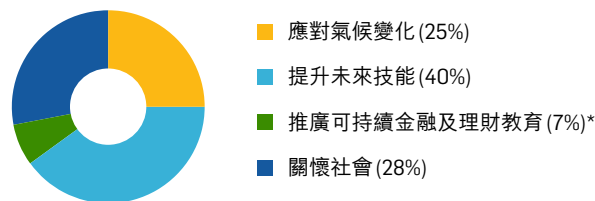


過去十年，我們於社區投資累積投放約港幣2億8,900萬元。

恒生對社區的財政支援分佈：



2021年社區投資開支分佈：



* 受香港學校在疫情期間半天面授課堂的安排影響，在「推廣可持續金融及理財教育」的開支分配較原先計劃的20%為少。我們計劃於2022年推出更多理財知識課程。

有關各項恒生社區投資計劃的詳情，請參閱 <https://www.hangseng.com/zh-hk/about/esg/social/>。

企業社會責任工作小組負責監督我們制定和實施社區投資策略，由本行傳訊及企業可持續發展總監擔任主席。該工作小組每季度向環境、社會及管治督導委員會匯報本行各項社區投資舉措的進展。

應對氣候變化

恒生一直致力倡導在環境方面的可持續發展以增強社區應對氣候變化的能力。為進一步加強應對這迫切的全球議題，配合本行的ESG願景，我們在2021年投放了更多資源，並針對「應對氣候變化」範疇開展新項目。

我們推出了創新的「減碳恒動-太陽能關懷計劃」，透過在非牟利機構的設施安裝太陽能板以支持可再生能源的發展。透過政府的「上網電價」補貼政策，該計劃預期可從太陽能板獲得回贈，足以支持本地青年的氣候教育活動長達10年之久。此計劃不僅為社區項目提供了可持續的資金，亦有助直接減少碳排放。

我們希望日後將計劃擴展至本地學校，加強與學生的聯繫和提升認知程度，並鼓勵他們參與支持低碳未來。

「恒生對創新的想法持開放態度。他們提供資金發展一個財務上可持續的『減碳恒動—太陽能關懷計劃』，在賦權青年採取氣候行動方面產生長遠及正面的影響，並有助香港轉型為碳中和城市。」

低碳想創坊項目總監
董穎詩

社會

我們的社區

1 恒生捐贈港幣300萬元以支持該計劃的首個項目，在本地非牟利組織突破機構的青年營地安裝**390塊太陽能板**。

2 該太陽能系統預期每年產生約150兆瓦時的清潔能源，相當於約**31個香港普通家庭**的年度耗電量。

3 根據香港政府的「上網電價」補貼計劃，此項目將每年獲得約**港幣60萬元**的回贈，進一步擴大原有捐贈款項的影響所及，並於未來數年產生積極的連鎖效應。



本行在2021年發起並冠名贊助了香港上市公司商會舉辦的首屆「環境、社會及管治與綠色金融機遇論壇」，匯聚企業、監管機構和可持續發展的專業人士討論ESG的最佳常規和綠色金融的發展潛力，以促進合作並鼓勵業界採取行動。

我們亦繼續支持世界自然基金會香港分會和商界環保協會的企業會員計劃。

由2016年至2020年，我們支持了「恒生雲南低碳鄉村」計劃，承接此前在雲南成功完成的沼氣能源計劃。透過在農村安裝低碳設施，計劃的可持續貢獻遠不止初始項目階段，而是使得農村的碳排放長期每年持續減少。



2016年至2021年的預計碳減排量：
12,000公噸

除碳

我們一直與長春社合作，在本地郊野公園種植幼苗，以吸收大氣中的碳排放。我們在2021年種植了2,000棵幼苗，使本行於過去15年的總貢獻幼苗數量達到22,400棵。

社會

我們的社區

未來技能

我們相信，年輕人是變革的推動者，在未來的社會發展中扮演著重要角色。因此，我們繼續投放資源，為年輕一代提供學習未來技能的機會，幫助他們適應瞬息萬變的環境，並從中茁壯成長。

我們透過社區投資項目支持來自不同背景的年轻人，幫助他們提升競爭力並做好準備迎接未來。例如，「I am...」青年職學平台，透過數碼渠道為年輕人提供職業

指導及導師服務；「恒生青年前路探索計劃」透過創業及職涯相關培訓，支援有需要的青年及少數族裔；「恒生一體院精英運動員全方位發展計劃」透過發展運動員的軟技能，提升他們未來的就業能力。我們希望藉著這些項目，為每一位年輕人帶來學習和掌握技能的平等機會，並培養良好的態度，助他們在生活中邁向成功。

為紓緩2019冠狀病毒疫情對學生的影響，我們於2020年捐贈港幣1,000萬元，推出「友伴童恒」學童支援計劃，為超過4,600名基層中小學學生提供學業支援。我們於2021年更進一步捐款港幣200萬元，以改善800名學生的學習成效及心理健康。

長遠社會影響

「恒生青年前路探索計劃」於2014年至2021年期間批核97個創業基金申請，其中75%在香港善導會的監督及指導下仍然繼續運作。所有申請人均接受了創業培訓課程及完成所需的指導訓練。

例如，Emily(一位有藥物成癮問題的單親母親)就得以在該計劃的支持下重獲新生。她利用種子資金開展了自己的美容業務，憑藉其熱誠和決心，她的業務現已漸上軌道，生活亦因此得以改善。



社會

我們的社區



作為恒生銀行旗下的社交媒體平台，「夠薑葱 GO! GingerOnion」旨在讓年輕人建立信心去探索人生機遇，更曾獲頒「金帆廣告大獎」金獎。「夠薑葱 GO! GingerOnion」於2021年在Instagram上追隨者已超過54,000人。

 54,000



推動可持續金融及理財教育

我們相信理財知識是一項核心生活技能，深遠影響著每個人的未來財務狀況。因此，我們為不同年齡的學生及成年人設計了一系列理財教育項目，以助他們建立更穩固的理財基礎知識。

我們在2021年推出了全新的「財智鐵人」初中理財教育計劃，旨在為2,000名初中學生建立數碼理財知識及技巧，並提高他們對網上理財安全及金融網絡犯罪等問題的意識。

此外，我們亦推出了「你想的金融界體驗計劃」，讓有意投身金融事業的中學生透過本行的內部專家的分享，親身了解銀行業的各種業務和機遇。超過20名學生於2021年參加了該計劃的先導項目。

未來數年，我們期望繼續擴大我們的理財教育涵蓋範圍，讓更多人受惠，包括幼稚園、小學、中學及大學生，以至成年人和長者。



社會

我們的社區

關懷社區

恒生三十年來一直支持香港乒乓球運動發展，在本地培育世界級的人才，並支持年輕人樹立目標及發展生活技能。

我們很高興見證「恒生乒乓球學院」的畢業生於東京奧運會和以及多哈亞洲乒乓球錦標賽上摘得獎牌。為慶祝他們的出色表現，並表彰他們持之以恆的努力，我們捐贈了港幣320萬元特別獎金予出戰奧運會的香港乒乓球隊。

員工義工服務

作為負責任的企業公民，恒生鼓勵員工回饋當地社區。本行為每位員工提供兩天的假期以鼓勵員工參與義工服務。

除了組織員工參與遙距義工活動以幫助有需要人士，我們於2021年在遵守安全社交距離措施的情況下，也恢復了部分實體義工服務。

我們善用銀行的專業知識和優勢，為東華三院社工舉辦反洗黑錢培訓工作坊，提升參加者的能力，去協助其服務對象避免墮入參與洗黑錢的活動。我們亦支持香港銀行公會的「智有『財』能教育坊」計劃，為基層社群提供基礎的理財知識教育。

「恒生積極支持本地乒乓球發展三十年。透過在『恒生乒乓球學院』的訓練，年輕人能夠提升自信和處理人際關係的能力，以及建立正面的人生態度面對挑戰。而不少具國際級水平的香港乒乓球精英，均由『恒生乒乓球學院』孕育出來。」

香港乒乓總會教練及運動員發展總監
陳淑媛

長遠社會影響

「恒生乒乓球學院」培育了共140名現役及前香港乒乓球隊或香港青少年隊隊員。2020年東京奧運會的六名香港乒乓球隊運動員中，有五名畢業於該學院，當中包括三名奧運獎牌得主。自2001年正式成立以來，「恒生乒乓球學院」為超過65,000名學生提供培訓，舉辦超過7,700項活動，惠及近41萬名學生。



物資捐贈

我們繼續向本地社區捐贈二手筆記本電腦。此舉不僅可更負責任及環保地使用資源，亦有助於社區推動數碼共融。我們於2021年所捐贈的物品總值約港幣120萬元。



積極管理風險

風險管理框架

風險管理是恒生日常營運的核心部分。我們已建立穩健、透明的企業管治制度，以保障我們的營運，避免合規風險。我們定期舉行風險管理委員會會議，確保我們妥善執行、管理、維持及傳達管治及監控架構。請參閱我們[《2021年年報》](#)，以了解更多本行整體的風險應對方針。

非執行董事須確認其所簽署的委任書內列明每年最低投入時間為75小時。此外，根據金管局指引《監管政策手冊》「有關本地註冊認可機構的企業管治」(「CG-1」))，本行董事須出席所有董事會會議及其出任主席或成員的任何委員會會議，尤其是討論重大事宜的會議。

根據董事會採納的《利益衝突政策》，非執行董事在考慮是否接受任何額外或改變的職責時，應諮詢本行主席或公司秘書。本行在決定是否允許非執行董事接受額外或改變的職責時，將考慮時間承諾等因素。

董事的出席記錄已載列於[《2021年年報》之企業管治報告](#)內。

管治

積極管理風險

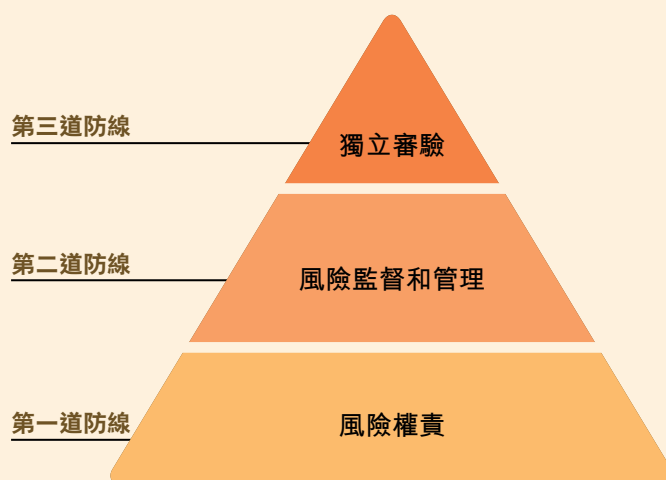
「三道防線」框架

我們的風險管理分為「三道防線」，以活動為本的模式清晰界定每道防線的監控環境及對風險管理的問責和責任。該模式適用於所有個人和所有風險類型，並有助得出正確的行為結果。

風險權責(第一道防線)、風險監督和管理(第二道防線)和獨立審驗(第三道防線)之間必須有明確的職責分工，以有效識別、評估、管理和報告風險。我們的職務決定我們在三道防線框架中所處位置，而不是我們的職位頭銜。

環球業務部門的職責可牽涉第一及第二道防線，因此必須將職責分工細化至不同團隊。而達到特定職級的個別人士(一般為執行委員會級別或其直系下屬)，可能會同時負責第一及第二防線的風險管理工作。然而，任何此類雙重職責，尤其是在他們具有監管責任的情況下，不得造成使負責人難以管理的衝突。

內部稽核部作為第三道防線，會就本行管理層所制定及陳述的風險管理框架、控制及管治程序的設計及運行是否充分和有效，提供獨立及客觀的確認。



氣候風險管理框架

我們高度重視氣候風險管理。我們建立了與母公司一致的氣候風險管理框架。我們亦於2021年制定氣候變化管理路線圖，涵蓋四個重點領域：管治、策略、風險管理以及指標和目標。我們相信全面的風險管理框架有助於識別及管理風險，並使我們能夠作出有效決策並承擔適當風險。

我們於2021年在風險部門成立由風險管理總監領導的氣候相關風險工作小組，以監督氣候相關風險。工作小組由相關領域專員及風險部門主管組成。該工作小組負責為本行釐定與風險部門相關的氣候風險管理和披露責任，並適時匯報氣候相關風險以確保高級管理人員能有效監督和監管減輕本行氣候相關風險的措施。此外，我們的風險及財務部門參考本行及母公司的策略，在資源、培訓、數據及氣候風險情境分析方面與相關的人士合作。氣候相關風險的進展及議題會於環境、社會及管治督導委員會和風險管理會議定期被上報，以協助高級管理層監督。本行亦不時為管理層及員工提供培訓課程，例如於2021年9月為本行執行委員會及董事會成員舉辦氣候風險培訓。

我們的行政總裁及所有執行委員會成員已將減碳及或可持續金融等ESG措施，連同相關關鍵績效指標及目標納入其2021年績效目標。向行政總裁及其他執行委員會成員授出的浮動薪酬獎勵已經反映了按財務及非財務目標(包括風險表現和現有ESG承諾)來釐定的計分卡目標的績效。

管治

積極管理風險

管理多元風險

ESG 風險管理

根據香港交易及結算所有限公司(香港交易所)的《環境、社會及管治報告指引》，董事會負責釐定及評估本行所面臨的ESG風險，以確保本行之風險管理及內部監控系統行之有效。我們已審視該等系統並由管理層確認。管理層亦已於2021年4月向董事會呈交並確認本行披露框架(包括與ESG相關的風險管理和內部監控系統)實為有效和充足。

本行已制定ESG策略，提高員工對ESG重要性和相關議題的意識，協助客戶進行低碳轉型和加強ESG披露，以適應最新監管要求。經環境、社會及管治督導委員會和執行委員會審議的2021年ESG策略及相應實施計劃已獲董事會批准。該計劃著重於滿足主要持份者對相關ESG議題的期望，並根據本行的優勢和策略規劃，對投資領域進行優先排序。

本行在2021年的ESG策略目標是成為在持份者(包括本行的員工及客戶、社區、監管機構及分析師等)眼中推動銀行業提升ESG水平的領先機構。

為實現該策略，我們在2021年ESG實施計劃中制定了三個重點、六個範疇及三個關鍵信息。就執行委員會根據環境、社會及管治督導委員會的建議所識別出的ESG事項，以及將這些事項納入本行的策略，董事會負有全責。ESG事宜的最新發展須每年向董事會匯報最少兩次。同時，本行會定期計量、監測和匯報ESG表現和相關關鍵績效指標。本行的目標是於2030年或之前在營運上達致「碳中和」。

我們的風險管理總監代表風險管理團隊參與環境、社會及管治督導委員會，並主導將氣候風險納入本行的風險管理的工作。

合規

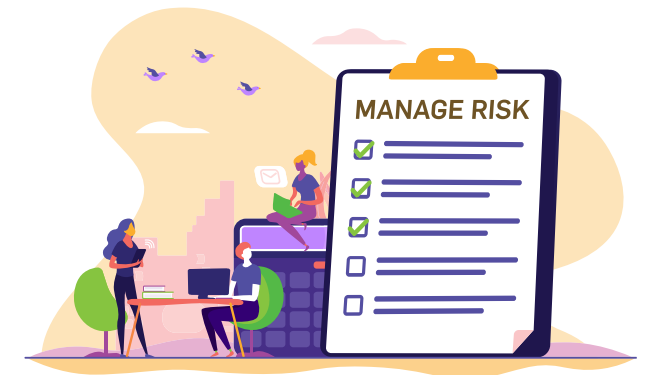
恒生的信譽建基於營商誠信，以及為持份者提供透明的資訊。我們秉持高水平的企業管治，恪守最嚴格的道德標準，並妥善管理風險。這些皆為負責任、具透明度和管理完善的企業所必須的。董事會和管理委員會負責討論和審議有關合規的事宜。透過審慎及有效的監控框架，董事會負責領導本行，以具前瞻性的方式促進長遠的可持續發展及成果。我們在業務上致力維持高質素、專業及誠信的原則。董事會在會議上審議內部監控、風險管理、合規及法律與監管規定的事宜。

本行所有董事及員工於2021年均已接受有關價值觀及行為守則的培訓。培訓涵蓋舉報、反賄賂及貪污等內容。我們不時向董事及高級管理人員提供相關培訓，並確保所有員工遵守相關行為守則。詳情請見[「職員行為守則及員工意識」](#)。

如本地企業管治要求較本行的政策標準寬鬆，在不抵觸本地法規的情況下，我們會遵行本行的較高標準。

審核委員會負責審議本行的財務報告、核數之性質及範圍，以及本行有關財務報告的內部監控及合規制度的有效性。

本行於2021年並無錄得任何違反法律及法規而導致的重大罰款或非金錢制裁。



管治

積極管理風險

財務及稅務風險

有關金融犯罪合規及監管條例合規風險管理的報告會定期提交予高級管理層管治委員會。

我們根據規範的管理框架管理稅務風險。我們已採取多項提高稅務透明度的措施，當中包括《外國賬戶稅務合規法案》和經濟合作及發展組織(經合組織)的「共同匯報標準」。

本行不會採用以避稅為目的之結構或策略，例如刻意安排利潤轉移至低稅率的司法管轄區。我們主要在香港營運及繳納稅項，亦致力遵守我們在所有業務營運地區的稅務法律精神及條文，並與稅務機關維持開放透明的關係。更多相關財務資料於本行的《年報》中披露。

我們遵循母公司的稅務政策、原則及策略。

競爭

本行的法律部門負責提供政策、指導和培訓單元，以幫助我們的業務和職能部門了解並按照香港《競爭條例》的精神和條文開展業務。這補足了我們為加深員工對《競爭條例》的基本要素的認知，及讓他們更了解相關條例與我們業務關係而設的持續培訓。

本行於2021年沒有受到任何有關違反《競爭條例》的裁決。

金融犯罪

我們有基本責任保障環球金融體系的廉潔，以對廣大社群負責。我們僅與符合我們嚴格標準的客戶開展業務，並已終止與我們認為未能有效管理其金融犯罪風險的客戶之關係，且繼續投資於專業知識、業務夥伴關係及系統。

我們致力恪守高道德標準。我們的反洗黑錢、制裁和反賄賂及貪污政策旨在確保妥善減輕本行已識別的風險。

我們已建立一個由金融犯罪專家組成的專責團隊，並鼓勵員工在遇到不合規的情況下敢言。我們的專責風險及合規部門由經驗豐富的高級人員領導，涵蓋本行所有金融犯罪風險管理領域。

隨著全球金融系統面對的威脅增加，我們將繼續調整方針，向前邁進。未來數年，我們目標透過以智能主導金融犯罪風險管理，進一步提升打擊金融犯罪的效率。

全球詐騙趨向針對網上銀行和對其他數碼服務作出愈趨複雜的攻擊。我們透過於2018年啟動的多年期欺詐轉型計劃，正投資於培訓員工，並加強我們的科技以鞏固防禦。

我們不斷努力完善偵測及防範金融犯罪的方法，並探索有助提升我們現有能力的技術。科技創新能夠惠及打擊金融犯罪的工作，我們投資及與多家金融科技公司合作，以實現這目標。

我們與本地警方緊密合作，積極應對金融犯罪。我們設有特定的求助熱線，讓員工舉報懷疑詐騙及偽造行為，以避免客戶蒙受財務損失。

本行堅持以符合道德、誠實及負責任的手法經營業務。我們確保員工具備相關知識及警覺性以偵查及防範非法行為，例如行賄及受賄、洗黑錢、制裁及內幕交易等非法活動。所有員工必須完成相關課程。我們為前線員工提供有關銀行條例、實務守則及資料私隱等方面的課程。從事高風險工作的員工會接受額外的專門課程，範圍涵蓋監測及阻止金融犯罪。

香港員工於2021年一共接受超過93,836小時有關反貪污及賄賂、反洗黑錢及制裁、操守、價值觀及法規等政策及程序的培訓課程

管治

積極管理風險

我們定期向多個由高級管理層組成的委員會及董事委員會匯報與金融犯罪風險相關的議題和進展，對象包括但不限於執行委員會、風險管理會議、風險委員會等。

我們於2021年並無因未能打擊金融犯罪而受到裁決。

反賄賂及貪污

我們正進行一個提升反賄賂及貪污風險管理能力的三年計劃。我們加強了我們的監控和流程，並改善關聯人士的全球紀錄。該計劃目前專注於提高我們對全球有關禮品及款待的紀錄，以提供一個一致的方法記錄、通知、審批及監察禮物送贈及款待。本行亦已任命專責人員監察反賄賂及貪污合規情況。

於過去五年，我們並無以任何形式對遊說者、貿易協會、政治組織或活動作出任何形式的捐獻。

本行對賄賂及貪污採取零容忍態度，並認為有關活動屬不道德行為，違反良好企業管治。本行、其員工及相關人士禁止參與賄賂及貪污。

有關本行反洗黑錢、反賄賂及貪污，及制裁的相關政策，請參閱<https://www.hsbc.com/who-we-are/esg-and-responsible-business/fighting-financial-crime/financial-crime-risk-policies>。



香港**所有**員工(包括承辦商)均須接受反貪污培訓。



2021年向董事提供的反貪污培訓時數：**11小時**



2021年接受反貪污培訓的董事百分比：**100%**

資料私隱

本行持續加強資料私隱政策，指導員工如何匯報保安事件，並提供香港資料私隱合規培訓。我們的網絡安全專責人員負責調查違規行為，並在必要時將事件上報至主要重大事故處理組。處理及保護客戶資料的具體程序已載列於相關的內部工作手冊。我們亦已落實清理辦公桌政策以減少未經授權數據存取的可能性。

資料私隱由個別業務及職能部門以第一道防線的風險責任人監督，而數據總監則為第一道防線的管控責任人。我們的法律部門及資料保護主任則負責提供第二道防線的監管。在職能部門或業務單位層面的主任則推動資料保障的工作，並發放有關最新指引或發展的消息。(請參閱「[我們的客戶](#)」內的「客戶私隱」)。

我們已制定資料私隱原則，以管理資料私隱風險。我們實施四項強制控制措施，以切實管理風險：

- 處理記錄：
了解本行處理的可識別資料，詳細記錄本行如何處理可識別資料，並保存有關過程的證據，以確保本行能夠證明其遵守資料私隱法例。
- 私隱影響性評估：
確保及時識別由可識別資料的新用途或處理變動所導致的資料私隱風險，並確保於新用途或處理可識別資料變動前妥善管理所識別的風險。
- 內部及外部資料轉移：
確保任何可識別資料的轉移均獲得批准，並符合《資料私隱法》及本行有關資料私隱的政策。這包括內部轉移(任何司法權區的集團實體之間的轉移)及外部轉移。
- 資料披露：
確保及時、一致、合規和準確地處理可識別數據的外部披露，並遵守《資料私隱法》。這些披露通常應外部要求作出。

管治

積極管理風險

截至2021年底，財富管理及個人銀行現有客戶選擇同意授權使用數據於第二用途，如營銷(非私人銀行客戶)的授權率為59.8%，而本行商業銀行客戶的同意授權率為90.4%。

投訴來源	獲證實的客戶私隱投訴*
外部人士	1
監管機構	0
總計	1

類型	獲證實的客戶私隱投訴*
已識別的洩漏事故	1
失竊	0
遺失客戶資料	0
其他	0
總計	1

* 獲證實的客戶私隱投訴個案即已經過內部調查並確定的個案

網絡安全

科技的廣泛應用以及我們對其的依賴，令網絡威脅快速進化。隨著科技迅速發展，惡意威脅者不斷增強攻擊手段，令本來有效降低網絡安全風險的控制措施，隨著時間的推移變得過時、被規避或被淘汰。我們的監管機構、顧客及客戶期望我們採取必要措施，以業內最佳標準保護市場、他們的數據及業務利益。我們於過去數年不斷投資於網絡安全，以達致良好實踐標準，我們會致力維持此標準。否則，我們可能會失去客戶及顧客的信任及監管信心，從而導致市值損失、客戶流失及監管譴責。

由於網絡威脅的環境持續轉變，為維持一貫的良好標準，我們需要不斷檢討網絡風險偏好、及我們為減輕這些風險而設的管控措施的持續有效性。儘管在大多數情況下，降低網絡攻擊的潛在影響極為困難，但透過在管控上持續投資，是有可能減低網絡風險。這意味著我們需要持續檢討及加強管控，但仍可能無法降低高水平的剩餘風險、及做到完全有效的網絡管控。因此，在可預見的未來，在整個集團層面的網絡安全風險，仍很可能維持較高水平。為確保這種狀況不會隨著時間的推移而惡化，持續重新評估其有效性，並在必要時投資於維持和加強控制，使我們能夠隨著時間的推移將剩餘風險保持在可接受的水平。



為保障我們的營運免受合規風險影響，我們擁有穩健及透明的企業管治制度。我們各風險管理委員會定期舉行會議，如董事會授權的風險委員會及風險管理會議，確保我們妥善執行、管理、維持及傳達管治及監控架構。

銀行是網絡罪犯的主要目標。他們企圖竊取經濟利益、個人資料及破壞系統。網絡攻擊的潛在影響包括財務損失、聲譽受損和客戶流失。

恒生致力成為一間聯繫全球、數碼化的銀行，並以保護本行及我們的客戶免受網絡犯罪威脅為首任。我們日常營運的資訊科技基建全面採用美國國家標準暨技術研究院(NIST)的網絡安全框架。我們亦聘請外部顧問就本行的資訊科技基建以NIST網絡安全框架進行年度網絡防衛評估，審核本行的網絡防衛能力，讓我們識別需要改進及投放更多資源的範疇。

為加強我們的網絡防衛能力，我們已制定「網絡安全完善程度改善計劃」。本行已制定網絡風險量化模型，利用過去業界曾出現的威脅情景計算網絡攻擊成功的可能性，以分析措施在降低風險方面的成效。

管治

積極管理風險

我們定期向董事會及高級管理層匯報網絡安全相關的策略計劃及關鍵指標，以協助他們監督本行的網絡安全。我們檢討了我們的網絡安全策略，並討論本行業務的網絡安全風險狀況、風險緩解意識、內部及外部網絡安全事件及監管要求等事宜。

我們為所有用戶，包括行政人員及其助理、特權用戶、系統終端使用者及軟件開發人員等提供安全培訓，並採用自動化的網絡安全評估工具。我們透過中央平台管理跨網絡、操作系統、應用程式層和內部自定義軟件的漏洞，並根據優先次序進行修復。

同時，我們繼續投放資源於防禦日益複雜的網絡攻擊。本行加強異常事件偵測、事故應對流程、安全開發、網絡系統漏洞修復，及加強針對惡意軟件、應用程式層攻擊及數據洩漏的防護。此外，我們已透過進行網絡安全盡職審查加強我們的第三方管理，以實現更嚴格的管治，並在簽訂合約前執行第三方安全測試。

員工必須及時透過 24 小時熱線報告網絡安全事故，包括遺失限制資料、洩漏客戶資料，以及可疑或已確認的網絡攻擊事件。本行的網絡安全分析員及保安營運中心會調查事件，並向管理層報告，以就相關補救措施獲取指引。我們已制定網絡安全事故應對程序，並定期進行測

試，以提高整個業務在網絡安全事件發生時對角色、協議、內部溝通渠道及上報流程的了解程度。

我們亦與執法部門及同業互相交換網絡風險情報，帮助大家了解和應對行業內的變化和威脅。

我們於 2021 年提供了各項網絡安全課程，內容涵蓋數據安全、電子郵件保安及網絡釣魚攻擊、密碼管理、訪問權限控制、事故報告、安全使用通訊裝置及社交媒體、清理辦公桌政策、資訊分類及標籤、系統漏洞及修補、勒索軟件及分散式阻斷服務攻擊等。

我們定期進行網絡攻擊演習，以提高整家企業對在發生網絡攻擊時應採取的角色、協議、內部溝通途徑及上報程序的認知。我們亦定期進行網絡釣魚測試，以提高整個企業的安全意識水平。

於 2021 年，數據外洩次數 (包括涉及個人識別資料) : 0

本行於 2021 年已就網絡安全提供相關培訓及資訊，包括：

- 向全體員工提供必修的網上培訓
- 向董事會及執行委員會成員提供網絡安全簡介
- 向可以查閱消費者和商業信用數據的員工提供的特定職位培訓
- 由資深管理層及專家講者主持的網絡安全研討會
- 已定期或按需要向所有員工 (包括特定用戶群體和網絡安全團隊) 提供有關數據安全的網絡安全意識培訓
- 向特定人士及網絡保安團隊提供風險及技能培訓



管治

積極管理風險

平等機會、反歧視和保障人權

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在國際上皆有討論。本行對此持開放態度，並樂意交流。

本行致力構建包容的企業文化，並期望管理人員能夠在其團隊中建立和促進濃厚的「敢言」文化，使員工確信其意見會得到重視，讓他們擁有一個免於偏見、歧視和騷擾的工作環境。我們在招聘時秉持多元文化及共融，以及用人唯才的原則，杜絕偏見及歧視。

為提倡包容及敢言文化，所有員工均須接受有關價值觀及操守的課程。我們為管理人員舉辦工作坊，以增強他們處理歧視、騷擾及欺凌事件的知識及能力。我們亦在新員工的入職課程當中加入多元文化培訓。

我們已制定了一套《不當行為及嚴重不當行為的紀律程序》，其中規定了在處理紀律事項時應遵守的原則，確保我們以公平、非歧視及一致的手法處理紀律事宜。

為確保我們以一致方法及高標準處理不合規及不當行為，我們為管理者提供指引材料，以釐定紀律處分、表現以及獎勵結果。

我們亦已制定管理問責框架，概述了對管理者的期望，並讓他們對自己在保護本行免受不當行為和監管違規行為方面的角色負責。

本行與母公司的價值觀一致，我們重視差異，提倡共融，營造一個互相尊重、不受歧視或侵犯人權的工作環境。職員行為守則概述了我們對人權問題的期望。在董事會代表的參與下，人才委員會每年審核職員行為守則，以符合最新監管規定及本行的內部政策。

我們對人權的承諾亦延伸至我們的價值鏈（參閱「[維護人權](#)」）。本行於2021年沒有發現涉及任何歧視或侵犯原住民權利的事件。

職員行為守則及員工意識

最新版本的職員行為守則的中文及英文版本已上載至員工內聯網。本行會知會所有員工及承辦商人員相關的更新，並提醒他們須閱讀及遵守當中的規則。所有員工及承辦商人員必須完成線上課程，以確保他們清楚明白行為守則內的規則及法例。

在董事會代表的參與下，人才委員會每年以及有需要時檢討職員行為守則，以反映最新的監管要求和本行的內部政策。

我們於2021年向全體員工推出了「行為守則指引」電子學習計劃，旨在幫助員工更好地了解本行的期望，將《行為守則》的要求應用於日常環境中，並釐清他們的潛在疑問。

2021年內有一宗嚴重違反職員行為守則事件。除向相關監管機構報告外，我們亦根據違規事件的嚴重程度，採取處分。

管治

積極管理風險

利益衝突

本行已制定嚴謹的內部架構以確保適當的職責分工。例如，我們的前線營運及投資業務由不同部門管理，以避免利益衝突。如員工涉及敏感或高風險範疇，則必須遵守特定規則，並接受如何避免利益衝突的培訓。

舉報

我們力求保密員工所舉報的資料，確保員工在舉報過程中毋須有任何顧慮，並絕不姑息報復舉報人的行為。我們遵守母公司之《舉報程序》。當員工認為正常的上報渠道不可用或不合適時，他們可利用安全保密的平台作出舉報。我們亦提供多個舉報渠道，包括向經理報告、上報人力資源部、金融犯罪異常活動報告平台及內部舉報平台等。

我們的內部舉報平台旨在促進所有舉報活動的控制、調查、報告、監督及管治的一致性。員工可透過獨立第三方提供24/7的熱線和多語言線上平台前往內部舉報平台，以保密方式提出疑慮，倘若僱員不願意披露其身份，可以匿名舉報。所有舉報個案均盡可能保密處理並由相關專家根據母公司政策及標準進行調查。

我們已制定完善的員工申訴程序，盡最大努力確保調查會基於所提供的資料客觀地進行，並採取相應的行動。2021年，有9宗申訴個案通過人力資源線上平台向人力資源部申報。因沒有任何個案獲證實，所以沒有採取任何後續處分行動，當中有1宗個案不可訴，1宗個案仍在調查中。

為定期監測和評估本行的文化，我們每年審閱本行文化聲明，並每六個月對文化改善進程表進行一次內部評估，以評估本行的文化在實現我們支持客戶和社區、保護本行及其投資者、維持監管機構期望的標準和金融系統完整性的能力。我們通過以下方式評估文化：

- 員工情緒 — 通過員工調查來衡量員工對我們文化的感受
- 行為 — 通過員工調查來了解員工所觀察到的事宜
- 業務成果 — 員工的行為如何影響業務成果和客戶體驗，以個人行為案例、違規、金融犯罪活動、舉報、獎勵和嘉許、以客為本及客戶體驗來衡量

分析員工對我們文化的感受、他們的行為以及是否被視為對業務成果有影響之間的關係，有助我們識別優勢和劣勢領域，同時知悉應該在哪裡改善。

如供應商對道德行為，包括賄賂及貪污等事宜上有任何疑慮時，本行鼓勵他們即時透過電郵向我們舉報。本行在收到舉報後，會委派獨立團隊作出調查，並提出跟進行動。我們同時期望供應商設有申訴機制。本行母公司的《[商品及服務供應商道德及環境行為守則](#)》就申訴及紀律常規提供清晰指引，並載有禁止精神、身體及言語虐待的條文。

員工可能不願意通過一般渠道發表意見，但是他們可以匿名（根據當地法律）作出舉報，我們的全球舉報渠道允許員工及其他持份者以保密方式提出疑慮。我們於2020年12月完善該頻道，使現在大多數舉報都是通過獨立第三方提供的24/7熱線和多語言線上平台提出。

我們於2021年共接獲27宗舉報個案，其中14宗個案已接受調查和結案。截至2021年12月31日，其餘案件仍在調查或審查中。在27宗舉報個案中，100%個案是透過保密的舉報平台舉報。

管治

積極管理風險

業務應變計劃

業務應變及事件管理政策乃參考本集團的指引及本行自身情況而制定。我們的業務應變計劃、疫情指引及重大事故管理計劃會定期或根據實際事故的經驗進行檢討及更新，為業務及部門提供清晰指引，以計劃如何管理或有風險。本行的業務抗禦督導小組由高級管理人員代表組成。該小組由營運總監擔任主席，每年進行四次會議，確保本行的業務應變管理有良好的管治並為業務應變管理提供指引。

本行的業務及部門已制定業務應變計劃，以確保本行的關鍵業務在緊急情況下能如常運作，並至少每年進行一次相關演習。

我們採用遠端電腦操作技術及無紙化工作流程，自去年起，我們能夠在家工作的辦公室員工一直維持在85%以上。

此舉容許我們更靈活推行不同工作安排，增強我們的營運應變能力。

我們的重大事故處理組繼續領導和監督不同的應變措施，於緊急情況時為本行作出適當決策。

負責任的價值鏈

我們的融資決策反映我們的原則、風險評估及客戶需求。

負責任融資

本行《企業貸款政策》詳述我們對可持續發展風險的要求。

我們遵守《赤道原則》，此乃為實施項目融資的可持續發展標準而制定的一套自願遵從守則。目前本行並沒有《赤道原則》下的信貸項目。

各業務單位就本行所有經營敏感行業的新客戶和現有客戶進行可持續發展風險分析，確保我們提供的產品及服務符合《可持續發展風險政策》。我們定期檢討及審視企業客戶對相關政策的合規情況。截至2021年12月，有關檢討結果為完全合規。

本行向相關員工適時發佈環境和社會風險相關政策的最新資訊。本行有關員工可透過內聯網隨時參閱有關政策和指引的最新版本。新僱員入職課程亦包括環境及社會政策培訓。



我們已將環境影響評估納入本行的標準信貸評估程序。在進行環境影響評估時，我們會與客戶會談，評估他們的環境政策、成果及風險緩解措施。

對屬於本行的《可持續發展風險政策》範圍內的客戶，我們會評估其業務對人及環境的潛在影響，以及其管理有關影響的能力，並在評估後給予可持續發展風險評級。在合適情況下特定標準會用於高風險範疇的客戶，審批人員在可行的情況下通過客戶關係或交易時考慮可持續發展因素。同時，審批人員亦確保給予客戶適當的可持續發展風險評級，並在必要時提出修訂建議。

管治

積極管理風險

負責任的融資

在作出貸款或投資決定時，我們審慎評估環境和社會風險。我們亦已採用母公司的《[可持續發展風險政策](#)》。本行亦制定特定的指引，以處理下列敏感行業。我們會在需要時修訂及更新相關指引，並且設有機制確保客戶遵守有關政策。

相關政策亦將ESG納入我們的投資策略、產品設計及日常營運當中。

農業產品



我們對從事棕櫚油、大豆、牧牛及橡膠樹業務的客戶作特別評估，並推出優化政策，旨在確保我們只會與就可持續發展作出承擔的客戶保持關係。客戶須根據國際標準及行業慣例營運，同時作出公眾承擔。



能源

我們避免支持涉及燃煤發電廠、北極的海上石油或天然氣、綠地油砂、不符合世界水壩委員會框架的大型水壩水電項目等新項目和不符合國際原子能機構標準的核能項目。



世界遺產遺址和拉姆薩爾濕地*

我們避免支持有可能破壞具國際重要性的地方的項目。



林木

我們與客戶合作促進可持續林木業。



化學品

我們遵守國家及國際標準，與客戶溝通合作，以實現可持續的化學品生產。



國防設備

根據指引，我們規限向生產、出售、購買或使用殺傷性地雷、集束彈藥及其他武器的客戶提供金融服務。



採礦及金屬

我們對潛在新客戶就有關違反人權、以及在工傷死亡和意外方面的不良紀錄進行評估。我們避免提供融資予熱力煤礦，使用山頂移除法採礦、在美國阿帕拉契山脈依賴山頂移除法採礦，或從2007年起開始將尾礦倒入河流或淺海水域的客戶。

* 濕地公約為一份在1971年於伊朗拉姆薩為保護具國際重要性的濕地所簽訂的跨政府公約。

管治

積極管理風險

負責任投資

根據代理投票指引，恒生投資管理有限公司(恒生投資)於2021年行使其超過99%的投票權，以對其所投資公司加以監督及締造正面影響，同時顯示了恒生投資為確保客戶的最佳利益所作出的努力。

此外，恒生投資亦制定了負責任投資政策，以進一步將負責任投資理念融入其日常資產管理業務當中。

恒生投資於2021年12月成為聯合國負責任投資原則的簽署方。

供應鏈誠信

我們有賴供應商、代理及第三方金融產品供應商支持本行業務，讓我們可以為客戶提供多元化的產品和服務，但這同時亦增加我們在信譽和其他方面的潛在風險。

因此，有效的供應鏈管理是保障本行品牌及業務的重要一環，我們更以此推動社區中不同企業的負責任營運。

我們要求所有承辦商和供應商遵從我們在環境、社會和道德實踐方面所設的標準，並秉持不斷求進的原則。

我們亦制定具透明度和符合公平原則的採購程序和供應商合約安排。我們的採購程序乃基於公平競爭原則，並訂有嚴格的指引，監管僱員處理採購事宜。員工會接受相關培訓，以了解本行的內部監控措施要求。

本行的第三方供應商風險政策，提供清晰而詳盡的資料，讓供應商知悉我們對其所須遵守標準的期望，以及我們如何通過供應商對減碳承諾的自我評估和在投標計分卡中添加ESG元素以評估其表現。截至2021年，本行共有1,684名合約供應商。所有供應商在合同授予前均須確認他們已遵守本行母公司的《[商品及服務供應商道德及環境行為守則](#)》。相關記錄將由我們的全球公用事業團隊儲存在網上平台中。該守則向供應商傳達我們對經濟、環境及社會所定下的標準，以及確保合規的管治及管理架構的規定。

我們持續監察供應商表現，並有權在有需要時抽查供應商的政策、程序和關乎本行行為守則的文件。我們或會要求現場審核供應商，以評估其對ESG以及本地法規的遵守情況。

為確保供應商清楚了解我們的要求，我們在採購政策文件中加入本行的可持續發展標準，以助供應商評估其目前狀況，以及制定一個可達至我們標準的發展計劃。本行的供應商亦須致力確保其供應鏈內人士知悉並遵守我們的標準。作為供應商盡職審查程序的一部分，我們要求供應商建立環境管理體系。為支持本行的「碳中和」目標，我們確保在採購過程中考慮環境因素，並評估供應商環境相關的承諾及表現。

至於金融產品和服務方面，我們只會與信譽良好及遵守嚴格企業標準的第三方供應商合作。我們實施嚴謹的評審程序，確保我們向客戶提供的任何投資或保險方案，既能滿足監管機構的規定，亦符合本行的標準。我們進行定期檢討，確保服務供應商及其產品達到雙方於服務合約中同意的條款。

本行於採購過程中採用電子簽署，有助減少消耗紙張和節省時間，並讓我們優化供應商和資訊管理。我們也鼓勵供應商和承辦商盡可能使用和提供環保及可循環再用的產品。

使用本地供應商一方面體現我們對社區的支持，另一方面減少不必要的運輸，減低我們對環境的影響。根據我們於2021年的採購支出紀錄，約90.4%的供應商位於香港，餘下位於亞洲、歐洲及美國。

管治

積極管理風險

人權

維護人權

我們對人權的承諾亦延伸至我們的價值鏈。本行的可持續發展標準要求供應商承諾尊重其員工及其所在地區的大眾人權，並遵守其營運所在國家及地區的所有相關法律、法規及指令。

我們避免與具高風險違反人權的機構聯繫合作。母公司的《商品及服務供應商道德及環境行為守則》禁止供應商限制結社自由、集體談判權利或僱用童工與強迫勞工。

我們要求供應商的僱傭條例符合母公司的要求，包括遵守《世界人權宣言》、國際勞工組織《關於工作中基本原則和權利宣言》、經合組織的《多國企業指導綱領》、香港平等機會委員會頒佈的《僱傭實務守則》及當地相關的法律法規。

我們透過《商品及服務供應商道德及環境行為守則》向供應商傳達我們對人權保障的期望，若供應商接受該守則，他們必須在合同授予階段之前簽署並交回本行，以聲明遵守此準則。

他們必須：

- 尊重營運地區的人權及社區權益，致力改善有關人士的生活品質及社區現況
- 不僱用童工、未成年及強迫勞工
- 不得從事或支持人口販賣
- 提供有關其供應鏈及僱傭程序的盡職審查的證據，以確保他們遵守有關奴役及人口販賣的法律

我們在承諾提供企業貸款前會對客戶進行評估。我們不會提供金融服務予涉及或向涉及剝削勞工及社區(如僱用童工或強制勞工)的供應商採購的農業產品業公司。本行亦會分析包括採礦及金屬行業客戶有關嚴重侵犯人權的事件。在該等情況下，我們透過與客戶溝通，考慮其影響及潛在補救措施，以決定我們應否繼續維持合作關係。有關詳情請參閱我們的[《可持續發展風險政策》](#)。

承辦商夥伴關係

針對本行所有營運及資本支出，我們的採購政策致力提高營運效率、透明度、釐清職責以及符合「物有所值」的要求。我們的採購團隊盡可能與更多供應商溝通，並向投標者簡介我們的投標要求。我們以公平競爭原則處理所有合資格供應商的投標申請，並以公正及真誠的方式考慮每份建議書。我們絕不容忍貪污及賄賂情況。

我們會與現有或潛在供應商會面，以檢討及加強業務關係，並掌握市場趨勢。

在確認訂單和付款前，所有供應商須接受審查及持續的監察，確保他們並非在受制裁的國家內居住或營運主要業務，也並非在全球制裁名單之內。

網上風險評估報告

我們的網上平台讓員工評估服務及供應商的以下各項風險：

- 賄賂及貪污
- 洗黑錢及制裁
- 業務應變管理及事件管理
- 會計
- 監管合規
- 人員及實體資產保安
- 分判合約
- 稅務
- 承保風險
- 資訊及網絡安全風險

該平台有助監控風險及管理供應商。平台會自動建議及追蹤相關風險控制的進度，並確保項目遵守我們的《第三方風險管理政策》。另外，平台可按用戶需要即時編纂報告，大幅提升重要風險及服務的透明度和監控，滿足監管機構對供應商風險管理日益提升的要求。

我們於2021年並沒有因貪污相關的違規與業務夥伴而終止合約或不續約。

管治

我們的持份者

我們主動與對我們的業務有高度影響、或在營運上受我們影響的持份者聯繫，包括客戶、員工、股東、供應商、業務夥伴、監管機構及社會大眾。了解各持份者的關注有助我們滿足甚至超越其對我們在管治、管理及可持續發展的期望及關注。

為籌備我們的環境、社會及管治報告，我們每年都會舉行持份者參與活動。我們在2021年與員工進行了線上調查，並收集共1,759份回覆。今年，我們亦邀請了高級管理人員代表及外部持份者參與訪談。為確保對話公開和公正持平，此訪談由獨立第三方顧問安排，並參照AA1000持份者參與標準和AA1000當責性原則之下的包容性、重大性和回應性進行。

與各持份者緊密溝通

本行於2021年亦透過以下渠道與持份者溝通：

持份者	主要參與方式	
客戶	<ul style="list-style-type: none"> 日常營運及交流 金融市場最新資訊 客戶關係經理探訪及會面 講座及會議 	<ul style="list-style-type: none"> 提升客戶忠誠度的活動 滿意度調查 恒生意見平台 淨推薦值
股東	<ul style="list-style-type: none"> 股東周年大會 企業通訊 	<ul style="list-style-type: none"> 《中期報告》與《年報》 業績公佈
員工	<ul style="list-style-type: none"> 問卷調查 小組討論 會議面談 學習課程與工作坊 工作表現與事業晤談 業務簡介會 由行政總裁和業務/職能部門主管主持的員工溝通大會 由行政總裁和管理人員定期主持的「意見交流會」 	<ul style="list-style-type: none"> 座談會 由業務/職能部門主辦的論壇，介紹其工作內容，加深員工對內部工作機會的了解 僱員退休委員會的員工代表 內聯網 員工流動應用程式 晨早廣播 義工活動 社區投資項目及通訊
業務分析員/投資者	<ul style="list-style-type: none"> 業績出版物 股東公告及通函 	<ul style="list-style-type: none"> 股東周年大會 投資者關係會議

管治

我們的持份者

持份者	主要參與方式	
業務夥伴	<ul style="list-style-type: none"> 致電 會議 	<ul style="list-style-type: none"> 報告
監管機構	<ul style="list-style-type: none"> 會議 合規報告 實地/非實地視察 	<ul style="list-style-type: none"> 突擊查問 通告及指引
傳媒	<ul style="list-style-type: none"> 發佈會 新聞稿 	<ul style="list-style-type: none"> 高級管理人員訪問 業績公佈
非政府組織	<ul style="list-style-type: none"> 義工活動 社區投資項目及通訊 	<ul style="list-style-type: none"> 探訪及會議
金融界同業	<ul style="list-style-type: none"> 香港銀行公會會議與活動 	
專業團體 (包括評級機構)	<ul style="list-style-type: none"> 深入諮詢 會籍 	<ul style="list-style-type: none"> 外部稽核 指數評核和問卷調查
供應商	<ul style="list-style-type: none"> 風險管理程序 盡職審查程序 	<ul style="list-style-type: none"> 表現檢討 探訪及會議

回應持份者的關注

以下列舉數項在本報告所涵蓋的期間接收的意見，及我們的回應。

支持本地企業

與中小企業建立持久的合作關係是我們的重點之一。我們透過與這些企業合作，支持本地經濟，並為其創造就業機會及財富。

我們於2021年推出全新級別的銀行賬戶「Virtual+商業戶口」，讓初創企業及新成立的公司可更簡便得到銀行服務。新客戶享有多項優惠，包括豁免首兩年月費及不設最低全面理財總值要求。為使企業開戶更加便捷，本行推出遙距開戶服務，可最快三天在線上完成開戶。在進一步加強數碼化以支持中小企業日常銀行需求的同時，我們仍然與客戶在線下保持緊密的關係。

恆生在2021年獲得彭博商業週刊金融機構大獎2021頒發「中小企關顧服務傑出大獎」及獲得亞洲貨幣頒發「香港最佳中小企銀行」。

我們致力成為香港及大灣區企業家的跳板，幫助他們再攀新高。我們與香港數碼港管理有限公司、香港貿易發展局、香港科技園公司等商業夥伴建立戰略聯盟，賦能下一代創業家。

管治

我們的持份者

環境管理

我們已採取多項措施以減少能源使用。例如，主要辦公大樓的所有能源系統會於辦公時間過後，由程式自動關閉；我們亦縮短大部分分行的大型廣告牌之運作時間。為支持政府應對氣候變化的行動，三幢辦公大樓及一些大型分行已加入2021年《節能約章計劃》及《4T約章計劃》。

可持續融資

除自2018年起向企業客戶提供綠色融資外，恒生亦於2021年推出可持續發展表現掛鈎貸款計劃，鼓勵企業客戶達致預定的可持續發展表現目標。貸款利率將與借款人是否達到預定的可持續發展表現目標掛鈎。我們與香港品質保證局合作，推出與可持續發展表現掛鈎的貸款評估計劃，讓客戶更快捷、更容易及更具成本效益地取得與可持續發展表現掛鈎的融資。

我們將繼續推廣ESG相關的投資理念，並在產品數碼化的過程中加強ESG元素，包括在公司網站上標識ESG股票掛鈎的投資產品，豐富有關ESG投資資訊的頁面，以及在個人e-Banking基金揀選過程中標示出ESG基金的相關清單。

行業協會會員資格

我們透過加入多個協會，展示我們的價值觀，並緊貼行業趨勢。其中包括：

- 商界環保協會有限公司
- 香港僱主聯合會
- 香港工業總會
- 香港銀行公會
- 香港總商會
- 香港綠色金融協會
- 香港銀行學會
- 香港投資基金公會
- 香港管理專業協會
- 香港退休計劃協會
- 香港證券及投資學會
- 香港財務策劃師學會
- 國際商會 — 香港
- 國際掉期及衍生工具協會
- 財資市場公會



管治

關於本報告

涵蓋範圍

恒生銀行的《環境、社會及管治報告 2021》闡述本行於 2021 年在可持續發展方面的成就及所面對的挑戰。報告詳述持份者所關注及影響業務發展的 ESG 議題。本報告亦闡述本行如何在營運及價值鏈中推動 ESG。除特別註明外，本報告的資料及表現數據僅涵蓋我們於香港的業務，佔本行總營業收入 93.4%。

由於中國內地及其他業務佔恒生銀行集團除稅前溢利及總資產的比重並不顯著，因此本報告並未包括相關業務。此處「顯著」意指在過去五年，平均除稅前利潤和平均總資產均應超過本集團的 5% 的非香港業務。除特別註明外，本報告所提及的「本集團」乃指恒生的香港業務及其位於香港的附屬公司。恒生中國自願地發佈了《2021 年環境、社會及治理報告》，涵蓋本行在中國內地的業務。詳情請參考其《[2021 年環境、社會及治理報告](#)》。

財務數據乃摘錄自本行由 2021 年 1 月 1 日至 12 月 31 日的經審核年度賬項或據此編製。除特別註明外，其他資料的涵蓋日期相同。本報告的範圍、邊界及量度方法與過往的報告相若。以往報告所出版之資料如需重新修訂，均會列出原因。

我們上一份報告為《環境、社會及管治報告 2020》，於 2021 年 5 月 31 日出版。

報告指引及報告核查

除特別註明外，本報告所載列的所有財務與企業數據，可以直接與本行之《[2021 年年報](#)》比較。

我們已採納香港交易及結算所有限公司（香港交易所）《環境、社會及管治報告指引》的基礎匯報原則。報告亦已根據全球報告倡議組織（GRI）的《可持續發展報告標準》的「核心」選項、可持續發展會計準則委員會有關商業銀行的標準及氣候相關財務披露工作小組的建議編製。本報告已由香港品質保證局獨立驗證（參閱[核實聲明](#)）。

重要性：

我們已委託外部顧問透過持份者參與，分析評估中重要議題的優次。所識別的議題已獲我們的環境、社會及管治披露工作小組及環境、社會及管治督導委員會認可，並由執行委員會審批。董事會亦透過會議知悉此結果。

量化：

獲環境、社會及管治督導委員會審批後，我們已制定目標減少營運對環境造成的影響（參閱「[我們的環境](#)」）。

根據香港金管局《監管政策手冊》CG-5「穩健的薪酬制度指引」的要求，我們已完全遵守金管局的披露要求，披露高層管理人員及主要人員薪酬總額（分為固定及浮動薪酬）的相關資料。

我們的主要業務分為：

- 財富管理及個人銀行業務
- 商業銀行業務
- 環球銀行及資本市場業務
- 恒生指數公司

更多詳情請參閱本行之《[2021 年年報](#)》。

平衡：

本行檢視及披露我們的成就及有待改進的範疇，務求不偏不倚地呈報本行的表現。

一致性：

本行使用一致的披露統計方法，令 ESG 數據日後可作有意義的比較。

管治

關於本報告

我們的表現

我們透過向個人客戶和企業客戶提供金融服務、繳稅及聘用本地員工，支持香港經濟發展。憑藉我們廣泛的服務和分行網絡，我們為超過350萬名香港客戶提供服務。

我們的董事及高級管理人員貢獻其寶貴的专业知識，回饋社會。其中部分成員除擔任其他香港大型公司的董事外，亦參與各個專注經濟及社會問題的智庫組織，以及出任監管機構及業界諮詢組織成員。部分董事及高級管理層同時擔任非政府組織和慈善機構董事會及委員會的要職，應對香港經濟及社會挑戰。

我們主要於香港經營及繳納稅項，香港的法定利得稅稅率為16.5%。我們的平均實際稅率(ETR)為14.5%，較法定利得稅稅率為低，這是由於不須課稅的入息及不可扣稅開支：

- 主要指免稅債務工具(如政府債券)的收入(ETR-1.8%)
- 其他 — 主要指額外一級資本工具的稅項扣減(ETR-0.6%)
- 應佔聯營公司虧損(或溢利) — 指撇除恒生應佔其聯營公司虧損(或溢利)淨額的稅務影響(ETR-0.01%，其影響並不重大)

- 其部分被其他國家/地區的不同稅率抵銷 — 主要指恒生亦在較高稅率的司法權區經營的法定稅率(如中國內地的法定稅率為25%)與香港法定稅率之間的差異(ETR + 0.4%)

重要議題評估

我們致力回應持份者關注的議題。我們視可能對我們業務聲譽或延續性帶來根本影響，或會影響持份者與恒生效業往來意向的議題為重要可持續發展議題。

為編製本環境、社會及管治報告，我們委託外部顧問以釐定重要議題。

1. 識別議題

以上一份報告中確定的議題為基礎，我們根據行業趨勢和調查結果審閱和完善了議題清單。我們識別了八個新的重要議題，包括「減緩與適應氣候變化、能源和溫室氣體排放、污水和廢物、透明度、物料、客戶健康與福祉、了解客戶業務和董事會架構」。同時，我們從重要議題清單中移除「市場地位」。

2. 議題排序

合共1,759名員工參與網上調查，就已識別之議題的重要性進行排序，是2020年參與人數的八倍。員工亦回答應否增加或刪去任何議題。相關數據用於繪製重要議題矩陣。

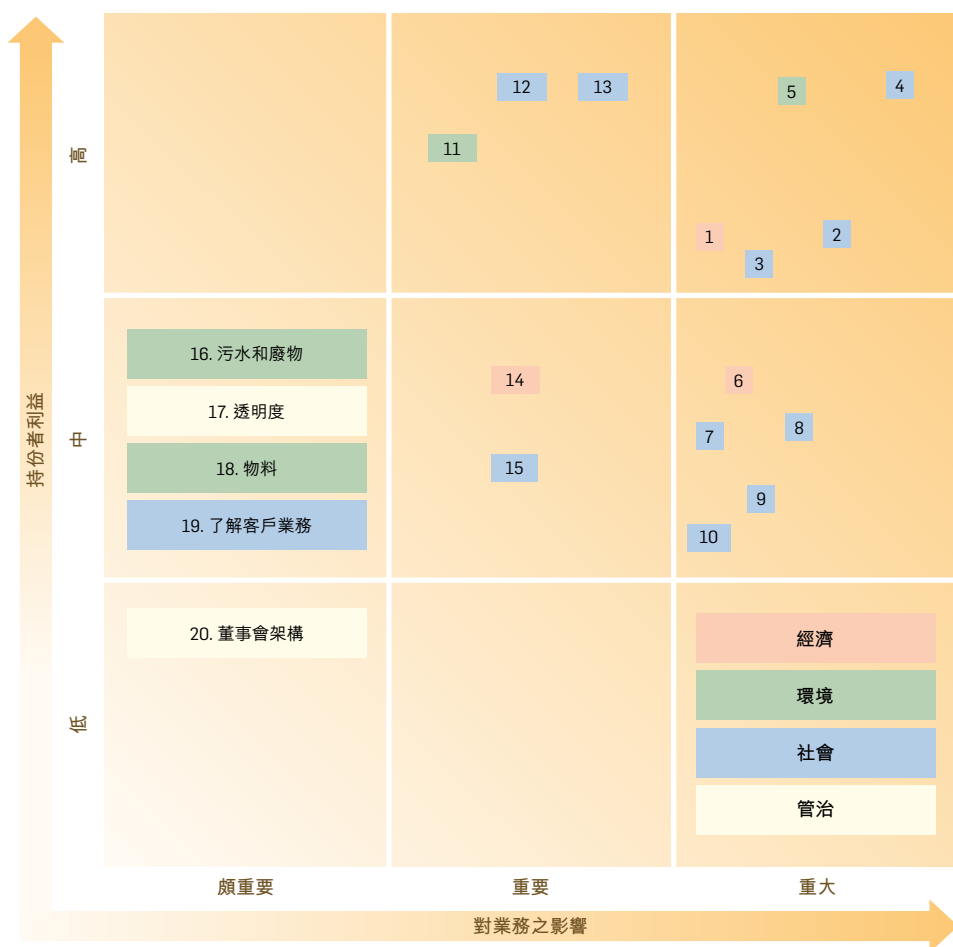
3. 審閱及驗證

我們從持份者參與及同行基準對比所收集的質性回應，驗證重要議題評估的結果。建議的重要議題經由環境、社會及管治披露工作小組及環境、社會及管治督導委員會討論，並由執行委員會批准。董事會亦透過會議知悉此結果。

管治

關於本報告

恒生的重要議題



我們識別出20項重要議題，其中15項議題對本行的業務成功的影響為重要或以上，及對持份者而言重要性級別為中等或以上，被視為與我們的業務最為相關。該15項議題及影響的範圍詳列如下。

重要議題	影響範圍	
	恒生內部	恒生外部
1 可持續發展金融	✓	✓
2 客戶私隱	✓	✓
3 多元共融與平等機會	✓	✓
4 普及金融	✓	✓
5 減緩與適應氣候變化	✓	✓
6 反貪污	✓	✓
7 職業健康與安全	✓	✓
8 反歧視	✓	✓
9 勞資關係	✓	
10 僱傭	✓	✓
11 能源和溫室氣體排放	✓	✓
12 本地社區	✓	✓
13 客戶健康與福祉	✓	✓
14 經濟表現	✓	✓
15 培訓及教育	✓	

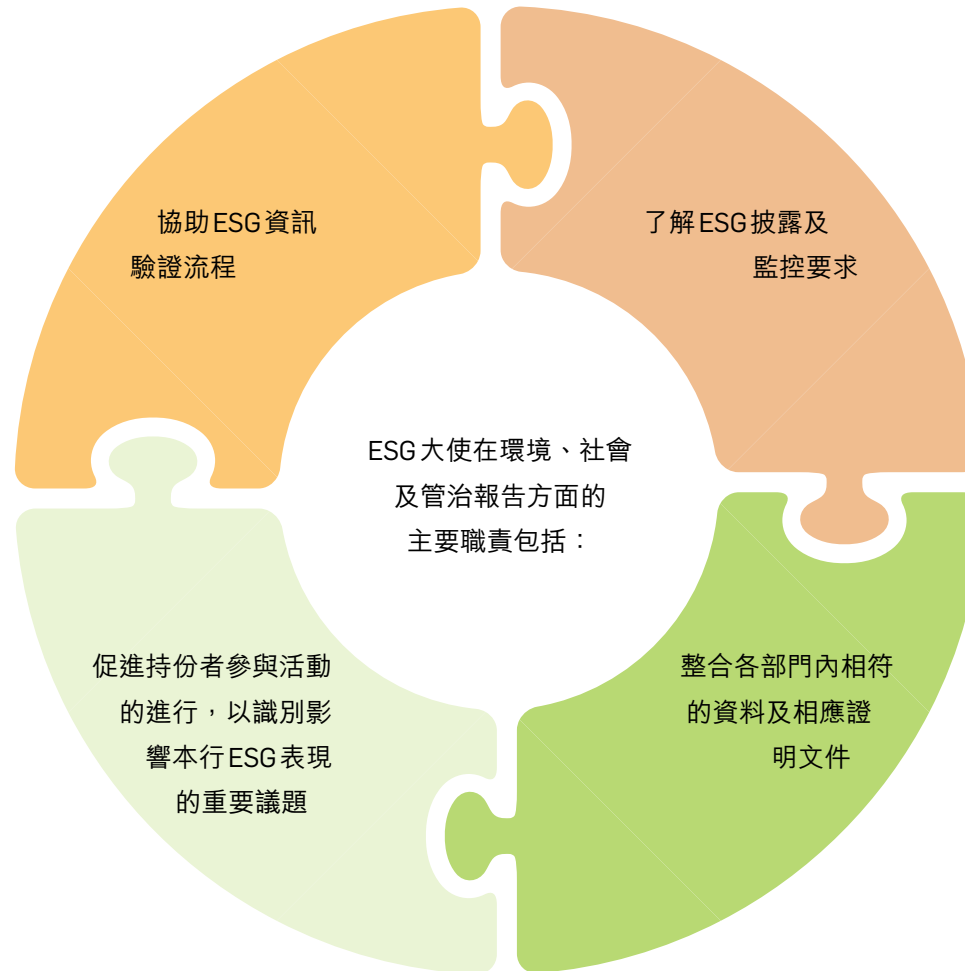
管治

關於本報告

資料搜集

本行的ESG大使負責統籌數據搜集工作。為確保ESG披露的質素、準確性及透明度，我們繼續採用本行的「三道防線」框架，收集及驗證ESG數據，並由環境、社會及管治披露工作小組負責監督。

推動ESG披露及改進，需要各部門及業務單位的共同努力。我們的ESG大使及第一道防線由其部門主管委任，有助確保我們的ESG披露的透明度、準確性及可靠性。



在ESG大使提供相應資料及證明文件後，第一道防線負責審閱相關資料及證據。如有需要，第二道防線及第三道防線會獨立審閱ESG大使提供的資料及證明文件。

在2021年舉辦的年度「ESG大使工作坊」中，我們討論了ESG報告趨勢、本行在行業內可持續發展領域的表現以及同業的最佳常規。

內容索引

GRI 標準及香港交易所《環境、社會及管治報告指引》(ESG 指引)內容索引

GRI 標準披露項目	香港交易所 ESG 指引	披露說明	章節/備註
一般披露			
GRI 102：一般披露 2016			
機構概況			
102-1		機構名稱	封面； 關於本報告 > 涵蓋範圍
102-2		活動、品牌、產品與服務	關於本報告 > 我們的表現
102-3		總部位置	香港
102-4		營運地點	香港、中國內地、澳門、新加坡及台北
102-5		所有權與法律形式	在香港交易所上市
102-6		服務的市場	關於本報告 > 涵蓋範圍；我們的表現
102-7		機構規模	社會 > 我們的員工 > 培訓和技能發展 > 提供青年機會 > 支持行業舉措
102-8	KPI B1.1	員工及其他工作者的資料	關鍵指標 — 表現數據摘要 > 社會表現 — 本行員工統計數字一覽表
102-9	KPI B5.1	供應鏈	管治 > 積極管理風險 > 負責任的價值鏈 > 供應鏈誠信
102-10		機構及其供應鏈的重要變化	關於本報告 > 涵蓋範圍 在 2021 年內，本行的供應鏈並無重大轉變。
102-11		預警原則或方針	管治 > 積極管理風險 > 負責任的價值鏈 > 供應鏈誠信
102-12		外部倡議	社會 > 我們的社區 > 應對氣候變化
102-13		機構的會員資格	管治 > 我們的持份者 > 回應持份者的關注 > 行業協會會員資格
策略			
102-14	管治架構 13	決策者聲明	董事會聲明；行政總裁的話
102-15	管治架構 13	關鍵影響、風險及機遇	董事會聲明；行政總裁的話

內容索引

GRI 標準披露項目	香港交易所 ESG 指引	披露說明	章節/備註
道德與誠信			
102-16		價值、原則、標準和行為規範	社會 > 我們的員工 > 倡導及認知
102-17	KPI B7.2	關於道德的建議和關注問題的機制	社會 > 我們的員工 > 倡導及認知；以員工為本
管治			
102-18		管治架構	我們的環境、社會及管治(ESG)旅程 > 簡介；我們的環境、社會及管治(ESG)旅程 > 簡介 > 我們的ESG管治
102-26	整體方針 10	最高治理單位在設立宗旨、價值觀及策略的角色	管治 > 積極管理風險 > 管理多元風險
102-29	管治架構 13	鑑別與管理經濟、環境和社會影響	董事會聲明；行政總裁的話
102-30	管治架構 13	風險管理流程的有效性	董事會聲明；行政總裁的話
102-31	管治架構 13	經濟、環境和社會主題的檢視	董事會聲明；行政總裁的話
102-32	整體方針 10	最高治理單位於可持續發展報告的角色	我們的環境、社會及管治(ESG)旅程 > 簡介 > 我們的ESG管治
與持份者溝通			
102-40		持份者組別名單	管治 > 我們的持份者
102-42		識別和選擇持份者的方法	管治 > 我們的持份者 > 與各持份者緊密溝通
102-43		持份者參與的方式	管治 > 我們的持份者 > 與各持份者緊密溝通；社會 > 我們的員工；社會 > 我們的客戶 > 了解客戶所需
102-44		提出之關鍵議題與關注事項	管治 > 我們的持份者 > 回應持份者的關注

內容索引

GRI 標準披露項目	香港交易所 ESG 指引	披露說明	章節/備註
匯報實務			
102-45	匯報範圍 14	綜合財務報表中所包含的實體	關於本報告 > 涵蓋範圍
102-46		界定報告內容和議題邊界	關於本報告 > 涵蓋範圍； 關於本報告 > 報告指引及報告核查
102-47		重大議題列表	關於本報告 > 重要議題評估
102-48		資訊重編	2018年至2020年因工傷造成的損失天數重編在關鍵指標 — 表現數據摘要 > 社會表現 — 本行員工統計數字一覽表
102-49	匯報範圍 15	匯報上的改變	關於本報告 > 涵蓋範圍
102-50		匯報期	關於本報告 > 涵蓋範圍
102-51		上一份報告的日期	關於本報告 > 涵蓋範圍
102-52		匯報周期	關於本報告 > 涵蓋範圍； 關於本報告 > 報告指引及報告核查
102-53		有關本報告問題的聯絡人	esg.report@hangseng.com
102-54		依循 GRI 標準進行匯報的聲明	關於本報告 > 報告指引及報告核查
102-55		GRI 內容索引	內容索引
102-56	整體方針 9	外部保證	關於本報告 > 報告指引及報告核查；核實聲明
	指引 4	發行人須每年刊發其環境、社會及管治報告，有關資料所涵蓋的期間須與其年報內容涵蓋的時間相同。環境、社會及管治報告可以登載於發行人的年報中又或自成一一份獨立報告。	關於本報告 > 涵蓋範圍

內容索引

GRI 標準披露項目	香港交易所 ESG 指引	披露說明	章節/備註
GRI 103 管理方針			
103-1	管治架構 13	解釋重大主題及其邊界	董事會聲明；行政總裁的話
103-2	管治架構 13	管理方針及其要素	董事會聲明；行政總裁的話
103-2	KPI B6.2	管理方針及其要素	社會 > 我們的客戶 > 了解客戶所需； 社會 > 我們的員工 > 人力資本及員工發展
103-3	管治架構 13	管理方針的評估	社會 > 我們的員工 > 以員工為本；董事會聲明
經濟標準系列			
GRI 201 經濟績效 2016			
201		經濟表現	我們的環境 > 可持續發展金融 > 可持續/綠色金融策略
103-1, 103-2, 103-3	GD A4, KPI A4.1	管理方針	行政總裁的話； 我們的環境、社會及管治(ESG)旅程 > 應對氣候風險
201-1	KPI B8.2, KPI B8.1	所產生及分配的直接經濟價值	社會 > 我們的社區 > 關懷社會；概覽； 我們的環境、社會及管治(ESG)旅程 > 可持續發展行動；關於本報告 > 我們的表現；關鍵指標 — 表現數據摘要 > 經濟表現
201-2	KPI A4.1	氣候變化所產生的財務影響及其它風險與機遇	我們的環境 > 氣候風險管理 > 氣候風險抵禦能力； 我們的環境 > 可持續發展金融
GRI 202 市場地位 2016			
103-1, 103-2, 103-3	GD B1	管理方針	行政總裁的話； 社會 > 我們的員工 > 平等機會與多元共融； 管治 > 積極管理風險 > 管理多元風險 > 平等機會、反歧視和保障人權
202-2		僱用本地居民為高層管理人員的比例	社會 > 我們的員工 > 人力資本及員工發展 > 人才招攬
GRI-203 間接經濟影響 2016			
203-1	GD B8, KPI B8.1	基礎設施的投資與支援服務	社會 > 我們的社區 > 關懷社區； 我們的環境、社會及管治(ESG)旅程 > 可持續發展行動

內容索引

GRI 標準披露項目	香港交易所 ESG 指引	披露說明	章節/備註
GRI 204 採購實務 2016			
103-1, 103-2, 103-3		管理方針	管治 > 積極管理風險 > 負責任的價值鏈 > 供應鏈誠信
204-1	KPI B5.1	本地供應商的採購支出比例	管治 > 積極管理風險 > 負責任的價值鏈 > 供應鏈誠信
	KPI B5.2	描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目，以及相關執行及監察方法	管治 > 積極管理風險 > 負責任的價值鏈 > 承辦商夥伴關係
	KPI B5.4	描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法	管治 > 積極管理風險 > 負責任的價值鏈 > 供應鏈誠信
GRI 205 反貪腐 2016			
103-1, 103-2, 103-3	GD B7	管理方針	管治 > 積極管理風險 > 管理多元風險 > 合規； 管治 > 積極管理風險 > 管理多元風險 > 金融犯罪； 管治 > 積極管理風險 > 管理多元風險 > 反賄賂及貪污
205-2	KPI B7.3	有關反貪腐政策和程序的溝通及培訓	社會 > 我們的員工 > 培訓和技能發展； 管治 > 積極管理風險 > 管理多元風險 > 合規
205-3	GD B7, KPI B7.1	已確認的貪腐事件及採取的行動	管治 > 積極管理風險 > 管理多元風險 > 金融犯罪 在2021年，本行沒有與貪污有關的罰款、處罰或和解。在2021年，本行就解決違反腐敗和賄賂標準，並沒有採取措施不足的情況。
GRI 207 稅務 2019			
GRI-207		稅務方針	管治 > 積極管理風險 > 管理多元風險 > 財務及稅務風險

內容索引

GRI 標準披露項目	香港交易所 ESG 指引	披露說明	章節/備註
環境標準系列			
GRI 301 物料 2016			
103-1, 103-2	GD A1, GD A2, GD A3	管理方針	我們的環境 > 我們的環境管理 > 綠化我們的建築
301-1		所用物料的重量或體積	關鍵指標 — 表現數據摘要 > 環保表現 包裝材料非業務的重要議題，因此未被披露。
GRI 302 能源 2016			
103-1, 103-2, 103-3	GD A1, GD A2, GD A3	管理方針	我們的環境 > 環境管理 > 綠化我們的建築； 我們的環境 > 環境管理 > 環境管理政策及機制
302-1	KPI A2.1	機構內部的能源消耗量	關鍵指標 — 表現數據摘要 > 環保表現
302-3	KPI A2.1	能源強度	關鍵指標 — 表現數據摘要 > 環保表現 每名員工的平均直接能源消耗：0.02 兆瓦時 每名員工的平均間接能源消耗：3.73 兆瓦時
	KPI A2.3	描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟	我們的環境；我們的環境 > 我們的環保表現 (營運環保效益)
GRI 303 水與放流水 2018			
103-1, 103-2	GD A1, GD A2, GD A3	管理方針	我們的環境
303-1		共享水資源之相互影響	我們的環境 > 環境管理 > 綠化我們的建築
303-3	KPI A2.4	取水量	營運中只使用來自水務署的自來水。香港的水資源壓力較低，求取水源時沒有問題。
303-5	KPI A2.2	總耗水量及強度	關鍵指標 — 表現數據摘要 > 環保表現

內容索引

GRI 標準披露項目	香港交易所 ESG 指引	披露說明	章節/備註
GRI 305 排放 2016			
103-1, 103-2, 103-3	GD A1, GD A2, GD A3, KPI A1.1	管理方針	我們的環境 > 環境管理
305-1	KPI A1.2	直接(範圍一)溫室氣體排放	關鍵指標 — 表現數據摘要 > 環保表現
305-2	KPI A1.2	能源間接(範圍二)溫室氣體排放	關鍵指標 — 表現數據摘要 > 環保表現
305-3	KPI A1.2	其他間接(範圍三)溫室氣體排放	關鍵指標 — 表現數據摘要 > 環保表現
305-4	KPI A1.2	溫室氣體排放強度	關鍵指標 — 表現數據摘要 > 環保表現
305-5	KPI A2.3, KPI A1.5	溫室氣體排放減量	我們的環境 > 環境管理 > 綠化我們的建築
	KPI A1.5	描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟	我們的環境 > 氣候風險管理 > 氣候策略； 我們的環境 > 環境管理 > 我們的環保表現(營運環保效益)
GRI 306 廢棄物 2020			
103-1, 103-2, 103-3	GD A1, GD A3	管理方針	我們的環境 > 環境管理 > 綠化我們的建築； 我們的環境 > 環境管理 > 環境管理政策及機制
306-1	KPI A3.1	廢棄物的產生與廢棄物相關顯著影響	我們的環境 > 環境管理 > 環境管理政策及機制
306-2	KPI A3.1	按類別及處置方法劃分的廢物	我們的環境 > 環境管理 > 環境管理政策及機制
306-3	KPI A1.3 KPI A1.4	廢棄物的產生	我們的環境 > 環境管理 > 我們的環保表現(營運環保效益)
306-4	KPI A1.6	廢棄物的處置移轉	我們的環境 > 環境管理 > 綠化我們的建築； 我們的環境 > 環境管理 > 我們的環保表現(營運環保效益)
306-5	KPI A1.6	廢棄物的直接處置	我們的環境 > 環境管理 > 綠化我們的建築； 我們的環境 > 環境管理 > 我們的環保表現(營運環保效益)

內容索引

GRI 標準披露項目	香港交易所 ESG 指引	披露說明	章節/備註
GRI 307 遵守有關環境保護的法規 2016			
307-1	GD A1, GD A2, GD A3	違反環境方面的法律和規定	我們的環境 > 環境管理
	KPI A4.1	描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及應對行動	我們的環境 > 氣候風險管理 除了本報告涵蓋的氣候相關事宜外，本行沒有意識到還有其他對本行產生了影響的重大氣候相關問題。
社會標準系列			
GRI 401 僱傭 2016			
103-1, 103-2, 103-3	GD B1	管理方針	社會 > 我們的員工 > 包容的文化； 管治 > 積極管理風險 > 管理多元風險 > 平等機會、反歧視和保障人權
401-1	KPI B1.2	新聘僱員和員工流失	社會 > 我們的員工 > 人力資本及員工發展 關鍵指標 — 表現數據摘要 > 社會表現—本行員工統計數字—覽表
GRI 403 職業健康與安全 2018			
103-1, 103-2, 103-3	GD B2, KPI B2.3	管理方針	社會 > 我們的員工 > 以員工為本 > 促進員工福祉 > 職業健康與安全
403-1		職業健康與安全管理系統	社會 > 我們的員工 > 以員工為本 > 促進員工福祉 > 職業健康與安全
403-3		職業健康服務	社會 > 我們的員工 > 以員工為本 > 促進員工福祉 > 職業健康與安全
403-4		有關職業安全衛生之工作者參與、諮商和溝通	社會 > 我們的員工 > 以員工為本 > 促進員工福祉 > 職業健康與安全
403-5		有關職業安全衛生之工作者訓練	社會 > 我們的員工 > 以員工為本 > 促進員工福祉 > 職業健康與安全

內容索引

GRI 標準披露項目	香港交易所 ESG 指引	披露說明	章節/備註
403-7		預防和減輕與業務關係直接相關之職業安全衛生的影響	社會 > 我們的員工 > 以員工為本 > 促進員工福祉 > 職業健康與安全
403-9	KPI B2.1	因工受傷	關鍵指標 — 表現數據摘要 > 社會表現 — 本行員工統計數字一覽表
	GD B2	遵守對發行人有重大影響的提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的法律及規例	社會 > 我們的員工 > 以員工為本 > 促進員工福祉 > 職業健康與安全
	KPI B2.2	因工傷損失工作日數	關鍵指標 — 表現數據摘要 > 社會表現 — 本行員工統計數字一覽表
GRI 404 培訓與教育 2016			
103-1, 103-2, 103-3	GD B3	管理方針	社會 > 我們的員工 > 培訓及技能發展
404-1	KPI B3.2	每名員工每年平均受訓時數	關鍵指標 — 表現數據摘要 > 社會表現 — 本行員工統計數字一覽表
404-2	GD B3	提升員工職能及過渡協助計劃	社會 > 我們的員工 > 培訓及技能發展
404-3		定期接受績效及職業發展評核的員工百分比	社會 > 我們的員工 > 平等機會與多元共融 > 促進公平和反饋文化
	GD B3	有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動	社會 > 我們的員工 > 人力資本及員工發展 > 融入未來； 社會 > 我們的員工 > 培訓和技能發展
	KPI B3.1	按性別及僱員類別(如高級管理層、中級管理層)劃分的受訓僱員百分比	社會 > 我們的員工 > 人力資本及員工發展 > 培訓和技能發展

內容索引

GRI 標準披露項目	香港交易所 ESG 指引	披露說明	章節/備註
GRI 405 多元化與平等機會 2016			
103-1, 103-2, 103-3	GD B1	管理方針	社會 > 我們的員工 > 包容的文化； 管治 > 積極管理風險 > 管理多元風險 > 平等機會、反歧視和保障人權
405-1	KPI B1.1	公司管治團隊及員工多元性	社會 > 我們的員工 > 包容的文化 > 促進平等機會與多元共融； 關鍵指標 — 表現數據摘要 > 社會表現 — 本行員工統計數字一覽表
GRI406 反歧視 2016			
103-1, 103-2, 103-3	GD B1	管理方針	社會 > 我們的員工 > 包容的文化； 管治 > 積極管理風險 > 管理多元風險 > 平等機會、反歧視和保障人權
406-1		歧視事件及採取的糾正行動	2021年並無任何歧視事件報告。
GRI 409 強迫或強制勞動 2016			
103-2	GD B4, KPI B5.2, KPI B5.4	管理方針	管治 > 積極管理風險 > 負責任的價值鏈 > 人權
GRI 412 人權評估 2016			
103-1, 103-2, 103-3		管理方針	社會 > 我們的員工 > 包容的文化 > 促進平等機會與多元共融； 管治 > 積極管理風險 > 管理多元風險 > 平等機會、反歧視和保障人權； 管治 > 積極管理風險 > 負責任的價值鏈 > 人權
412-2		關於人權政策或程序的員工培訓	社會 > 我們的員工 > 包容的文化 > 促進平等機會與多元共融； 管治 > 積極管理風險 > 管理多元風險 > 平等機會、反歧視和保障人權； 管治 > 積極管理風險 > 負責任的價值鏈 > 人權
GRI 413 本地社區 2016			
103-1, 103-2, 103-3	GD B8, KPI B8.1, KPI B8.2	管理方針	摘要 > 我們的環境、社會及管治(ESG)策略； 社會 > 我們的社區 > 關懷社區

內容索引

GRI 標準披露項目	香港交易所 ESG 指引	披露說明	章節/備註
413-1		有本地社區參與、影響評估和發展計劃的營運活動	社會 > 我們的社區 > 關懷社區
	KPI B8.1	專注貢獻範疇(如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育)	摘要 > 我們的環境、社會及管治(ESG)策略； 社會 > 我們的社區 > 概覽
	KPI B8.2	在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)	我們的環境、社會及管治(ESG)旅程 > 可持續發展行動； 社會 > 我們的社區
GRI 414 供應商社會評估 2016			
414-1		使用社會標準篩選之新供應商	管治 > 積極管理風險 > 負責任的價值鏈 > 承辦商夥伴關係 本行在 2021 年沒有發生因貪污相關的違規行為與商業夥伴終止合約或不續約的事件。
GRI 416 客戶健康與安全 2016			
103-1, 103-2, 103-3	GD B6	管理方針	社會 > 我們的客戶 > 客戶安全
416-1		評估產品和服務類別對健康和安全的衝擊	社會 > 我們的客戶 > 客戶安全
GRI 417 行銷與標示 2016			
103-2	GD B6	管理方針	社會 > 我們的客戶
417-2	GD B6	未遵循產品與服務之資訊與標示相關法規的事件	社會 > 我們的客戶 > 透明度、問責及選擇
417-3	GD B6	未遵循行銷傳播相關法規的事件	社會 > 我們的客戶 > 透明度、問責及選擇

內容索引

GRI 標準披露項目	香港交易所 ESG 指引	披露說明	章節/備註
GRI 418 客戶私隱 2016			
103-1, 103-2, 103-3	GD B6	管理方針	社會 > 我們的客戶 > 客戶私隱
418-1	GD B6, KPI B2.3, KPI B6.2, KPI B6.5	違反客戶私隱及遺失客戶資料方面獲證實的投訴	社會 > 我們的客戶 > 了解客戶所需； 管治 > 積極管理風險 > 管理多元風險 > 資料私隱
GRI 419 遵守社會及經濟領域的法規 2016			
419-1	GD B1	違反社會與經濟領域的法律和規定	社會 > 我們的員工 > 包容的文化； 社會 > 我們的員工 > 以員工為本； 管治 > 積極管理風險 > 管理多元風險 > 合規； 管治 > 積極管理風險 > 管理多元風險 > 平等機會、反歧視和保障人權； 管治 > 積極管理風險 > 管理多元風險 > 金融犯罪； 管治 > 積極管理風險 > 負責任的價值鏈 > 人權 本行於 2021 年未在僱傭常規、職業健康與安全、童工或強迫勞動、產品責任和貪污等方面對判決。
419-1	KPI B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	社會 > 我們的客戶 > 透明度、問責及選擇
產品和服務標籤			
G4-DMA		管理方針	社會 > 我們的客戶 > 透明度、問責及選擇
產品組合			
G4-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	2021 年年報 ：分部分析 2021 年銀行業披露報表 ： 表 18：CR2 — 違責貸款及債務證券的改變 表 19：CRB1 — 按地區劃分的風險承擔的信用質素 表 20：CRB2 — 按行業劃分的風險承擔的信用質素 表 26：總客戶貸款之地區分析 表 27：總客戶貸款之行業分類 表 28：已逾期之客戶貸款

內容索引

GRI 標準披露項目	香港交易所 ESG 指引	披露說明	章節/備註
G4-FS7		各業務為創造特定社會效益而設的產品和服務，按其目的劃分的金額	我們的環境 > 可持續發展金融 > 可持續融資方案
G4-FS8		各業務為創造特定環境效益而設的產品和服務，按其目的劃分的金額	我們的環境 > 可持續發展金融 > 可持續融資方案
積極擁有權			
G4-DMA		管理方針	管治 > 積極管理風險 > 負責任的價值鏈 > 負責任融資
G4-FS10	整體方針 7	投資組合中在環境或社會議題上與匯報機構有互動的公司百分比及數目	我們的環境 > 可持續發展金融 > 可持續/綠色金融策略
G4-FS11		經正面及負面環境或社會審查的資產百分比	本行沒有公開報告接受正面和負面環境或社會審查的資產百分比。所有附屬公司均受母公司的可持續發展政策所涵蓋。
本地社區			
G4-FS13		在人口密度低或貧困地區營運點的類別	社會 > 我們的客戶 > 普及金融
G4-FS14		改善弱勢社群取得金融服務的措施	社會 > 我們的客戶 > 普及金融； 社會 > 我們的社區 > 推動可持續金融及理財教育

內容索引

SASB 準則內容索引

主題	指標代碼	披露說明	章節/備註
活動指標	FN-CB-000.A	(a) 個人以及 (b) 小型企業的 (1) 存款戶口數目及 (2) 總額	存款總額(個人銀行業務)：港幣8,532億元
	FN-CB-000.B	(a) 個人、(b) 小型企業以及 (c) 企業顧客的 (1) 貸款宗數及 (2) 貸款總額	貸款總額(個人銀行業務)：港幣3,557億元
資訊安全	FN-CB-230a.1	(1) 數據外洩事件宗數、(2) 與個人資料相關的數據外洩事件所佔百分比、(3) 因數據外洩事件而受影響的顧客數量	管治 > 積極管理風險 > 管理多元風險 > 資料私隱
	FN-CB-230a.2	數據安全防護與辨識風險的方法	社會 > 我們的客戶 > 了解客戶所需； 管治 > 積極管理風險 > 管理多元風險 > 網絡安全； 管治 > 積極管理風險 > 管理多元風險 > 資料私隱
普及金融與金融教育	FN-CB-240a.1	對促進小型企業及社區發展的 (1) 貸款宗數及 (2) 未償還貸款	由於我們仍在制訂計算內部指標的框架，因此我們不會在2021財年披露此類信息。
	FN-CB-240a.2	對促進小型企業及社區發展的貸款，所產生之逾期貸款的 (1) 宗數及 (2) 總額	
	FN-CB-240a.3	為沒有銀行賬戶或資金不足的顧客提供無費用存款服務的帳戶數目	無
	FN-CB-240a.4	沒有銀行賬戶或資金不足的客戶參與金融教育活動的人數	社會 > 我們的客戶 > 普及金融 > 增進理財知識； 社會 > 我們的社區 > 推動可持續金融及理財教育

內容索引

主題	指標代碼	披露說明	章節/備註
ESG 元素納入信用分析	FN-CB-410a.1	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	2021年年報 ：按類分析 2021年銀行業披露報表 ： 表18：CR2 — 違責貸款和債務證券的改變 表19：CRB1 — 按地區劃分的風險承擔的信用質素 表20：CRB2 — 按行業劃分的風險承擔的信用質素 表26：總客戶貸款之地區分析 表27：總客戶貸款之行業分類 表28：已逾期之客戶貸款
	FN-CB-410a.2	將 ESG 元素納入信用分析的描述	我們的環境、社會及管治(ESG)旅程 > 應對氣候風險；管治 > 積極管理風險 > 負責任的價值鏈 > 負責任融資
	FN-CB-410a.2	投資組合中在環境或社會議題上與匯報機構有互動的公司百分比及數目	管治 > 積極管理風險 > 負責任的價值鏈 > 負責任融資
商業道德	FN-CB-510a.1	因涉及詐騙、內幕交易、反壟斷、反競爭行為、操縱市場、或其他金融行業法律或法規相關的法律訴訟而導致的金錢損失總額	管治 > 積極管理風險 > 管理多元風險 > 競爭； 管治 > 積極管理風險 > 管理多元風險 > 金融犯罪
	FN-CB-510a.2	舉報政策及流程	社會 > 我們的員工 > 員工投入感； 社會 > 我們的員工 > 包容的文化； 管治 > 積極管理風險 > 管理多元風險 > 舉報
系統性風險管理	FN-CB-550a.1	按類別的全球系統重要性銀行(G-SIB)分數	由於恒生不屬於全球系統重要性銀行，我們以本地系統重要性銀行(D-SIB)披露有關信息。 2021年年報 ：管理層討論及分析 — 風險
	FN-CB-550a.2	有關將強制性和自願性壓力測試結果納入資本充足率規劃、長期公司策略和其他業務活動的方法的描述	我們的環境 > 氣候風險管理 > 氣候風險抵禦能力 2021年年報 ：管理層討論及分析 — 風險、企業管治報告

內容索引

氣候相關財務披露工作小組(TCFD)內容索引

範圍	建議揭露事項	章節/備註
治理	a) 描述董事會對氣候相關風險與機會的監督情況	董事會聲明；我們的環境、社會及管治(ESG)旅程 > 我們的ESG管治
	b) 描述管理層在評估和管理氣候相關風險與機會的角色	我們的環境 > 氣候風險管理 > 氣候風險抵禦能力； 我們的環境 > 可持續發展金融； 管治 > 積極管理風險 > 管理多元風險
策略	a) 描述組織所鑑別的短、中、長期氣候相關風險與機會	管治 > 負責任的價值鏈 > 負責任融資
	b) 描述組織在業務、策略和財務規劃上與氣候相關風險與機會的衝擊	我們的環境 > 氣候風險管理 > 氣候風險抵禦能力； 我們的環境 > 可持續發展金融； 我們的環境 > 氣候風險管理 > 氣候策略； 我們的環境 > 環境管理 > 綠化我們的建築
	c) 描述組織在策略上的韌性，並考慮不同氣候相關情境(包括 2°C 或更嚴苛的情境)	我們於 2021 年進行了第一次氣候壓力測試和情景分析。受制於數據限制和不斷發展的科學和方法等過渡期的挑戰，我們目前沒有完全地披露轉型和實體風險的影響。
風險管理	a) 描述組織在氣候相關風險的鑑別和評估流程	關於本報告 > 重要議題評估； 我們的環境 > 氣候風險管理 > 氣候風險抵禦能力； 我們的環境 > 可持續發展金融
	b) 描述組織在氣候相關風險的管理流程	我們的環境 > 氣候風險管理 > 氣候風險抵禦能力； 我們的環境 > 可持續發展金融
	c) 描述氣候相關風險的鑑別、評估和管理流程如何整合在組織的整體風險管理制度	我們的環境、社會及管治(ESG)旅程 > 應對氣候風險； 我們的環境、社會及管治(ESG)旅程 > 可持續發展行動； 我們的環境 > 氣候風險管理 > 氣候風險抵禦能力； 我們的環境 > 可持續發展金融； 管治 > 積極管理風險 > 管理多元風險
指標和目標	a) 揭露組織依循策略和風險管理流程進行評估氣候相關風險與機會所使用的指標	我們的環境 > 環境管理 > 綠化我們的建築； 管治 > 積極管理風險 > 氣候風險管理框架
	b) 揭露範疇 1、範疇 2 和範疇 3(如適用)溫室氣體排放和相關風險	我們的環境、社會及管治(ESG)旅程 > 應對氣候風險； 關鍵指標 — 表現數據摘要 > 環保表現 2021 年年報 ：管理層討論及分析 — 風險
	c) 描述組織在管理氣候相關風險與機會所使用的目標，以及落實該目標的表現	我們的環境 > 環境管理 > 綠化我們的建築； 關鍵指標 — 表現數據摘要 > 環保表現

關鍵指標 — 表現數據摘要

經濟表現

	單位	2021	2020	2019	2018
產生的直接經濟價值		33,230	36,087	43,521	41,220
分配的直接經濟價值		24,592	24,415	30,442	29,399
營運成本		5,256	4,691	4,661	4,994
員工薪酬及福利		6,311	6,102	6,229	5,656
支付出資人的款項	百萬港元	10,453	11,214	16,020	14,756
支付政府的款項 — 香港		2,466	2,287	3,465	3,907
支付政府的款項 — 香港以外		77	92	36	55
慈善捐獻		29	29	31	31
直接經濟價值留存		8,638	11,672	13,079	11,821

備註：經濟表現列表中的數據涵蓋恒生集團，包括恒生及其所有附屬公司。

有關我們的業務持續性政策以及將壓力測試納入資本規劃策略的方法的更多詳情，可參閱《[2021年年報](#)》。

關鍵指標 — 表現數據摘要

環保表現

	單位	2021 ¹⁾	2020 [#]	2019年*	2018年 [^]
溫室氣體排放總量¹		16,410.85	19,571.59	20,926.67	21,610.84
範圍一		70.16	144.52	193.87	192.20
固定燃燒		27.19	57.98	78.30	79.32
流動燃燒		42.97	86.54	115.57	112.88
範圍二		15,973.04	18,904.47	19,865.00	20,514.00
購買電力	二氧化碳當量(公噸)	15,967.65	18,892.81	19,848.00	20,496.00
煤氣		5.39	11.66	17.00	18.00
範圍三		367.64	522.6	867.80	904.64
公幹(陸空交通)		70.57	201.85	551.96	563.43
輸電和配電損耗		283.00	309.99	309.00	337.00
上游運輸和配送(流動分行)		14.07	10.76	6.84	4.21
每名全職僱員平均溫室氣體總排放量		2.10	2.41	2.47	2.56
範圍一	二氧化碳當量(公噸)/全職僱員	0.01	0.02	0.02	0.02
範圍二		2.04	2.33	2.35	2.43
範圍三		0.05	0.06	0.10	0.11
每平方尺溫室氣體總排放量	二氧化碳當量(公噸)/平方呎	0.012	0.014	0.015	0.016
總能源消耗²		29,292.18	30,030.36	31,719.92	32,756.78
間接：電力	兆瓦時	29,154.51	29,734.74	31,289.08	32,334.54
直接：其他燃料來源(燃氣及柴油)		137.67	295.62	430.84	422.24
每名全職僱員平均能源消耗	兆瓦時/全職僱員	3.75	3.71	3.75	3.88
每平方呎能源消耗	兆瓦時/平方呎	0.02	0.02	0.02	0.02
總耗水量³	千立方米	73.21	72.19	76.74	79.14
每名全職僱員平均耗水量	立方米/全職僱員	9.36	8.91	9.06	9.36
紙張總耗用量	公噸	1,085.65	1407.75	1,569.97 ⁴	1,371.92
棄置於堆填區廢物量⁵	公噸	264.42	507.26 ⁶	305.60	302.41
每名全職僱員平均棄置廢物總量	公噸/全職僱員	0.03	0.06	0.04	0.04

關鍵指標 — 表現數據摘要

環保表現

	單位	2021 [†]	2020 [#]	2019年*	2018年 [^]
回收廢物循環再造總量		354.32	569.96	633.75	580.69
紙張		324.44	442.51	598.20	530.07
塑膠		0.72	0.79	1.40	0.59
鋁罐		1.36	0.58	0.66	0.20
玻璃 ⁷	公噸	0.06	0.28	0.29	0.10
傢俱		14.81	5.55	0.79	7.14
資訊科技設備及電子用品 ⁸		1.90	106.82	4.79	17.61
廚餘		6.31	13.43	27.62	24.98
墨盒及碳粉盒		4.82	不適用	不適用	不適用

數據覆蓋：

恒生銀行的香港業務。數據準確至兩個小數位。由於2019冠狀病毒病疫情改變了我們的工作模式，2020及2021年的大部分環保足跡有所減少。

[†] 2020年10月1日至2021年9月30日

[#] 2019年10月至2020年9月30日

* 2018年10月1日至2019年9月30日

[^] 2017年10月1日至2018年9月30日

1 範圍一及二的溫室氣體排放是按照香港政府的《香港建築物(商業、住宅或公共用途)的溫室氣體排放及減除的核算和報告指引(2010年版)》作估算。

範圍二的溫室氣體排放量是按電力和煤氣的消耗量及由公用事業公司所提供的相應排放因子系數計算。截至2021年，中電及港燈的排放系數分別為0.37千克二氧化碳當量/千瓦時及0.7314千克二氧化碳當量/千瓦時。

範圍三的溫室氣體排放是參考溫室氣體盤查議定書的《企業價值鏈(範圍3)會計與報告標準》作估算。

2 總能源消耗量只包括本行辦公大樓營運所導致的能源消耗，而不包括本行公司汽車所消耗的能源。

3 由於水務署的海水供應網絡並未覆蓋恒生113辦公大樓，因而需使用淡水沖廁。

4 辦公室用紙量上升的原因在於該數據的收集方法在2019年第二季度作出改動，新的數據收集方法按使用者的實際使用量統計。

5 由於只處置少量有害廢物，有害廢物的處置量不作統計。

6 我們總部及其他主要辦公大樓的翻新工程產生建築廢物，廢物處置量因此增加。

7 報告中的相關數據乃自2018年起開始蒐集。

8 所有電子廢物均由母公司的授權供應商按照環保回收程序回收，或捐贈予慈善機構(如設備可重複使用)。我們於2021年已向國際十字路會捐贈600台筆記本電腦，並安排八方電腦服務有限公司回收所有電子廢物。我們的目標是將所有電子廢物捐贈予慈善機構，或交由授權供應商回收

9 全職僱員以等同全職員工的數目計算，於2021年9月30日、2020年9月30日、2019年9月30日、2018年9月30日及2017年9月30日，該數目分別為7820名、8,103名、8,468名及8,452名。

10 於2021年9月30日、2020年9月30日、2019年9月30日及2018年9月30日，總樓面面積分別為1,332,183、1,375,455、1,387,344及1,357,948平方呎。

關鍵指標 — 表現數據摘要

社會表現 — 本行的員工統計數字一覽表

員工類別分佈(按性別及國籍劃分)

	2021		2020		2019		2018	
員工總人數	7,629		7,843		8,543		8,611	
按年齡組別劃分								
30歲以下	1,850		1,999		2,536		2,585	
30至39歲	2,769		2,712		2,704		2,650	
40至49歲	1,749		1,824		1,957		2,034	
50至59歲	1,197		1,262		1,271		1,291	
60歲或以上	63		46		75		50	
按國籍劃分的香港所有僱員百分比(佔最大比數的4個國籍)								
中國	97.99%		不適用		不適用		不適用	
英國	0.71%		不適用		不適用		不適用	
加拿大	0.41%		不適用		不適用		不適用	
澳洲	0.22%		不適用		不適用		不適用	
按國籍劃分的香港行政人員百分比(佔最大比數的4個國籍)								
中國	93.37%		不適用		不適用		不適用	
英國	2.41%		不適用		不適用		不適用	
加拿大	1.20%		不適用		不適用		不適用	
澳洲	0.60%		不適用		不適用		不適用	
按性別劃分								
	男	女	男	女	男	女	男	女
按性別劃分	3,242	4,387	3,358	4,485	3,674	4,870	3,653	4,958
按員工類別及性別劃分								
全職長期員工	3,200	4,352	3,319	4,465	3,591	4,783	3,580	4,882
全職合約員工	41	31	38	17	66	31	65	34
兼職員工	1	4	1	3	17	56	8	42
臨時員工 ²	-	-	-	-	-	-	-	-
按職位及性別劃分								
行政人員	1,439	1,441	1,340	1,355	1,267	1,311	1,205	1,216
專職人員	1,278	1,970	1,447	2,069	1,599	2,246	1,702	2,314
文職人員/非文職人員	525	976	572	1,061	809	1,312	747	1,428

關鍵指標 — 表現數據摘要

社會表現 — 本行的員工統計數字一覽表

按年齡組別和服務年資劃分的員工資料

	2021	2020	2019	2018
員工平均年齡				
總計	38	38	38	38
行政人員	40	40	40	40
專職人員	37	37	37	36
文職人員/非文職人員	37	37	36	38
平均服務年資				
總計	10	10	9	10
行政人員	9	9	9	8
專職人員	11	11	10	10
文職人員/非文職人員	10	11	9	11

新聘及內部新聘員工人數

	2021		2020 ⁵		2019		2018	
	男	女	男	女	男	女	男	女
30歲以下	370	418	135	98	525	490	563	616
30至39歲	295	249	117	50	227	180	346	295
40至49歲	77	93	15	28	50	85	67	121
50至59歲	23	13	7	3	19	27	32	31
60歲或以上	5	8	1	1	12	13	3	4
合計	770	781	275	180	833	794	1,011	1,067
總計	1,551		455		1,628		2,078	
新聘員工百分比³	20.3%		5.8%		19.1%		24.1%	
內部新聘員工百分比⁴	20.3%		57.3%		42.1%		26.3%	

2021年員工總流失人數(按年齡組別和性別劃分)

	男		女		未申報	
	人數	流失率	人數	流失率	人數	流失率
30歲以下	280	3.6%	287	3.7%	1	0.0%
30至39歲	299	3.8%	270	3.4%	0	0%
40至49歲	91	1.2%	129	1.6%	0	0%
50至59歲	56	0.7%	68	0.9%	0	0%
60歲或以上	65	0.8%	50	0.6%	0	0%
合計	791	10.1%	804	10.3%	1	0.0%
總計	1,596 (20.4%)					

2021年員工自然流失人數(按職位劃分)⁶

	2021	
	人數	流失率
行政人員	455	5.8%
專職人員	769	9.8%
文職人員/非文職人員	316	4.0%

關鍵指標 — 表現數據摘要

員工自然流失人數(按年齡組別和性別劃分)⁶

	2021				2020				2019				2018			
	男		女		男		女		男		女		男		女	
	人數	流失率 ⁷	人數	流失率 ⁷	人數	流失率 ⁷	人數	流失率 ⁷	人數	流失率 ⁷	人數	流失率 ⁷	人數	流失率 ⁷	人數	流失率 ⁷
30歲以下	276	3.5%	286	3.6%	225	2.9%	191	2.8%	320	3.8%	343	4.1%	363	4.4%	382	4.7%
30至39歲	296	3.8%	267	3.4%	172	2.1%	131	1.6%	256	3.0%	227	2.7%	233	2.8%	207	2.5%
40至49歲	84	1.6%	122	1.6%	36	0.4%	79	1.0%	72	0.8%	113	1.3%	70	0.8%	113	1.4%
50至59歲	46	0.6%	62	0.8%	30	0.4%	41	0.5%	81	0.9%	83	1.0%	49	0.6%	43	0.6%
60歲或以上	53	0.7%	47	0.6%	40	0.5%	46	0.6%	3	0.1%	4	0.1%	35	0.4%	36	0.5%
合計	755	9.6%	784	10.0%	504	6.3%	488	6.4%	733	8.6%	770	9.2%	751	9.1%	780	9.7%
總計	1,540 (19.6%)				992 (12.7%)				1,502 (17.8%)				1,531 (17.9%)			

備註：

1. 所有人數以等同全職員工計算。由於捨入誤差，所顯示數字的總和未必絕對等同表內合計所得，百分比未必準確反映絕對數字。
2. 「臨時員工」類別於2018年取消，員工人數已被納入於其餘三個類別之中。
3. 新聘員工百分比是指年底總員工之中新員工總數的百分比。
4. 內部新聘員工百分比是指本年度的職位空缺總數之中由內部員工填補職位空缺總數的百分比。
5. 受到2019冠狀病毒病及經濟活動疲弱所影響，本行於2021年的員工流失率維持於低水平，因此減少對外招聘。在控制成本及人手增聘上，本行一直審慎處理。
6. 流失率按實際員工人數計算。
7. 員工人數於年內沒有明顯的季節差異。
8. 由於本報告涵蓋的營運地點只有香港，按地區劃分的員工人數及員工流失率並不適用。
9. 員工人數、新聘員工人數和員工總流失人數在對賬上可能略有差異。這主要是由於員工在母公司或附屬公司之間調動，以及個別員工之受聘狀況(如由全職轉為兼職，或反之亦然)有變所致。

關鍵指標 — 表現數據摘要

職業健康與安全

	2021	2020	2019	2018
缺勤率*				
男	1.31%	1.06%	1.56%	1.50%
女	2.07%	1.60%	2.28%	2.15%
整體	1.75%	1.37%	1.98%	1.87%
因工傷損失的日數 [^]	32	625	333	136.5
因工死亡人數	0	0	0	0
因工死亡率	0	0	0	0

培訓及技能發展

	2021*	2020	2019	2018
平均學習及發展日數				
每名香港僱員	4.1	3.8	5.5	5
按性別劃分的平均時數 [#]				
男	35	34	52	46
女	29	28	40	38
按僱員類別劃分的平均時數				
行政人員	18	25	29	29
專職人員	23	33	44	49
文職人員/非文職人員	37	37	64	40

備註：

* 所有人數以等同全職員工計算。

[#] 我們根據員工的角色和需要，為所有員工提供平等的培訓課程。男性員工與女性員工的平均培訓時數不同，主要是由於更多男性員工接受以崗位為基礎的培訓，培訓時數較長，以及男性員工總人數相對較少。

[^] 由於因工傷損失日數按事故發生日期計算，在準備報告時，我們可能無法反映未完成整個病假的工傷員工的全部因工傷損失日數。因此，本報告披露的2018年至2020年因工傷損失日數大於本行2020年環境、社會及管治報告披露的數字。

社會表現 — 我們的社區

社區	2021	2020	2019	2018
分行數目(截至12月31日)*	281	288	297	286
客戶數目(截至12月31日；百萬)*	3.7	> 3	> 3	> 3
社區投資(百萬港元) [^]	31.7	30	33	32

備註：

* 數據覆蓋：恒生集團包括恒生及其所有附屬公司。

[^] 社區投資包括慈善捐款及社區贊助。

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(「恒生」)的環境、社會及管治報告2021(「報告」)的全部內容進行獨立驗證。報告詳述了恒生在2021年由1月1日至12月31日在可持續發展方面的工作和表現。報告的重點集中於對恒生業務具影響及持份者關注的環境、社會和管治事宜。

此核實聲明的目的是對報告所記載之內容提供合理保證。報告是根據香港交易及結算有限公司的《環境、社會及管治報告指引》的要求，全球報告倡議組織(GRI)的《可持續發展報告標準》的「核心」選項及GRI G4《金融服務業揭露》編製。報告並參照可持續發展會計準則委員會有關商業銀行的標準《可持續發展會計準則委員會標準》及氣候相關財務信息披露工作小組的建議作出匯報。

保證程度和核實方法

核實工作是根據國際審計與核證準則委員會發佈的《國際核證聘用準則3000》(修訂版)「歷史財務資料審計或審閱以外的核證聘用」和國際標準化組織(ISO) 14064:3溫室氣體主張之確證與查證附指引之規範執行。核實過程是為獲取恰當的合理保證意見和結論而制定。核實的範圍包括《環境、社會及管治報告指引》，GRI的《可持續發展報告標準》，GRI G4《金融服務業揭露》，《可持續發展會計準則委員會標準》及氣候相關財務信息披露工作小組的建議。

核實內容包括了解評估可持續發展重要範疇的過程、表現數據收集、計算和匯報的系統和程序，檢閱有關文件資料，與負責編制報告內容的代表面談，選取具有代表性的數據和資料進行查核。相關原始數據和支持證據亦於核實過程中經過詳細審閱。

獨立性

恒生負責報告的編制和陳述。香港品質保證局的核實過程是獨立於恒生。就提供此核實服務而言，香港品質保證局與恒生之間並無任何會影響驗證公正性的關係。

結論

核實結果顯示：

- 報告已遵守《環境、社會及管治報告指引》載列的所有強制披露規定及「不遵守就解釋」條文；
- 報告是按照《可持續發展報告標準》的「核心」選項及《金融服務業揭露》的要求編制；
- 報告參照《可持續發展會計準則委員會標準》及氣候相關財務信息披露工作小組的建議披露內容；
- 報告平衡、清晰、具比較性和及時地將恒生的可持續發展表現包括所有重要和相關的可持續發展範疇闡述；和
- 報告內的數據和資料可靠完整。

總括而言，香港品質保證局對報告作出合理保證並確定恒生披露其可持續發展表現在各方面均具透明度。報告中的信息是客觀，具回應性且準確。

香港品質保證局

沈小茵
審核主管
2022年4月

譚玉秀
策略業務總監