

支持持续增长

我们的宗旨与价值观

汇丰的宗旨是致力把握市场增长机遇，推动企业茁壮成长和经济繁荣发展，帮助客户达成梦想，实现抱负。汇丰的价值观明确说明其作为一家金融机构的背景，并使汇丰独具特色。

稳妥可靠

我们稳妥可靠、坚持正道并且实现承诺。

坦诚开放

我们坦诚开放地接纳不同的理念和文化，尊重不同观点。

重视联系

我们与客户、社区、监管机构及员工紧密联系，关心个人及其发展。

汇丰的环境、社会及管治方针

环境



支持我们本身的可持续营运，并协助客户向低碳经济转型

确保建立健全的气候风险管理制度，并维持覆盖敏感行业的可持续发展风险管理政策

社会



制定以客户为中心的政策，并根据客户的反馈采取行动

发展多元共融的员工团队

管治



维持最高管治标准

通过金融犯罪风险管理，保障客户的利益

本资料便览摘录汇丰于2018年4月发布的《环境、社会及管治报告》中的部分环境、社会及管治信息。《环境、社会及管治报告》载于：www.hsbc.com/our-approach/measuring-our-impact



我们深知汇丰对其业务所在社区负有更大责任，亦明白须以可持续方式发展经济。我们已向前进出坚实步伐，包括发布协助全球向低碳经济转型的一系列承诺。鉴于技能在当今经济中日益重要，我们致力帮助人们获得教育和培训。我们将继续与相关群体合作，制定符合科技趋势和社会期望的政策。

可持续发展金融

促进资金流动，推动向低碳可持续发展经济转型。

可持续发展网络和创业

推动新业务的发展及可持续国际贸易发展。

未来技能

为客户、社区和员工提供在全球经济中蓬勃发展所需的技能和知识。



我们的可持续发展金融承诺

- 1 在2025年底前提供1,000亿美元可持续发展融资及投资资金
- 2 在2030年底前实现100%使用以可再生能源生产的电力，中期目标是到2025年底前实现90%
- 3 减少涉及热能煤的业务活动并积极促进其他高碳行业转型
- 4 采纳气候相关金融信息披露工作组（“TCFD”）的建议以提升透明度
- 5 引领并推动有关可持续发展融资及投资的讨论

有关全部承诺的详情，请参阅《环境、社会及管治报告》第29至33页。

气候相关风险管理

- 可持续发展风险管理团队负责审批可持续发展风险较高的业务关系或交易。集团的环球网络设有77名可持续发展风险管理经理，负责就环境及社会风险提供意见。
- 风险管理团队正采取措施将转型风险纳入集团风险管理策略中，包括将转型风险初步评估纳入信贷风险管理流程。
- 我们首次在《2017年报及账目》发布气候相关金融信息披露工作组建议的披露，并计划在2018年报告中进一步披露受影响行业的定量数据。

有关转型风险与可持续发展风险管理的详情，请参阅《环境、社会及管治报告》第29至34页。

可持续营运的目标

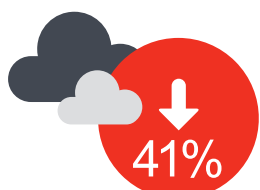
2020年目标*
以2011年为基准

迄今进展
2017

减少废物
75%



减少用纸
66%



我们的二氧化碳排放量
自2011年以来减少41%

案例分析

汇丰的可持续发展目标债券

2017年11月，汇丰控股发行首只10亿美元可持续发展目标债券。这是私营机构首次发行此类标杆债券。根据汇丰的可持续发展目标债券架构（与联合国可持续发展目标一致），发行债券所得款项将用于为符合条件的企业及项目提供融资。

汇丰的可持续发展目标债券聚焦于17个联合国可持续发展目标当中的7个目标，包括良好的健康与福祉、优质教育、清洁饮水和卫生设施、经济适用的清洁能源、产业、创新和基础设施、可持续城市和社区，以及气候行动。

交易势头强劲，超额认购规模轻松达到10亿美元的最大可交易规模。

联合国气候变化执行秘书Patricia Espinosa表示：“创新融资的显著扩张对于促进向低碳可持续发展世界转型至关重要。融资规模正在扩大，但其迫切、速度及规模均须更进一步。因此，祝贺汇丰实现这项创新，并感谢汇丰明确支持可持续发展目标和巴黎气候变化协议——我们期待更多金融机构效仿。”

*2020年目标是基于2017年公布目标而调整



我们显著改善了聆听客户意见的方式，而客户的回馈意见亦帮助我们提升产品和服务。然而，我们在精简流程、改善数码体验，以至为所有客户提供公平公正的服务方面仍任重而道远。在环球银行及资本市场业务，我们将继续实践我们的操守计划，并确保所有员工秉持我们的崇高操守。此外，在环球私人银行业务，我们继续致力完成对过往活动的未竟调查。

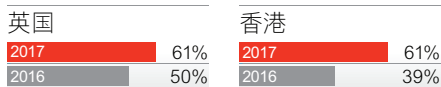
我们的客户

	客户数目 (大约数目)	经调整 除税前利润 (十亿美元)	经调整风险 加权资产 (十亿美元)		客户数目 (大约数目)	经调整 除税前利润 (十亿美元)	经调整风险 加权资产 (十亿美元)
零售银行及财富管理	3,700万	6.5	121	环球银行及资本市场	4,100	5.8	299
工商金融	170万	6.8	301	环球私人银行	45,000	0.3	16

我们如何聆听客户的声音

我们专注于零售银行及财富管理业务，此项业务覆盖我们较大的市场，拥有最多的客户。我们会在《环境、社会及管治报告》中，评估及汇报全部环球业务的客户数据。

客户推荐度[†] 零售银行及财富管理

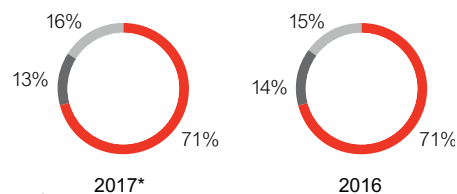


[†]评分8分或以上（满分10分）的客户所占比例。2017年香港的调查方式从电话调查改为网上调查，这可能影响与上年数字的比较。

投诉处理

解决投诉所需时间（不包括有关英国还款保险保障的投诉）

零售银行及财富管理



*2017年的数字并未包括英国First Direct电话理财的投诉量，此乃由于在发布之际未能提供该数字。但相关数据预计对调查结果的影响不大。

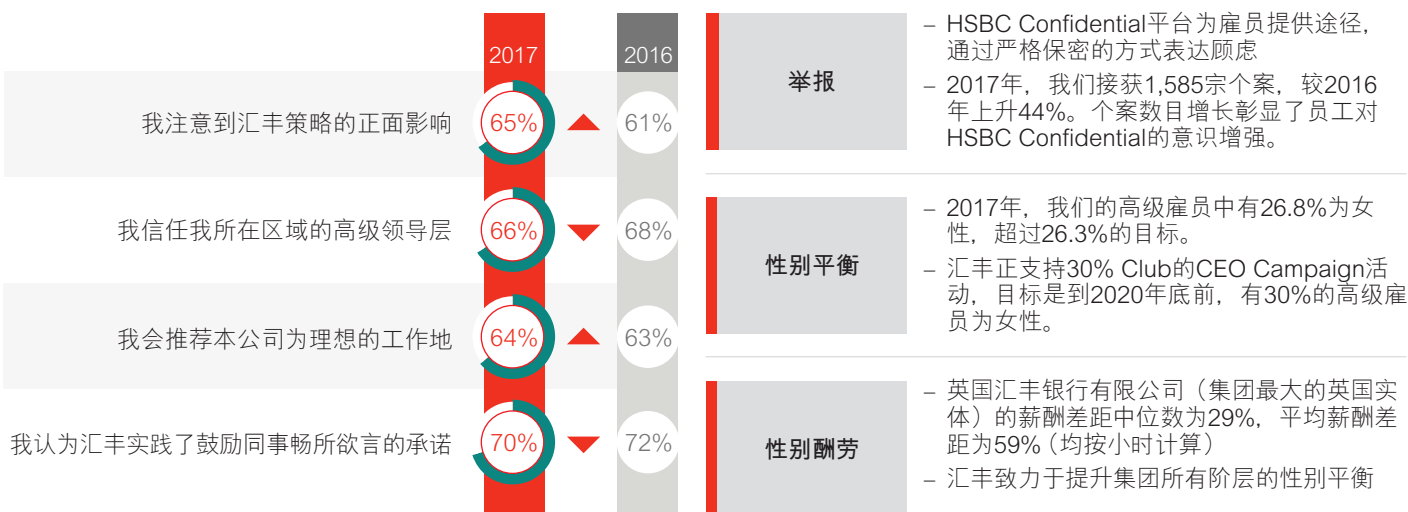
要点
■ 同一天或下一个工作天
■ 2至5天
■ 超过5天

有关客户的详情，请参阅《环境、社会及管治报告》第8至20页。

我们的员工

员工是我们从竞争对手中突围而出，取得成功的关键。我们致力创建一个鼓励积极行为的文化气氛，并为员工提供抒发忧虑的途径。2018年，我们将保持平衡的性别比例作为优先要务，致力增加担任高级职位的女性人数。我们亦将继续回应员工调查的结果采取行动，支持汇丰成为一家促进员工蓬勃发展的高绩效公司。

员工Snapshot调查结果（节录）



有关员工的详情，请参阅《环境、社会及管治报告》第21至28页。



我们致力在管治方面秉持高标准，并遵守英国及香港的企业管治要求。过去五年，我们提升了金融犯罪风险管理能力，并致力改进管理方法，应用先进的分析工具及人工智能监察可疑活动。我们继续在公司的管治流程中落实可持续发展承诺。

董事会管治

- 汇丰控股有限公司的董事会锐意促进集团长远的业务发展，为股东提供可持续的价值，以及提倡公开和积极讨论的文化。
- 董事会大部分成员为独立非执行董事，他们的职责是批评和审视管理层的表现及协助制定策略建议。
- 提名委员会负责根据两项目标实施董事会的多元化政策：(i)至少30%的董事候选人为女性；以及(ii)仅使用已签署《猎头公司自愿行为守则》的外聘人事顾问公司。

金融犯罪风险管理

拥有正确的专业知识	2017年，我们的行动计划取得了长足进展。我们已： <ul style="list-style-type: none"> - 完成新建及升级系统和程序的设立。 - 根据金融犯罪风险管理架构所订的核心能力完成国别评估。 - 确定金融犯罪风险管理部门的目标营运模式。 - 加强金融犯罪风险管理管治架构。 - 我们将继续提升系统，并确保提升措施全面融入日常风险管理常规。
技术投资	
环球标准计划	
客户关系	
提出正确的问题	

税务

我们致力实践各业务所在地的法律条文与精神。我们的目标是与所有税务部门建立开放、透明的关系，以就任何未决或争议事项达成合意并及时解决。

故此，我们相信集团于业务所在地区缴纳应课的公平税项。我们已采纳2009年实施的《银行税务实务守则》，并依照规范的税务风险管理架构管理该等风险。

重要提示及前瞻性陈述

有关管治的详情，请参阅《环境、社会及管治报告》第37至40页。

重要提示

本简报所载信息、陈述及意见和随后的讨论不构成任何适用法律所指的公开要约，或要约出售任何证券或其他金融工具或招揽购买该等证券或其他金融工具的要约或关于该等证券或其他金融工具的任何意见或建议。

本简报所载信息和随后的讨论（无意提供全面或作出任何形式的财务或其他建议）乃由集团提供，未经任何人士独立验证。集团或其任何成员公司或它们的任何附属机构或前述各方的任何高级人员、雇员、代理或顾问（各称“指明人士”）概不就本简报和随后的任何讨论（包括其准确性、完整性或充足性）或所提供的任何其他书面或口头信息或当中的任何错误或遗漏承担任何责任、法律责任或义务（不论是侵权行为、合约或其他方面），并明确表示不会就此负责。

指明人士概不就本简报所载的任何信息、就此提供的任何其他书面或口头信息或该信息产生的任何数据的准确性或完整性作出任何明示或暗示的声明或保证，而任何人亦不得对此加以倚赖。指明人士概不承诺（亦无义务）向信息接收者提供查阅任何其他信息的途径，更新、修订或补充本简报或任何其他信息，或修正本简报任何不准确或遗漏之处。

前瞻性陈述

本简报和随后的讨论可能包含预计、估计、预测、目标、意见、前景、业绩、回报，以及与集团财政状况、经营业绩、资本状况及业务相关的前瞻性陈述（统称「前瞻性陈述」）。任何此类前瞻性陈述并非未来业绩的可靠指标，原因是它们可能涉及大量假设及主观判断，而这些假设和判断未必获证实为正确。前瞻性陈述所载的任何事项能否达成、会否真正发生或会否实现或是否完整或正确，均并无保证。前瞻性陈述是关于未来的陈述，存在固有的不确定性，并且通常基于所陈述或暗示的假设。这些假设可能证实为不正确，并且涉及已知或未知风险、不明朗因素、突发事件及其他重要因素，当中许多因素非集团所能管控。由于各种风险、不确定性和其他因素（包括但不限于与整体市况或监管变动相关者），实际的成果、业绩、表现或其他未来事件或条件可能与任何前瞻性陈述所陈述、暗示和/或反映者截然不同。任何此类前瞻性陈述均以集团于作出有关陈述当日的信念、预期和意见为依据。倘情况或管理层的信念、预期或意见有所改变，集团不会承担更新、修订或补充该等陈述的义务或责任，并特此明确表示对前述事项概不负责。基于上述原因，接收者不应倚赖任何前瞻性陈述，并应留意依赖前瞻性陈述的后果。集团或其代表概不就本文所载

的任何预计、估计、预测、目标、前景或回报的成果或合理性作出任何明示或暗示的声明或保证。有关可导致实际结果出现重大偏差的重要因素，详情请参阅于2018年2月20日送呈美国证券交易委员会存盘的20-F表格所载汇丰截至2017年12月31日止财政年度的《年报及账目》。

本简报包含非公认会计准则财务资料。我们采用的主要非公认会计准则财务衡量指标为“经调整业绩”。其计算方法是，就令按期比较数据扭曲的货币换算差额及重大项目之按期计算影响，对列账基准业绩作出调整。重大项目是管理层和投资者为更深入了解业务的基本趋势，一般会于评估业绩表现时识别及另行考虑的项目。有关非公认会计准则财务衡量指标和公认会计准则下最可直接比较衡量指标的对账，请参阅汇丰《2017年报及账目》和《非公认会计准则财务衡量指标对账》文件；上述文件均已上传至 www.hsbc.com。

本简报信息的编制日期为2018年4月3日。

如有垂询请发送电子邮件至：sustainable.finance@hsbc.com