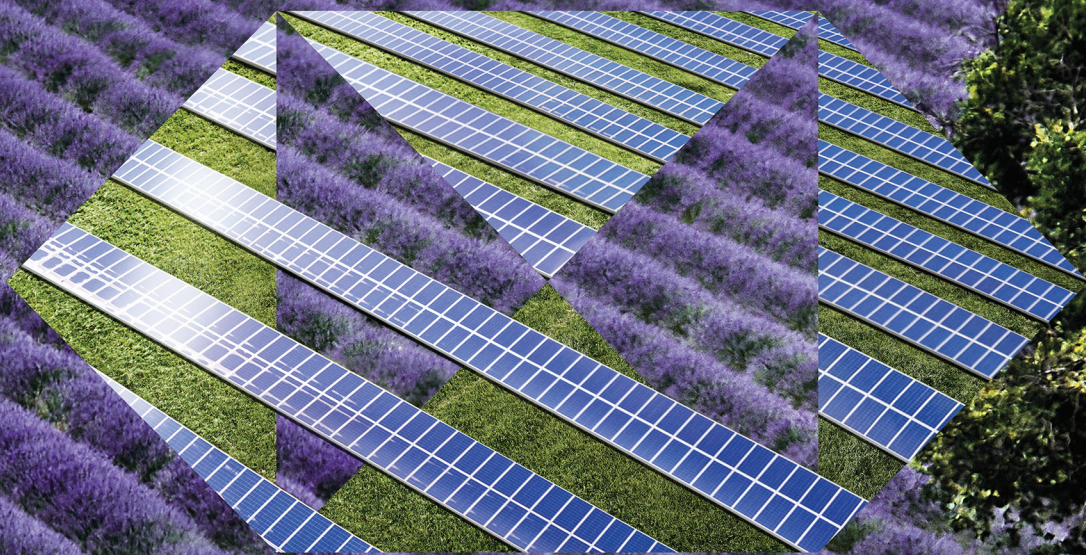


汇丰控股有限公司

2019年环境、社会及管治报告

资料便览



HSBC
汇丰

紧密联系客户 助握无限商机

汇丰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。

汇丰价值观

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。

我们的环境、社会及管治方针

环境



- 通过自身的可持续营运及对客户转型的支持, 协助全球向低碳经济过渡。
- 积极进行气候相关风险管理。

示例:

- 我们的目标是在2025年前提供1,000亿
- 美元可持续融资、融通和投资, 而2017年以来已累计提供285亿美元。
- 我们是金融稳定理事会气候相关财务资料披露工作小组的签署方。

社会



- 通过以客为本的方式实现增长。
- 建立业内最健康的人力资源制度, 让所有人都能发挥潜能。
- 关注员工队伍的多元共融。

示例:

- 我们发布了各全球业务的客户资讯, 包括对操守的重点关注。
- 员工意见调查为我们提供了解员工想法的宝贵信息。2018年的结果显示, 74%的员工表示在看到自己认为错误的行为时能够直言不讳。
- 目前我们的高级领导层中有28%为女性。

管治



- 在所有地区的管治上秉持高标准。
- 致力通过金融犯罪风险管理和网络安全尽职审查来保护客户和社区。

示例:

- 2018年内, 我们专注完成环球标准计划的最后一步。该计划旨在确保将金融犯罪合规管理贯彻到日常管理和管治当中。
- 我们致力实践各业务所在地的法律条文与精神。



我们的行动会对我们业务所在社区及更广泛的环境产生影响。我们希望确保我们有助促进经济可持续发展，并且选择将资源（包括时间、人力及资金）用于协助全球向低碳经济转型。

我们在达致可持续发展金融目标方面取得进展，并已阐述我们如何与客户合作，协助向低碳经济转型。我们亦与客户就转型风险进行沟通，并将气候风险纳入我们的风险管理常规中。我们明白，向相关群体披露与气候议题相关的机遇及风险非常重要，包括本节所载气候相关财务资料披露工作小组下的第二次披露。

可持续发展金融

可持续发展金融目标

距离目标的进展

目标

在2025年底前提供或促成

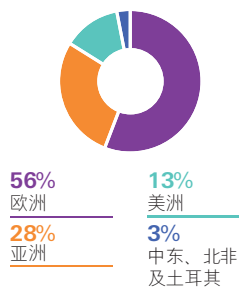
1,000亿美元

可持续发展融资及投资

进展

自2017年起累计完成

285亿美元



目标

在2030年前大致

100%

使用可再生能源生产的电力

进展

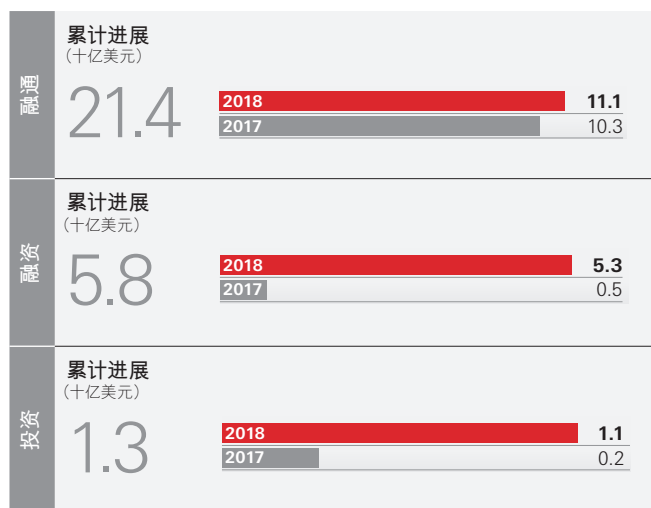
29%

的耗电量由已签署的可再生能源发电购买协议覆盖 (2017年: 27%)



截至2018年的累计进展

2017年初至今，我们承诺在2025年底前提供及促成1,000亿美元可持续发展融资及投资资金的目标，已落实了285亿美元。相关数据录（包括贡献融资事项的详尽定义）可于集团网站查阅，网址为：www.hsbc.com/our-approach/measuring-our-impact



气候管理方针

向低碳经济转型需时多年，目前依赖化石燃料的行业需要时间才能适应。2018年，我们与部分客户共同研制了一份转型风险调查问卷，以提高我们对其气候转型策略的理解。这有助于我们确定哪些客户需要快速适应气候相关风险，并发现潜在商机。

气候相关财务资料披露工作小组

管治

缓减气候变化是我们高级管理层的优先要务，并在集团的策略优先事项中纳入可持续发展金融指标。

策略

支持向低碳经济转型是汇丰策略的关键一环，汇丰已推出新产品来推动这一转型，同时承诺至2025年前提供1,000亿美元的可可持续发展融资。到目前为止，我们已就此目标提供285亿美元。

风险管理

我们正逐步将气候相关风险（包括实体及转型风险）纳入内部和客户风险的管理及监察范围。气候风险现已成为集团“首要及新浮现风险报告”的一个主题，确保管理层通过集团管理委员会辖下的风险管理会议每月对此进行监督（请参阅《2018年报及账目》第30页）。

我们已根据各行业所占的全球二氧化碳排放量，识别六个转型风险较高的行业。下表列示我们于六个转型风险较高行业的风险承担。

下一步

汇丰将继续逐步调整和扩充与气候相关财务资料披露工作小组有关的披露资料。

行业	2018年占客户及同业批发贷款总额的百分比 ³⁷
石油及天然气	≤ 3.9%
建造及建筑	≤ 3.8%
化工	≤ 3.9%
汽车	≤ 3.4%
电力及公共事业	≤ 3.0%
金属及采矿	≤ 2.8%
总计	≤ 20.8%

我们的目标是维持金融犯罪风险管理标准的同时，凭借增强数码银行服务提升表现，秉持以客为本的方式实现增长。

我们在66个国家和地区共有235,000名全职及兼职工。我们正在努力创造良好的环境，帮助每名员工发挥潜能。

我们的操守方针

我们认识到，汇丰有责任通过公平待客及保障金融市场稳健的行为方式，维护良好操守。因此，我们推行行为操守架构，该架构阐述了必须在集团内实现的结果，也是汇丰风险管理架构的关键组成部分。这意味着我们的决策应当考虑对客户和市场的影响。此外，有否按要

实践集团价值观和操守行为，继续是集团管理员工表现的考量因素。我们的操守由各业务、部门以及汇丰营运、服务及科技部的高级风险管理委员会和执行委员会进行监督。董事会通过集团风险管理委员会监督操守事宜。

零售银行及财富管理业务

我们协助全球3,800万名客户管理财务、购置物业，以及为未来储蓄和投资。

工商金融业务

我们在53个国家和地区为约150万名企业客户提供服务，当中涵盖专注本地市场的小型公司，以至业务遍及全球的大型企业。

环球银行及资本市场业务

我们在超过50个国家和地区服务约4,100名客户，为全球主要政府、企业及机构客户提供支持。

环球私人银行业务

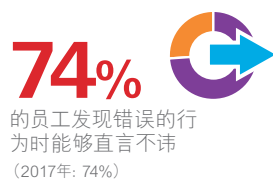
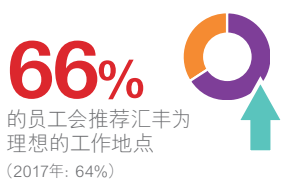
我们为拥有高净值及丰厚资产的人士及家族（包括需要国际银行服务的客户）提供服务。

我们的客户

焦点问题	行动
令银行服务简便便捷（零售银行及财富管理业务）	我们进一步推展简化登录程序的工作。苹果公司TouchID现已在18个市场推出，而汇丰语音认证也推广至5个市场。去年，八成客户交易通过移动或网上渠道进行。逾三成贷款、银行卡及存款销售经由数码渠道完成。在英国，我们培训前线员工熟悉数码银行服务。无论在分行或通过电话，他们均可指导客户通过数码途径办理各种银行业务。去年，有85%的新客户在协助下通过数码银行服务开立账户。
提升开户的便利性和速度（工商金融业务）	在英国，我们为小型企业设计了新的开户体验，提高了客户满意度和自助数码工具的使用频率。在法国，我们通过简化手续，加快了开户过程。在新加坡，我们指派单一联系人作为新客户协助，并度身制作短片向客户介绍服务团队，帮助他们开始使用网上理财。
环球平台更换捷（环球私人银行业务）	我们正在推动信息技术平台的数量合理化，以包含一系列策略解决方案的核心系统更换既有系统。这将有助客户在全球各地获取我们的旗舰产品及提案，在各主要交易记账中心为客户提供一致的体验。此核心平台已于四个营运地点（包括瑞士和英国）启用，计划于2019年底在亚洲推出。
新工具（环球银行及资本市场业务）	我们采用了新工具，以更好地记录投诉并追踪解决的情况。2018年11月，我们建立了全新的环球团队，专责处理客户体验事宜。该团队的职责广泛，专注仔细分析客户意见及迅速处理投诉。

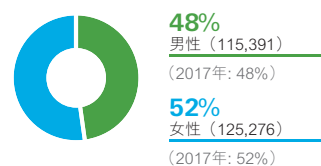
我们的员工

Snapshot调查结果

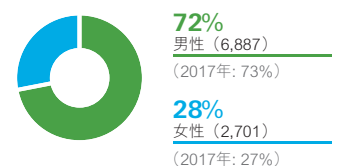


性别比例

全体员工



高级领导层



2,068 宗

已举报的个案数量
(2017年: 1,585宗)

34%

证明属实并了结的个案占所有个案的比例
(2017年: 30%)

我们的责任是在营运中秉持高标准企业管治。我们致力与监管机构合作，管理金融体系的安全，遵循金融业规章制度的条文与精神。我们努力恢复人们对银行业的信任，在此过程中，我们矢志秉持“勇于正直行事”的精神，并从过去的经验中吸取教训，防止再次发生类似事件。

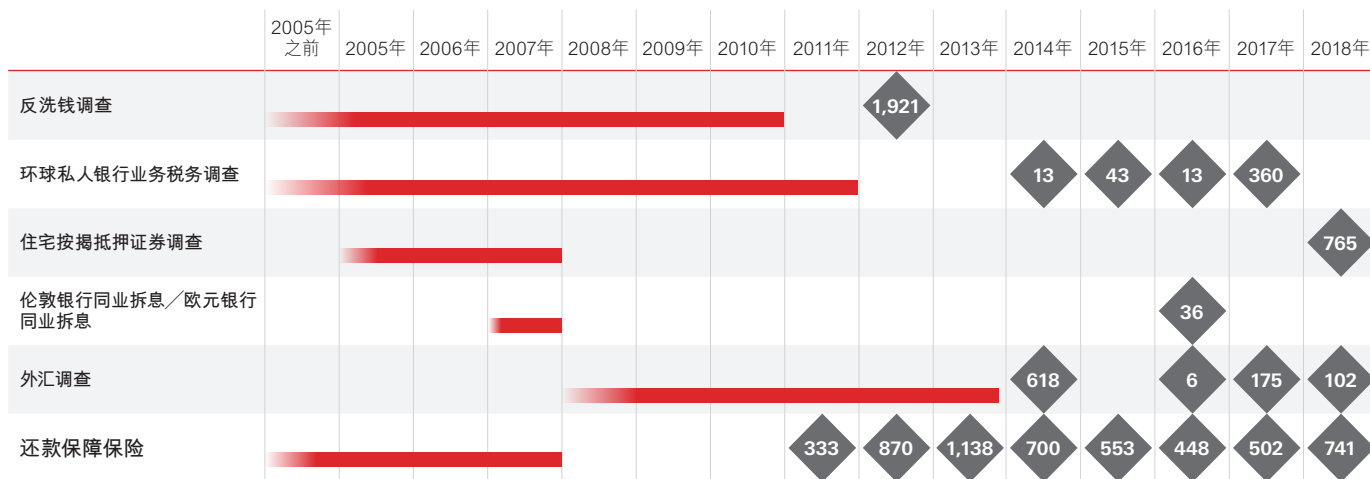
我们通过缴纳税款、保持税务政策透明来履行对社会的责任。我们还力求确保在工作场所和供应链中尊重全球人权标准，并不断提高自身合规管理能力。我们认识到，促进金融服务普及需要持续努力，我们正采取一系列举措拓展获取金融服务的渠道。

重建信任

银行业过去的不当行为仍然备受关注，重建公众对行业的信任仍是一大挑战。但汇丰必须成功应对这一挑战，因为我们不仅要对客户和整个社会负责，还要对员工负责，使他们能够为在汇丰工作感到自

豪。我们力求凡事做到“勇于正直行事”，这一指导原则意味着决策要基于为客户做正确的事情，决不违反道德标准或诚信。

重大刑事及监管罚款和罚则以及还款保障保险补救措施¹



说明
 行为期间
 \$m 罚款/罚则/其他费用
 (百万美元)

1. 上图仅包括因涉及刑事、监管、竞争或其他执法机构的大型调查而产生的罚款及罚则，以及与还款保障保险补救措施相关的费用。此图反映处以罚款或罚则或支付补救措施费用的年份，可能有别于根据IFRS确认损失或准备的时间。不包括私人诉讼或仲裁程序所产生的和解或其他费用。

确保稳健的企业管治

董事会的角色

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。董事会以集团主席为首，为集团制订策略及承受风险水平。董事会亦根据管理层的建议审批各项致力达致策略目标的资本及营运计划。

可持续发展管治

董事会负责监督集团的可持续发展和环境、社会及管治举措，而集团管理委员会则负责落实完成这些举措，相关表现会反映在执行董事的长期奖励评分记录，以及集团常务总监的部分评分记录。2017年执行董事的长期奖励评分记录鼓励在截至2020年12月31日的三年内实现累计300亿至340亿美元的投融资，用于开发清洁能源、低碳技术及项目以推动实现《巴黎协定》及联合国可持续发展目标。2018年执行董事的长期奖励评分记录包括一项环境、社会及管治排名衡量指标，以激励于Sustainalytics评级中取得“领先同侪”评级。

保护金融系统

我们继续巩固打击金融犯罪的进展，同时在数个新领域发起行动。

我们于2013年启动环球标准计划，提升金融犯罪监控措施，目前计划已接近完成。2018年期间，我们集中精力完成该计划的部分收尾工作，旨在确保将金融犯罪风险管理充分贯彻到汇丰的日常活动中，并建立健全的管治和汇报机制以便评估表现。

6月份，我们提出了新的优先策略，当中包括推行业内领先的金融犯罪风险管理标准。利用创新科技和先进分析技术，制订以情报主导的金融犯罪风险管理方针，是实现这一远大目标的关键。我们在这方面取得了良好进展，在2019年及往后将继续完善有关方针。

网络

我们正在加大对业务及技术监控的投入，以助防范、侦查并应对网络威胁。网络风险及监控成效经由非执行董事层面的机构进行了11次检讨。

税务

我们建立了正式的税务风险管理架构，以确保集团不会采纳以税收为导向的交易或产品。

我们工作的规模

我们每月筛查2.07亿个账户内超过6.58亿笔交易，查找洗钱和金融犯罪的蛛丝马迹。此外，我们每月筛查约1.3亿名客户和3,730万笔交易，确定是否潜藏制裁风险。2018年，我们向执法和监管机构提交了超过85,000份可疑活动报告，汇报我们发现的潜在金融犯罪案件。

主要联络人员



邝伟伦 Richard O'Connor

环球投资者关系主管

richard.j.oconnor@hsbc.com
+44 (0) 20 7991 6590



Rebecca Self

可持续发展融资财务总监

Rebecca.self@hsbc.com
+44 (0) 7584 404 005



Gemma Rastelli

可持续发展融资高级经理

Gemma.rastelli@hsbc.com
+44 (0) 20 7991 6501

如有其他反馈或疑问，请联络可持续发展融资团队，
电邮地址为：sustainable.finance@hsbc.com。

重要提示

本简报所载资料、陈述及意见和随附讨论（“本简报”）仅供参考之用，并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，亦不构成有关该等证券或其他金融工具的任何意见或建议。

本简报无意提供全面资料或作出任何形式的法律、税务、投资、会计、财务或其他建议，乃由汇丰控股有限公司（连同已综合入账附属公司，统称“集团”）提供，未经任何人士独立验证。对于任何证券投资的法律、税务、投资、会计、财务或其他相关事宜，应自行咨询顾问。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（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资料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、合约或其他方面），并明确表示不会就此承担任何法律责任。

指明人士概不就本简报所载的任何资料、就此提供的任何其他书面或口头资料或该资料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）向资讯接收者提供查阅任何其他资料的途径，更新、修订或补充本简报或任何其他资料，或修正本简报任何不准确或遗漏之处。往绩未必预示未来业绩。往绩与实际业绩可能存在重大不利差异。

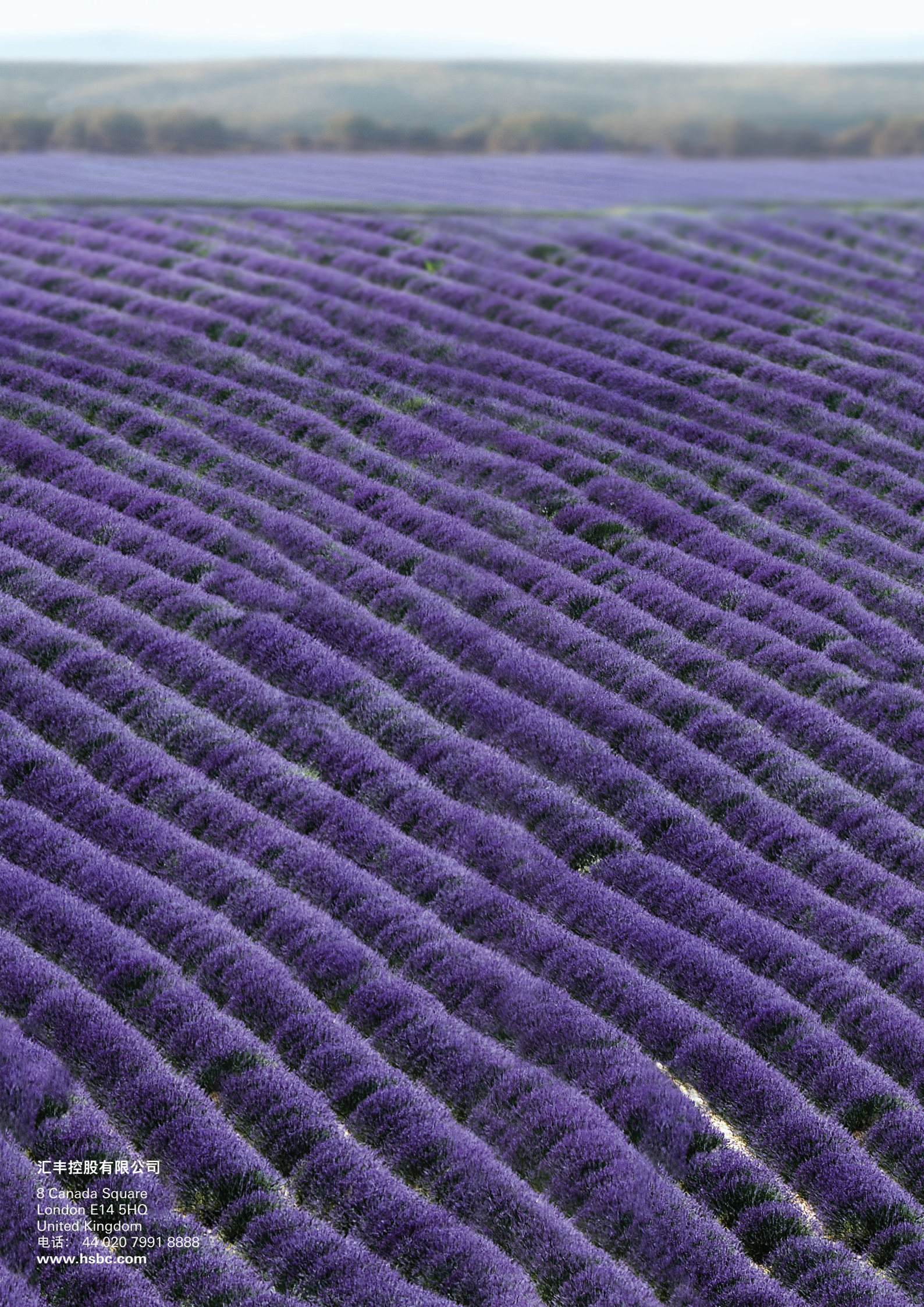
有关前瞻性陈述之提示声明

本简报可能包含与集团财政状况、经营业绩、资本状况、策略及业务相关的预计、估计、预测、目标、意见、前景、业绩、回报及前瞻性陈述，可以通过所用的“可能”、“将”、“应”、“预料”、“预期”、“预

计”、“估计”、“寻求”、“拟”、“计划”或“相信”等前瞻性词汇或其否定词或其他变形或类似词汇加以辨别（统称“前瞻性陈述”），包括其中所述的优先策略和任何财务及投资目标。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列明或暗含的假设及主观判断，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。这些假设及判断可能证实为不正确，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与本简报存在重大差异的重要因素，详情请参阅于2019年2月20日送呈美国证券交易委员会存档的20-F表格所载汇丰截至2018年12月31日止财政年度的《2018年报及账目》。

本简报资料于2019年4月12日编制。



汇丰控股有限公司

8 Canada Square
London E14 5HQ
United Kingdom
电话: 44 020 7991 8888
www.hsbc.com