## 支持可持續增長

#### 我們的宗旨與價值觀

滙豐的宗旨是致力把握市場增長機遇,推動企業茁壯成長和經濟繁榮發展,幫助客戶達成夢 想,實現抱負。滙豐的價值觀明確說明其作為一家金融機構的背景,並使滙豐獨具特色。

## 穩妥可靠

我們穩妥可靠、堅持正 道並且實現承諾。

### 坦誠開放

我們坦誠開放地接納不 同的理念和文化,尊重 不同觀點。

## 重視聯繫

我們與客戶、社區、 監管機構及員工緊密 聯繫,關心個人及其 發展。

#### 滙豐的環境、社會及管治方針



支持我們本身的可持續營運,並協 助客戶向低碳經濟轉型

確保建立健全的氣候風險管理制 度,並維持覆蓋敏感行業的可持續 發展風險管理政策



制訂以客戶為中心的政策,並根據 客戶的反饋採取行動

發展多元共融的員工團隊



維持最高管治標準

透過金融犯罪風險管理,保障客戶 的利益

本資料便覽摘錄滙豐於2018年4月發布的《環境、社會及管治報告》中的部分環境、社會及管治資料。《環境、社會及管治報告》 載於:www.hsbc.com/our-approach/measuring-our-impact



#### 環境



我們深知滙豐對其業務所在社區負有更大責任,亦明白須以可持續方式發展經濟。我們已向前 邁出堅實步伐,包括發布協助全球向低碳經濟轉型的一系列承諾。鑑於技能在當今經濟中日益 重要,我們致力幫助人們獲得教育和培訓。我們將繼續與相關群體合作,制訂符合科技趨勢和 社會期望的政策。

#### 可持續發展金融

促進資金流動,推動向低碳可持續發 展經濟轉型。

#### 可持續發展網絡和創業

推動新業務的發展及可持續國際貿易 發展。

#### 未來技能

為客戶、社區和員工提供在全球經濟中 蓬勃發展所需的技能和知識。

### 可持續 發展目標















#### 我們的可持續發展金融承諾

- 在2025年底前提供1,000億美元可持續發展融資及投資資金
- 2 在2030年底前實現100%使用以可再生能源生產的電力,中期目標是到2025年底前實現90%
- 3 減少涉及**熱能煤**的業務活動並**積極促進其他高碳行業轉型**
- 4 採納**氣候相關金融信息披露工作組(「TCFD」)**的建議以 提升诱明度
- 5 引領並推動**有關可持續發展融資及投資的討論**

有關全部承諾的詳情,請參閱《環境、社會及管治報告》第29至33頁。

#### 氣候相關風險管理

- 可持續發展風險管理團隊負責審批可持續發展風險較高的業務關係或交易。集團的環球網絡設有77名可持續發展風險管理經理,負責就環境及社會風險提供意見。
- 国險管理團隊正採取措施將轉型風險納入集團風險管理策略中,包括將轉型風險初步評估納入信貸風險管理流程。
- 我們首次在《2017年報及賬目》發布氣候相關金融信息披露工作組建議的披露,並計劃在2018年報告中進一步披露受影響行業的定量數據。

有關轉型風險與可持續發展風險管理的詳情,請參閱《環境、社會及管治報告》第29至34頁。

#### 可持續營運的目標

#### 2020年目標\*

以2011年為基準

**迄今進展** 2017

減少廢物 **75%** 



減少用紙66%





我們的二氧化碳排放量 自2011年以來減少41%

#### 案例分析

#### 滙豐的可持續發展目標債券

2017年11月,滙豐控股發行首隻10億美元可持續發展 目標債券。這是私營機構首次發行此類標桿債券。根據 滙豐的可持續發展目標債券架構(與聯合國可持續發展 目標一致),發行債券所得款項將用於為符合條件的企 業及項目提供融資。

滙豐的可持續發展目標債券聚焦於17個聯合國可持續發展目標當中的7個目標,包括良好的健康與福祉、優質教育、清潔飲水和衞生設施、經濟適用的清潔能源、產業、創新和基礎設施、可持續城市和社區,以及氣候行動。

交易勢頭強勁,超額認購規模輕鬆達到10億美元的最大可交易規模。

聯合國氣候變化執行秘書Patricia Espinosa表示:「創新融資的顯著擴張對於促進向低碳可持續發展世界轉型至關重要。融資規模正在擴大,但其迫切、速度及規模均須更進一步。因此,祝賀滙豐實現這項創新,並感謝滙豐明確支持可持續發展目標和巴黎氣候變化協議——我們期待更多金融機構效仿。」

## 社會

我們顯著改善了聆聽客戶意見的方式,而客戶的回饋意見亦幫助我們提升產品和服務。然而, 我們在精簡流程、改善數碼體驗,以至為所有客戶提供公平公正的服務方面仍任重而道遠。在 環球銀行及資本市場業務,我們將繼續實踐我們的操守計劃,並確保所有員工秉持我們的崇高 操守。此外,在環球私人銀行業務,我們繼續致力完成對過往活動的未竟調查。

我们	悃	奶	灾	6
北 1	IJ	ᄓ	台	厂

經調整 經調整風險 客戶數目 除稅前利潤 加權資產 (大約數目) (十億美元) (十億美元)

經調整 經調整風險 客戶數目 除税前利潤 加權資產 (大約數目) (十億美元) (十億美元)

零售銀行及財富管理	3,700萬	6.5	121
工商金融	170萬	6.8	301

環球銀行及資本市場	4,100	5.8	299
環球私人銀行	45,000	0.3	16

#### 我們如何聆聽客戶的聲音

我們專注於零售銀行及財富管理業務,此項業務覆蓋我們較大的市場,擁有最多的客戶。我們會在《環境、社會及管治報告》中,評估及匯報全部環球業務的客戶數據。

#### 客戶推薦度†

#### 零售銀行及財富管理

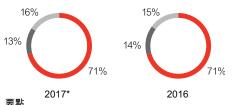
英國		香港	
2017	61%	2017	61%
2016	50%	2016	39%

#### 投訴處理

解決投訴所需時間(不包括有關英國還款保險保 障的投訴)

#### 零售銀行及財富管理

■ 同一天或下一個工作天



■ 超過5天

"評分8分或以上(滿 分10分)的客戶所佔 比例。2017年香港的 調查方式從電話調查 改為網上調查,這可 能影響與上年數字的 比較。

\*2017年的數字並未包 括英國First Direct電 話理財的投訴量,此 乃由於在發布之際未 能提供該數字。但相 關數據預計對調查結 果的影響不大。

#### 回應客戶的意見

#### 令銀行服務更加便捷

在確保安全的同時,為客戶登入賬戶提供更便捷的方法。

#### 提高收費的透明度

- 加強與零售銀行及財富管理業務客戶的直接溝通,幫助 他們了解其財政狀況,避免產生費用。
- 提升工商金融客戶的收費透明度,令這方面的投訴減少了37%。

#### 解決流程複雜的問題

- 我們召集環球銀行及資本市場業務的專責團隊改進流程,為客戶提供更優質、簡便和快捷的服務。
- 簡化環球私人銀行客戶開立戶口的文書工作,將流程電子化。

有關客戶的詳情,請參閱《環境、社會及管治報告》第8至20頁。

#### 我們的員工

■ 2至5天

員工是我們從競爭對手中突圍而出,取得成功的關鍵。我們致力創建一個鼓勵積極行為的文化氣氛,並為員工提供抒發 憂慮的途徑。2018年,我們將保持平衡的性別比例作為優先要務,致力增加擔任高級職位的女性人數。我們亦將繼續因 應員工調查的結果採取行動,支持滙豐成為一家促進員工蓬勃發展的高績效公司。

#### 員工Snapshot調查結果(節錄)



舉報

- HSBC Confidential平台為僱員提供途徑,透 過嚴格保密的方式表達顧慮
- 2017年,我們接獲1,585宗個案,較2016年上升44%。個案數目增長彰顯了員工對 HSBC Confidential的意識增強。

性別平衡

- 2017年,我們的高級僱員中有26.8%為女性,超過26.3%的目標。
- 滙豐正支持30% Club的CEO Campaign活動,目標是到2020年底前,有30%的高級僱員為女性。

性別酬勞

- 英國滙豐銀行有限公司(集團最大的英國實體)的薪酬差距中位數為29%,平均薪酬差 距為59%(均按小時計算)
- 滙豐致力於提升集團所有階層的性別平衡

有關員工的詳情,請參閱《環境、社會及管治報告》第21至28頁。

# 管治

我們致力在管治方面秉持高標準,並遵守英國及香港的企業管治要求。過去五年,我們提升了金融犯罪風險管理能力,並致力改進管理方法,應用先進的分析工具及人工智能查察可疑活動。我們繼續在公司的管治流程中落實可持續發展承諾。

#### 董事會管治

- 豊控股有限公司的董事會鋭意促進集團長遠的業務發展,為股東提供可持續的價值,以及提倡公開和積極討論的文化。
- 董事會大部分成員為獨立非執行董事,他們的職責是批評和審視管理層的表現及協助制訂策略建議。
- 提名委員會負責根據兩項目標實施董事會的多元化政策:(i)至少30%的董事候選人為女性;以及(ii)僅使用已簽署《獵頭公司自願行為守則》的外聘人事顧問公司。

#### 金融犯罪風險管理

#### 擁有正確的專業知識

技術投資

環球標準計劃

客戶關係

提出正確的問題

2017年,我們的行動計劃取得了長足進展。我們已:

- 完成新建及升級系統和程序的設立。
- 根據金融犯罪風險管理架構所訂的核心能力完成國別評估。
- 確定金融犯罪風險管理部門的目標營運模式。
- 加強金融犯罪風險管理管治架構。
- 我們將繼續提升系統,並確保提升措施全面融入日常風險管理常規。

#### 税務

我們致力實踐各業務所在地的法律條文與精神。我們的目標是與所有稅務部門建立開放、透明的關係,以就任何未 決或爭議事項達成合意並及時解決。 故此,我們相信集團於業務所在地區繳納應課的公平税項。我們已採納2009年實施的《銀行税務實務守則》,並依照規範的税務風險管理架構管理該等風險。

#### 重要提示及前瞻性陳述

重要提示

本簡報所載資料、陳述及意見和隨後的討論不構成任何適用法律所指的公開要約,或要約出售任何證券或其他金融工具或招攬購買該等證券或其他 金融工具的要約或關於該等證券或其他金融工具的任何意見或建議。

本簡報所載資料和隨後的討論(無意提供全面或作出任何形式的財務或其他建議)乃由集團提供,未經任何人士獨立驗證。集團或其任何成員公司或它們的任何聯屬機構或前述各方的任何高級人員、僱員、代理或顧問(各稱「指明人士」)概不就本簡報和隨後的任何討論(包括其準確性、完整性或充足性)或所提供的任何其他書面或口頭資料或當中的任何錯誤或遺漏承擔任何責任、法律責任或義務(不論是侵權行為、合約或其他方面),並明確表示不會就此負責。

指明人士概不就本簡報所載的任何資料、就此提供的任何其他書面或口頭 資料或該資料產生的任何數據的準確性或完整性作出任何明示或暗示的聲 明或保證,而任何人亦不得對此加以倚賴。指明人士概不承諾(亦無義 務)向資訊接收者提供查閱任何其他資料的途徑,更新、修訂或補充本簡 報或任何其他資料,或修正本簡報任何不準確或遺漏之處。

#### 前瞻性陳述

本簡報和隨後的討論可能包含預計、估計、預測、目標、意見、前景、業績、回報,以及與集團財政狀況、經營業績、資本狀況及業務相關的前瞻性陳述(統稱「前瞻性陳述」)。任何此類前瞻性陳述並非未來業績的可靠指標,原因是它們可能涉及大量假設及主觀判斷,而這些假設和對素必獲證實為正確。前瞻性陳述所載的任何事項能否達成、會否真正發生或會否實現或是否完整或正確,均並無保證。前瞻性陳述是關於未來的陳述,存在固有的不確定性,並且通常基於所陳述或暗示的假設。這些假設可能證實為不正確,並且涉及已知或未知風險、不明朗因素、突發事件及其他重要因素,當中許多因素非集團所能管控。由於各種風險、家醫事件及其他重要因素,當中許多因素非集團所能管控。由於各種風險、實際的成果、業績、表現或其他未來事件或條件可能與任何前瞻性陳述的時、暗示和/或反映者截然不同。任何此類前瞻性陳述均以集團於作出有關陳述當日的信念、預期和意見為依據。倘情況或管理層的信念、預期或意見有

有關管治的詳情,請參閱《環境、社會及管治報告》第37至40頁。

所改變,集團不會承擔更新、修訂或補充該等陳述的義務或責任,並特此明確表示對前述事項概不負責。基於上述原因,接收者不應倚賴任何前瞻性陳述,並應留意依賴前瞻性陳述的後果。集團或其代表概不就本文所載的任何預計、估計、預測、目標、前景或回報的成果或合理性作出任何明示或暗示的聲明或保證。有關可導致實際結果出現重大偏差的重要因素,詳情請參閱於2018年2月20日送呈美國證券交易委員會存檔的20-F表格所載滙豐截至2017年12月31日止財政年度的《年報及賬目》。

本簡報包含非公認會計原則財務資料。我們採用的主要非公認會計原則財務衡量指標為「經調整業績」。其計算方法是,就令按期比較資料扭曲的貨幣換算差額及重大項目之按期計算影響,對列賬基準業績作出調整。重大項目是管理層和投資者為更深入了解業務的基本趨勢,一般會於評估業績表現時識別及另行考慮的項目。有關非公認會計原則財務衡量指標和公認會計原則下最可直接比較衡量指標的對賬,請參閱滙豐《2017年報及賬目》和《非公認會計原則財務衡量指標對賬》文件;上述文件均已上載至www.hsbc.com。

本簡報資料的編製日期為2018年4月3日。

如有垂詢請電郵至: sustainable.finance@hsbc.com

In case of queries, please email: sustainable.finance@hsbc.com