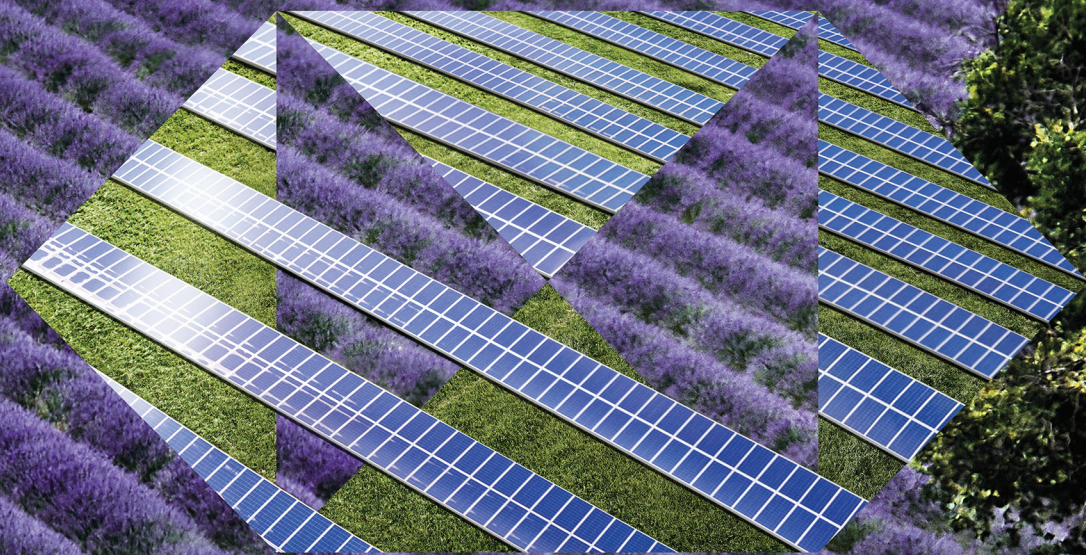


滙豐控股有限公司

2019年環境、社會及管治報告

資料便覽



HSBC
滙豐

緊密聯繫客戶 助握無限商機

滙豐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。

滙豐價值觀

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。

我們的環境、社會及管治方針

環境



- 透過自身的可持續營運及對客戶轉型的支持，協助全球向低碳經濟過渡。
- 積極進行氣候相關風險管理。

示例：

- 我們的目標是在2025年前提供1,000億。
- 美元可持續融資、融通和投資，而2017年以來已累計提供285億美元。
- 我們是金融穩定理事會氣候相關財務資料披露工作小組的簽署方。

社會



- 透過以客為本的方式實現增長。
- 建立業內最健康的人力資源制度，讓所有人都能發揮潛能。
- 關注員工隊伍的多元共融。

示例：

- 我們發布了各環球業務的客戶資訊，包括對操守的重點關注。
- 員工意見調查為我們提供了解員工想法的寶貴信息。2018年的結果顯示，74%的員工表示在看到自己認為錯誤的行為時能夠直言不諱。
- 目前我們的高級領導層中有28%為女性。

管治



- 在所有地區的管治上秉持高標準。
- 致力透過金融犯罪風險管理和網絡保安盡職審查來保護客戶和社區。

示例：

- 2018年內，我們專注完成環球標準計劃的最後一步。該計劃旨在確保將金融犯罪合規管理貫徹到日常管理和管治當中。
- 我們致力實踐各業務所在地的法律條文與精神。

我們的行動會對我們業務所在社區及更廣泛的環境產生影響。我們希望確保我們有助促進經濟可持續發展，並且選擇將資源（包括時間、人力及資金）用於協助全球向低碳經濟轉型。

我們在達致可持續發展金融目標方面取得進展，並已闡述我們如何與客戶合作，協助向低碳經濟轉型。我們亦與客戶就轉型風險進行溝通，並將氣候風險納入我們的風險管理常規中。我們明白，向相關群體披露與氣候議題相關的機遇及風險非常重要，包括本節所載氣候相關財務資料披露工作小組下的第二次披露。

持續發展金融

可持續發展金融目標

距離目標的進展

目標

在2025年底前提供或促成

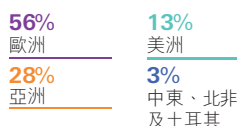
1,000億美元

可持續發展融資及投資

進展

自2017年起累計完成

285億美元



目標

在2030年前達致

100%

使用可再生能源生產的電力

進展

29%

的耗電量已由簽署的可再生能源發電購買協議覆蓋 (2017年: 27%)



截至2018年的累計進展

2017年初至今，我們承諾在2025年底前提供及促成1,000億美元可持續發展融資及投資資金的目標，已落實了285億美元。相關數據錄（包括貢獻融資事項的詳盡定義）可於集團網站查閱，網址為：www.hsbc.com/our-approach/measuring-our-impact

類別	累計進展 (十億美元)	2018	2017
融資	21.4	11.1	10.3
融資	5.8	5.3	0.5
投資	1.3	1.1	0.2

氣候管理方針

向低碳經濟轉型需時多年，目前依賴化石燃料的行業需要時間才能適應。2018年，我們與部分客戶共同研製了一份轉型風險調查問卷，以提高我們對其氣候轉型策略的理解。這有助於我們確定哪些客戶需要快速適應氣候相關風險，並發現潛在商機。

氣候相關財務資料披露工作小組

管治

緩減氣候變化是我們高級管理層的優先要務，並在集團的策略優先事項中納入可持續發展金融指標。

策略

支持向低碳經濟轉型是滙豐策略的關鍵一環，滙豐已推出新產品來推動這一轉型，同時承諾至2025年前提供1,000億美元的可持續發展融資。到目前為止，我們已就此目標提供285億美元。

風險管理

我們正逐步將氣候相關風險（包括實體及轉型風險）納入內部和客戶風險的管理及監察範圍。氣候風險現已成為集團「首要及新浮現風險報告」的一個主題，確保管理層透過集團管理委員會轄下的風險管理會議每月對此進行監督（請參閱《2018年報及賬目》第30頁）。

我們已根據各行業所佔的全球二氧化碳排放量，識別六個轉型風險較高的行業。下表列示我們於六個轉型風險較高行業的風險承擔。

下一步

滙豐將繼續逐步調整和擴充與氣候相關財務資料披露工作小組有關的披露資料。

	2018年佔客戶及同業批發貸款總額的百分比 ³⁷
石油及天然氣	≤ 3.9%
建造及建築	≤ 3.8%
化工	≤ 3.9%
汽車	≤ 3.4%
電力及公共事業	≤ 3.0%
金屬及採礦	≤ 2.8%
總計	≤ 20.8%

社會



我們的目標是維持金融犯罪風險管理標準的同時，憑藉增強數碼銀行服務提升表現，秉持以客為本的方式實現增長。

我們在66個國家和地區共有235,000名全職及兼職員工。我們正在努力創造良好的環境，幫助每名員工發揮潛能。

我們的操守方

我們認識到，滙豐有責任透過公平待客及保障金融市場穩健的行為方式，維護良好操守。因此，我們推行行為操守架構，該架構闡述了必須在集團內實現的結果，也是滙豐風險管理架構的關鍵組成部分。這意味著我們的決策應當考慮對客戶和市場的影響。此外，有否

按要求實踐集團價值觀和操守行為，繼續是集團管理員工表現的考量因素。我們的操守由各業務、部門以及滙豐營運、服務及科技部的高級風險管理委員會和執行委員會進行監督。董事會通過集團風險管理委員會監督操守事宜。

零售銀行及財富管理業務

我們協助全球3,800萬名客戶管理財務、購置物業，以及為未來儲蓄和投資。

工商金融業務

我們在53個國家和地區為約150萬名企業客戶提供服務，當中涵蓋專注本地市場的小型公司，以至業務遍及全球的大型企業。

環球銀行及資本市場業務

我們在超過50個國家和地區服務約4,100名客戶，為全球主要政府、企業及機構客戶提供支持。

環球私人銀行業務

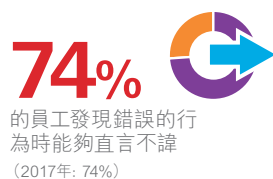
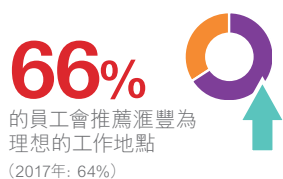
我們為擁有高淨值及雄厚資產的人士及家族（包括需要國際銀行服務的客戶）提供服務。

我們的客戶

焦點問題	行動
令銀行服務簡易便捷（零售銀行及財富管理業務）	我們進一步推展簡化登入程序的工作。蘋果公司Touch ID現已在18個市場推出，而滙豐語音認證也推廣至5個市場。去年，八成客戶交易透過流動或網上渠道進行。逾三成貸款、銀行卡及存款銷售經由數碼渠道完成。 在英國，我們培訓前線員工熟悉數碼銀行服務。無論在分行或通過電話，他們均可指導客戶通過數碼途徑辦理各種銀行業務。去年，有85%的新客戶在協助下通過數碼銀行服務開立戶口。
提升開戶的便利性和速度（工商金融業務）	在英國，我們為小型企業設計了新的開戶體驗，提高了客戶滿意度和自助數碼工具的使用頻率。在法國，我們透過簡化手續，加快了開戶過程。在新加坡，我們指派單一聯繫人為新客戶提供協助，並度身製作短片向客戶介紹服務團隊，幫助他們開始使用網上理財。
環球平台更換（環球私人銀行業務）	我們正在推動資訊科技平台的數量合理化，以包含一系列策略解決方案的核心系統更換既有系統。這將有助客戶在全球各地獲取我們的旗艦產品及提案，在各主要交易記賬中心為客戶提供一致的體驗。此核心平台已於四個營運地點（包括瑞士和英國）啟用，計劃於2019年底在亞洲推出。
新工具（環球銀行及資本市場業務）	我們採用了新工具，以更好地記錄投訴並追蹤解決的情況。2018年11月，我們建立了全新的環球團隊，專責處理客戶體驗事宜。該團隊的職責廣泛，專注仔細分析客戶意見及迅速處理投訴。

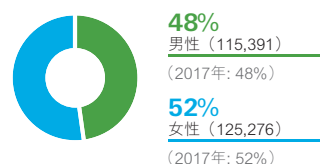
我們的員工

Snapshot調查結果

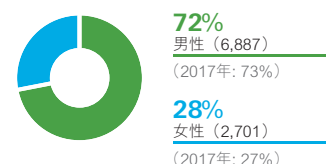


性別比例

全體員工



高級領導層



2,068 宗

已舉報的個案數量
(2017年: 1,585宗)

34%

證明屬實並了結的個案佔所有個案的比例
(2017年: 30%)

我們的責任是在營運中秉持高標準企業管治。我們致力與監管機構合作，管理金融體系的安全，遵循金融業規章制度的條文與精神。我們努力恢復人們對銀行業的信任，在此過程中，我們矢志秉持「勇於正直行事」的精神，並從過去的經驗中吸取教訓，防止再次發生類似事件。

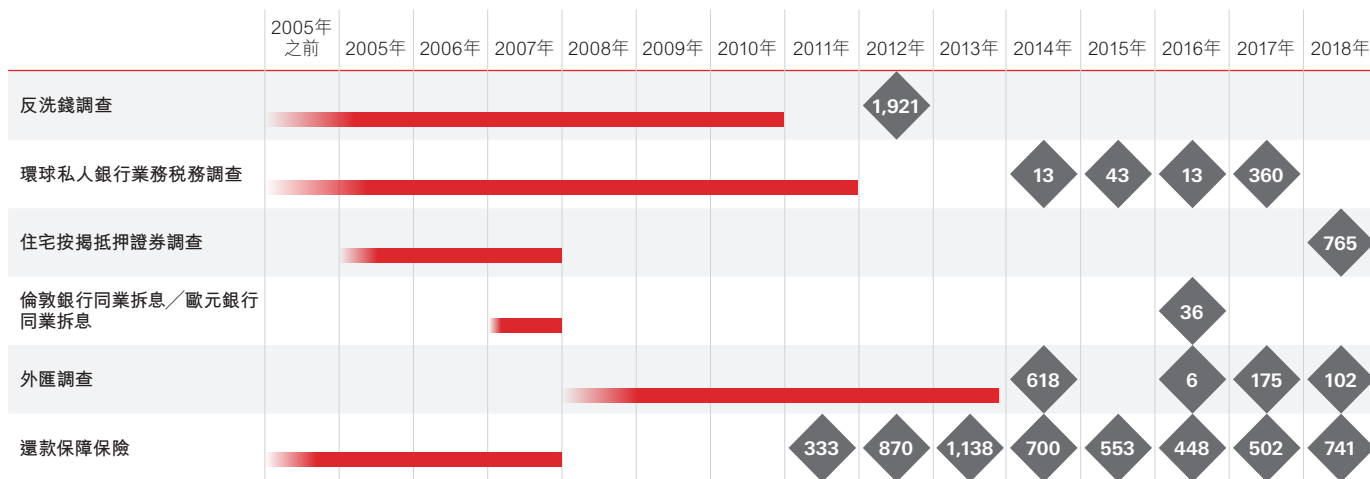
我們透過繳納稅款、保持稅務政策透明來履行對社會的責任。我們還力求確保在工作場所和供應鏈中尊重全球人權標準，並不斷努力提高自身合規管理能力。我們認識到，促進金融服務普及需要持續努力，我們正採取一系列舉措拓展獲取金融服務的渠道。

重建信任

銀行業過去的不當行為仍然備受關注，重建公眾對行業的信任仍是一大挑戰。但滙豐必須成功應對這一挑戰，因為我們不僅要對客戶和整個社會負責，還要對員工負責，使他們能夠為在滙豐工作感到自

豪。我們力求凡事做到「勇於正直行事」，這一指導原則意味著決策要基於為客戶做正確的事情，決不違反道德標準或誠信。

重大刑事及監管罰款和罰則以及還款保障保險補救措施¹



說明
 行為期間
 罰款／罰則／其他費用
 (百萬美元)

1. 上圖僅包括因涉及刑事、監管、競爭或其他執法機構的大型調查而產生的罰款及罰則，以及與還款保障保險補救措施相關的費用。此圖反映處以罰款或罰則或支付補救措施費用的年份，可能有別於根據IFRS確認損失或準備的時間。不包括私人訴訟或仲裁程序所產生的和解或其他費用。

確保穩健的企業管治

董事會的角色

滙豐控股有限公司的董事會銳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。董事會以集團主席為首，為集團制訂策略及承受風險水平。董事會亦根據管理層的建議審批各項致力達致策略目標的資本及營運計劃。

可持續發展管治

董事會負責監督集團的可持續發展和環境、社會及管治舉措，而集團管理委員會則負責落實完成這些舉措，相關表現會反映在執行董事的長期獎勵評分紀錄，以及集團常務總監的部分評分紀錄。2017年執行董事的長期獎勵評分紀錄鼓勵在截至2020年12月31日的三年內實現累計300億至340億美元的投融資，用於開發清潔能源、低碳技術及項目以推動實現《巴黎協定》及聯合國可持續發展目標。2018年執行董事的長期獎勵評分紀錄包括一項環境、社會及管治排名衡量指標，以激勵於Sustainalytics評級中取得「領先同儕」評級。

保護金融系統

我們繼續鞏固打擊金融犯罪的進展，同時在數個新領域發起行動。

我們於2013年啟動環球標準計劃，提升金融犯罪監控措施，目前計劃已接近完成。2018年期間，我們集中精力完成該計劃的部分收尾工作，旨在確保將金融犯罪風險管理充分貫徹到滙豐的日常活動中，並建立健全的管治和匯報機制以便評估表現。

6月份，我們提出了新的優先策略，當中包括推行業內領先的金融犯罪風險管理標準。利用創新科技和先進分析技術，制訂以情報主導的金融犯罪風險管理方針，是實現這一遠大目標的關鍵。我們在這方面取得了良好進展，在2019年及往後將繼續完善有關方針。

網絡

我們正在加大對業務及技術監控的投入，以助防範、偵查並應對網絡威脅。網絡風險及監控成效經由非執行董事層面的機構進行了11次檢討。

稅務

我們建立了正式的稅務風險管理結構，以確保集團不會採納以稅收為導向的交易或產品。

我們工作的規模

我們每月篩查2.07億個戶口內超過6.58億筆交易，查找洗錢和金融犯罪的蛛絲馬跡。此外，我們每月篩查約1.3億名客戶和3,730萬筆交易，確定是否潛藏制裁風險。2018年，我們向執法和監管機構提交了超過85,000份可疑活動報告，匯報我們發現的潛在金融犯罪案件。

主要聯絡人員



鄺偉倫 Richard O'Connor

環球投資者關係主管

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



Gemma Rastelli

可持續發展融資高級經理

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



Rebecca Self

可持續發展融資財務總監

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

如有其他反饋或疑問，請聯絡可持續發展融資團隊，
電郵地址為：sustainable.finance@hsbc.com。

重要提示

本簡報所載資料、陳述及意見和隨附討論（「本簡報」）僅供參考之用，並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，亦不構成有關該等證券或其他金融工具的任何意見或建議。

本簡報無意提供全面資料或作出任何形式的法律、稅務、投資、會計、財務或其他建議，乃由滙豐控股有限公司（連同已綜合入賬附屬公司，統稱「集團」）提供，未經任何人士獨立驗證。對於任何證券投資的法律、稅務、投資、會計、財務或其他相關事宜，應自行諮詢顧問。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（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、合約或其他方面），並明確表示不會就此承擔任何法律責任。

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。往績未必預示未來業績。往績與實際業績可能存在重大不利差異。

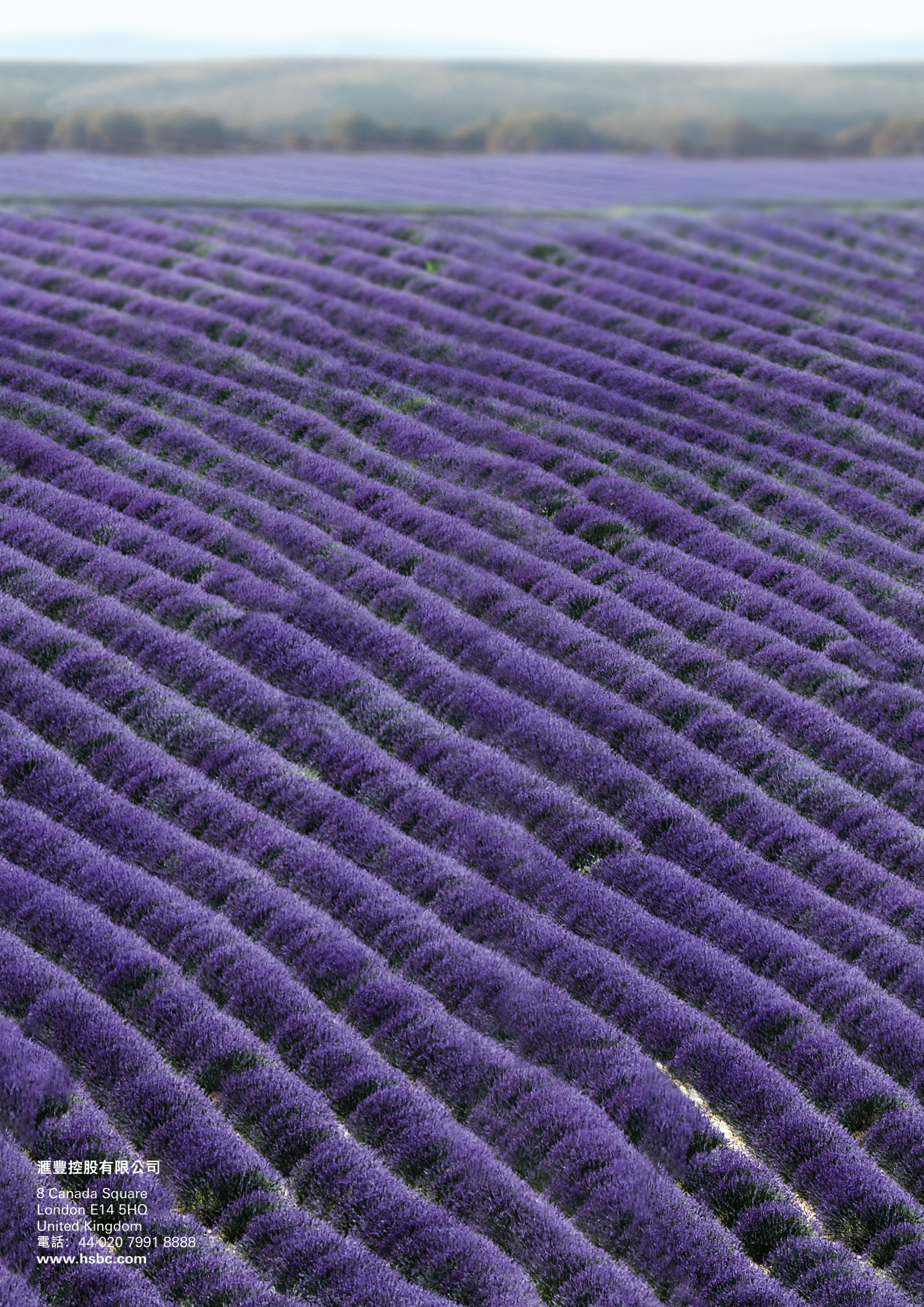
有關前瞻性陳述之提示聲明

本簡報可能包含與集團財政狀況、經營業績、資本狀況、策略及業務相關的預計、估計、預測、目標、意見、前景、業績、回報及前瞻性陳

述，可以透過所用的「可能」、「將」、「應」、「預料」、「預期」、「預計」、「估計」、「尋求」、「擬」、「計劃」或「相信」等前瞻性詞彙或其否定詞或其他變形或類似詞彙加以辨別（統稱「前瞻性陳述」），包括其中所述的優先策略和任何財務及投資目標。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列明或暗含的假設及主觀判斷，而這些假設和判斷未必獲證實為正確。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。這些假設及判斷可能證實為不正確，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、不確定性和其他因素（包括但不限於與整體市況或監管變動相關者），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所陳述、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、預期或意見有所改變，集團不承擔更新、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與本簡報存在重大差異的重要因素，詳情請參閱於2019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2018年12月31日止財政年度的《2018年報及賬目》。

本簡報資料於2019年4月12日編製。



滙豐控股有限公司

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