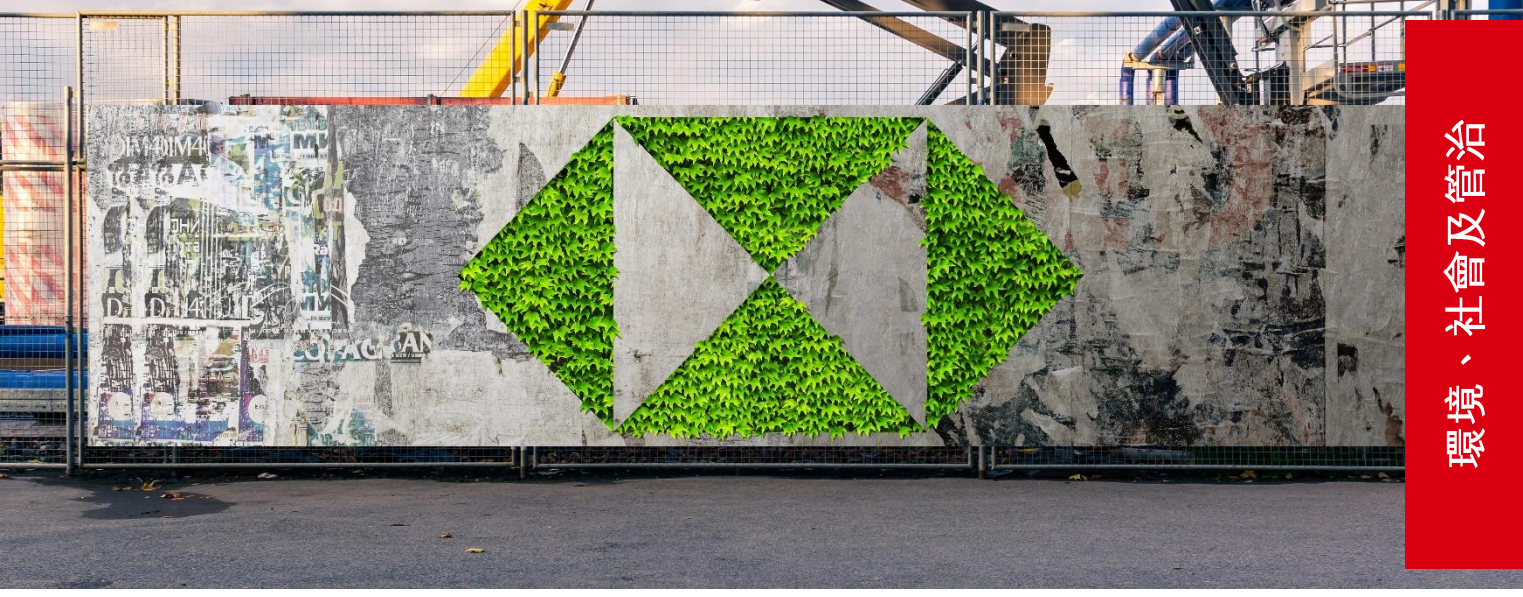

環境、社會及管治

滙豐控股有限公司

2020財政年度環境、社會及管治便覽

2020年12月31日

開拓全球機遇

我們訂立了新宗旨、價值觀及抱負，藉以支持我們執行策略

我們的宗旨：開拓全球機遇

我們的抱負：成為客戶的**首選國際金融夥伴**

我們的策略：

- **集中**於集團優勢
- 大規模**數碼化**
- 為增長**添動力**
- 向淨零碳排放經濟**轉型**

我們的價值觀：

- 我們重視**分歧**
- 我們一**起成功**
- 我們**承擔責任**
- 我們**使命必達**

環境、社會及管治摘要

提供的可持續發展融資及投資[1]

2017至2020年累計

930億美元

（目標：2025年前累計1,000億美元）

每位等同全職僱員的二氧化碳排放量[2]

於2020年

1.76噸

（目標：2020年底前每位等同全職僱員2.0噸）

女性在高級領導層[3]的比例

於2020年12月31日

30.3%

（目標：2020年底前佔30%）

員工支持度

71%

員工推薦滙豐為理想的工作地方[4]

（2019年：66%）

操守培訓

93.2%

員工於2020年完成操守培訓[5]

（目標：2020年底前達98%）

慈善捐款

於2020年

1.13億美元

（2019年：1億美元）

關於環境、社會及管治報告全文，請參閱滙豐控股有限公司《2020年報及賬目》第43至75頁

註釋請參閱第7頁

環境

氣候抱負

我們推動新解決方案應對氣候危機，支持未來低碳轉型，力求自行並幫助各方達致淨零碳排放。我們**為業務及基礎設施轉型**至低碳經濟**提供融資**，促成具適應力和富有活力的未來。

我們將需要進一步加快步伐，力求於2050年底前實踐全球達致《巴黎協定》的淨零碳排放目標所需的變革。因此，於2020年10月，我們制訂**包含三個部分的計劃**，在穩健管治和風險管理的基礎上加快**淨零碳排放轉型**的融資。

淨零碳排放抱負

- 於2050年底或更早之前調整融資排放量至淨零碳排放目標
- 於2030年底或更早之前實現經營及供應鏈淨零碳排放

支持客戶

- 致力於未來10年提供**7,500億美元至1萬億美元**的融資及投資，支持客戶轉型至可持續發展的未來

發掘氣候解決方案及創新

- 計劃幫助將可持續發展基建轉型為全球資產類別，並創建可吸引投資的項目

37.4%

於2020年耗用的電力屬可再生能源，當中主要來自能源採購協議

100%

電力於2030年底前來自可再生能源

第三位

Dealogic的2020年環球綠色、社會及可持續發展債券排名[6]

≤19.6%

2020年轉型風險行業的批發貸款風險承擔

於2020年12月31日轉型風險行業的批發貸款風險承擔

	汽車	建造及建築	化工	金融及採礦	石油及天然氣	電力及公用事業	總計
批發貸款風險承擔佔客戶及同業批發貸款總額的百分比[7、8*]	≤3.1%	≤4.0%	≤3.4%	≤2.5%	≤3.4%	≤3.2%	≤19.6%

* 客戶及同業批發貸款總額達**6,730億美元**（2019年：6,800億美元）

下一步

我們已在氣候相關金融信息披露工作組披露資料增加有關氣候方面的披露，但我們明白，由於計量方法不斷推陳出新，我們仍需要加強有關方面的工作。滙豐將於2021年股東周年大會上**提呈有關氣候變化的特別決議案**，動議：**訂立、披露和落實一項**附有短期和中期目標的**策略**，以讓滙豐配合《巴黎協定》的目標提供融資[9]；公布並落實政策，於2030年底前**逐步退出**歐盟／經合組織國家的**燃煤發電**及動力煤礦**融資**[9]，以及於2040年底前退出其他市場的相關業務；從《2021年報及賬目》開始，每年**匯報推行策略和政策的進度**

社會

我們讓全球更多人受惠於互聯互通及環球經濟。我們為同事開拓機會，**致力建立一個共融的機構**，以員工的福祉為先、投資於學習及事業發展，並**為同事籌謀，使同事能適應未來的工作。**

客戶

我們創造價值的方式是提供客戶需要的產品和服務。我們致力保護客戶數據和資料，以及公平待客，藉此**保持客戶的信任**。當事情出錯時，**我們的目標是及時採取行動**。在業務營運中秉持崇高操守，是我們確保客戶服務能力並取得長遠成功的基礎。

客戶滿意度

財富管理及個人銀行業務方面

八個市場中的七個市場

持續位列前三位及 / 或客戶滿意度有所提升

工商金融業務方面

八個市場中的五個市場

持續位列前三位及 / 或客戶滿意度有所提升

環球銀行及資本市場業務整體淨推薦值為

48分

超逾競爭對手的39分

當事情出錯時

2.6宗

2020年來自大型財富管理及個人銀行業務的每月每千名客戶投訴

（2019年：3.7宗）

10.52萬宗

2020年工商金融業務解決的客戶投訴

（2019年：9.25萬宗）

1,432宗

2020年環球銀行及資本市場業務接獲的客戶投訴

（2019年：1,668宗）

支持客戶

55億美元

於2020年12月31日透過政府擔保計劃及滙豐特定新冠疫情紓困計劃提供個人貸款的結欠

>237,000名

於2020年12月31日接受政府擔保計劃及滙豐特定新冠疫情紓困計劃貸款的批發客戶

員工

共融

性別多元化

- 於2020年，女性在高級領導層的比例**達30.3%**，而我們已設定新目標，力求於2025年底前，**女性在高級領導層佔35%**

種族計劃

- 我們正致力提升高級管理層的多元化元素，**讓黑人僱員在高級領導層任職的人數**，全球由2020年的0.7%**倍增**至2025年的1.3%

性小眾

- 滙豐獲Stonewall評為**17間**支持性小眾共融的頂尖環球僱主之一

聆聽同事聲音

2,510宗

於2020年已作出的舉報個案（有待調查）

（2019年：2,808宗）

42%

於2020年已證實及部分證實的舉報個案[11]

（2019年：33%）

71%

員工推薦滙豐為理想的工作地方[4]

（2019年：66%）

學習及技能培訓

520萬小時

員工於2020年接受培訓的時數

（2019年：650萬小時）

2.9日

每名等同全職僱員的培訓日數

（2019年：3.5日）

21,000名

環球銀行及資本市場業務的同事於2020年完成虛擬操守培訓[12]

關於社會事務方針的詳情，請參閱滙豐控股有限公司《2020年報及賬目》第52至69頁

註釋請參閱第7頁

管治

我們致力**與監管機構合作**，維護金融體系的安全。我們矢志**秉持「勇於正直行事」的精神**，並從過去的經驗中汲取教訓，防止再次發生類似事件。我們透過包括**保持交納稅款透明的方針**，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**。

尊重人權

- 我們幫助人口販運受害人的**先導計劃**，現已成為金融服務的模範，通過聯合國金融業打擊奴役及人口販賣計劃的受害人普惠倡議，可使弱勢群體更容易獲取金融服務

保護資料

- 我們致力保護及尊重我們持有及處理的資料
- 我們投入資源增強業務及技術監控措施，以**預防、偵測及應對**網絡保安威脅

支持普惠金融

- 在英國，我們**為無固定地址的群眾**或人口販賣受害人**減少所面對的障礙**；我們亦在香港為難民提供銀行服務
- 我們在理財教育方面作出投資，使客戶、同事及普羅大眾使用金融服務時更加安心。2020年，我們提供更多本身的理財教育內容，並錄得**超過170萬名不重複訪客**瀏覽我們的數碼內容

保護金融體系

- 我們已在所有環球業務及營運所在的國家及地區**加入嚴格的金融犯罪風險管理架構**
- 我們繼續投資新科技，使我們能夠打擊金融犯罪；我們每月從2.75億個賬戶中**篩選逾7.08億筆交易**，檢查有否洗錢及金融犯罪的跡象

負責任的稅務方針

- 我們力求繳納應課的公平稅項，並盡量減低客戶使用我們的產品及服務逃稅或不恰當地避稅的可能
- 我們致力實踐各業務所在司法管轄區的法律條文與精神

30.5%
2020年實質稅率

80.58億美元
2020年應付稅項

95.38億美元
2020年代表各地政府收取的稅項

重建信任

- 銀行業過去的不當行為依然備受關注，重建公眾對行業的信任**仍是一大挑戰**
- **我們於2020年繳付合共5.74億美元的監管罰款**（2019年：12.71億美元）[13]。我們從過往錯誤中汲取教訓，努力制訂和實施具體措施，防止將來再次發生類似事件

關於管治事務方針的詳情，請參閱滙豐控股有限公司《2020年報及賬目》第70至75頁
註釋請參閱第7頁

環境、社會及管治數據摘要

可持續發展融資承諾

按類別劃分的1,000億美元承諾（十億美元）	2020年	2019年	2018年
促成	28.9	16.6	11.1
融資	8.0	6.2	5.3
投資	3.7	1.1	1.1
總計	**40.6**	**23.9**	**17.5**

按類別劃分的7,500億美元至1萬億美元承諾（十億美元）	2020年
促成	27.9
融資	4.9
新定義	3.5
可持續發展融資	**36.3**
促成	0.9
融資	3.1
可持續發展基建	**4.0**
可持續發展投資	**3.8**
總計	**44.1**

員工概覽

按性別劃分的員工比例	2020年	2019年	2018年
全體員工			
男性	48%	48%	48%
女性	52%	52%	52%
全體高級領導層			
男性	70%	71%	72%
女性	30%	29%	28%

按種族劃分的員工比例	英國 – 全體員工	英國 – 高級領導層	美國 – 全體員工	美國 – 高級領導層
白人	60.5%	60.0%	53.1%	65.8%
亞裔	12.6%	10.5%	23.3%	14.9%
黑人	2.5%	0.9%	7.2%	2.5%
西班牙裔	—	—	9.7%	6.0%
混合種族	1.4%	1.6%	—	—
其他	1.6%	1.6%	2.0%	2.1%
不願表明	6.9%	9.9%	0.0%	0.3%
未有回應	14.4%	15.6%	4.6%	8.4%

員工培訓數據	2020年	2019年	2018年
培訓總時數（百萬）	5.2	6.5	6.2
每名等同全職僱員培訓日數	2.9	3.5	2.8

員工流失率（自願離職 / 平均人數）	2020年	2019年	2018年
按性別劃分			
男性	8%	11%	11%
女性	8%	11%	11%
按年齡組別劃分			
<=19歲	24%	36%	28%
20-29歲	14%	19%	20%
30-39歲	6%	9%	10%
40-49歲	4%	5%	5%
50-59歲	4%	4%	5%
>=60歲	14%	15%	15%

免責聲明

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，亦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，而任何人士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。

前瞻性陳述

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」、「計劃」、「估計」、「尋求」、「擬」、「目標」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、投資及資本目標。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。這些假設和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控制。由於各種風險、不明朗因素和其他因素（包括但不限於與整體市況或監管變動相關者或新冠病毒疫情爆發影響），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。集團或其代表概無就本文所載任何預計、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2021年2月24日送呈美國證券交易委員會（「證交會」）存檔的20-F表格（「2020年20-F表格」）所載滙豐截至2020年12月31日止財政年度的《年報及賬目》（已上載至www.hsbc.com）。

替代業績衡量指標

本簡報包含管理層內部使用的非國際財務報告準則衡量指標（構成歐洲證券及市場管理局指引下的替代業績衡量指標）及非公認會計原則的財務衡量指標（根據證交會規則及規例界定及呈列）（「替代業績衡量指標」）。我們採用的主要替代業績衡量指標乃按「經調整業績」基準呈列，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。

有關替代業績衡量指標和國際財務報告準則下最可直接比較衡量指標的對賬，請參閱滙豐2020年20-F表格；有關文件均已上載至www.hsbc.com。

除另有註明者外，本簡報資料的編製日期為2021年2月23日。

主要聯絡人

倫敦

鄺偉倫
環球投資者關係主管
richard.j.oconnor@hsbc.com
+44 (0) 20 7991 6590

Neil Sankoff
股票投資者關係主管
neil.sankoff@hsbc.com
+44 (0) 20 7991 5072

Alex Keable
投資者關係經理
alexandra.keable@hsbc.com
+44 (0) 20 7991 3407

註釋

1. 提供及促成可持續發展融資及投資的承諾。可持續發展融資承諾及進展數據計入綠色、社會及可持續發展業務。2020年10月，我們公布新目標抱負，即於2030年底前提供7,500億美元至1萬億美元的可持續發展融資及投資
2. 此碳排放數字涵蓋範圍1、範圍2及範圍3（出差）排放。2020年，由於新冠病毒疫情爆發導致集團實施出差限制，能源耗用量亦有所減少，故二氧化碳排放數字有所改善。目前，集團員工在家工作耗用的能源並不包括在此數字內。我們日後將會視乎長期行為模式及重要程度，考慮計入此類能源耗用量
3. 在環球職級架構中屬0至3級的高級領導層
4. 目標是於2020年前將員工支持度每年提高三個百分點。2019年的員工支持度為66%。表現以僱員Snapshot結果為依據。由2021年起，我們的目標將以僱員投入度指數為依據
5. 於2020年推出的全球強制操守培訓因新冠病毒疫情而延後，完成日期亦順延至2021年
6. Dealogic排名根據賬簿管理人價值（不包括本身發行）比例計算
7. 表中所示金額包括支持向低碳經濟轉型的綠色及其他可持續發展金融貸款。隨著可得數據增加並獲納入我們的風險管理系統及流程，量化我們就高轉型風險行業所承受之風險的方法及轉型風險指標將隨著時間演變
8. 我們透過兩步法將交易對手分配至高轉型風險行業：首先，倘一組互有關連的交易對手的主要業務屬高轉型風險行業，無論組內各債務人從事何種行業，提供予該組之所有貸款均須予以計入。其次，倘一組互有關連的交易對手的主要業務並非屬高轉型風險行業，則僅計入提供予屬高轉型風險行業之個別債務人的貸款
9. 就本決議案而言，「融資」指向環球銀行業務及工商金融業務企業客戶的資本市場交易提供項目融資或直接貸款，或進行包銷。即使相關業務部門在組織架構上出現變動，企業客戶仍被視為本決議案範圍內所述的客戶
10. 投訴定義為由前客戶、現有客戶或潛在客戶（或其代表）就提供或未能提供特定產品或服務活動表達的任何不滿（不論成立與否）
11. 2020年已證實的個案比率不包括轉至其他舉報途徑的個案
12. 於2020年推出的全球強制操守培訓因新冠病毒疫情而延後，完成日期亦順延至2021年
13. 此數字僅包括因涉及刑事、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。數字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。私人訴訟或仲裁程序所產生的和解開支或其他費用不包括在內