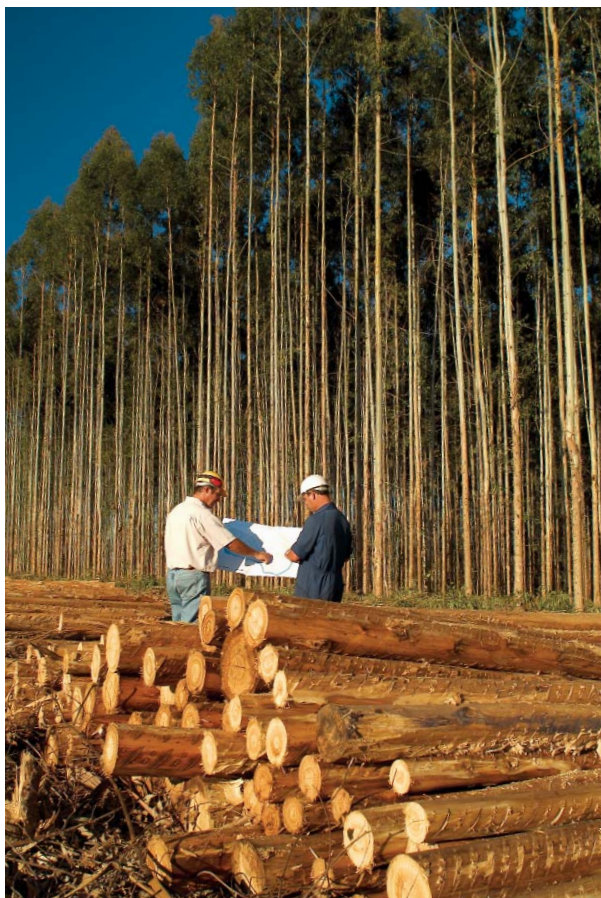


# 2004年 滙豐企業社會責任 報告摘要



HSBC  滙豐

環球金融 地方智慧

## 本刊用紙

封面圖片之中，兩名工人正在烏拉圭 Fray Bentos 林場依照地圖視察 Forestal Oriental S.A. 所管理的植林區。圖中的巨桉樹生長到 35 米高時，便會被砍伐，原木運往摩洛哥製成木漿，而木漿會送到 Aconda Paper S.A. 西班牙東北部的紙廠，加入再造纖維來製造 Revive Special Silk 紙。今年，我們首次採用這種紙張來印刷《Corporate Social Responsibility Report 2004》、本《企業社會責任報告摘要》，以及在英國印刷之英文版《年度回顧》和《年報及結算表》。

Revive Special Silk 印刷效果出色，並是 Forest Stewardship Council 認可的環保紙張。Forest Stewardship Council 是一個獨立機構，為全球各地的森林制訂認證標準，確保林業公司按社會、經濟和環境方面的標準妥善管理森林。

攝影：Packman Films/Francisco Casal and Bruno Algaza

# 緒言

---

滙豐自從1865年開業以來，一直履行企業社會責任，並視為企業基本特質之一。

滙豐所有的業務均以信任及聲譽為基石，力求貫徹最高的行為標準。我們也是竭盡社會和環保責任的機構，透過不同途徑努力造福營業所在地的社群，為客戶、股東、僱員等相關群體以至社會大眾帶來更美好的生活。但我們首要之務是要經營有道，才能切實履行這些承諾。

滙豐現為全球最大的銀行和金融服務機構之一，來自世界各地的客戶超過1.1億名、股東約20萬名，而僱員則有25萬名。隨著集團的規模不斷擴大，社會各界對我們的期望亦相應提高。

本冊子概述我們如何在產品和服務供應、員工政策、企業捐獻及環保意識等方面，回應社會的期望。有關的詳盡資料，請瀏覽滙豐網站（[www.hsbc.com/csr](http://www.hsbc.com/csr)）內之《*Corporate Social Responsibility Report 2004*》（只備英文版）。

---

## 我們的方針

我們履行企業社會責任的基本信念，就是恪守一切法律及行業規例的條文和精神，各項自發性的外界守則，還有集團本身的經營原則及價值觀。有關的原則和價值觀已上載集團網站，並印成小冊子發表。

董事會下成立了專責委員會，監察我們如何履行企業社會責任。委員會的成員包括滙豐控股有限公司4位非執行董事，以及獲增選為非董事成員之3位科學和教育界專才。滙豐亦會參照我們已經加入的聯合國新世紀人權、勞工及環保契約(UN Global Compact)，來進行企業社會責任方面的工作。締約的各國商企協力就全球各項重大挑戰尋求解決方案，並訂立恪守人權、勞工標準、環保和反貪污措施等方面的核心信念。滙豐亦已公開表示支持《聯合國世界人權宣言》。

## 我們的客戶

滙豐恪守最基本的待客之道，是以最高的誠信標準服務每位客戶，並使產品與服務切合客戶的需求，收費標準公開而合理。舉例說，我們保證只有在客戶真正得益的情況下，才提供按揭貸款；又讓客戶充分了解所有主要的貸款條款；更在結單上提供清晰全面的資料，以及令客戶能夠隨著信用評分改善而得益。

---

在英國，我們為財政有困難的個人客戶提供債務諮詢服務。在北美洲，我們的理財教育撥款計劃已為15,000人提供信貸及置業諮詢、首期貸款及創富增值等服務。

我們的企業借貸政策確保融資帶來的經濟效益，不會對環境或社會帶來不利影響。我們避免為某類業務（例如武器產銷）以及有可能被用以逃稅或洗黑錢的交易提供融資。電廠、水壩等大型基建項目雖然具經濟效益，但礙於它們有可能影響環境和社會生態，我們只會在特殊情況下，並經仔細評估有關風險後，才會提供融資。

我們採取適用於銀行業的「赤道原則」作為指引，以處理大型融資項目的環境和社會問題。我們本身的環境風險標準則涵蓋所有對環境有影響的貸款交易。我們並就林業和淡水資源基建等環境敏感行業，制訂了詳盡的指引。

我們認為客戶的保安至關重要。隨著欺詐電郵、偽冒網站等網上保安威脅日增，加上自動櫃員機用戶資料被竊等問題，均使客戶被偽冒身分的風險提高。滙豐運用最先進的技術來偵測詐騙和鑑定身分，提供嚴密的網上保安，並不斷尋求創新的保安技術來打擊不法之徒。集團最近便在香港推出創新的網上「雙重鑑定」技術。

---

為進一步提升客戶服務質素，我們現正改良分行通道以方便殘障人士出入、提供更簡便的網上服務，以及設計能配合特定客戶層需要的理財服務。我們亦正研究在全球一些赤貧地區提供最基本的理財服務和小規模貸款的可行性。

## 我們的僱員

滙豐的客戶來自不同的社會階層，故此我們亦希望全球的員工團隊能夠反映種族、宗教、文化和性別方面的多元化特色。我們相信這方向是對的，並可藉此提高經營效率，更靈活地回應所有客戶的需要。過去兩年來我們在這方面取得了一定進展，例如女行政人員的比例已由37%提升至41%，惟在較高管理層內，男女行政人員的比例仍需改善。

此外，我們致力提供安全的工作環境。經過不斷努力，員工因意外及患病而損失的工時已逐漸下降。我們將繼續努力改善這方面的表現。

我們能否吸引、培養和激勵優秀人才，是發展集團業務的關鍵所在。為使員工具備成功所需的工作技能，我們作出重大投資，運用各種培訓形式（包括電子學習模式），並在全球聘用逾1,100名員工，專門負責培訓工作。

---

## 環境

滙豐以多個方法推行環保，包括提升本身的能源效益、將紙張循環再用，以及減少溫室氣體排放。我們公布辦公室的用水量、廢物循環再造量，以及公幹旅遊和辦公大樓的能源耗用量。我們亦記錄耗用能源所產生的二氧化碳排放量。

我們不但計劃在日後紓緩上述影響，更是全球首家承諾實現「碳中和」目標的大型銀行，具體的工作包括使用由風力和水力等可再生能源產生的電力，以及投資於有助紓緩溫室效應的項目。

我們亦幫助客戶提升本身的環保標準，更會應用上文所述的林木和淡水資源行業指引。我們又與主要的環保和學術機構建立創新的合作關係。除「投資大自然」計劃（見第6頁）之外，我們還在英國與紐卡素大學和University of East Anglia合辦「滙豐環保創新合作計劃」，共同研究和解決環保問題。

---

## 竭誠為社群

我們在2004年投入逾6,900萬美元推行慈善項目，僱員則奉獻超過230,000個義務工作小時，幫助集團營業所在地的社區。2004年12月亞洲發生海嘯災難後，我們承諾捐出100萬美元賑災，並按員工的善款數字，另外捐出等額的100萬美元，以資助災區的長遠重建工作。為了方便客戶捐款，我們亦作出各種特別捐款安排。

我們每年透過教育項目，以獎學金形式培育5,000多名年青人。我們在2004年的工作包括協助來自14個國家的學生入讀英國各大學、幫助中國內地地下崗工人接受再培訓，以及促成47位英國教師到非洲學校任教。此外，滙豐又幫助美國女性入讀傳統非洲裔女子大學Bennett College，和協助來自非主流教育課程的學生入讀美國馬里蘭大學，以及資助清貧的資優生入讀英國頂尖的私立學校。

滙豐又投入5,000萬美元推行為期5年的環保合作項目「投資大自然」，支持國際植物園保育協會、世界自然基金會和「守望地球」組織的活動，包括計劃挽救20,000種瀕臨絕種的植物、在長江、亞馬遜河和格蘭德河研究有利可持續發展的河流管理方法，以及動員來自45個國家的2,000名員工協助科學家研究全球一些最重要的生態系統。

---

## 監察進度

為衡量我們在履行企業社會責任方面的表現，我們會向相關群體進行調查，並參與由重視道德操守的投資公司所進行的獨立基準調查及評估。滙豐的企業社會責任委員會監察集團在三項主要參考指數中的表現，這三項指數是杜瓊斯可持續發展指數 (DJSI)、FTSE4Good 指數及英國企業環保組織指數 (Business in the Community Environment Index)。2004年，DJSI 世界指數把滙豐在可持續發展方面的表現列入全球銀行排名榜前5%位置。

我們的《*Corporate Social Responsibility Report 2004*》由外界專業人士獨立審核，其建議全文已上載滙豐網站。

我們會繼續聆聽客戶和股東等各界人士的改善建議，力求精益求精。請電郵 [communityaffairs@hsbc.com](mailto:communityaffairs@hsbc.com) 與我們聯絡。

## 滙豐資料摘要

	2004年	2003年
<b>一般及業務狀況</b>		
滙豐辦事處覆蓋的 國家和地區數目	77個	79個
客戶人數*	1.1億	1.1億
繳納政府稅項	55億美元	39億美元
<b>社會</b>		
僱員（包括兼職）*	253,000名	232,000名
企業慈善捐款	6,900萬美元	4,700萬美元
僱員參與義務 工作時數	237,000小時	不適用
<b>環境</b>		
量度廢氣排放和 資源消耗的業務單位 佔全球業務的比例	91%	68%
每名員工耗用能源和 公幹旅遊所產生的二氧化碳	2.7公噸	3.7公噸
<b>整體可持續性</b>		
杜瓊斯可持續發展指數： 銀行業世界排名	第4位	第14位

\* 於12月31日

© 滙豐控股有限公司2005年  
版權所有

未得滙豐控股有限公司事先書面許可，不得將本刊任何部分以任何形式或用任何方法（無論電子、機械、複印、錄製或其他形式）複製、存於檢索系統或傳送予他人。

設計：英國滙豐銀行有限公司（倫敦）

承印：香港精雅印刷有限公司。用紙：Revive Special Silk 紙，油墨含植物油。此種紙張在西班牙製造，成分包括：30% Forest Stewardship Council 認可的環保森林原纖維；30% 已脫墨之用後廢料；10% 車間損紙；30% 原纖維。紙漿不含氯。



FSC Trademark © 1996 Forest Stewardship Council A.C. SGS-COC-2116

滙豐控股有限公司  
集團企業事務部刊發  
8 Canada Square  
London E14 5HQ  
United Kingdom  
電話：44 020 7991 8888  
傳真：44 020 7992 4880  
網站：[www.hsbc.com](http://www.hsbc.com)