

HSBC Holdings plc

Synthèse du rapport ESG 2019



Connecter les clients aux opportunités

L'ambition du Groupe HSBC est d'accompagner la croissance partout où elle se trouve, en aidant les entreprises à se développer et les économies à prospérer, et en permettant ainsi à des hommes et des femmes de réaliser leurs souhaits et concrétiser leurs ambitions. Ces valeurs définissent notre identité d'entreprise, et font notre différence.

Les valeurs du Groupe HSBC

Fiabilité

Nous sommes fiables, restons fidèles à ce qui est juste et respectons nos engagements.

Ouverture

Nous sommes ouverts à la différence d'idées comme de cultures, et valorisons la diversité des points de vue.

Proximité

Nous sommes proches parce que reliés à nos clients, aux communautés comme aux autorités réglementaires, mais également à l'écoute des individus et soucieux de leur épanouissement.

La démarche « ESG » du Groupe HSBC

Environnement



- Accompagner partout dans le monde la transition vers une économie bas carbone en améliorant l'empreinte environnementale du Groupe et en accompagnant les clients dans leur transition.
- Maintenir une solide gestion des risques liés au climat.

Exemples :

- HSBC a pour ambition de dédier 100 milliards USD à des financements, facilitation et investissements durables d'ici à 2025. Actuellement, la Banque a engagé un total cumulé de 28,5 milliards USD depuis 2017.
- Le Groupe est signataire du Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques (TCFD).

Social



- Croître en plaçant le client au cœur des priorités de la Banque.
- Créer le système humain le plus sain du secteur bancaire afin que chacun puisse réaliser son potentiel.
- Privilégier la diversité et l'intégration au sein des équipes.

Exemples :

- HSBC publie des informations concernant ses différents segments de clientèle et sur la charte de « bonne conduite » du Groupe.
- Les enquêtes auprès des collaborateurs fournissent des informations précieuses sur leur ressenti. Il ressort des résultats de 2018 que 74 % des personnes interrogées se sentent en mesure de s'exprimer lorsqu'elles constatent un comportement qu'elles jugent inapproprié.
- À ce jour, 28 % des cadres supérieurs de la Banque sont des femmes.

Gouvernance



- Maintenir des standards de gouvernance élevés dans toutes les régions.
- Protéger les clients HSBC et les communautés dans lesquelles le Groupe opère par un renforcement de la lutte contre la criminalité financière ainsi qu'en matière de cybersécurité.

Exemples :

- En 2018, le Groupe HSBC s'est concentré sur le bouclage du programme *Global Standards* visant à intégrer la lutte contre la criminalité financière à la gestion et à la gouvernance quotidiennes.
- La Banque tient à ce que ses activités soient en conformité à l'esprit et à la lettre de la loi dans l'ensemble des territoires où elle est présente.

Environnement

Les activités du Groupe HSBC ont un impact sur les communautés au sein desquelles il évolue ainsi que sur son environnement. HSBC a l'ambition d'aider les économies à se développer de manière durable, et consacre ses ressources — en temps, en collaborateurs comme en capital — à la transition vers une économie bas carbone.

La Banque a progressé par rapport à ses objectifs en matière de finance durable, et a défini son approche pour faciliter la transition vers une économie bas carbone. Elle accompagne également ses clients

sur les risques de transition, et intègre la gestion des risques climatiques dans ses propres politiques de gestion des risques. Le Groupe HSBC comprend l'importance de faire connaître à ses parties prenantes les informations sur les opportunités et risques liés au climat, et inclut son deuxième rapport TCFD dans cette section.

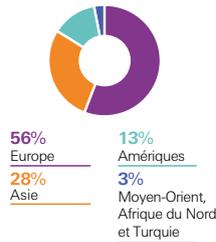
Finance durable

Objectif

100Md USD
de financements et d'investissements durables d'ici à 2025

Réalisé à fin 2018

28,5Md USD
de financements et investissements durables cumulés depuis 2017



Réalisé à fin 2018

Depuis début 2017, HSBC a cumulé 28,5 milliards USD de financements et d'investissements durables sur les 100 milliards USD qu'il s'est engagé à fournir et faciliter d'ici à 2025. La définition détaillée des activités contributives est disponible sur www.hsbc.com/our-approach/measuring-our-impact.

Objectif

100%
de l'électricité du Groupe obtenue de sources renouvelables d'ici à 2030.

Réalisé à fin 2018

29%
de contrats d'approvisionnement en électricité signés avec des fournisseurs d'énergie renouvelable (2017 : 27 %)



Catégorie	Réalisé (Md USD)	2018	2017
Facilitation	21,4	11.1	10.3
Financements	5,8	5.3	0.5
Investissements	1,3	1.1	0.2

Approche de la gestion des risques liés au climat

La transition vers une économie sobre en carbone prendra du temps et les secteurs aujourd'hui tributaires des combustibles fossiles nécessiteront plusieurs années d'adaptation. En 2018, le Groupe a élaboré, avec quelques-uns de ses clients, un questionnaire sur le risque de transition afin d'améliorer sa compréhension de leurs stratégies de transition climatique. Cette démarche contribue à identifier les clients nécessitant une adaptation rapide aux risques liés au climat, et à repérer les éventuelles opportunités commerciales.

Rapport TCFD

Gouvernance

Atténuer les effets du changement climatique est une priorité essentielle pour les dirigeants du Groupe HSBC, et la Banque intègre les indicateurs de finance durable dans ses priorités stratégiques.

Stratégie

Accompagner la transition vers une économie sobre en carbone est une composante clé de la stratégie du Groupe HSBC. Pour faciliter cette mutation, le Groupe propose de nouveaux produits, accompagnés d'un engagement à fournir 100 milliards USD de financement durable d'ici 2025. À ce jour, 28,5 milliards USD ont déjà été engagés.

Gestion des risques

Le Groupe HSBC intègre de manière croissante les risques liés aux changements climatiques, tant physiques que de transition, dans ses politiques de gestion des risques internes et le dialogue avec ses clients. Le risque climatique fait désormais partie des thèmes du rapport sur les risques majeurs et émergents («*Top and emerging risks report*»), afin d'en assurer une supervision mensuelle par le Comité de gestion des risques du Groupe («RMM») (voir page 30 du Rapport financier annuel 2018). HSBC a identifié six secteurs présentant des risques de transition élevés

au regard de leur contribution aux émissions mondiales de dioxyde de carbone. Le tableau ci-dessous présente l'exposition du Groupe à ces six secteurs.

Prochaines étapes

Les rapports "TCFD" du Groupe HSBC vont continuer à évoluer, à se développer et à s'enrichir.

Secteur	Part dans le total des prêts et créances aux entreprises et établissements de crédit en 2018
Pétrole et gaz	≤ 3,9 %
Bâtiment et construction	≤ 3,8 %
Chimie	≤ 3,9 %
Automobile	≤ 3,4 %
Électricité et services collectifs	≤ 3,0 %
Métallurgie et industries extractives	≤ 2,8 %
Total	≤ 20,8 %

Le Groupe HSBC veut croître en plaçant le client au cœur de ses priorités et en améliorant ses performances grâce aux innovations numériques tout en préservant ses standards en matière de lutte contre la criminalité financière.

L'effectif total du Groupe s'élève à 235 000 collaborateurs à temps plein ou partiel, répartis dans 66 pays et territoires. HSBC oeuvre à créer un environnement favorable afin de permettre à chacun de réaliser son potentiel.

L'approche en matière de loyauté des pratiques et protection des intérêts des clients

Le Groupe HSBC est conscient que la protection des intérêts des clients est de sa responsabilité, qu'il lui faut s'assurer du traitement juste et équitable des clients et participer à la transparence et l'intégrité des marchés financiers. Aussi, un code de conduite décrivant les résultats attendus du Groupe a été défini; il constitue un élément clé du cadre de gestion des risques. Ainsi, les décisions de la banque doivent intégrer les incidences attendues sur les clients et les marchés.

En outre, la mise en œuvre des valeurs et des attitudes attendues par le Groupe est prise en considération dans la gestion de la performance de l'ensemble des collaborateurs. La conformité est supervisée par des comités de gestion des risques au sein de chacune des lignes de métier et fonctions et au sein de HSBC Technology and Services (HTS). Le Conseil d'administration supervise les questions de conduite par l'intermédiaire du Comité des risques du Groupe.

Banque de Particuliers et de Gestion de Patrimoine

Le Groupe sert 38 millions de clients à travers le monde pour leur permettre de gérer leurs finances au quotidien, acheter leur logement, épargner et investir pour l'avenir.

Banque d'entreprises

HSBC accompagne environ 1,5 million d'entreprises clientes dans 53 pays et territoires, allant de la PME tournée principalement vers son marché national à la grande entreprise internationale.

Banque de Financement, d'Investissement et de Marchés

La Banque opère pour quelques 4 100 clients dans plus de 50 pays et territoires. Ses grands comptes sont des collectivités et des établissements publics, des entreprises et des institutions du monde entier.

Banque privée

La Banque accompagne des clients fortunés, notamment dans leurs besoins bancaires internationaux.

Nos clients

Axe prioritaire	Action
Faciliter l'accès aux comptes (Banque de Particuliers et de Gestion de Patrimoine)	Le Groupe HSBC a étendu le déploiement de son offre de connexion simplifiée. Le <i>Touch ID</i> d'Apple est désormais opérationnel dans 18 pays et le système de reconnaissance vocale <i>Voice ID</i> de HSBC, dans cinq pays. L'année dernière, 80 % des opérations de la clientèle ont été effectuées sur des applications numériques, mobiles ou en ligne. Plus de 30 % des opérations en termes de prêts, cartes et dépôts ont été effectuées par voie numérique. Au Royaume-Uni, les conseillers de clientèle ont développé leur expertise numérique. Au guichet ou au téléphone, ces collaborateurs accompagnent les clients dans leurs opérations dématérialisées. L'année dernière, 85 % des nouveaux clients ont ouvert leur compte à distance.
Améliorer la facilité et la rapidité d'ouverture de compte (Banque d'entreprises)	Au Royaume-Uni, HSBC a créé un nouveau parcours d'accueil pour les petites entreprises. Cela a permis d'améliorer la satisfaction des clients et d'accroître l'utilisation des outils numériques en libre-service. En France, la Banque a accéléré l'ouverture de compte en simplifiant la procédure. À Singapour, les nouveaux clients se voient désormais attribuer un seul point de contact pour se faire aider. Une vidéo personnalisée présente également aux clients leur équipe d'assistance tout en les aidant à démarrer leur banque en ligne.
Créer une plateforme mondiale (Banque privée)	Le nombre de plates-formes informatiques a été rationalisé en remplaçant les systèmes existants par une plate-forme globale qui héberge un ensemble de solutions stratégiques. Cela facilitera l'accès aux produits et offres phares, en créant une expérience client cohérente entre les différentes zones. Cette plate-forme principale est déployée dans quatre pays, notamment en Suisse et au Royaume-Uni, et devrait être opérationnelle en Asie en 2019.
Nouveaux outils (Banque de Financement, d'Investissement et de Marchés)	De nouveaux outils ont été adoptés afin d'améliorer l'enregistrement des réclamations et leur traitement. En novembre 2018, le Groupe HSBC a créé une nouvelle équipe en charge de l'expérience client. Dotée d'un large mandat, elle se concentre sur une analyse minutieuse des remontées des clients et une résolution rapide des réclamations.

Nos collaborateurs

Résultats de l'enquête-éclair de satisfaction du personnel

66% 
des collaborateurs recommanderaient HSBC en tant qu'employeur (2017 : 64 %)

74% 
des collaborateurs se sentent en mesure de s'exprimer lorsqu'ils constatent un comportement qu'ils jugent inapproprié (2017 : 74 %)

Mixité

Tous collaborateurs


48 % d'hommes (115 391)
(2017 : 48 %)
52 % de femmes (125 276)
(2017 : 52 %)

Cadres supérieurs


72 % d'hommes (6 887)
(2017 : 73 %)
28 % de femmes (2 701)
(2017 : 27 %)

2,068
Signalements recueillis (2017 : 1 585)

34%
de signalements fondés résolus
(2017 : 30 %)

Gouvernance



Le Groupe HSBC met en oeuvre des standards élevés en matière de gouvernance d'entreprise. Il s'est engagé à collaborer avec les autorités de régulation pour gérer la sécurité du système financier, en respectant l'esprit et la lettre des règles et réglementations régissant le secteur. Dans ses efforts pour rétablir la confiance envers le secteur bancaire, la Banque vise à agir avec courage et intégrité, et à tirer les enseignements des incidents passés pour éviter qu'ils ne se reproduisent.

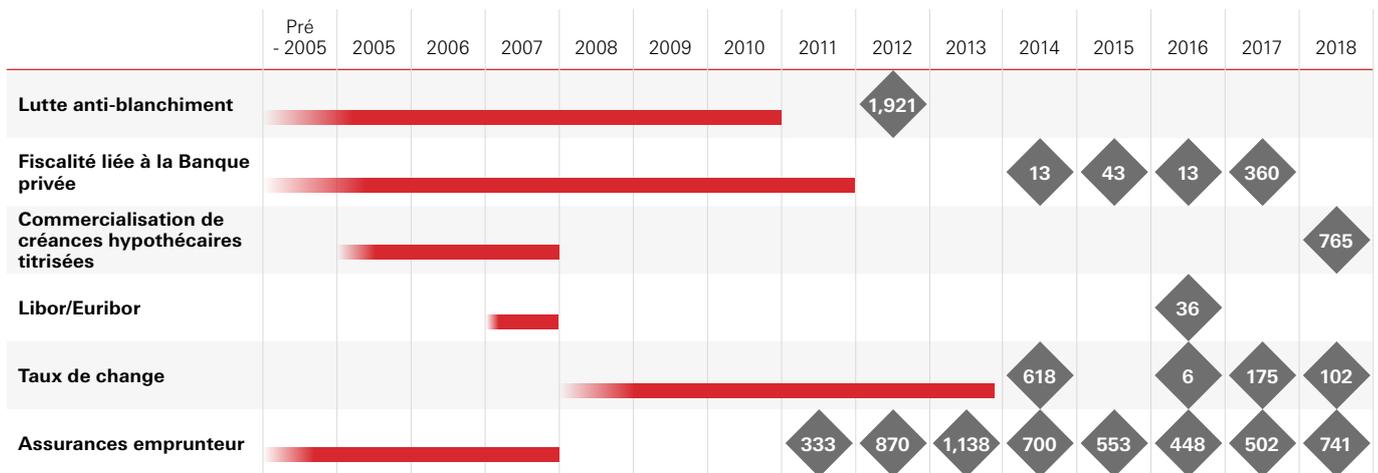
Le Groupe HSBC contribue à la bonne marche de la société en payant ses impôts dans une approche transparente. Il s'engage également à respecter les standards internationaux en matière de droits de l'Homme sur ses lieux de travail ainsi que dans ses chaînes d'approvisionnement, et travaille à améliorer ses dispositifs de contrôle. Les enjeux d'inclusion financière relèvent d'un effort constant, et le Groupe mène diverses initiatives pour accroître l'accès aux services financiers.

Rétablir la confiance

Restaurer la confiance envers le secteur bancaire demeure un défi car les erreurs du passé perdurent dans les esprits. Ce défi, le Groupe le relève; non seulement pour ses clients et la société, mais également pour ses collaborateurs, afin qu'ils puissent être fiers de leur entreprise.

Le Groupe souhaite agir avec honnêteté et courage dans toutes ses actions. Le courage de prendre notamment des décisions reposant sur ce qui est juste pour ses clients, sans jamais compromettre ses normes éthiques ni son intégrité.

Principales amendes et sanctions pénales et civiles et mesures correctives relatives aux assurances emprunteur¹



Légende

- Période de déroulement de l'enquête
- mUSD Amendes/Sanction /Autres coûts

1. Ce tableau ne comprend que les amendes et les sanctions résultant d'enquêtes majeures menées par des autorités pénales, de régulation, de la concurrence ou d'autres autorités judiciaires, ainsi que le coût des mesures correctives relatives aux assurances emprunteur. Le graphique montre l'année dans laquelle une amende ou une sanction ont été infligées ou le moment où le coût de la mesure correctrice a été acquitté, qui peut différer de celui où la perte ou la provision ont été comptabilisées en IFRS. Les règlements ou autres coûts découlant de recours de droit privé ou de procédures d'arbitrage ne sont pas inclus.

Maintenir une gouvernance d'entreprise forte

Le rôle du Conseil d'administration

Le Conseil d'administration de HSBC Holdings plc a pour missions de promouvoir la réussite durable du Groupe, assurer la création pérenne de valeur pour l'actionnaire et favoriser une culture d'ouverture et de dialogue. Dirigé par le Président du Groupe, le Conseil d'administration détermine sa stratégie et sa tolérance au risque. Il approuve également les plans d'investissement et d'exploitation nécessaires à la réalisation des objectifs stratégiques, sur recommandation de la direction.

Gouvernance en matière de développement durable

Si le Conseil d'administration supervise les initiatives du Groupe en matière de développement durable et de politique ESG, la direction du Groupe est responsable de leur mise en œuvre, ce qui se traduit par des objectifs de développement durable dans les grilles de performance à long terme pour les directeurs, ainsi que dans les grilles de performance de certains directeurs généraux. Les grilles de performance à long terme des directeurs pour 2017 fixent un objectif de financements et d'investissements cumulés de 30 à 34 milliards USD pour le développement de technologies et de projets d'énergies bas carbone qui contribuent à la réalisation de l'Accord de Paris et des Objectifs de Développement Durable de l'ONU sur une période de trois ans s'achevant le 31 décembre 2020. Les grilles de performance à long terme 2018 des directeurs généraux incluent un indicateur lié au classement ESG de Sustainalytics, visant la note «*Outperformer*».

Consolider le système financier

Le Groupe HSBC a continué à consolider ses progrès en matière de lutte contre la criminalité financière tout en lançant des initiatives dans différents domaines. Le programme de Global Standards, lancé en 2013 pour améliorer les contrôles en matière de lutte contre la criminalité financière, arrive à son terme. En 2018, HSBC s'est concentré sur l'achèvement des derniers éléments du programme visant à intégrer effectivement la gestion des risques de criminalité financière aux activités quotidiennes, avec une gouvernance et un dispositif de suivi robustes permettant d'évaluer les performances. En juin, de nouvelles priorités stratégiques ont été définies, pour mettre en œuvre les standards les plus exigeants du secteur bancaire en matière de lutte contre la criminalité financière. L'élaboration d'une approche de la gestion des risques liés à la criminalité financière faisant appel aux nouvelles technologies d'intelligence artificielle ainsi qu'à des techniques analytiques avancées est essentielle pour atteindre cet objectif ambitieux. Le Groupe a progressé, et continuera à développer cette approche en 2019 et au-delà.

Cyber sécurité

HSBC investit dans des dispositifs de contrôle opérationnels et techniques pour aider à prévenir, détecter et contrer les cybermenaces. L'existence de cyber-risques et l'efficacité des contrôles ont été examinées 11 fois au niveau des directeurs non exécutifs.

Fiscalité

Le Groupe a mis en place un cadre formel de gestion des risques fiscaux destiné à faire en sorte que les produits ou opérations à visée fiscale ne soient pas soutenus.

Périmètre d'activité

Chaque mois, la banque analyse plus de 658 millions d'opérations sur 207 millions de comptes pour y détecter d'éventuels indices de blanchiment d'argent ou de délit financier. En outre, environ 130 millions de clients et 37,3 millions d'opérations sont passés au crible chaque mois pour vérifier s'ils sont visés par des sanctions internationales. En 2018, la Banque a déposé auprès des autorités judiciaires et réglementaires plus de 85 000 rapports d'activité suspecte dans lesquels elle a signalé un possible délit financier.

Principaux contacts



Richard O'Connor

Global Head of Investor Relations
richard.j.oconnor@hsbc.com
+44 (0) 20 7991 6590



Rebecca Self

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



Gemma Rastelli

Senior Manager,
Sustainable Finance

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

Pour plus d'information ou pour toute question complémentaire, veuillez vous adresser à l'équipe Finance durable :

sustainable.finance@hsbc.com

Avertissement important

Les informations, déclarations et opinions contenues dans cette présentation et les commentaires qui l'accompagnent ne constituent pas une offre au public au titre du droit en vigueur quel qu'il soit, ni une offre de vente ou une sollicitation d'achat de valeurs mobilières ou d'autres titres financiers quels qu'ils soient, ni un avis ou une recommandation concernant ces valeurs mobilières ou titres financiers. Les informations contenues dans cette présentation et dans les commentaires qui l'accompagnent, qui n'ont vocation ni à être exhaustives ni à exprimer quelque forme que ce soit de conseil financier ou d'autre nature, ont été fournies par le Groupe et n'ont pas fait l'objet d'une vérification indépendante par qui que ce soit. Ni le Groupe ni aucun de ses membres, ni aucune de leurs sociétés liées, ni aucun de leurs directeurs, salariés, conseillers ou mandataires respectifs (chacun une « personne désignée ») ne pourra être tenu comme responsable d'une quelconque déclaration ou garantie, expresse ou implicite, quant à la véracité ou au caractère exact ou complet de l'information contenue dans cette présentation et dans les commentaires qui l'accompagnent ou de n'importe quelle autre information, écrite ou orale, présentée, ou des erreurs ou omissions qui pourraient s'y attacher, et toute responsabilité de ce type est expressément rejetée.

Aucune déclaration ou garantie, expresse ou implicite, n'est fournie par une personne désignée quelle qu'elle soit concernant le caractère exact ou complet d'une quelconque information contenue dans cette présentation ou de toute autre information écrite ou orale liée à elle ou donnée générée par elle. Aucune personne désignée n'est liée par un engagement ou une obligation de procurer au destinataire l'accès à des informations supplémentaires quelconques, d'actualiser, de modifier ou de compléter cette présentation ou toute autre information supplémentaire afin de remédier à quelque inexactitude ou omission que ce soit constatée dans cette présentation.

Mise en garde concernant les déclarations prospectives

Cette présentation et les commentaires qui l'accompagnent peuvent contenir des projections, des estimations, des prévisions, des objectifs, des opinions, des perspectives, des résultats, des produits et des déclarations prospectives concernant la situation financière, le résultat des activités, la situation du capital et l'activité

du Groupe (ensemble, les « déclarations prospectives »). Les déclarations prospectives ne sont pas des indicateurs fiables des performances futures et peuvent contenir un volume important d'hypothèses et d'opinions subjectives qui pourraient ou non s'avérer exacts et aucune assurance ne peut être donnée quant au caractère réalisable, assuré, exhaustif ou exact des énoncés contenus dans ces déclarations prospectives. Les déclarations prospectives sont des énoncés sur l'avenir dont le caractère incertain est inhérent, et sont en général fondées sur des hypothèses exprimées ou sous-entendues. Les hypothèses peuvent se révéler incorrectes et il s'y attache des risques connus et inconnus, des incertitudes, des imprévus et d'autres facteurs importants dont beaucoup échappent au contrôle du Groupe. Les réalisations, résultats, performances ou autres circonstances ou conjonctures futurs peuvent différer sensiblement de ceux exprimés, sous-entendus et (ou) suggérés dans des déclarations prospectives en raison de divers risques, incertitudes et autres facteurs (y compris tous ceux qui sont liés à la situation générale du marché ou à des changements de réglementation). Ces déclarations prospectives reposent sur les croyances, projections et opinions du Groupe disponibles à leur date de communication, et le Groupe ne peut être tenu à, et rejette donc expressément, toute obligation ou contrainte d'actualiser, de réviser ou de compléter ces déclarations si les circonstances ou les croyances, projections et opinions de sa direction viennent à changer. Il convient par conséquent de ne pas accorder un crédit excessif aux déclarations prospectives et de ne pas se reposer sur elles. Aucune affirmation ou garantie, explicite ou implicite, n'est faite par ou au nom du Groupe concernant la réalisation ou le caractère raisonnable des projections, estimations, prévisions, objectifs, perspectives ou rendements futurs qui les sous-tendent.

Des informations détaillées supplémentaires concernant les facteurs importants qui pourraient faire que les résultats effectifs diffèrent sensiblement de cette présentation sont disponibles dans notre rapport financier annuel pour l'exercice clos le 31 décembre 2018, déposé auprès de la commission des opérations de Bourse (SEC) américaine par le biais du formulaire 20-F le 20 février 2019.

Les informations figurant dans cette présentation sont celles établies au 12 avril 2019.



HSBC Holdings plc

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