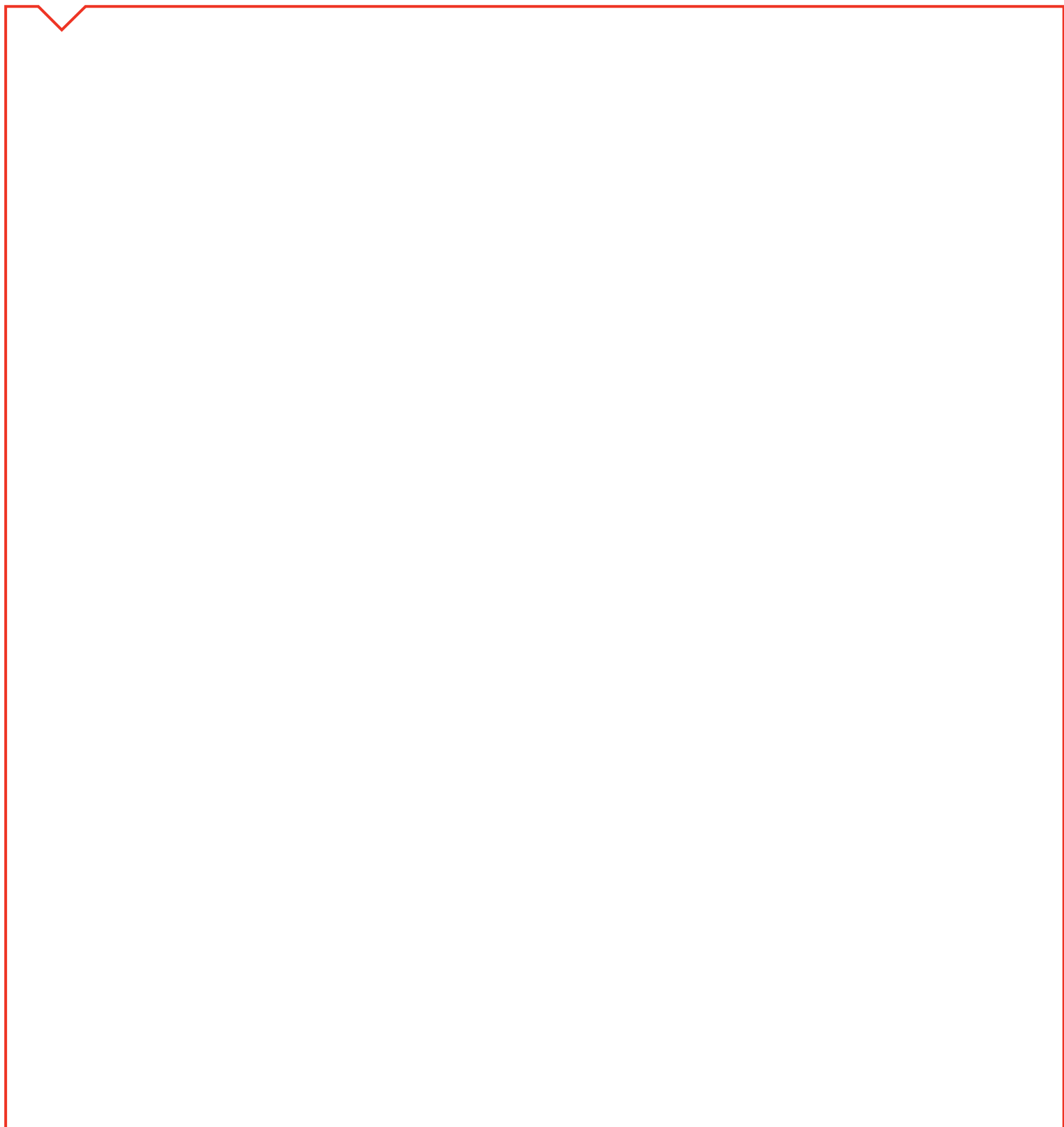


2008

Informe de Sustentabilidad de HSBC Holdings plc

HSBC 

El banco local del mundo



Índice

Acerca de este informe	1
Introducción del Presidente del Grupo	2
Acerca de HSBC: Nuestro papel en la economía	3
Manejo de la sustentabilidad	4
Compromiso de todas las partes interesadas	7
Prioridades de HSBC	9
Trabajamos con nuestros clientes	10
Valoramos a nuestra gente	12
Invertimos en las comunidades	14
Préstamos y nuevas oportunidades de negocios	16
Impactos directos	20
Rendición de cuentas sobre la sustentabilidad	22
Información clave	24
Informe de aseguramiento	27
Información sobre cómo contactarnos	28

Premios otorgados a HSBC durante el 2008

El banco mejor calificado en administración del cambio climático

Primer lugar en la Lista de Empresas de la Encuesta de Responsabilidad Social Hang Seng Index

Premio de oro a la mejor institución financiera en los Premios Hong Kong Awards en el rubro de Excelencia Ambiental

3er. Lugar en la clasificación de Rendición de Cuentas de Fortune 100

Premio Green Globe, EE.UU.

Otorgado por:

Coalición de inversionistas estadounidenses, Ceres

Oxfam Hong Kong

Gobierno de la RAE de Hong Kong

AccountAbility (Rendición de Cuentas)

Alianza para Bosques

Compromisos Internacionales

HSBC accedió voluntariamente a regirse por ciertos códigos de conducta externos, algunos de los cuales se mencionan a continuación:

- Declaración Universal de los Derechos Humanos de la ONU
- Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente
- Pacto Mundial de las Naciones Unidas
- Coalición Mundial de Empresas contra el VIH/SIDA
- Principios Mundiales de Sullivan
- Lineamientos de la OCDE para las empresas multinacionales

Acerca de este informe

El Informe de Sustentabilidad de HSBC Holdings plc está dirigido a las partes interesadas de HSBC en todo el mundo con particular interés en la sustentabilidad. En respuesta a la retroalimentación de los informes de los años anteriores, continuamos enfocándonos en el material considerado como temas no financieros para nuestra empresa.

Puede encontrar en línea información adicional, cobertura más a fondo de los temas y estudios sobre casos adicionales en www.hsbc.com/sustainability.

En 2007 los temas más importantes para HSBC y para todas las partes interesadas fueron: el cambio climático, la silvicultura y las finanzas sustentables, entre las que se encuentran nuestras políticas de préstamo. Seguimos teniendo en cuenta la retroalimentación que hemos recibido de todas las partes interesadas durante todo el año. Para el informe de 2008, buscamos proporcionar un mejor equilibrio entre nuestras consideraciones sobre temas económicos, sociales y ambientales. Por esta razón, proporcionamos información más detallada sobre nuestras políticas de empleados y nuestro servicio al cliente. Siguen siendo prioritarios los riesgos y oportunidades que surgen del cambio climático y nuestro enfoque hacia la implementación de políticas financieras.

Respuesta a la retroalimentación

La encuesta que llevamos a cabo a principios de 2008 demostró que todas las partes interesadas desean ver más información y transparencia en los siguientes aspectos:

- Transacciones comerciales;
- Implementación de las políticas del sector;
- Proceso de toma de decisiones difíciles relacionadas con desafíos y "dilemas";
- Mayor enfoque en los asuntos principales respecto a los problemas secundarios; y
- acuerdos de establecimiento de medidas regulatorias a nivel mundial

Empezamos a responder a esta retroalimentación en nuestro informe de 2007 y seguimos mejorando en este aspecto en el informe de 2008. Ya hemos explicado el enfoque de nuestro compromiso con los clientes en relación con nuestras políticas sectoriales. Continuamos informando sobre la proporción de nuestra cartera de préstamos sujeta a nuestras políticas del sector de riesgo y explicando nuestra forma de implementar regulaciones que

promuevan la sustentabilidad. Este año nos hemos enfocado especialmente en el papel que desempeñamos en cuanto a la economía y la sociedad, y en cumplir con nuestra responsabilidad hacia nuestras partes interesadas claves. También hemos presentado con claridad nuestros avances en los compromisos de 2008 y nuestras prioridades para 2009.

Aseguramiento y normas para el informe

Hemos designado a PricewaterhouseCoopers LLP para que nos ayude a asegurar de manera independiente la integridad de la información seleccionada en nuestro *Informe de Sustentabilidad 2008*, el cual cubre las emisiones de carbono y sus derivados, así como nuestra aplicación de los Principios de Ecuador. Garantizamos el cumplimiento de estos Principios de acuerdo con las normas de aseguramiento profesional ISAE3000, reconocidas internacionalmente y lo medimos en comparación con criterios claros y públicos que pueden encontrarse en www.hsbc.com/sus-assurance. El informe de aseguramiento de PricewaterhouseCoopers LLP se encuentra en la página 27.

Para nuestro informe de carbono nos basamos en los lineamientos del Protocolo de Gases de Efecto Invernadero. Para seleccionar los materiales consultamos el marco de informe y el Complemento de Servicios Financieros de la Global Reporting Initiative (GRI). Puede encontrar en línea nuestra tabla de contenidos de la GRI en www.hsbc.com/sus-gri. Seguimos utilizando el Marco de informe continuo desarrollado por el Proyecto de rendición de cuentas sobre sustentabilidad del Príncipe de Gales.

Este informe se enfoca en las operaciones más grandes de HSBC de acuerdo con la utilidad antes de impuestos y con el número de empleados en el Reino Unido, Hong Kong (RAE), EE.UU., Medio Oriente, México, Canadá, Francia, China, Brasil y la India. Los hechos y las cifras hacen referencia al Grupo a menos que se indique lo contrario.

Introducción del Presidente del Grupo

“

... nunca serán suficientes las normas si la cultura de una organización no exhorta a su gente a hacer lo correcto.

”



La crisis financiera y económica mundial que estamos enfrentando ha traído consigo desafíos más amplios en cuanto a lo que significa ser una empresa sustentable en primer plano. Anteriormente habíamos mencionado que nuestro objetivo es ser una marca líder en la sustentabilidad corporativa y esto sigue siendo fundamental para nuestras metas estratégicas. Para HSBC la antigua tradición de tener una fortaleza financiera, relaciones a largo plazo con los clientes, y una administración conservadora es tan importante hoy como lo ha sido siempre.

HSBC se ha visto afectado por la caída de la economía mundial y la crisis financiera al igual que muchas otras compañías e instituciones financieras. La volatilidad que ha prevalecido afecta a todas las partes interesadas (a nuestros clientes, accionistas, empleados y socios comerciales) puesto que el impacto de la crisis afecta a la economía real.

Una de las consecuencias de la crisis (con toda razón) es que veremos una reevaluación fundamental de las normas y regulaciones que rigen a nuestra actividad comercial. Sin embargo, debemos recordar que nunca serán suficientes las normas si la cultura de una organización no exhorta a su gente a hacer lo correcto. Es responsabilidad del consejo directivo supervisar y de la administración fomentar una cultura sustentable en cada fibra de la organización. Para HSBC, esto es fundamental.

Este informe detalla en parte la importancia que le damos a trabajar de cerca con nuestros clientes en los momentos difíciles. Trabajamos con nuestros clientes mayoristas y minoristas para ayudar en la medida de lo posible a que se adapten a los

desafíos de las nuevas condiciones económicas. Esto es importante no sólo para mantener a las empresas en operación y lograr que la gente siga subsistiendo, sino que nos permite continuar realizando un papel trascendental en la economía y desarrollar relaciones de largo plazo con nuestros clientes. Hacemos esto, a la vez que nos apegamos a nuestro enfoque de responsabilidad a efectuar préstamos basados en una proporción conservadora de anticipos a depósitos y en la capacidad de nuestros clientes para liquidar su deuda.

Buscamos también poner de nuestra parte en la reconstrucción de la confianza pública en nuestro sector. Esto significa que debemos estar dispuestos a participar y dar forma al debate de cómo debería evolucionar nuestro sector en los años por venir, basados en las lecciones que debemos aprender de esta crisis.

El sector de los servicios financieros ha estado bajo un importante escrutinio público y son nuestros empleados los que han tenido que soportar la presión al mismo tiempo que trabajan arduamente para ayudar a nuestros clientes. El compromiso de nuestros empleados es crucial por lo que lo valoramos enormemente. También sabemos que nuestros empleados apoyan el enfoque de HSBC hacia la sustentabilidad, lo que es un factor importante en la contratación y retención de empleados comprometidos y motivados.

Aunque este año el informe (en respuesta a la retroalimentación de las partes interesadas) se enfoca más en cómo estamos manejando los impactos sociales de nuestra actividad empresarial, la sustentabilidad ambiental sigue siendo en gran medida en lo que concentramos nuestros esfuerzos. El cambio climático sigue siendo una prioridad y,

especialmente, los posibles impactos económicos y sociales.

En 2008 HSBC fue una vez más el banco más reconocido por su implementación de medidas regulatorias en torno al cambio climático, por parte de Ceres, la coalición de inversionistas de los Estados Unidos.

Controlar la huella ambiental de nuestras operaciones globales es ya algo inherente a HSBC y vimos algunos logros importantes en 2008. Invertimos en nuevas tecnologías que nos ayudan a disminuir costos y emisiones de carbono; establecimos nuevas metas en el uso de la energía, agua, en la reducción de la emisión de dióxido de carbono y la producción de desechos, y hemos adoptado mayores medidas para asegurar una aplicación sistemática de nuestros programas de sustentabilidad en nuestras operaciones.

Continuamos apoyando varias iniciativas internacionales de beneficencia y códigos de actuación en relación a nuestros empleados, clientes, inversiones y actividades de préstamos. Por lo regular, nuestras prácticas empresariales van más allá de las buenas prácticas internacionales.

2008 fue un año de retos y puedo decir con toda certeza que también lo será 2009. Este 2009 en HSBC queremos construir oportunidades de crecimiento sustentables para que nuestros clientes, empleados y las comunidades en que operamos se desarrollen y prosperen mientras creamos un ambiente que perdure y permita que las futuras generaciones florezcan. Creemos que la fortaleza financiera subyacente, la estrategia y el alcance geográfico de nuestra empresa colocan a HSBC en una posición firme para seguir adelante.

Por último, me gustaría dar formalmente la bienvenida a William Fung como Presidente del Comité de Sustentabilidad Corporativa y agradecer al presidente anterior, Lord Butler por su contribución y servicio distinguido a HSBC.

Stephen Green
Presidente del Grupo
mayo de 2009

Acercas de HSBC: Nuestro papel en la economía

Panorama general del Grupo

HSBC es uno de los bancos y organizaciones de servicios financieros más grandes del mundo, con una capitalización de mercado de \$114 mil millones de dólares al 31 de diciembre de 2008. Con sede en Londres, HSBC cuenta con alrededor de 9,500 oficinas y 325 mil empleados en 86 países y territorios de Europa, de la Región Asia-Pacífico, del continente Americano, de Medio Oriente y África.

HSBC ofrece un rango de servicios financieros integrales a más de 100 millones de clientes personales, comerciales, corporativos, institucionales, inversionistas y bancos privados. HSBC Holdings plc cuenta con 210 mil accionistas en 120 países y territorios, y sus acciones cotizan en las bolsas de valores de Londres, Hong Kong, Nueva York, París y Bermudas.

Dirección estratégica

Las condiciones económicas de 2008 pusieron a prueba nuestra estrategia y ésta se mantiene intacta. Al ser uno de los bancos globales más grandes en los mercados emergentes con una red internacional amplia y una base de clientes variada, continuamos la construcción de nuestra empresa enfocándonos en los mercados de rápido crecimiento en el mundo y en las empresas en las que es importante la conectividad internacional. Podemos hacerlo desde una posición de fortaleza financiera.

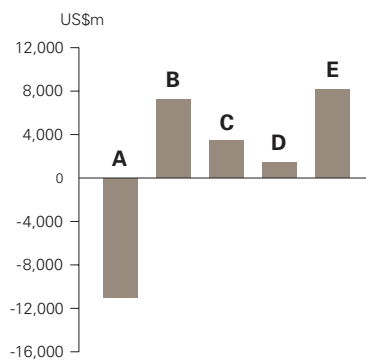
Nuestro papel en la economía

Nuestro éxito empresarial contribuye con una economía más amplia de muchas formas. Con la buena administración de nuestra empresa, especialmente en estos tiempos de retos, podemos dar beneficios tangibles a los mercados en los que operamos. La contribución más importante de HSBC a la economía, el medio ambiente y la sociedad es a través de una empresa sólida con ingresos sustentables. Esto nos permite pagar dividendos a nuestros accionistas, salarios a nuestros empleados, realizar los pagos a nuestros proveedores globales y contribuir con impuestos sobre la renta en los países y territorios en los que operamos. También participamos con aproximadamente \$100 millones de dólares anualmente para proyectos de inversión en las comunidades en todo el mundo.

Indicadores Financieros	2008	2007
Utilidades antes de impuestos	\$9,307 millones de dólares	\$24,212 millones de dólares
Dividendo por acción	\$0.64 dólares	\$0.90 dólares
Activos	\$2,527 mil millones de dólares	\$2,354 mil millones de dólares

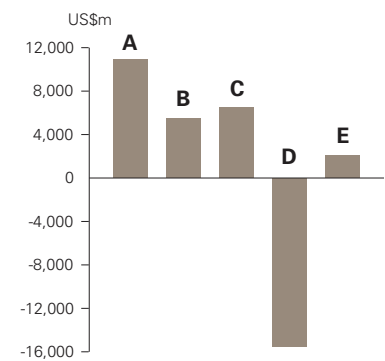
Las actividades de HSBC están conformadas por dos grupos de clientes, Servicios Financieros Personales y Banca Comercial y por dos negocios globales Global Banking and Markets (Banca y Mercados Globales) y Private Banking (Banca privada). La tabla a continuación muestra la distribución de las utilidades antes de impuestos por región y por grupo de cliente.

Utilidades antes de impuestos por grupo de clientes y negocio global 2008



A (10,974)	Servicios Financieros Personales
B 7,194	Banca Comercial
C 3,483	Banca y mercados globales
D 1,447	Banca Privada
E 8,157	Otro

Utilidades antes de impuestos por región geográfica 2008



A 10,869	Europa
B 5,461	Hong Kong
C 6,468	El resto de Asia-Pacífico
D (15,528)	Norte América
E 2,037	Latinoamérica

Distribución de los beneficios económicos en dólares

Parte interesada	2008	2007	2006	2005
Comunidades y medio ambiente	102 millones	100.9 millones	86.3 millones	81.4 millones
Empleados (remuneración)	19.1 mil millones	19.7 mil millones	17.3 mil millones	15.1 mil millones
Gobiernos (impuestos)	4.4 mil millones	5.3 mil millones	6.4 mil millones	6.2 mil millones
Proveedores (compras e instalaciones)	15.0 mil millones	14.9 mil millones	12.7 mil millones	11.1 mil millones
Accionistas (dividendos del periodo)	11.3 mil millones	10.2 mil millones	9.9 mil millones	8.5 mil millones

Manejo de la sustentabilidad

La crisis mundial financiera resaltó la importancia de dirigir una empresa sustentable a largo plazo. En HSBC una empresa sustentable significa lograr ganancias para nuestros accionistas, respaldada por una buena administración, relaciones de largo plazo con nuestros clientes y con personal altamente comprometido que ejecute la estrategia corporativa y controle el impacto social y ambiental de nuestra empresa. Creemos que con este enfoque podemos dar un valor compartido para beneficio tanto de nuestros accionistas como de la economía en general, del medio ambiente y de la sociedad.

Este informe analiza cómo maneja estos temas HSBC y busca complementar la información comercial y financiera publicada en la *Memoria Anual* y en el *Informe Anual*. Este informe analiza particularmente el programa de sustentabilidad de HSBC, el cual contempla el impacto de nuestras operaciones comerciales en el medio ambiente y la sociedad, indirectamente a través de las empresas de nuestros clientes y por medio de nuestras inversiones en la comunidad.

El enfoque de nuestro trabajo en temas de medio ambiente se dirige principalmente a los riesgos y oportunidades asociados con el cambio climático y los recursos naturales, incluyendo la energía, cuidado del agua, los desperdicios y la biodiversidad. Entre las iniciativas sociales a las que les damos prioridad tenemos la de proporcionar acceso a la educación y que los servicios financieros estén disponibles de forma más amplia. Creemos que esta es la mejor forma de ayudar a las comunidades a que tengan mayor capacidad, independencia financiera y prosperidad a largo plazo.

En el capítulo de "Préstamos y nuevas oportunidades de negocios" de la página 16 se habla más detalladamente sobre las oportunidades de negocios que ofrecen estos temas y los riesgos de sustentabilidad que se deben contemplar. También se habla sobre las políticas, procedimientos y controles que se implementan para el manejo de los riesgos y para la promoción de oportunidades de negocios.

En el informe de este año, examinamos el papel que ha jugado HSBC durante la crisis económica en relación a sus clientes y empleados.

Gobierno Corporativo

El Consejo de HSBC Holdings cuenta con los siguientes cinco comités que asesoran al Consejo principal: Consejo de Administración del Grupo, Comité de Auditoría del

Grupo, Comité de Nominaciones, Comité de Remuneración y Comité de Sustentabilidad Corporativa. El Consejo de Administración del Grupo es el responsable de la administración diaria de HSBC y cuenta con cinco directores ejecutivos entre los que se encuentran el Director Ejecutivo del Grupo y el Director de Finanzas del Grupo y diez directores administrativos del grupo. El Comité de Auditoría del Grupo, el Comité de Nominación del Grupo y el Comité de Remuneración cuentan con directores no ejecutivos, mientras que el Comité de Sustentabilidad Corporativa está conformado por directores no ejecutivos y miembros no directivos. Favor de consultar la *Memoria Anual de HSBC* y los términos de referencia del comité en www.hsbc.com/sus-gov.

A un nivel operativo, el departamento de Sustentabilidad Corporativa del Grupo (establecido en 2007 y que reporta al Presidente del Grupo) es responsable de la respuesta del Grupo ante la administración del riesgo de sustentabilidad, la propia huella de administración del Grupo, alentando y facilitando oportunidades de desarrollo de negocios, ambiental y socialmente sustentables y actividades de inversión en la comunidad. El departamento trabaja junto con otros departamentos para asegurar la implementación efectiva de políticas y procedimientos. Entre estos se encuentran el departamento de Recursos Humanos del Grupo, departamento de Cumplimiento del Grupo, departamento de TI del Grupo, departamento de Compras del Grupo, departamento de Mercadotecnia del Grupo, departamento de Bienes y Raíces Corporativo del Grupo y departamento de Riesgo del Grupo, así como las oficinas regionales del HSBC, grupos de clientes y comercios globales.

Informamos a los empleados sobre nuestros principios y valores comerciales por medio del *Manual de Normas del Grupo*, el cual se encuentra en la Intranet del Grupo. Esta lectura es obligatoria para todos los empleados e incluye un capítulo

sobre Sustentabilidad Corporativa. También remite a los empleados a la parte de los *Manuales de Instrucción Funcional*, el cual cuenta con políticas y procedimientos detallados para funciones específicas, entre los que se encuentran Cumplimiento, Crédito y Riesgo, Finanzas, Recursos Humanos, TI, Compras e Impuestos.

La sustentabilidad en HSBC está supervisada por el Comité de Sustentabilidad Corporativa del Consejo de HSBC Holdings. El Comité de Sustentabilidad Corporativa es el responsable de asesorar al Consejo de HSBC Holdings, a los comités del Consejo y de administración ejecutiva sobre las políticas de sustentabilidad, entre los que se encuentran los temas de carácter ambiental, social y ético.

En 2008 los miembros de este comité fueron William Fung (designado presidente el 30 de mayo de 2008), Sir Mark Moody-Stuart y Narayana Murthy (cada uno de los cuales es un director no ejecutivo), Gerald Davis y Lord May, quienes son miembros no directivos del Comité. Lord Butler se retiró como Director de HSBC Holdings y dejó de ser miembro del comité el 30 de mayo de 2008.

El Comité de Valoración de Riesgo del Grupo supervisa los problemas potenciales de evaluación y funciona como una guía en aspectos empresariales en los que la evaluación del riesgo se percibe como un reto particular. La valoración de riesgos junto con los temas ambientales, sociales y de administración son temas contemplados por el Consejo de HSBC Holdings y sus comités, el Consejo de Administración del Grupo, el Comité de Valoración de Riesgos del Grupo, los comités secundarios de la compañía y directivos, durante la formulación de políticas y el establecimiento de los estándares de HSBC.

Todas estas políticas, que forman parte integral del sistema de control interno, se dan a conocer por medio de los manuales y de los comunicados de las políticas, a través de comunicados internos y de la capacitación. Las políticas establecen los procedimientos operacionales en las áreas de valoración de riesgo potencial. Los procedimientos operacionales también abordan la disuasión contra el lavado de dinero, financiamiento antiterrorismo, impacto ambiental, medidas anticorrupción y relaciones entre los empleados.

Ejecución de la estrategia de sustentabilidad

La sustentabilidad se ha vuelto inherente a la empresa de muchas formas. Hemos hecho de la sustentabilidad un elemento clave en la preparación de los empleados y en los programas de capacitación de la gerencia y hemos integrado los temas de riesgo de la sustentabilidad en el proceso de manejo del riesgo a la vez que cubrimos a todos los clientes del corporativo. También hemos designado directores de sustentabilidad en nuestras regiones quienes informan directamente al comité directivo, trabajan de cerca con los equipos de administración

y con el departamento de Sustentabilidad Corporativa del Grupo.

En 2008 instauramos un grupo que funciona en todo el Grupo para consolidar nuestro trabajo a través de impactos directos, con los representantes de Sustentabilidad Corporativa del Grupo, con el departamento de compras del Grupo, departamento de TI del Grupo, departamento de Bienes y Raíces del Corporativo del Grupo y patrocinado por el director de Servicios y tecnología del Grupo. En el capítulo de "Impactos Directos" en la página 20 se puede encontrar

más información sobre este grupo de trabajo.

En 2008 también se estableció un "Equipo de medio ambiente" que reúne a los representantes de cada grupo de clientes y comercios globales dentro de HSBC para compartir los mejores métodos para en el largo plazo maximizar las oportunidades de negocios que presenta la transición hacia una economía baja en carbono. El capítulo de "Préstamos y nuevas oportunidades de negocios" en la página 16 hace referencia más detalladamente sobre el tema antes mencionado.

Planes para 2009

Lanzamiento del programa de inversión en las comunidades para la educación ambiental global
Revisión de la Política de Energía del Sector
Apoyo a las iniciativas empresariales para influir en las políticas públicas sobre el manejo del cambio climático
Reducción del 10% de las emisiones de CO ₂ en un equivalente de tiempo completo del transporte aéreo comercial del Grupo
Publicar y comisionar investigaciones más a fondo sobre las actitudes públicas/corporativas en el cambio climático.
Centro de Excelencia para el Cambio Climático para la publicación de más investigaciones sobre las políticas climáticas, actividades bajas en carbono y economías emergentes.
Administración de la cadena de suministro: Implementación de planes de mejoras para los proveedores clave Construcción de centros de datos más eficientes de acuerdo con las normas internacionales de edificios verdes y desarrollar medidas de desempeño.
Capacitar otros 400 empleados de más de 40 países como Campeones de Clima HSBC dentro de la empresa
Inclusión de un módulo de sustentabilidad en el nuevo curso de inducción global para empleados nuevos

Resumen de desempeño contra compromisos en 2008

Compromisos	Avance	Comentario
Mejorar la administración de riesgos climáticos en los libros de préstamos e inversión, la cartera de administración de activos, así como los riesgos operativos y de seguridad.	En proceso	Este proceso está evolucionando. Por ejemplo, adoptamos los Principios del Clima en 2008 (más información en la página 16), mejoramos nuestros procesos de administración de riesgos y establecimos un equipo de operaciones que examinará los riesgos operativos asociados con el cambio climático.
Incluir metas de reducción de energía, desechos y dióxido de carbono en los objetivos del Consejo Administrativo del Grupo y de los ejecutivos senior en las 24 entidades más grandes de HSBC.	Cumplido	Las metas aparecen en las tarjetas de registro del desempeño de los ejecutivos senior para el año 2008.
Instalar paneles solares fotovoltaicos en el techo de las oficinas principales de Grupo HSBC en Londres.	Cumplido	Se instalaron 617 metros cuadrados de paneles fotovoltaicos en mayo de 2008.
Gastar un millón de dólares en equipos de videoconferencia de escritorio y de sala.	Cumplido	Lanzamiento de equipos de telepresencia y videoconferencia en todo el Grupo. El uso total de videoconferencias en todo el Grupo durante 2008 fue de 78,512 horas. El gasto total en equipos nuevos de videoconferencias / telepresencia fue de 8.1 millones de dólares.
Desarrollo de un software para descargarse en las 300 mil computadoras del Grupo y permitir que se apaguen automáticamente al terminar cada día laborable, lo que representa un ahorro de 30 millones de dólares al año en costos de energía y emisiones de CO ₂ .	Cumplido	Se instaló el software de apagado en 306 mil computadoras. Número total de apagados en 2008: 6,365,785. Esto dio como resultado una reducción de 4,950 mil kWh y aproximadamente 1,915 toneladas de emisiones de CO ₂ .
Evaluar los riesgos y oportunidades que surgen del cambio climático, con el propósito de lanzar una serie de productos de seguros relacionados con el cambio climático, para apoyar a nuestros clientes.	En proceso	Se lanzaron al mercado seguros de vida, automotrices, de hogar y de viajes relacionados con la protección ambiental en Brasil, México, Argentina y Hong Kong.
Llevar a cabo una revisión de las políticas de los sectores minero, metalúrgico y químico.	Cumplido	Se revisaron y actualizaron para que reflejen los cambios que se han dado en la legislación y en las mejores prácticas internacionales.
Incorporar un aprendizaje y un desarrollo consistentes sobre la sustentabilidad en todos los programas de capacitación estratégica del Grupo.	En proceso	Se les da capacitación a los gerentes y directores senior, inducción gradual, y empleados de administración de riesgo.
Aumentar en 600 millones de dólares en fondo para la infraestructura ambiental de reciente creación.	En proceso	Aumentar el fondo fue un gran desafío durante 2008. A pesar de esto, tuvimos un primer cierre de 150 millones de dólares y seguimos comprometidos a lograr el monto propuesto originalmente. El fondo tiene una inversión inicial de hasta 40 millones de dólares en Partnerships for Renewables, una empresa conjunta con el Fideicomiso del Carbono para desarrollar y administrar proyectos de energía renovable a escala comercial en terrenos del sector público del Reino Unido.
Integrar aspectos ambientales, sociales y de establecimiento de medidas regulatorias en nuestros procesos de análisis de inversión y toma de decisiones.	En proceso	Global Asset Management lanzó un programa muy amplio de capacitación ambiental, social y de establecimiento de medidas regulatorias y un servicio de intranet propio del Grupo para apoyar a nuestros profesionales en inversión de todo el mundo como parte de nuestro compromiso con los Principios de Inversión Responsable de la ONU.
Incrementar nuestra participación en Junior Achievement en todo el mundo a través de una iniciativa global para introducir a los niños en las habilidades financieras básicas y hacer que nuestros empleados participen como voluntarios.	Cumplido	Este proyecto se lanzó en junio de 2008 en escuelas de 15 países y en él participarán 100 mil voluntarios durante 2008, 2009 y 2010.
Incrementar el nivel de revelación de información de la cartera en el Informe de Sustentabilidad del año siguiente.	Cumplido	Se aumentó el nivel de revelación de información en la administración de riesgos de sustentabilidad; se incrementó la información sobre el trato a clientes y empleados.
Hacer crecer nuestras operaciones de inversión sustentable y responsable.	Pospuesto	HSBC no creció sus inversiones sustentables y responsables durante 2008 debido a las condiciones del mercado.

Compromiso de todas las partes interesadas

El año pasado informamos de una encuesta a todas las partes interesadas que se llevó a cabo para conocer sus puntos de vista sobre los aspectos más importantes en torno a la sustentabilidad que debemos abordar y sobre la eficacia de nuestros informes. Como resultado de su retroalimentación, hicimos cambios a la forma en la que presentamos nuestro informe en 2007 y continuamos en esta línea en este informe, como se explica en el apartado "Sobre este informe".

Empleados

En 2008, llevamos a cabo nuestra segunda Encuesta Global, que se llevó a cabo en 26 idiomas y estuvo abierta para todos los empleados. Esta encuesta fue promovida por una campaña de comunicaciones interna a nivel mundial; se accedía a ella a través de la Intranet del Grupo y, en algunos casos, estaba disponible impresa. El índice de participación de 2008 que fue del 93% de 316 mil empleados, mejoró con respecto al índice de 2007, que fue de 88%.

La encuesta Global le permite al Grupo:

- medir el nivel de compromiso de los empleados en diferentes países y negocios,
- entender qué acciones se necesitan para incrementar el rendimiento empresarial mediante la participación de los empleados;
- convertir a HSBC en un punto de referencia, tanto a nivel interno como a nivel externo.
- evaluar y gratificar a nuestros líderes senior por sus mejoras en participación.

Las respuestas de los empleados, que son confidenciales, las maneja una organización externa dedicada a las encuestas y se le presentan los resultados a HSBC en un nivel agregado. Los gerentes interpretan los resultados y actúan conforme a los mismos de cara a sus equipos, a través de una herramienta en línea. Los planes de acción se pueden compartir en línea y las ideas sobre las mejores prácticas se conjuntan y distribuyen por toda la empresa.

Informamos sobre nuestras principales conclusiones y planes de mejora en el capítulo "Valoramos a nuestra gente", que está en la página 12.

Clientes

Nos enfocamos en comprometernos con nuestros clientes y responder ante ellos, los cuales conforman una de las partes interesadas prioritarias, esto se aborda en la página 10.

Accionistas

En 2008, HSBC llevó a cabo un programa de más de 700 juntas de ejecutivos senior con representantes de los accionistas institucionales en 24 países y territorios. También nos reunimos con los representantes del sector de Inversión Sustentable y Responsable (SRI, por sus siglas en inglés) en reuniones de grupos pequeños de uno a uno.

En 2008, los temas clave que surgieron de las reuniones con los inversionistas SRI incluyeron más informes sobre aspectos sociales tales como la participación en el empleo, la diversidad, la administración del talento y los aspectos relacionados con los clientes. Nos hemos esforzado por responder a esta retroalimentación enfocándonos cada vez más en los problemas de los empleados y los clientes en este informe.

En 2009, planeamos fortalecer nuestro compromiso con los inversionistas SRI, reuniéndonos con ellos para discutir los riesgos y oportunidades claves de la sustentabilidad a un nivel más profundo.

Nuestro objetivo es hacer que los informes de sustentabilidad que presentamos sean lo más útiles y relevantes posible para los inversionistas SRI, al responder a las encuestas sobre los temas representativos seleccionados, por ejemplo, nuestra adscripción al Proyecto de Revelación de Carbono, que está disponible al público.

Contestamos y participamos en encuestas y determinación de índices de las siguientes organizaciones:

- BankTrack
- Proyecto de revelación de carbono
- Índice de sustentabilidad Dow Jones
- EIRIS
- Ethibel
- FTSE4Good
- Oekom
- Sustainable Investment Research International
- Vigeo

Representantes de las comunidades y socios de beneficencia

Creemos firmemente que podemos lograr más en las comunidades si trabajamos de cerca con las organizaciones que ya tienen experiencia y conocimientos en aspectos educativos y ambientales. Por ejemplo, las organizaciones con las que trabajamos a través de HSBC Climate Partnership nos ayudan a identificar las tendencias de la sustentabilidad que pueden ser relevantes para HSBC ahora y en el futuro.

HSBC también trabaja de cerca con grupos comunitarios y de beneficencia para apoyar a los clientes minoristas que tienen dificultades con los pagos de sus préstamos. Por ejemplo, en los Estados Unidos, trabajamos en crear estrategias para la conservación de la propiedad de la vivienda y para evitar los juicios hipotecarios, en crear programas inclusivos de educación financiera y adquisición de poder económico. Por todo ello, tenemos la oportunidad de participar en muchas discusiones industriales. Los ejecutivos de HSBC con regularidad se reúnen con las partes interesadas, entre las que se encuentran los abogados, los grupos comunitarios, supervisores y servidores públicos para discutir problemas, compartir metas y éxitos, y entender los diferentes productos y servicios ofrecidos en esta industria. Por ejemplo, estamos asociados con la Coalición Nacional de Reinversión en la Comunidad, NeighborWorks America, HOPE Now Alliance, Neighborhood Housing Services of Chicago, la Liga Urbana de Buffalo (Buffalo Urban League) y el Belmont Housing Shelter.

En nuestra encuesta a las partes interesadas de 2008, los encuestados de Latinoamérica consideraron el trato hacia los empleados el tema de mayor importancia para ellos. Posteriormente ese año, nuestra encuesta a los empleados demostró una mejoría en la participación del empleado en la región en cuatro puntos lo que resultó en un 72% y un índice mayor de respuesta, aumentando de un 87 por ciento en 2007 a un 99% en 2008. Asimismo, 74% de los empleados en la región se sintieron alentados a participar en iniciativas de la comunidad y del medio ambiente, excediendo el puntaje de referencia.

Proveedores

En el Reino Unido, HSBC preside un grupo de trabajo en todo el sector como parte del "Chartered Institute of Purchasing and Supply" que maneja un enfoque coordinado en la sustentabilidad dentro del sector de servicios financieros. Al trabajar con más de 30 compañías de servicios financieros importantes, el grupo ha desarrollado herramientas estandarizadas para usar en la adquisición de servicios financieros. No sólo el hecho de tener estas herramientas ha ayudado a mejorar el desempeño de la sustentabilidad, sino que tener un mismo enfoque facilita a los proveedores el trabajo con las compañías de servicios financieros.

Solicitamos a nuestros proveedores información sobre sus políticas de sustentabilidad. En 2008 reclutamos a una persona dedicada exclusivamente a encabezar el establecimiento de una relación laboral más cercana con nuestra base de proveedores para formalizar nuestro sistema de calificación de proveedores. Nos enfocaremos particularmente en el desempeño de la sustentabilidad de nuestros proveedores clave y trabajaremos con ellos para fortalecer su enfoque.

Organizaciones no gubernamentales, grupos de campaña y asociaciones de comercio.

Trabajamos con grupos de campaña en temas de intereses compartidos. Somos miembros proactivos de una variedad de foros de múltiples partes interesadas, por ejemplo, la Mesa Redonda sobre el Aceite de Palma Sustentable, en la que también participan organizaciones no gubernamentales.

Trabajamos con organizaciones no gubernamentales globalmente. Por ejemplo, el Diálogo forestal de Malasia, que proporciona una plataforma para la discusión de retos y oportunidades en la silvicultura sustentable y el comercio de madera en Malasia, el cual ha sido organizado y financiado por HSBC en Malasia desde 2006.

Gobiernos

El presidente del Grupo HSBC y ejecutivos de alto rango participan con los gobiernos y políticos de todo el mundo para despertar la conciencia del sólido modelo de negocio de

HSBC y nuestras contribuciones a la sociedad. Nuestra meta es promover regulaciones que alienten mercados financieros estables, vibrantes, competitivos y eficientes y que proporcionen a los consumidores la protección que necesitan sin crear costos comerciales innecesarios o riesgos en los ingresos. Trabajamos con los gobiernos para asegurarnos de que entienden nuestras decisiones empresariales. También promovemos una educación e inclusión financiera, por ejemplo, a través de nuestro programa de educación, JA More than Money™.

Reguladores

Las operaciones de HSBC en todo el mundo están reguladas y supervisadas por aproximadamente 450 bancos centrales y autoridades regulatorias. Estas autoridades imponen controles y requerimientos orientados a mejorar la estabilidad financiera, la transparencia de los mercados financieros y su contribución al crecimiento económico.

La Financial Services Authority (FSA) es el regulador principal de HSBC desde una perspectiva consolidada, además de que es el regulador de servicios financieros para las compañías del Grupo en el Reino Unido. Asimismo, cada banco en operación, compañía financiera u operaciones de seguros dentro de HSBC están reguladas por supervisores locales. Las relaciones con la FSA están manejadas por el equipo de la Oficina de Cumplimiento del Grupo y existe un programa de juntas frecuentes con la FSA para los ejecutivos de alto rango entre los que se encuentran el Presidente de Grupo y el Director Ejecutivo del Grupo.

Las autoridades reguladoras más importantes del Grupo se encuentran en el Reino Unido, Hong Kong y Los Estados Unidos. HSBC mantiene relaciones abiertas, honestas y transparentes con todos sus reguladores. La política de HSBC es cumplir tanto con lo antes mencionado como con la esencia de todas las leyes, códigos, normas, regulaciones y estándares importantes, para una buena práctica de negocios en cada jurisdicción alrededor del mundo en donde lleva a cabo negocios. Se encuentra en marcha una red global de Funcionarios de Cumplimiento con las políticas del Grupo establecidas que cubren las

áreas de riesgo importantes, entre las que se encuentran las políticas contra el lavado de dinero, el financiamiento al terrorismo, sanciones, soborno y corrupción.

HSBC también es miembro del Wolfsberg Group, una asociación de 11 bancos globales que busca desarrollar principios industriales de servicios financieros relacionados con la lucha contra el lavado de dinero y el financiamiento al terrorismo.

Prioridades de HSBC

Damos prioridad a los temas que presentan mayor riesgo u oportunidad para HSBC a largo plazo. Tomamos en cuenta los puntos de vista de todas las partes interesadas y monitoreamos las tendencias externas para identificar los temas económicos, sociales y ambientales de importancia para nuestra empresa. En lo subsiguiente proporcionamos nuestra respuesta a los temas primordiales que aquí se mencionan.

Economía global

Nuestra prioridad es operar una empresa rentable. Esto es un pre-requisito para todas las contribuciones que hacemos a la economía, la sociedad y el medio ambiente. 2008 fue un año fuera de lo normal para la economía global y el sector de servicios financieros. La reputación del sector ha recibido fuertes golpes. La cultura y la ética del sector financiero están en primer plano y la crisis ha reforzado la importancia de los valores básicos del negocio y de contar con regulaciones sólidas. En el capítulo de "Compromiso de todas las partes interesadas" en la página 7 se habla sobre nuestra relación con los gobiernos y reguladores de todo el mundo. Tomamos en cuenta las implicaciones de nuestra empresa más allá de lo que es legal y rentable. HSBC no es inmune a lo que sucede en la economía y esto tiene un impacto en nuestra base de empleados. Desafortunadamente esto llevó a la pérdida de empleos en 2008.

Relaciones con los clientes

Esperamos que este 2009 sea un año de retos. Muchos de los clientes de HSBC en diversos países se vieron afectados por la recesión. Trabajamos con los clientes corporativos para revisar sus necesidades comerciales y si es necesario y viable, reestructurar sus préstamos. En diciembre de 2008, anunciamos un conjunto de medidas para apoyar a nuestros clientes pequeños empresarios en todo el mundo. También tenemos programas de educación financiera para ayudar a nuestros clientes minoristas a planificar sus finanzas a largo plazo. Se habla más detalladamente sobre nuestro enfoque en el capítulo "Trabajamos con nuestros clientes" en la página 10.

Retención y desarrollo de talentos superiores

Desarrollar y mantener una cultura motivacional sólida en una organización grande es una tarea compleja pero fundamental para nuestra empresa.

Retener a los buenos elementos e inculcarle a la fuerza laboral los valores adecuados es fundamental para el desempeño de nuestra estrategia. La estrategia de talento de HSBC permite al Grupo identificar y desarrollar a los individuos talentosos a un paso acelerado para dotarlos de las habilidades necesarias para los papeles más importantes. Los planes y procesos que tenemos para el desarrollo y manejo de lo anterior tienen muchos beneficios, entre los que se encuentran el conocimiento de nuestro talento clave a nivel regional y funcional, planes de promoción para los empleados de alto potencial e identificación de las aptitudes, fortalezas y deficiencias.

Creemos que el sector financiero debe tomar un enfoque más realista y razonable en cuanto a la remuneración que se encuentra verdaderamente ligada a los intereses a largo plazo de los accionistas. En el capítulo de "Valoramos a nuestra gente" en la página 12, explicamos nuestro enfoque en el manejo de nuestro talento, con la incorporación de la capacitación sustentable en los programas de desarrollo y remuneración y recompensa.

Cambio climático

El manejo de los desafíos del cambio climático será una de nuestras tareas más importantes del siglo XXI. Ya podemos ver los impactos del cambio climático y habrá necesidad de invertir en la adaptación requerida, particularmente en los países en vías de desarrollo. HSBC tiene una estructura bien establecida para el manejo de riesgos en las construcciones, gente y operaciones de los peligros naturales tales como terremotos, huracanes y volcanes. Se formó un grupo de trabajo para incorporar los impactos del cambio climático en este modelo de riesgo y así guiar a la empresa como corresponde. El grupo de trabajo está compuesto por equipos clave, entre los que se encuentran las áreas corporativas de bienes y raíces, investigación, estrategia, seguros, continuidad empresarial y sustentabilidad.

El cambio climático presenta diferentes tipos de riesgo para nuestra empresa y para nuestros clientes. También tiene el potencial de estimular una nueva era de crecimiento, innovación y desarrollo. Existen oportunidades para el crecimiento de la banca, seguros, inversiones y servicios comerciales para facilitar las mejoras en la eficiencia energética y promover la energía renovable, así como el manejo del carbono y la adaptación.

En 2007 lanzamos el Centro de Excelencia para el Cambio Climático de HSBC, que forma parte del departamento de Investigación Global de HSBC. El trabajo en el centro se enfoca en la identificación de los riesgos económicos y las oportunidades del cambio climático. El centro emitió cinco informes de clientes en 2008 que cubrieron la inversión de cambio climático y la Conferencia del Cambio Climático de los Estados Unidos, India y las Naciones Unidas en Poznan, Polonia.

Oportunidades sociales futuras

Nuestra empresa no tendría futuro si no operara en sociedades prosperas con individuos educados y emprendedores. Para HSBC esto demuestra la importancia de la inversión en la educación y la protección del medio ambiente, que creemos son elementos importantes para la innovación y el emprendimiento. También estamos comprometidos con el microfinanciamiento, es decir, la provisión de servicios financieros a pequeña escala a personas en economías en desarrollo que de otra forma no tendrían acceso a dichos servicios. Ver el capítulo de "Inversión en las comunidades" en la página 14 y "Préstamos y nuevas oportunidades de negocios" en la página 16.

Uso sustentable de los recursos naturales

La protección de los sistemas que le dan soporte a la vida natural de la Tierra es fundamental para cualquier programa de sustentabilidad. El impacto de HSBC surge directamente a través de nuestras propias operaciones e indirectamente a través de las empresas de nuestros clientes. Nuestra estrategia es enfocarnos particularmente en la energía, el agua, los desperdicios y la biodiversidad, e incluso en la silvicultura. Trabajamos con nuestros clientes para disminuir el impacto de sus negocios en los recursos naturales: Los Principios de Ecuador y nuestro sector de políticas proporcionan un marco para el progreso. En el informe del año pasado nos enfocamos en la silvicultura; se puede encontrar una actualización de nuestro progreso en el capítulo de "Préstamos y nuevas oportunidades de negocios" en la página 16. Para 2009 planeamos actualizar nuestra Política en el Sector Energético en vista del cambio en el contexto ambiental, social y económico. En la página 20 explicamos cómo manejamos nuestros impactos directos.

Trabajamos con nuestros clientes

HSBC tiene como objetivo ofrecer a sus clientes en todo el mundo un servicio y experiencia consistentemente de alta calidad a través de los beneficios de nuestra gran escala, alcance geográfico, y fortaleza de marca. Hace poco, HSBC fue reconocido como la marca número uno en servicios bancarios por Brand Finance, una empresa de consultoría independiente, en un estudio global patrocinado por *The Banker magazine*.

Personales	%
Hipotecas residenciales	25.6
Otros préstamos personales	20.8
Corporativos y comerciales	
Comerciales, industriales y de comercio industrial	22.1
Bienes raíces comerciales	7.5
Otros préstamos relacionados con propiedades	3.2
Gobierno	0.7
Otros préstamos comerciales	9.4
Financieros	
Instituciones financieras no bancarias	10.5
Cuentas de liquidación	0.2
Total	100.0

Préstamos responsables

Con nuestro robusto balance general y fuerte liquidez, pudimos seguir otorgando préstamos en 2008, a pesar de las condiciones económicas extraordinariamente adversas. Aumentamos nuestros préstamos a clientes personales, comerciales y corporativos en un 9% en forma subyacente mientras mantuvimos una proporción conservadora de anticipos a depósitos de 84%. Mantenemos criterios estrictos para los préstamos, tomando en cuenta la capacidad de pago del cliente.

Apoyo al cliente en tiempos de recesión

En apoyo a clientes comerciales cuando el acceso al crédito se restringió en 2008, HSBC creó un nuevo fondo de capital de trabajo global de 5 mil millones de dls. para pequeñas y medianas empresas muy por encima de lo que un banco esperaría normalmente prestar. El fondo, obtenido de los propios recursos de HSBC, está proporcionando capital de trabajo para ayudar a las empresas con su flujo de efectivo y necesidades comerciales internacionales. El fondo se asigna caso por caso usando criterios de préstamo normales.

Apoyo a clientes personales

Hemos enfocado este informe en el apoyo a clientes en el Reino Unido y Estados Unidos ya que éstos fueron los mercados minoristas más afectados por el derrumbe económico en 2008.

En los Estados Unidos, los programas de preservación del hogar de HSBC han estado funcionando por muchos años. Trabajamos para establecer contacto con clientes que pasan por dificultades en una etapa temprana con objeto de identificar opciones que se adapten a las situaciones individuales. Llegamos a los clientes mediante llamadas telefónicas, campañas enfocadas de correo e Internet, así como también a través de grupos comunitarios y organizaciones de ayuda al consumidor. En una iniciativa, enviamos a los clientes una notificación preaprobada de su calificación para un cambio benéfico en los plazos de pago.

En 2008, nuestros programas para evitar la ejecución hipotecaria y de modificación de cuentas, ayudaron a nuestros clientes al modificar los términos de 92,500 préstamos con un valor de 13.5 mil millones de dls.

En el tercer trimestre de 2008, aumentamos el uso de nuestro sistema de prevención de ejecuciones hipotecarias y programas de modificación de cuentas para calificar a más clientes para asistencia a un plazo más prolongado debido a lo débil del mercado de bienes raíces y de la economía estadounidense para modificaciones en el aligeramiento de los pagos (por lo general ya sea dos o cinco años) con tasas de interés potencialmente más bajas. Este aumento en asistencia incluye nuestro innovador programa de modificación preaprobada de tasa fija lanzado en el primer trimestre de 2008.

En Estados Unidos, trabajamos con dependencias gubernamentales y grupos de asistencia para ayudar a nuestros clientes a evitar la ejecución hipotecaria. En 2008, HSBC apoyó en la preservación de 63 hogares en 21 estados y 46 ciudades, proporcionando asistencia a casi 1,400 clientes. A pesar de nuestros esfuerzos de preservación de vivienda, el negocio de préstamos hipotecarios de HSBC en los Estados Unidos realizó ejecuciones hipotecarias en una de cada 15 hipotecas en 2008. Sin embargo, esto está muy por debajo de la media de la industria en ejecuciones hipotecarias en 2008 que fue en una de cada 6 en todo Estados Unidos.

HSBC también cuenta con varios programas de reestructuración de crédito para clientes de tarjeta de crédito en Estados Unidos. Los programas a corto plazo incluyen pagos con tasas de interés reducido y pagos mínimos mensuales más bajos. La asistencia a largo plazo incluye programas de prueba con tasas de interés reducidas basadas en circunstancias individuales y canalizaciones a agencias de asesoría crediticia externa como el National Foundation for Credit Counseling.

En el Reino Unido, HSBC tomó posesión de una de cada 955 casas en 2008 en comparación con el promedio de la industria de una de cada 290. En el último año, hemos seguido con el programa en curso que consiste en proporcionar apoyo a clientes minoristas que tienen que hacer grandes esfuerzos para cubrir sus pagos. Los empleados de sucursales bancarias han recibido capacitación para ofrecer una gama más amplia de opciones a los clientes en una etapa más temprana para evitar que caigan en cartera vencida.

Servicio y satisfacción del cliente

En 2008, HSBC emprendió un programa mundial de cinco años para desarrollar sistemas y tecnología con objeto de simplificar los procesos bancarios para los clientes. El proyecto, llamado One HSBC, asegurará que se pongan a disposición de los clientes las soluciones bancarias más adecuadas y directas. El resultado será una experiencia de servicio al cliente altamente intuitiva disponible las 24 horas del día.

Como parte de nuestro proyecto global, 'Paperknife', estamos buscando maneras de reducir el uso de papel en aperturas de cuentas y servicios. Un mayor uso de las comunicaciones en línea puede mejorar nuestra experiencia con el cliente y reducir nuestro uso de recursos naturales. Cerca de 23 millones de nuestros clientes de préstamos personales y un millón de nuestros clientes comerciales están usando activamente la banca por internet.

Las recomendaciones del cliente son un importante impulsor del crecimiento empresarial. HSBC usa una constante medición de las recomendaciones por parte de los clientes en todo el mundo para seguir mejorando los servicios proporcionados a clientes de servicios financieros personales y de banca comercial. Esta medición es realizada por organizaciones externas, independientes y acreditadas, y las puntuaciones de recomendación se comparan con las de los competidores.

El objetivo de recomendación de clientes de 2008 para los Servicios Financieros Personales aumentó de +1 a +2, no logrando alcanzar la meta de +3. Los servicios de banca comercial lograron la meta de +7 sobre los competidores, subiendo de un +6 en 2007.

En 2009, HSBC ha adoptado un nuevo punto de referencia de +1 y el objetivo de 2009 de +3 para servicios financieros personales y una meta de +4 para los servicios de banca comercial.

Percepción respecto a la marca

Con objeto de gestionar la marca HSBC de la manera más eficaz posible, el Grupo hace un seguimiento de la 'salud de la marca'

entre clientes personales y de banca comercial en cada uno de nuestros mercados principales. El estudio se realiza en forma consistente por parte de organizaciones externas, independientes y acreditadas. Una puntuación ponderada de mediciones de marca produce una puntuación general para cada mercado en una escala de 100 puntos, que es entonces referenciada con los principales competidores de HSBC. Las puntuaciones de cada mercado son entonces ponderadas de acuerdo con los ingresos ajustados respecto al riesgo en ese mercado para obtener una puntuación total del Grupo.

En 2008, los clientes de servicios financieros personales juzgaron que la marca HSBC era 9 puntos más fuerte que sus competidores (+9), subiendo de 6 puntos en 2007 y por encima de la meta de 8 puntos. Los clientes de servicios bancarios comerciales juzgaron que la marca era 6 puntos más alta que los competidores de HSBC (+6), la misma puntuación que en 2007.

Las métricas de satisfacción del cliente y percepción de la marca se toman en cuenta en la composición de la remuneración de los altos gerentes. En 2009, HSBC hará un seguimiento de la salud de la marca en más países. HSBC ha restablecido su punto de referencia de desempeño del año 2008 con respecto a la percepción de la marca y la satisfacción del cliente para servicios financieros personales y de banca comercial. Para el 2009, el punto de referencia es de +4 con una meta de +5 para servicios financieros personales y para servicios de banca comercial los números equivalentes son +6 y +7.

Productos y servicios sustentables

El objetivo de HSBC es desarrollar productos y servicios que proporcionen beneficios sociales y ambientales así como también un retorno comercial. También reconocemos el valor de los productos que involucran e informan a los clientes en temas de sustentabilidad. En el Capítulo 'Préstamos y nuevas oportunidades de negocio' en la página 16 explicamos nuestro progreso.

Preservación del hogar

'The Delaware Community Reinvestment Action Council y HSBC trabajan en forma conjunta para llegar a la comunidad en un sentido más amplio proporcionando educación financiera a través de programas de televisión, de radio, seminarios y foros especiales. En 2008, el consejo comenzó un extenso esfuerzo para prevenir las ejecuciones hipotecarias, trabajando con HSBC como uno de sus socios. En nuestra historia de prevención de ejecuciones hipotecarias mediante la conjunción de las entidades financieras, proveedores de servicios, dueños de casas, asesores de vivienda, abogados y otros recursos, nos damos cuenta que los clientes de HSBC han expresado la mayor satisfacción por el hecho de poder modificar sus préstamos en el momento requerido.'

La experiencia del consejo con HSBC en la asistencia a nuestros clientes siempre ha sido positiva. HSBC ha desarrollado relaciones estratégicas con organizaciones como la National Community Reinvestment Coalition y recientemente, Money Management International para tener un mayor

alcance en la comunidad y así ofrecer sus servicios de préstamos. En meses recientes, HSBC lanzó YourHomeCounts, un programa de transferencia de propiedad de bienes raíces, en instancias en las que al dueño de la casa no le es posible salvar su propiedad. Aunque reconocemos el liderazgo que desempeña HSBC, se espera mucho más de la sexta compañía más grande del mundo (según la clasifica Forbes Global 2000) La crisis económica actual representa una gran oportunidad para que HSBC sea el primero en la tabla y siga en la tabla mucho después de que la crisis haya pasado

'Esperamos que HSBC sea el primero en responder responsablemente a las necesidades de crédito de la comunidad sirviendo a sus clientes de servicios financieros por medio de la educación requerida, protecciones necesarias al cliente, servicios financieros convenientes y competitivos y un ambiente donde se les escuche'

Rashmi Rangan

Director ejecutivo
Delaware Community Reinvestment Action Council

Valoramos a nuestra gente

La participación del empleado

La participación del empleado es una medida del apego emocional y racional del empleado a HSBC. Es crítica para el éxito a largo plazo del grupo, que es por lo que hemos introducido la Encuesta Global en 2007 que mide y da seguimiento a las respuestas de los empleados en una variedad de temas. El índice de participación en 2008 fue de 93% en comparación con el 88% en 2007.

El estudio del 2008 cubrió 13 temas, que incluyeron evaluar si se tomaron acciones que hubieran sido percibidas como surgidas de los resultados del estudio del 2007. Los empleados dieron una calificación a HSBC por encima de la norma global externa en todos los temas. Por segundo año consecutivo, el tema de más alto desempeño fue la sustentabilidad corporativa, que excedió la mejor norma externa de referencia en 8 puntos porcentuales. Siete de cada 10 empleados sintieron que se les estimulaba activamente para que participaran en iniciativas comunitarias y ambientales.

La participación total se estima con base en cuatro mediciones: compromiso, orgullo, ayuda y satisfacción. La puntuación de participación de los empleados del Grupo subió de 60% en 2007 a 67% en 2008, y excedió su propia meta de 62%, la norma global externa y la norma del sector. Este aumento se debió, en parte, al reconocimiento de que se han tomado acciones en respuesta a los resultados del estudio del año pasado.

La norma global representa la puntuación promedio de individuos en todas las industrias y países en la base de datos de la norma, ejecutada por un proveedor externo al estudio. La norma del sector se deriva de la puntuación promedio de individuos de la norma global que trabajan en el sector de servicios financieros, los que incluyen servicios bancarios, financiamiento, inversión y firmas contables. También usamos el mejor punto de referencia que representa el 25% de las puntuaciones más altas de todos los participantes que respondieron a un elemento o tema determinado. Lo cual refleja las clasificaciones proporcionadas por los individuos más participativos a través

de las organizaciones y se considera una norma de alto desempeño. Los resultados se han compartido con todos los empleados y los gerentes son responsables de asegurar que los temas priorizados son abordados para aumentar la participación en 2009. Se establecen metas específicas de participación para los gerentes las cuales están vinculadas con su desempeño y remuneración. La meta de participación del Grupo para 2009 es de 69%.

Diversidad

HSBC tiene desde hace mucho tiempo un compromiso para crear un ambiente diverso e incluyente que refleje nuestra base de clientes, la fuerza laboral internacional y las comunidades en las que operamos. La diversidad es esencial para nuestra marca, legado y cultura. Una apreciación de diversos puntos de vista estimula la innovación e impulsa la participación del empleado. Los resultados de nuestra Encuesta Global muestran que el 70% de los empleados sienten que se valoran las diversas perspectivas (lo que representó un aumento respecto al 68% alcanzado en 2007) lo que excede el mejor punto de referencia considerado.

Diversos indicadores sugieren que el perfil demográfico de la fuerza laboral global puede cambiar significativamente en las siguientes décadas debido al envejecimiento de la población y la migración a gran escala. En 2008, HSBC estableció un marco de estrategia y gobierno renovado para la diversidad. Se pone un énfasis especial en el mejoramiento de la diversidad a niveles de liderazgo y en las fuentes de talento con respecto al género y la etnia, así como en abordar el tema de las barreras a la diversidad de edad.

Distribución de empleados por región, comparación año con año		
%	2008	2007
Europa	26.8	26.8
Asia-Pacífico	36.2	33.7
Norteamérica	14.5	15.8
Latinoamérica	18.6	20.1
Medio Oriente	3.9	3.6

Aprendizaje y desarrollo

En 2008, proporcionamos un promedio de 36 horas de aprendizaje y desarrollo a cada empleado individual. El uso del e-learning ha crecido, de 24% en 2007 a 30% en 2008, con una meta de 50% a fines de 2009. Este aumento en el uso del e-learning traerá importantes beneficios al negocio, lo que incluye una calidad consistente en la prestación de servicios. E-learning facilitará el acceso al aprendizaje y se podrán compartir más el conocimiento y las ideas.

Seguimos asegurándonos de que la capacitación en sustentabilidad se integre en una serie de programas de liderazgo global y gestión de riesgos específicos de HSBC que van desde la inducción de gerencia alta para nuevas contrataciones de altos ejecutivos hasta nuestro programa de desarrollo del Grupo para recién egresados.

Programa Climate Champions

Como parte del Climate Partnership de HSBC, hemos colaborado con Earthwatch para desarrollar una variedad de programas de aprendizaje sobre sustentabilidad. Éstos son encabezados por el programa Climate Champion, que implica un curso intensivo de dos semanas en campo sobre sustentabilidad y cambio climático. En 'Invertimos en las comunidades' en la página 14 hay más información sobre HSBC Climate Partnership.

Programas de capacitación 2008	Número de participantes
Programa de inducción para altos directivos	72
Programa de desarrollo para recién egresados	494
Programa de desarrollo de la próxima generación	153
Taller de gestión de riesgo para altos directivos	43
Taller de gestión de riesgo para el crecimiento	169
Programa Climate Champions	333

Estrategia de talento del Grupo

En 2007, comenzamos a reconformar nuestra estrategia de gestión de talento para asegurar una alineación más fuerte con nuestras necesidades como empresa. Desarrollamos una clara definición de las capacidades de liderazgo generales requeridas para satisfacer las posiciones de liderazgo en la alta gerencia.

Se ha implementado una serie de procesos y programas globales para capturar y desarrollar el talento desde los recién egresados hasta los niveles de alta gerencia de la organización. Por ejemplo, miembros de nuestro pool global de talento participan en eventos de aprendizaje y redes a los que asisten ejecutivos del más alto rango del Grupo y miembros del Consejo de administración del Grupo. Esto ayuda a los miembros del pool de talento a entender la dirección de nuestro negocio y a compartir experiencias y las mejores prácticas en todo el Grupo. Estos ejecutivos son apoyados durante toda su carrera, ofreciéndoles oportunidades para nuevos puestos internacionales y participan en programas internos y externos de aprendizaje y coaching ejecutivo. También se les estimula a proporcionar apoyo de tutoría a

nuestro pool regional y emergente de talento.

Pago y recompensa

La estrategia de HSBC es atraer, retener y motivar a su mejor gente. Buscamos reclutar a empleados que se comprometan a una carrera de largo plazo con el Grupo y que son atraídos no solo por el paquete de recompensas sino también por una organización meritocrática y competitiva con valores sanos, fuertes y oportunidades de desarrollo profesional. Los salarios son revisados en forma anual en el contexto del desempeño en el negocio, práctica en el mercado y comparativos internos. Se juzga el desempeño personal contra indicadores tanto financieros como no financieros. Estamos comprometidos con el principio de pago vinculado con el mercado, estructurado para alinear el desempeño de ejecutivos con intereses de los accionistas en el largo plazo. El Comité de Remuneración opera de acuerdo con una serie de principios establecidos en 2007. Para más detalles, consulte la *Memoria Anual 2008* en la página 303 y 315 o en línea en www.hsbc.com/annualresults

Administración de los despidos

HSBC proporciona apoyo regional a empleados en riesgo de despido, lo que incluye capacitación específica para gerentes con objeto de ayudarlos a gestionar el cambio. Siempre notificamos y hacemos un pago por liquidación a colegas afectados así como apoyo a aquellos que buscan oportunidades laborales tanto interna como externamente. Lamentablemente, debido al clima económico, fue necesario hacer algunos despidos en 2008.

Educación financiera para empleados

Al reconocer que nuestros empleados se enfrentan a los mismos problemas e inquietudes que nuestros clientes, lanzamos una iniciativa de educación financiera para nuestros empleados en Estados Unidos en mayo de 2008, usando los planes de estudio y materiales de YourMoneyCounts® de HSBC de mayo a septiembre, más de 10 mil empleados fueron beneficiados con una combinación de programas en línea promociones de toma de conciencia y talleres en sitio.

Estudio de caso: La sustentabilidad en el Programa de desarrollo de la próxima generación

El programa de desarrollo de la próxima generación de HSBC está dirigido al talento emergente que cae entre un programa de ingreso de recién egresados y un pool de talento empresarial y regional. La primera fase del programa de seis meses requiere que los participantes gestionen un proyecto de sustentabilidad como un impulsor para el aprendizaje y la capacitación y aumentar la comprensión de la sustentabilidad por toda la organización.

La Fase 1 del programa es un proyecto de campo de 1 semana en la que los participantes trabajan en equipos transculturales para actuar como consultores empresariales de pequeños negocios. Los proyectos podrían ser tan diversos como la producción de un plan de mercadotecnia para una selva tropical y parque natural remoto, o realizar un plan de negocios para mejorar la distribución de producto y la rentabilidad de un ingenio azucarero. También se espera que los participantes realicen una tarea de trabajo de pre-campo para revisar la estrategia de sustentabilidad de

HSBC y considerar la manera en qué se pueda aplicar a su propia unidad de negocios o grupo de clientes. En la segunda fase, los participantes trabajan en proyectos de negocios reales que pueden implicar un componente de sustentabilidad. Un equipo, por ejemplo, tuvo la tarea de desarrollar seguros sostenibles para HSBC en Brasil.

Este programa busca asegurar que los futuros líderes tengan una experiencia internacional y una comprensión real de la importancia que HSBC da a la administración de su negocio en el largo plazo.

Invertimos en las comunidades

HSBC tiene un compromiso de largo plazo con las comunidades en donde operamos. Muchos de nuestros mercados clave son países con economías emergentes. Nuestras operaciones traen beneficios a nuestros países anfitriones a través de contribuciones tributarias y a las personas y negocios mediante empleo, capacitación, adquisiciones e inversiones. Más allá del impacto de nuestro negocio central, también tenemos como meta estimular el crecimiento económico mediante nuestras actividades de inversión dentro de la comunidad.

Nuestro apoyo educativo se concentra en:	Nuestro apoyo ambiental se concentra en:
Niños marginados	Cambio climático
Educación financiera y de negocios	Agua dulce, p. ej. ríos
Educación y comprensión ambiental	Biodiversidad, p.ej. habitats naturales

Total de donaciones para inversión en comunidades en el 2008
\$102.4 millones de dólares

Total de servicio voluntario en horario laboral
406 mil horas

Concentramos nuestra inversión comunitaria en educación y medio ambiente porque creemos que proporcionan los cimientos para el desarrollo de las comunidades. Creemos que nuestro planteamiento a largo plazo de relaciones con el cliente, nuestro alcance global y nuestro énfasis en economías y comercio en desarrollo ayuda a las empresas a crecer. También estamos ciertos de que nuestro éxito en el futuro depende de un crecimiento económico global fuerte y continuado y que esto requiere que las sociedades cada vez cuenten con más oportunidades de educación, con fuerzas de trabajo calificadas que vivan en comunidades social y ambientalmente sanas. La participación activa en iniciativas de comunidades locales también motiva e inspira a nuestros empleados y ayuda a HSBC a construir fuertes relaciones con las comunidades a las que servimos. En la página 12 del capítulo 'Valoramos a nuestra gente' hay más información sobre esta vinculación.

Es porque reconocemos los beneficios de los negocios que entendemos la importancia de mantener nuestras inversiones en las comunidades en tiempos difíciles. Seguimos gastando alrededor de 0.5% de las ganancias antes de impuestos en el largo plazo en

actividades de inversión en las comunidades. Nuestros gastos totales en inversión comunitaria global en 2008 fueron de \$102 millones de dls. En la página 24 en 'Información clave' se dan más detalles sobre nuestros gastos regionales y las horas de empleados voluntarios.

Nuestros programas globales son apoyados por muchas iniciativas independientes administradas a nivel regional o nacional.

Educación
 Nuestra iniciativa de educación global que tomamos como estandarte es Future First. Lanzado en 2006, este programa de cinco años y de 10 millones de dólares tiene como objetivo primordial ayudar a un millón de niños marginados en todo el mundo a tener un mejor futuro.

En 2007 y 2008, 141 proyectos en 39 países beneficiaron a unos 133 mil niños sin hogar y otros niños en situación vulnerable. En colaboración con nuestro socio SOS Children's Villages y otras instituciones de caridad, los coordinadores nacionales de HSBC gestionan programas apoyados por Future First en sus países.

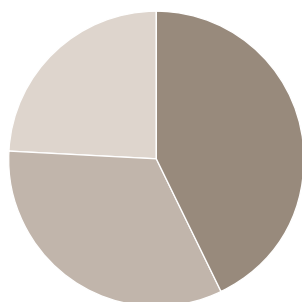
Nuestro programa global que se concentra en la capacitación empresarial es JA More than Money™ administrado en conjunto con Junior Achievement Worldwide, una organización con considerable experiencia en la enseñanza de finanzas y emprendimiento para niños. Lanzado en 2008, este programa de tres años tiene como meta llegar a más de 100 mil niños en más de 25 países. Colegas de HSBC se ven involucrados en actividades educativas en las que echan mano de sus propias habilidades y experiencia para enseñar a los niños cosas como ganar, gastar, compartir y ahorrar dinero.

Para 2009, hemos anunciado un nuevo programa de educación ambiental, HSBC Eco-Schools Climate Initiative, en sociedad con la Foundation for Environmental Education, una organización no gubernamental con oficinas centrales en Dinamarca. El programa establecerá una red internacional de escuelas para trabajar conjuntamente con objeto de reducir el cambio climático y adaptarnos a sus posibles efectos. El piloto del primer año incluirá a Brasil, China, Irlanda, Japón, Jordania, Malta, Rusia, Eslovaquia, Sudáfrica, Turquía, Emiratos Árabes, Reino Unido y Estados Unidos, con la intención de echar a andar el programa en más países en el segundo año.

Estudio de caso: YourFutureCounts™ en los Estados Unidos
 HSBC se asocia con la Society for Financial Education and Professional Development para ofrecer el programa YourFutureCounts™, una serie de seminarios educativos para universidades que históricamente han tenido en su mayoría estudiantes afroamericanos. Se ofrecen seminarios de administración del dinero y crédito personal a estudiantes de niveles intermedios y avanzados en un momento crítico: antes de terminar sus estudios e ingresar al mundo laboral; cuando la enseñanza de habilidades para administrar el dinero es más eficaz. En 2008, 14,413 estudiantes en 71 de las 108 universidades en las cuales históricamente su mayoría de alumnos es afroamericana, participaron en los seminarios y un total de 48,792 han participado desde que el programa YourFutureCounts™ comenzó en 2005.

Desglose de las donaciones 2008

Otros 24% Educación 43%



Medioambiente 33%

Ambiente

Lanzado en 2007, HSBC Climate Partnership es un compromiso de cinco años y de 100 millones de dólares que tiene por objeto trabajar con The Climate Group, Earthwatch, Instituto de Smithsonian de Investigaciones Tropicales y WWF para combatir el cambio climático e inspirar a individuos, empresas y gobiernos en todo el mundo. A continuación se describen los logros que se han obtenido en los primeros 18 meses del programa.

The Climate Group

The Climate Group se ha extendido en Europa y en los Estados Unidos y ha establecido oficinas en China, Hong Kong e India. Esto ha hecho posible que el grupo haya reclutado a más de 20 miembros corporativos principales de Estados Unidos, China y Europa, así como también a gobiernos estatales y municipales como el del estado de Nueva York y el de la ciudad de Nueva York. The Climate Group ha lanzado la campaña de atención al consumidor 'Together' en el Reino Unido y los Estados Unidos, sin la cual se habrían emitido otros dos millones de toneladas adicionales de gas invernadero.

Earthwatch

Se han abierto cuatro centros climáticos regionales en Estados Unidos, Brasil, India y Reino Unido para determinar cómo es que el cambio climático está afectando los bosques y cómo se pueden manejar mejor para beneficio de las comunidades locales.

Primer "Área protegida en la montaña"

El proyecto Wadi Wurayah que inició la relación entre la Sociedad de la Vida Silvestre de Emiratos Árabes-WWF y HSBC nos ha dado la oportunidad de ser testigos de la dedicación de HSBC a sus actividades de inversión en la comunidad local. Es un placer trabajar con un banco que no teme participar en un programa ambiental ambicioso y que comparte nuestro interés por la protección del ambiente natural de nuestro país.

HSBC ha demostrado tener fe en nuestro proyecto que excede la contribución financiera. Han sido un orgulloso socio de la conservación, demostrando su compromiso al crear oportunidades de aprendizaje para sus empleados en todo proyecto Wadi Wurayah y dando apoyo a su máxima objetivo: crear la primer "Área protegida de

montaña" en los Emiratos Árabes Unidos.

Estamos seguros de que habrá más participación de empleados de HSBC en la sucursal local de Fujairah que está más cerca del sitio del proyecto y por lo tanto tiene un mayor interés personal en que tenga éxito. Este proyecto tiene un fantástico relato que contar. Un relato sobre historia, cultura, rica biodiversidad y descubrimiento científico que causa inspiración. El proyecto involucra escuelas, estudiantes de universidad y profesionales de la localidad. Esperamos que HSBC pueda llevar este mensaje a la comunidad local'.

Razan Khalifa Al Mubarak

Director Administrativo
Sociedad de la Vida Silvestre de los Emiratos Árabes- WWF

Científicos de Earthwatch, miembros de la comunidad local y empleados de HSBC han invertido más de 3 mil días de investigación científica de campo en los Centros Climáticos. Cerca de 380 empleados de HSBC de 50 países han concluido un programa intensivo de capacitación diseñado por Earthwatch sobre cambio climático y sustentabilidad. Ahora son Campeones Climáticos de HSBC, que tienen por tarea iniciar el cambio en su área de negocios. Más de 3 mil empleados de HSBC han participado en proyectos de campo de un día en todo el mundo que tienen por objeto crear conciencia sobre el problema del cambio climático.

El Instituto Smithsonian de Investigaciones tropicales

Se abrieron lotes de monitoreo de largo plazo a gran escala en Oxford, RU y en el Centro de Investigación sobre Conservación en Virginia, EE.UU. Los lotes están casi completos en el Centro Smithsonian de Investigación ambiental en Maryland, EE.UU. sede del Centro Climático Regional de América del Norte de HSBC. Éstos son los primeros sistemas de monitoreo de cambio climático de gran escala establecidos en bosques templados.

Juntos, los tres lotes abarcan aproximadamente 60,000 árboles individuales (52 hectáreas; más o menos 100 canchas de fútbol). Los científicos investigadores en los lotes están actualmente preparando los primeros trabajos para evaluar el almacenamiento de carbono en el bosque y su probable respuesta a cambios en el futuro. El Instituto Smithsonian de Investigaciones Tropicales también ha desarrollado 105 plantaciones experimentales que proporcionan información vital para ecólogos especialistas en restauración y gestores de uso del suelo.

WWF

La WWF ha ayudado en la unión de 33 reservas naturales a lo largo del río Yangtzé en China para administrar en conjunto 14 mil kilómetros cuadrados de humedales protegidos. Esta área absorberá las inundaciones, reducirá la contaminación, mejorará el agua potable y salvaguardará la marsopa desalepada, especie en peligro de extinción, que se encuentra en las regiones central y baja del río. También se desarrollan otros proyectos para investigar la forma en que las cuencas del Amazonas, Ganges y Támesis podrán ser más resistentes al cambio climático.

Préstamos y nuevas oportunidades de negocios

Financiamiento sustentable

HSBC quiere estar a la cabeza del desarrollo de oportunidades de negocios sustentables. Entendemos que las necesidades de nuestros clientes están cambiando como resultado de tendencias de largo plazo en la economía global (una población cada vez más longeva; un crecimiento del comercio mundial más rápido que el del producto interno bruto; mercados emergentes que crecen más rápido que los mercados maduros; y el impacto del cambio climático que requiere cambiar de rumbo hacia una economía baja en carbono.

El equipo de desarrollo de negocios en el departamento de Sustentabilidad Corporativa del Grupo encabeza un esfuerzo, en el que participa todo el grupo, para detectar y evaluar oportunidades de negocio que tienen un beneficio ambiental y social así como también un retorno económico viable. El equipo de riesgo se concentra en mitigar cualquier impacto social o ambiental posible. Ambos equipos trabajan con grupos de clientes, negocios globales y áreas de producto para desarrollar iniciativas de sustentabilidad y proporcionar asesoría especializada en transacciones pertinentes.

HSBC entiende los retos económicos ambientales y sociales inherentes a la formulación de una estrategia globalmente coordinada para resolver el problema del cambio climático. Nuestra respuesta a estos retos se traducirá en importantes oportunidades de negocios, pero también traerá cambios a las personas y las comunidades que necesitarán de una cuidadosa evaluación y gestión. Nuestra estrategia de sustentabilidad se orienta hacia los impactos profundos del cambio climático, especialmente hacia la energía, el agua, los desechos y la biodiversidad.

Retos

El probable impacto de la actual crisis económica sobre la transición hacia una economía baja en carbono ha sido objeto de un largo debate y ha resultado en retos tanto para la economía como para el financiamiento de nuevas inversiones en estas áreas. Sin embargo, a largo plazo, HSBC prevé tomar un papel preponderante en la conformación de la respuesta del mercado a estos retos.

El desarrollo de la capacidad de generación de energía baja en carbono es el caso en cuestión. Nuestras estrategias de financiamiento anticipan el surgimiento de un significativo crecimiento de iniciativas de generación de energía alterna y estimula la participación en ellas. Al mismo tiempo, reconocemos que la generación de energía convencional probablemente sea un factor principal en la mayoría de los países para el futuro previsible, especialmente en ausencia de iniciativas políticas o reglamentarias claras y concretas que puedan producir el cambio.

Por esta razón, mientras que buscamos activamente oportunidades de participar en financiamientos de proyectos de energía baja en carbono, seguimos apoyando los combustibles fósiles, que incluyen el carbón mineral, petróleo y gas dentro de los límites de los Principios de Ecuador, reglamentaciones sobre emisión de gas invernadero y nuestras políticas de riesgo específicas al sector que se detallan más profundamente adelante en este mismo capítulo.

Entorno regulador

Al considerar los posibles impactos del cambio climático, gobiernos de todo el mundo están introduciendo cambios obligatorios, fijando objetivos para la generación de energía 'verde' y reducción de emisiones de carbono. El Centro de Excelencia para el Cambio Climático de HSBC ha estimado que gobiernos en todo el mundo han asignado más de 430 mil millones de dólares en paquetes de estímulos fiscales para temas claves sobre inversión en el cambio climático, tales como eficiencia energética e infraestructura para el agua. HSBC seguirá considerando estas oportunidades de usar el crecimiento de energía baja en carbono como una palanca clave para la actividad de desarrollo de negocios.

Principios Climáticos

En 2008, HSBC adoptó los Principios Climáticos, un marco global voluntario para el sector de servicios financieros con objeto de orientar su respuesta al cambio climático y hacia una economía baja en carbono. En 2009, HSBC trabajará con los demás miembros para revisar los impactos físicos y los probables cambios en las reglamentaciones presentados por el cambio climático para bancos y clientes. Esto impulsará el cambio y ayudará a desarrollar nuevas oportunidades de negocio para HSBC así como la conformación de nuestra

aproximación al riesgo, por ejemplo, en relación con la revisión de nuestra Política del Sector Energía.

En 2008, establecimos un 'Equipo Climático' interno, que incluye a representantes de cada uno de nuestros grupos de clientes, empresas mundiales y áreas de productos claves, para asegurar la adhesión a los Principios Climáticos y formalizar el seguimiento de las mejores prácticas en todo el Grupo sobre cambio climático.

Gestión de riesgos

La estimación de impactos ambientales y sociales derivados de ofrecer financiamiento a nuestros clientes ha sido firmemente integrada en nuestros procesos generales de gestión de riesgos en el Grupo.

Para asegurar consistencia en los procedimientos de análisis y permisos, introdujimos el Sistema de Clasificación de Riesgo de Sustentabilidad, que nos permite hacer un seguimiento y clasificación de cada cliente corporativo que opera en sectores 'sensibles' y proporcionar datos mejorados sobre la exposición del Grupo a un riesgo de sustentabilidad. Creemos que es importante no solo establecer buenas políticas, sino también establecerlas en forma transparente. En la página 18, hay un ejemplo de la forma en que se implementa nuestra política en el sector forestal. En el futuro, planeamos producir más informes sobre otros sectores.

El planteamiento de HSBC respecto a estas transacciones de sectores sensibles es siempre comprometerse con el cliente para ayudarlo a cumplir con las normas de nuestra política. De esa manera, nuestra contribución al desarrollo sustentable puede ser mayor. Sin embargo, terminaremos la relación como último recurso si no se logra un progreso satisfactorio y si el cliente no cumple con nuestras especificaciones.

Principios de Ecuador

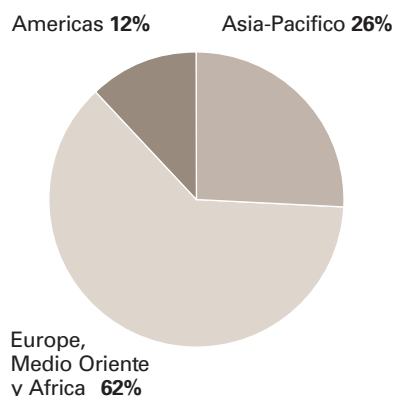
En 2003, HSBC adoptó los Principios de Ecuador, una serie de lineamientos voluntarios que ayudan a las instituciones financieras a estimar y monitorear los impactos ambientales y sociales de proyectos de gran tamaño. HSBC voluntariamente extiende los principios para exportar préstamos financieros y otros servicios donde se sabe que el uso de los recursos estará directamente relacionado con un proyecto. En www.hsbc.com/sus-assurance se describe la base para la determinación de la aplicación de los principios.

Declaración sobre la aplicación de los Principios de Ecuador

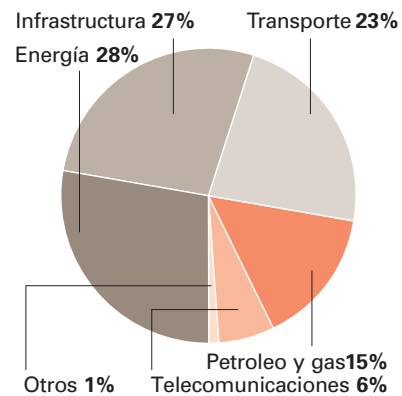
En 2008, HSBC aplicó los Principios de Ecuador para efectuar préstamos para financiamiento y proporcionar servicios de consultoría como se establece en los Principios de Ecuador 2006 y en cumplimiento con la Guía de Elaboración y Presentación de Informes que se encuentra en www.hsbc.com/sus-assurance.

Los informes de aseguramiento se encuentran en la página 27.

Principios de Ecuador: préstamos por región de prestatarios 2008



Principios de Ecuador préstamos por sector 2008



Principios de Ecuador transacciones inspeccionadas por HSBC	2008		2007		2006	
	No.	Valor (millones de dls.)	No.	Valor (millones de dls.)	No.	Valor (millones de dls.)
Transacciones aprobadas	148	6,842	129	8,705	76	5,171
Por mandato						
- Préstamos	100	6,842	103	8,705	76	5,171
- Consultoría	48	n/a	26	n/a	n/a	n/a
Préstamos por categoría						
- Categoría A	3	178	7	1,407	1	80
- Categoría B	59	4,348	57	5,184	41	2,708
- Categoría C	38	2,316	39	2,114	34	2,383
Préstamos por tipo de servicio						
- Préstamos para financiamiento de proyectos	47	3,508	63	4,516	42	2,921
- Préstamos para financiamiento de exportaciones	44	2,403	32	2,878	29	1,350
- Combinación de financiamiento para proyectos/exportaciones	9	931	8	1,311	5	900
Transacciones rechazadas	1	n/a	4	n/a	4	n/a

Categoría A: Proyectos con impactos sociales o ambientales adversos potencialmente importantes que son de naturaleza diversa, irreversible o sin precedentes.

Categoría B: Proyectos con impactos sociales y ambientales adversos potencialmente limitados que son pocos en número, generalmente específicos a un sitio, mayormente reversibles y orientados a medidas de mitigación.

Categoría C: Proyectos con impactos sociales o ambientales mínimos o nulos.

HSBC experimentó un fuerte crecimiento en sus servicios de consultoría para grandes proyectos en los que el número de transacciones casi se duplicó. El trabajo de consultoría nos ofrece la capacidad de influir en proyectos en una etapa temprana y nuestras asesorías incluyen la adhesión a buenos estándares ambientales y sociales. Seguimos observando una reducción en el número de transacciones formalmente rechazadas bajo los Principios de Ecuador cuando nuestros bien capacitados equipos detectan retos potenciales en una etapa temprana y deciden no participar, o cuando pueden influir en las propuestas positivamente.

HSBC es un miembro activo del Comité impulsor de los Principios de Ecuador. Encabezamos las pláticas sobre las reglamentaciones gubernamentales para los Principios de Ecuador. Se espera que éstos se aprueben en 2009 y se establezcan en una estructura más transparente, que se preparen los detalles sobre membresía y elaboración y presentación de informes y que estimulen la adopción más estrecha de buenos estándares ambientales y

sociales por parte de las instituciones financieras.

Políticas del sector

Además, HSBC ha desarrollado una serie de políticas para sectores sensibles que incluyen tierras y productos forestales, minería y metalurgia, químicos, infraestructura para agua potable y energía. Estas políticas cubren una gama más amplia de actividades de préstamos y son aplicadas independientemente del valor de la transacción o del tamaño del negocio. Describen las áreas 'restringidas' y 'prohibidas' de negocios y establecen patrones mínimos que se conforman, o superan a los lineamientos internacionales de buenas prácticas. Visite www.hsbc.com/sus-risk para un resumen completo de las políticas de riesgo de sustentabilidad de HSBC.

En 2008, HSBC revisó y volvió a emitir su Política para el sector de tierras forestales y productos forestales. Esta política revisada proporciona una guía adicional a nuestras oficinas para asegurar la aplicación consistente de la misma. Como miembro de la Mesa Redonda

sobre Aceite de Palma sustentable, HSBC ha visto con agrado el progreso hecho en 2008 en la certificación de plantaciones de palma aceitera y en 2009, buscaremos reflejar esta mejora en las normas de nuestra política.

En 2009, HSBC revisará su política del sector energía para considerar los cambios que ocurren en el ámbito regulador, nuevas investigaciones y tecnologías en desarrollo. Esta política revisada proporcionará lineamientos mejorados e información sobre los desarrollos políticos, económicos, técnicos y sociales en el sector con un énfasis particular en el cambio climático.

Este proceso no puede ser gestionado solo a nivel del Grupo y reconocemos que tener experiencia a nivel regional y nacional es fundamental. Es por eso que hemos invertido en una red de gestores de riesgo de sustentabilidad en 22 países en todo el mundo y hemos implementado programas de capacitación especializada sobre riesgo de sustentabilidad para la comunidad de gestión de riesgo más amplia.

Aplicación del sistema de clasificación de riesgos de sustentabilidad al sector forestal

La Política del sector de tierras forestales y productos forestales fue emitida en junio de 2004 cuando nos comprometimos a llevar a nuestros clientes hacia la certificación en un periodo de cinco años. Sobre todo, hemos visto un buen progreso de nuestros clientes en este sector, 98% de los cuales cumplieron por valor, o siguieron una ruta creíble para cumplir, con nuestra política en 2008 como se muestra en las gráficas de pastel. Ésta es una señal del éxito real de nuestra política y creemos que estos clientes han preparado sus negocios mejor para un futuro sustentable, desde el punto de vista tanto comercial como ambiental. Seguiremos apoyando a nuestros clientes mientras sigan progresando pero, de acuerdo con nuestro compromiso original, desharemos las relaciones con aquellos en incumplimiento en 2009.

Desarrollo de negocios sustentables

La orientación de las tendencias que conforman la economía global requerirá de un nuevo planteamiento, nuevas tecnologías, nuevos productos financieros, nuevas formas de generación de energía y nuevas formas de vida. Todo esto requerirá investigación, financiamiento e inversión comercialmente viables.

Invirtamos en el futuro

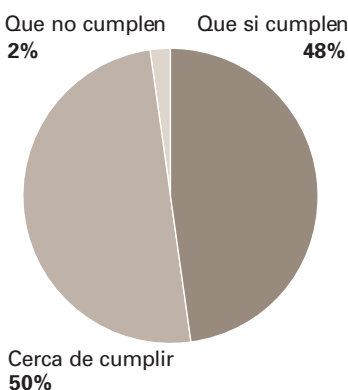
Índice de referencia del cambio climático global

Lanzado en 2007, el Índice de referencia del cambio climático ha respondido a esta oportunidad de inversión proporcionando una visión amplia de las empresas que se dedican al desarrollo de soluciones para combatir los efectos del cambio climático en muchos sectores empresariales. La amplitud de las empresas enlistadas en el índice van más allá de energía limpia y la base de participación se enfoca en los ingresos generados de servicios y productos relacionados con el clima.

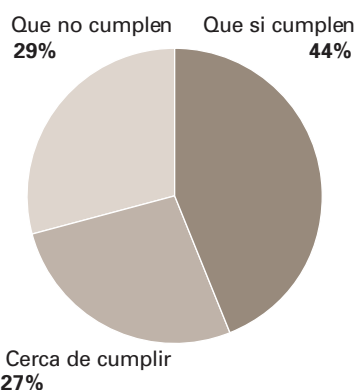
Productos y servicios de seguros

En 2008, el negocio de seguros de HSBC estableció iniciativas firmes de sustentabilidad y medioambiente como prioridad estratégica. En Brasil, México, Argentina, y Hong Kong, lanzamos productos de seguros de vida, auto, casa y viajes vinculados a iniciativas de protección de bosques y de un aire limpio.

Porcentaje de clientes que cumplen con la política del sector de tierras forestales y productos forestales, por valor de los préstamos 2008



Porcentaje de clientes que cumplen con la política del sector de tierras forestales y productos forestales, por número de clientes 2008



Los agentes de seguros de HSBC también han desarrollado seguros de responsabilidad ambiental, consultoría de riesgos climáticos y seguros para proyectos de energía renovable.

Acceso a financiamiento Microfinanciamiento

El microfinanciamiento, la prestación de servicios financieros de pequeña escala para personas en economías en desarrollo que de otra manera no tendrían acceso a dichos servicios, presenta oportunidades de desarrollo tanto financieras como sociales para HSBC. Mediante el trabajo con instituciones de microfinanciamiento para proporcionar, crédito, préstamos de mayoreo, gestión de efectivo, remesas, manejo de cambio de divisas y tarjetas, HSBC puede demostrar tanto un retorno comercial como un impacto social positivo. Por ejemplo, en India HSBC está trabajando actualmente con 11 instituciones de microfinanciamiento para proporcionar aproximadamente \$38 MD (INR 1.8 mil millones) a 250 mil personas en áreas rurales y urbanas.

Ampliación de la red de bancos rurales de China

HSBC opera ahora en las regiones del oeste, centro, norte y oeste de China, ofreciendo servicios financieros a la medida de las necesidades de las personas en áreas rurales. Los

bancos proporcionan servicios de préstamos a empresas pequeñas e individuos con base en un análisis de flujo de efectivo y la evaluación de la capacidad de repago del cliente. Esto ayuda a resolver los problemas a los que a menudo se enfrentan las empresas rurales y los granjeros que a veces no cuentan con activos que puedan usarse como colateral tradicional. Los bancos rurales de HSBC también ofrecen financiamiento de cadena de suministros en cooperación con préstamos a pequeñas y medianas empresas que tienen relaciones duraderas con los clientes.

2009 y después

En línea con los temas estratégicos que consideramos vitales para el futuro de las actividades de

préstamos e inversiones, estamos trabajando con organizaciones de HSBC Climate Partnership para desarrollar nuestra comprensión, identificar tendencias futuras y preparar a las empresas para los riesgos y oportunidades asociadas con la industria del agua, el sector forestal y los mercados emergentes, específicamente en China e India. Nuestra creciente unidad operativa de empleados de Climate Champions creada como parte de la HSBC's Climate Partnership, también desempeña un papel preponderante en la identificación y desarrollo de nuevas oportunidades de negocios sustentables. Este enfoque también dará forma al trabajo de HSBC con los clientes y al informe sobre nuestros procesos de gestión de riesgos en 2009 y después.

Estudio de caso: Grupo Acciona

Acciona Energía, S.A. es un cliente clave de HSBC en el sector de productos renovables. La empresa trabaja toda una gama de tecnologías de energía renovable y cuenta con activos considerables en viento, mini hidro, biomasa, solar fotovoltaico, solar térmico, biodiesel y bioetanol.

HSBC ha apoyado un número de transacciones para Acciona en una gama de tecnologías que incluyen energía térmica solar y eólica en España, Italia, Grecia, Corea del Sur y Australia. El financiamiento de proyectos de productos renovables en estas jurisdicciones con diferentes regímenes legislativos ha sido todo un reto pero demuestra el interés de HSBC por buscar retornos de inversión en estos nuevos sectores.

El reto del cambio climático

'En estos tiempos de incertidumbre, HSBC ha mostrado tener un gran liderazgo tanto en su gestión responsable de los retos económicos de 2008 como en su respuesta y compromiso para atacar el problema del cambio climático. La concepción del reto que enfrentamos ha cambiado drásticamente en el último año, no solo como resultado de la crisis económica, sino también en cuanto a que se tiene una idea más clara de la magnitud de los riesgos que enfrentamos a causa del cambio climático y la velocidad en la que se está calentando el planeta.

'Con un horizonte a largo plazo y una perspectiva global, HSBC sigue analizando cuidadosamente las opciones de políticas, riesgos y oportunidades vinculadas con el cambio climático. El Grupo ha seguido comprometido en compartir ideas tanto con clientes como con empleados en las implicaciones comerciales del cambio climático y está esforzándose por desarrollar productos y políticas en un ambiente económico desafiante. Las importantes investigaciones del Centro de Excelencia para el Cambio Climático de HSBC ha tenido una contribución importante para el análisis y recomendaciones sobre políticas de cara a la conferencia sobre cambio climático que será organizada Naciones Unidas en Copenhague en diciembre de 2009.

Además, al alcanzar a las partes interesadas y comprometerse en el debate público sobre cambio climático en países desarrollados y en desarrollo, HSBC está desempeñando un papel primordial en la identificación y conformación de medios impulsores de economías bajas en carbono.

'Podemos aprender una importante lección de la crisis económica: entre más tiempo se tarde uno en entenderla o darse cuenta de ella, mayores serán las consecuencias. No debemos cometer el mismo error con el problema del cambio climático. Y debemos evitar el error de sembrar la semilla de la siguiente burbuja como pasó después del colapso de los dotcom a fines de la década. A medida que tratamos de emerger de esta desaceleración económica, las tecnologías bajas en carbono impulsarán el crecimiento durante las siguientes dos o tres décadas.

'Esta desaceleración presenta una oportunidad de poner sobre la mesa las inversiones necesarias para crear una economía baja en carbono. Para HSBC, esto será un impulsor clave del crecimiento y la competitividad'.

Lord Stern

Consejero Especial para el Desarrollo Económico y Cambio Climático ante el Presidente del Grupo

Impactos directos

HSBC pretende reducir los impactos ambientales directos que se originan de las operaciones de nuestros negocios. Nuestras operaciones cubren 10 mil edificios de HSBC, infraestructura de tecnología de la información, bienes y servicios adquiridos y viajes de negocios.

El uso de la energía es nuestro impacto ambiental más importante. El resto de nuestras huellas ambientales se origina del uso de agua y papel, emisiones de dióxido de carbono por los viajes de negocios y nuestra producción de desechos.

Junto con la cadena de suministros, necesitamos asegurar la minimización de cualquier interrupción o daño a la sociedad o al ambiente. Estamos en una fuerte posición como para apoyar y educar a nuestros proveedores con respecto a problemas de sustentabilidad, y podemos desempeñar un papel importante en el establecimiento de altos estándares al hacerlo.

Compromiso con un balance neutro de carbono

HSBC ha tenido un balance neutro con respecto al carbono desde 2005. Hemos logrado esto reduciendo el consumo de energía y los viajes

de negocio en concordancia con nuestros objetivos e impulsando más los ahorros de eficiencia mediante la implementación de tecnologías innovadoras en las operaciones de HSBC. También somos fuente de energía renovable en países donde esto es posible.

Compensamos las emisiones

restantes mediante la adquisición de reductores de emisión verificados (VER) de proyectos de alta calidad. En 2008, estos incluyeron proyectos de eficiencia energética industrial en China e India, un proyecto de biomasa en Hungría, así como también varios proyectos hidroeléctricos en China. Los proyectos han sido aprobados por el Mecanismo de Desarrollo Limpio de Naciones Unidas, y se han asegurado compensaciones con el Voluntary Carbon Standard. El costo de la compensación se carga a la entidad concerniente de HSBC, lo cual actúa como un incentivo adicional para que las oficinas de HSBC reduzcan sus emisiones.

Innovación y tecnología

El Programa de Eficiencia Ambiental Global de HSBC está invirtiendo \$90 millones de dólares en cinco años (2007-11) para promover iniciativas ambientales innovadoras y que impulsen nuevas tecnologías. Los proyectos dan apoyo a los objetivos de reducción ambiental de HSBC así como también a la implementación de tecnología ambiental baja en carbono en nuestro portafolio de propiedades y demás infraestructuras.

Desde el lanzamiento del programa en 2007, HSBC ha invertido más de \$60 millones de dólares. En 2008, los fondos se usaron, por ejemplo, para instalar paneles solares en el Reino Unido, EE.UU., México, Brasil, Argentina, Hong Kong y Malta, cubriendo un total de 1,500 metros cuadrados. También hemos establecido estándares de referencia a ocho de los principales edificios de HSBC, con 17 más en construcción o remodelación siguiendo normas internacionales tales como los sistemas de clasificación de edificios verdes BREEAM (Método de Evaluación Ambiental para la Construcción de Establecimientos de Investigación de RU) y LEED (Liderazgo en Energía y Diseño Ambiental).

Declaración de las emisiones de carbono de HSBC y compensaciones que resultan en un balance neutro de carbono.

	Toneladas de CO ₂ 2008	Toneladas de CO ₂ 2007
Emisiones causadas por uso de energía en edificios, los que incluyen centros de datos.	788,000	774,000
Menos certificados de energía renovable adquiridos en Estados Unidos	(167,000)	(56,000)
Emisiones netas por uso de energía en edificios, los que incluyen centros de datos.	621,000	718,000
Emisiones a causa de viajes de negocios	166,000	179,000
Emisiones totales netas	787,000	897,000
Compensaciones de uso de carbono	787,000	897,000

En www.hsbc.com/sus-assurance puede consultar la guía para elaboración y presentación de informes para emisiones y compensaciones. Vea en la página 27 el informe de seguros.

Metas del Grupo de trabajo de operaciones

Proyecto	Objetivo
Viajes	2009: 10% de reducción de dióxido de carbono por FTE de viajes aéreos de negocios.
Papel	2009: emitir política de compra de papel
Centros de datos	De 2010 en adelante: objetivos de reducción año con año
HSBC@work	Construir centros de datos más eficientes conforme a las normas de construcción verde internacionales y desarrollar medidas de desempeño
Liderazgo, capacitación y comunicación	Implementar tecnología y modernizar el espacio de trabajo para reducir el impacto ambiental Impulsar la propiedad y la responsabilidad de asuntos de sustentabilidad para gerencia alta

Objetivos del Grupo (no se incluyen los centros de datos)	Objetivos de reducción por empleo de tiempo completo para el periodo 2008-2011 %	Reducciones logradas en 2008 por empleado de tiempo completo %
Uso de energía de los edificios	- 8	- 4.6
Uso del agua	- 11	- 9.9
Desechos a rellenos sanitarios	- 10	- 15.5
Dióxido de carbono derivado de la energía usada en los edificios	- 6	- 4.7

Gestión del desempeño

HSBC cuenta con una red internacional de empleados con responsabilidades específicas para medir y gestionar el desempeño con respecto a objetivos establecidos. En 2008, introdujimos criterios ambientales en objetivos de desempeño personales para el Consejo de Administración del Grupo y los directores regionales.

En 2008, establecimos un nuevo grupo de trabajo que comprende a los directores de sustentabilidad de los departamentos Corporativos de Bienes Raíces, Tecnología de la Información y Adquisiciones con objeto de incluir la gestión de nuestros impactos directos en las unidades de negocio operacionales. El Grupo de Trabajo de Operaciones tiene asignada la tarea de lograr los objetivos mostrados en la tabla mediante la integración de la sustentabilidad en sus estrategias funcionales.

Datos y objetivos

Mediante el uso de un sistema en línea en todo el Grupo, nuestros datos sobre energía, agua y emisiones de dióxido de carbono se recogen de 37 países que representan el 95% de los empleados de HSBC.

En 2008, HSBC estableció nuevos objetivos a cuatro años para reducir el consumo de energía y agua y la

producción de desechos y dióxido de carbono por el uso de energía. Estos objetivos se aplican a las oficinas de HSBC y sucursales en 23 países y territorios en los que se encuentra el 91% de nuestros empleados y a nuestro servicio global y centros de tecnología. Se excluyen los centros de datos. Hemos establecido equipos locales para ofrecer programas económicos de reducción del impacto ambiental. No incluimos los centros de datos en los objetivos ya que HSBC está en proceso de construir nuevos centros de datos más eficientes y de racionalizar la capacidad en todas nuestras operaciones globales. Esto tiene un impacto en el consumo de energía a medida que se trasladan las instalaciones, lo que distorsiona temporalmente el desempeño ambiental en todo el Grupo.

Los centros de datos son importantes para la marca ambiental del Grupo. Por esta razón, en 2008 comenzamos a monitorear independientemente su marca ambiental y estableceremos objetivos específicos de reducción en 2010.

Las emisiones totales derivadas del uso de energía en todos los edificios han aumentado en un 1.5% durante los últimos 12 meses. Sin embargo, como se muestra en la tabla más abajo, para aquellas partes del Grupo para las que se han

establecido objetivos (sin incluir los centros de datos), el uso de energía se redujo en un 4.6 en 2008 cuando fue normalizado por el número de empleados de tiempo completo equivalentes.

Las emisiones relacionadas con los viajes contribuyeron con el 21% de la marca de dióxido de carbono total del Grupo en 2008 de las cuales 64% se deriva de los viajes por avión. Las emisiones derivadas de viajes disminuyeron en un 7% en 2008. Acordamos nuevos objetivos de tres años para viajes en avión para el Grupo, que comenzarán en 2009. La meta inicial es una reducción de un 10% en la emisión de dióxido de carbono por empleado de tiempo completo derivada de la combinación de vuelos largos y cortos (con un punto de referencia de 2008), con una reducción adicional de 5% para cada año en 2010 y en 2011.

Cadena de Suministro

En 2008, continuamos solicitando información sobre criterios de sustentabilidad a prospectos de proveedores como parte del proceso de "solicitud de propuesta" Pedimos a los proveedores que efectúen auditorías y hagan un monitoreo de sus prácticas para asegurar que cumplen con nuestro código de conducta, incluyendo aspectos sociales tales como derechos laborales y condiciones de trabajo, así como estrategias de mejora ambiental. Hemos continuado empleando auditorías de terceros para evaluar el desempeño de algunos proveedores para asegurar su cumplimiento con los estándares de HSBC y con las leyes locales.

En 2008, implementamos un programa piloto para evaluar y calificar a nuestros proveedores potenciales durante los procesos de oferta mediante una evaluación ponderada que incluye criterios sociales y ambientales. Una vacante de tiempo completo con alcance global fue creada con la finalidad de implementar este proyecto, coordinar la administración de la sustentabilidad en la cadena de suministro e impulsar mejoras en el desempeño de los proveedores. Para dar soporte, un grupo de trabajo de los departamentos de compras y sustentabilidad fue creado con participantes de cada una de las regiones en HSBC.

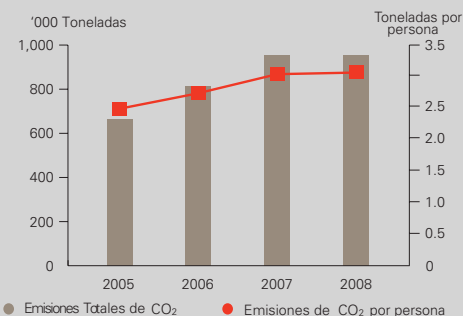
Rendición de cuentas sobre la sustentabilidad

Desempeño financiero en millones de dólares

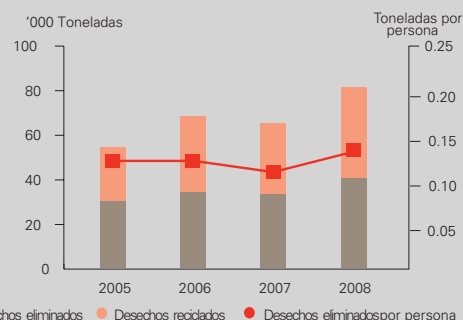
	2005	2006	2007	2008
CO₂ y emisiones de gas invernadero.				
Programa de Eficiencia Ambiental Global de HSBC, gastos de sustentabilidad en 'viajes verdes'	n/a	n/a	2.0	1.1
Programa de Eficiencia Ambiental Global de HSBC, gastos de sustentabilidad en reducción de energía ‡	n/a	n/a	21.0	36.0
Ahorros derivados de objetivos ambientales a causa de costos laterales reducidos	n/a	0.8	0.9	0.2
‡ Se repite abajo, bajo el encabezado energía				
Desechos: no peligrosos				
Costo total de disposición	n/a	n/a	n/a	5.1
Programa de Eficiencia Ambiental Global de HSBC, gastos de sustentabilidad	n/a	n/a	n/a	2.7
Uso de recursos: agua				
Gastos de operación	n/a	n/a	n/a	6.3
Ahorros derivados de objetivos ambientales	n/a	0.2	0.7	0.5
Programa de Eficiencia Ambiental Global de HSBC, gastos de sustentabilidad	n/a	n/a	n/a	0.2
Energía				
Gastos de operación	191.0	238.0	269.0	338.5*
Programa de Eficiencia Ambiental Global de HSBC, gastos de sustentabilidad en reducción de energía	n/a	n/a	21.0	36.0
Ahorros derivados de objetivos ambientales por eficiencia mejorada	n/a	5.5	10.5	7.3

* Extrapolada de la cifra de 2007 usando la cifra de energía de 2008 que incluye las clasificaciones de autoridades locales

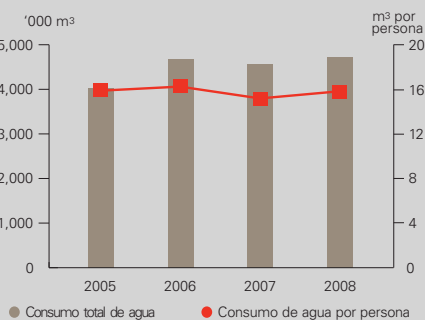
Emisiones totales de CO₂



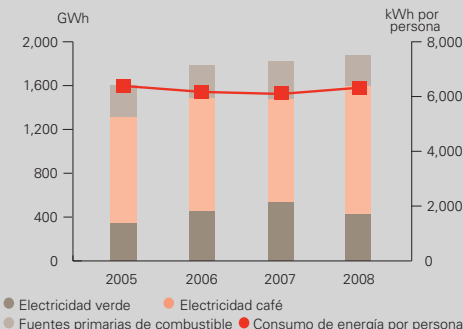
Desechos



Agua



Energía



Sobre la responsabilidad de la sustentabilidad

El Proyecto de rendición de cuentas sobre sustentabilidad del Príncipe de Gales busca desarrollar sistemas para ayudar a organizaciones del sector público y privado a evaluar los costos sociales y ambientales de sus actividades en sentido más amplio. En 2008, HSBC siguió participando en el desarrollo de un esquema vinculado de elaboración y presentación de informes, un método para elaborar y presentar informes de la marca ambiental de una organización y su impacto financiero. Aquí, por segundo año consecutivo, aplicamos el esquema vinculado de elaboración y presentación de informes a nuestros datos.

Los objetivos

Evaluamos la gestión de nuestros impactos ambientales directos poniendo en consideración nuestro desempeño con respecto a los objetivos establecidos. Estos se han establecido para energía, agua, desechos y emisiones de dióxido de carbono derivadas de la energía, las cuales cubren las oficinas y sucursales de HSBC, pero no incluyen los centros de datos.

Energía

El uso de energía en todos los edificios ha aumentado en un 2.8% durante los últimos 12 meses. Sin embargo, para aquellas partes del Grupo para las que se han establecido objetivos (sin incluir los centros de datos), el uso de energía se redujo en un 4.6 en 2008 cuando fue normalizado por el número de empleados de tiempo completo equivalentes. Esto fue logrado gracias a la implementación de iniciativas ambientales tales como:

- la instalación de sistemas de iluminación 'inteligentes' y equipo de aire acondicionado y calefacción eficiente.
- el uso de tecnologías renovables tales como bombas de calor de fuente a nivel del suelo, paneles térmicos solares y fotovoltaicos y microturbinas de viento.

Sin embargo, el consumo total de energía aumentó sobre todo por un número de razones. En respuesta a la demanda aumentada de aplicaciones de datos más sofisticadas, HSBC ha comprometido varios cientos de millones de dólares en un programa de construcción de nuevos y más eficientes centros de datos en todo

el mundo. A medida de que éstos se ponen en línea, nuestro consumo de energía total aumentará. En 2008, nuestro negocio en Asia-Pacífico se extendió y los números de empleados aumentaron en un 10%.

En 2008, nuestros dos nuevos centros de datos recibieron los más grandes premios ambientales: una clasificación de 'oro' en el Método de Evaluación Ambiental de Construcción de Hong Kong en ese país y una clasificación de 'excelente' por parte de BREEAM en Reino Unido. Estos premios reconocen el papel que HSBC ha desempeñado en el impulso del desarrollo de nuevas tecnologías e innovación.

Dióxido de carbono

En 2008, las emisiones de dióxido de carbono producidas por HSBC bajaron en un 4.7% por empleado en las sucursales y oficinas sujetas a objetivos, pero nuestras emisiones totales de dióxido de carbono a causa de uso de energía en nuestros edificios aumentaron en un 2%.

- Nuestras operaciones en Francia, Suiza y Brasil lograron ahorros de más del 10% gracias al empleo de energía de baja emisión de carbono de generadores locales;
- Logramos una reducción del 10% en nuestras emisiones de dióxido de carbono en Norteamérica cuando nos mudamos a nuestras nuevas oficinas LEED acreditadas con clasificación de 'oro' y los centros de tecnología global de HSBC en India.
- Adquirimos certificados de energía renovable estadounidenses como se describe en la página 20.

Las emisiones totales de dióxido de carbono se quedaron aproximadamente en el mismo nivel que en el 2007, debido a las reducciones en emisiones derivadas de viajes de negocios.

Desechos:

En 2008, logramos un 15.5% de reducción en desechos eliminados en relleno sanitario, ayudadas por las siguientes iniciativas.

- Se introdujeron planes de reciclaje en todo el portafolio de propiedades de HSBC, logrando reducciones de más del 25% en EE.UU. Brasil, RU, Francia, Alemania, Suiza, Japón, Corea del Sur y en los centros de servicio en Filipinas y China.
- Nuestro índice de reciclado en RU se elevó de 49% en 2007 a 54% en 2008 debido a la implementación de un programa consolidado de gestión de desechos comerciales en toda nuestra red de sucursales.

El volumen total de desechos generados por HSBC aumentó en un 26% a 80,900 toneladas, 51% de las cuales fueron recicladas. El incremento se debió a una cobertura mejorada de nuestra recolección de datos y la expansión de nuestros negocios en la región Asia-Pacífico. También hemos incluido datos para el desecho de construcción de un número de países que tuvieron programas de apertura de sucursales sustanciales en 2008.

Agua

El consumo de agua de HSBC se redujo en casi un 10% por empleado en oficinas y sucursales. Nuestro consumo total de agua aumentó en un 4% a 4.7 millones de metros cúbicos en 2008. Esto se debe a la expansión comercial en la región Asia-Pacífico, la conversión a congeladores enfriados por agua de eficiencia de energía en nuestra oficina central en Hong Kong y a la demanda aumentada de sistemas de enfriamiento en nuestros nuevos centros de datos.

Estudio de caso: Edificio 'verde' galardonado

En 2008, el edificio que aloja las oficinas centrales en Norteamérica en Mettawa, Illinois, recibió la certificación de oro de LEED por parte del Consejo de Construcción Verde de Estados Unidos. En el edificio se ha instalado equipo eficiente en agua, logrando ahorros por más de 30% si lo comparamos con el diseño actual de buenas prácticas. Otras características 'verdes' incluyen paisaje resistente a la sequía que reduce la irrigación, un techo verde parcial y el uso de agua de lluvia para los sanitarios y la irrigación. 90% de los desechos del edificio se vuelve composta o es reciclado y 100% de su electricidad proviene de fuentes renovables.

Información clave

	Unidades	2008	2007	2006	2005
Número de países y territorios con oficinas HSBC		86	83	82	76
Total de empleados, incluyendo empleados de tiempo parcial (al final de año)		325,000	330,000	312,000	284,000
Número de empleados equivalentes a empleados de tiempo completo (al final del año) ¹		312,866	315,520	298,704	268,471
Número de clientes		100 millones	128 millones	125 millones	125 millones
Puntos de referencia					
Índice de sustentabilidad Down Jones (desde 2001)		miembro	miembro	miembro	miembro
FTSE4Good (desde 2001)		miembro	miembro	miembro	miembro
Clasificación de responsabilidad del Fortune Global 500		3er	4to	7mo	4to
Mejores 100 marcas de Interbrand (valor)		27vo (13.1 mil millones de dls)	13ro (13.6 mil millones de dls)	28ro (11.6 mil millones de dls)	29ro (10.4 mil millones de dls)
Las 500 mejores marcas bancarias 2008: The Banker magazine		1er	1er	n/a	2do
Económico					
Ingresos totales por operación	Millones de dls.	88,571	87,601	70,070	61,704
Utilidades antes de impuestos	Millones de dls.	9,307	24,212	22,086	20,966
- Reino Unido	Millones de dls.	6,685	5,792	4,791	4,280
- Hong Kong RAE	Millones de dls.	5,461	7,339	5,182	4,517
- Francia	Millones de dls.	2,840	1,033	870	833
- China (continental)	Millones de dls.	1,605	2,361	708	334
- Brasil	Millones de dls.	910	879	526	406
- Emiratos Árabes Unidos	Millones de dls.	861	617	425	342
- Canadá	Millones de dls.	839	983	896	855
- México	Millones de dls.	714	980	1,009	923
- India	Millones de dls.	666	529	393	212
- Singapur	Millones de dls.	597	550	365	289
- EE.UU.	Millones de dls.	(16,543)	(1,066)	3,612	4,935
- Otros	Millones de dls.	4,672	4,215	3,309	3,040
Dividendos	Millones de dls.	11,301	10,241	8,769	7,750
Ganancias totales para el accionista contra índice de pares durante 1 año					
- HSBC		84.5	95.6	104.6	111.3
- Punto de referencia		71.7	107.4	114.4	120.8
Impuestos a los gobiernos	Millones de dls.	4.4	5.3	6.4	6.2
Distribuciones a accionistas e intereses minoritarios	Millones de dls.	11.3	10.2	9.9	8.5
Remuneración a empleados	Millones de dls.	19.1	19.7	17.3	15.1
Gastos de instalaciones y adquisiciones	Millones de dls.	15.0	14.9	12.7	11.1
Social					
Personal					
Por tipo de empleado					
- Tiempo completo	%	94.4	94.3	93.9	93.0
- Por horas	%	5.6	5.7	6.1	7.0
		100.0	100.0	100.0	100.0
Por contrato de empleado					
- Permanente	%	99.2	98.2	99.0	99.2
- Temporal	%	0.8	1.2	1.0	0.8
		100.0	100.0	100.0	100.0
Por región					
- Europa	%	26.8	26.8	23.9	25.4
- Asia-Pacífico	%	36.2	33.7	32.2	29.5
- Norteamérica	%	14.5	15.8	20.2	21.6
- Latinoamérica	%	18.6	20.1	20.5	20.6
- Medio Oriente	%	3.9	3.6	3.2	2.9
		100.0	100.0	100.0	100.0
Rotación de empleados					
- Europa	%	19.2	17.1	19	18
- Asia-Pacífico	%	21.1	22.8	15	17
- Norteamérica	%	24.2	24.3	20	21
- Latinoamérica	%	24.6	21.8	20	9
- Medio Oriente	%	11.1	14.4	11	10
- Todo el personal	%	21.3	21.0	18	16

¹ Las cifras FTE de 2007 y 2006 han sido modificadas después de la emisión de la Memoria Anual 2008

	Unidades	2008	2007	2006	2005
Género por tipo de gerencia					
Gerencia alta: hombres / mujeres	%	86 / 14	82 / 18	83 / 17	75 / 25
Gerencia medio: hombres / mujeres	%	69 / 31	69 / 31	70 / 30	70 / 30
Gerencia baja: hombres / mujeres	%	54 / 46	54 / 46	54 / 46	53 / 47
Personal: hombres / mujeres	%	40 / 60	40 / 60	39 / 61	37 / 63
Género por región					
Europa: hombres / mujeres	%	44 / 56	44 / 56	44 / 56	43 / 57
- Asia-Pacífico: hombres / mujeres	%	49 / 51	48 / 52	47 / 53	45 / 55
- Norteamérica hombres / mujeres	%	40 / 60	40 / 60	41 / 59	43 / 57
- Latinoamérica hombres / mujeres	%	47 / 53	47 / 53	48 / 52	47 / 53
Medio Oriente hombres / mujeres	%	64 / 36	65 / 35	66 / 34	65 / 35
Higiene y seguridad ²					
Número de decesos de empleados en el lugar de trabajo		1	0	0	2
Accidentes que implican ausencias de más de 3 días por 100 mil empleados		101	97	88	134
Lesiones que requieren informes por 100 mil empleados (RU)		3	163	152	162
Tasa de accidentes por 100 mil empleados		384	n/a	n/a	n/a
Inversión en la comunidad					
Donaciones corporativas a instituciones de caridad	Millones de dls.	102.4	100.9	86.3	81.4
- Europa ⁴	Millones de dls.	46.8	42.2	n/a	n/a
- Asia-Pacífico (incluye Medio Oriente y África)	Millones de dls.	12.9	12.7	n/a	n/a
- Norteamérica	Millones de dls.	33.0	38.8	n/a	n/a
- Latinoamérica	Millones de dls.	9.7	7.2	n/a	n/a
Costos de administración asociados con inversión en comunidades	Millones de dls.	10.3	9.2	n/a	n/a
Trabajo voluntario en comunidades por parte de empleados	horas	694,000	581,000	302,000	280,000
- Tiempo laboral	horas	406,000	338,000	145,000	n/a
- Tiempo propio	horas	288,000	243,000	157,000	n/a
- Europa	horas	141,180	96,676	n/a	n/a
- Asia-Pacífico (incluye Medio Oriente y África)	horas	128,785	118,394	n/a	n/a
- Norteamérica	horas	114,736	120,741	n/a	n/a
- Latinoamérica	horas	21,096	2,701	n/a	n/a
Valor de horas de voluntariado en horario laboral ⁵	Millones de dls.	12.9	9.5	n/a	n/a
- Europa	Millones de dls.	5.7	4.0	n/a	n/a
- Asia-Pacífico (incluye Medio Oriente y África)	Millones de dls.	1.6	1.2	n/a	n/a
- Norteamérica	Millones de dls.	5.3	4.2	n/a	n/a
- Latinoamérica	Millones de dls.	0.3	0.2	n/a	n/a
Valor del total de inversiones en comunidades	Millones de dls.	125.6	119.6	n/a	n/a
Medioambiente					
Cobertura de datos medioambientales	Escala del 1 al 10	9.4	8.5	7.6	7.4
Calidad de datos medioambientales	Escala del 1 al 10	7.9	8.1	7.6	7.8
Cobertura de informes medioambientales	- equivalente a tiempo completo	298,527	298,738	288,822	252,914
Cobertura como % del Grupo	%	95	95	96	94

²En 2008, corregimos nuestro indicador establecido para higiene y seguridad con objeto de posibilitar una mejor presentación de cobertura de datos por todo el Grupo.

³Indicador sustituido por tasa de accidentes globales por 100 mil empleados

⁴Incluye donaciones para programas globales, de los cuales 22.3 millones de dls. fueron gastados fuera de Europa.

⁵Calculado usando una metodología del London Benchmarking Group.

Información clave (continuación)	Unidades	2008	2007	2006	2005
Emisiones totales de dióxido de carbono ⁶					
Emisiones totales de CO ₂	toneladas	954,000	953,000	813,000	663,000
Emisiones de CO ₂ derivadas del uso de energía	toneladas	788,000	774,000	634,000	539,000
Emisiones de CO ₂ a causa de viajes de negocios	toneladas	166,000	179,000	179,000	124,000
Emisiones totales de CO ₂ por persona ⁷	toneladas	3.05	3.02	2.72	2.47
Emisiones de CO ₂ por persona derivadas del uso de energía	toneladas	2.52	2.45	2.12	2.01
Emisiones de CO ₂ por persona a causa de viajes de negocios	toneladas	0.53	0.57	0.60	0.11
Emisiones de CO ₂ por m ²	toneladas	0.15	0.15	0.13	
Emisiones de CO ₂ por persona ⁸					
- Europa	toneladas	1.94	1.88	1.86	1.75
- Asia-Pacífico	toneladas	3.06	3.00	2.87	3.28
- Norteamérica	toneladas	4.94	4.32	5.01	3.84
- Latinoamérica	toneladas	2.09	1.57	1.43	1.21
- Medio Oriente	toneladas	6.08	5.56	4.77	n/a
Eficiencia de recursos ambientales ⁸					
Consumo total de energía	gigawatts horas	1,884	1,832	1,780	1,610
Consumo de energía por persona	kWh equivalente a tiempo completo	6,310	6,134	6,163	6,366
Consumo de energía por m ²	kWh/ m ²	300	291	283	268
Consumo total de electricidad	gigawatts horas	1,591	1,515	1,486	1,313
Electricidad (café)	gigawatts horas	1,165	985	1,032	971
Electricidad (verde)	gigawatts horas	426	530	454	342
Fuentes primarias de combustible (gas, petróleo, diesel, etc.)	gigawatts horas	293	317	294	297
Total de desechos producidos	Kilotoneladas	81	64	68	54
Desechos eliminados por persona	toneladas/equivalente a tiempo completo	0.27	0.11	0.12	0.12
Desechos Eliminados	Kilotoneladas	41	32	33	24
Desechos reciclados	Kilotoneladas	51	50	49	44
% Reciclado	%	4,723	4,638	4,687	4,041
Consumo total de agua	Miles de m ³				
Consumo de agua por persona	m ³ /equivalente a tiempo completo	15.8	15.5	16.2	16.0
Viaje de negocios					
Total de viajes de negocios	millones de km	1,132	1,227	1,200	850
viajes de negocios por persona	km/equivalente a tiempo completo	3,791	4,107	4,155	3,361
Viajes por avión	millones de km	846	883	831	557
Viajes en vuelos nacionales	millones de km	158	198	228	108
Viajes en vuelos internacionales	millones de km	688	685	603	449
Viajes en tren	millones de km	26	28	21	21
Viajes por carretera	millones de km	217	252	283	233
Otros viajes	millones de km	43	64	65	39

⁶ Para fines de asegurar un balance neutro de carbono, estas cifras han sido puestas a escala para representar una cobertura del cien por ciento y se ha ajustado para factores de incertidumbre. Estas cifras representan el total de emisiones antes de las deducciones de certificados de energía renovable de EE.UU. Nuestro informe de 2007 dedujo los certificados de energía renovable de estas cifras. Este año hemos ajustado los datos de 2007 por razones de consistencia.

⁷ Los datos de emisiones de CO₂ por persona para 2005 han sido restablecidos para corregir un cálculo de error.

⁸ Estas cifras se basan en datos recolectados de las unidades de informe regionales de HSBC cubriendo el 65% del equivalente de tiempo completo.

Informe de aseguramiento

Informe de aseguramiento independiente a los Directores de HSBC Holdings plc sobre información de sustentabilidad corporativa selecta.

Nos hemos comprometido con los directores de HSBC Holdings plc ('HSBC') a desempeñar un compromiso de aseguramiento independiente respecto a la información de sustentabilidad corporativa selecta (de aquí en adelante llamada 'Información selecta') contenida en el Informe sobre sustentabilidad de HSBC Holdings plc para el año que terminó el 31 de diciembre de 2008.

Alcance y asunto

La información selecta para el año que terminó el 31 de diciembre de 2008 sujeta a aseguramiento limitado se compone de:

- Declaración de la aplicación de los Principios de Ecuador en la página 17;
- Declaración de las emisiones de carbono de HSBC y compensaciones que resultan en un balance neutro de carbono en la página 20.

Leímos la información adicional a la anterior incluida en el Informe de sustentabilidad de HSBC y evaluamos su consistencia con el conocimiento obtenido de nuestros procedimientos. Consideramos las implicaciones para nuestro informe si nos percatamos de obvias declaraciones erróneas o inconsistencias materiales. Nuestra responsabilidad no se extiende a ningún otro tipo de información.

Responsabilidades respectivas de los directores y de PricewaterhouseCoopers LLP

Los Directores son responsables del contenido del Informe de sustentabilidad y de la preparación de la Información Selecta de acuerdo con los criterios establecidos en la Guía para la elaboración y presentación de reportes de HSBC (consúltela en www.hsbc.com/sus-assurance).

Nuestra responsabilidad es llegar a una conclusión, basándonos en procedimientos de aseguramiento limitado, sobre si algo que haya llamado nuestra atención nos haya hecho creer que la Información Selecta no ha sido declarada imparcialmente en todos los aspectos materiales de acuerdo con la Guía para la elaboración y presentación de informes.

Este informe, incluso la conclusión, ha sido preparado para los Directores de HSBC, para ayudarles en la elaboración del reporte de desempeño y actividades de sustentabilidad corporativa de HSBC.

Permitimos la revelación de este informe dentro del Informe de Sustentabilidad para el año que terminó el 31 de diciembre de 2008, para que los Directores puedan

demostrar que han cumplido con sus responsabilidades de administración comisionando un informe de aseguramiento independiente en relación con la Información Selecta. Hasta lo permitido por la ley, nosotros no aceptamos o asumimos ninguna responsabilidad con nadie más que con los Directores en su conjunto y con la Empresa en cuanto a nuestro trabajo en este informe salvo los términos en los que se acuerda expresamente y con nuestro previo consentimiento por escrito.

Trabajo de aseguramiento realizado

Realizamos este compromiso de aseguramiento limitado de acuerdo con las Normas Internacionales sobre Compromisos de Aseguramientos 3000 (Revisados) – Compromisos de aseguramiento diferentes a auditorías o revisiones de información financiera histórica emitidas por El Consejo Internacional de Normas sobre Auditorías y Aseguramiento (ISAE 3000).

Nuestros procedimientos de aseguramiento limitado incluyeron:

- Realizar encuestas entre la gerencia pertinente del Grupo lo que incluyó al Comité de Sustentabilidad Corporativa y la revisión de una muestra de información pertinente sobre administración lo que incluyó informes al Comité de Sustentabilidad Corporativa
- Evaluación del diseño e implementación de procesos y controles clave para la gestión y elaboración de informes sobre datos seleccionados.
- Pruebas limitadas, en forma selectiva a nivel del Grupo, región y país, de la preparación y cotejo de la información selecta preparada por el Grupo.
- Pruebas a las compensaciones de carbono adquiridas, las cuales fueron efectuadas a los certificados de verificadores externos para esas compensaciones.
- Realización de procedimientos analíticos en los datos informados.

Un compromiso de aseguramiento limitado es menor en alcance que un compromiso de aseguramiento razonable bajo el ISAE 3000. En consecuencia, la naturaleza, tiempos y magnitud de los procedimientos

para reunir evidencia suficiente y adecuada son deliberadamente limitados con relación a un compromiso de aseguramiento razonable.

Limitaciones


La información de desempeño no financiero está sujeta a más limitaciones inherentes que la información financiera, dadas las características de los temas y los métodos usados para determinar dicha información. La ausencia de un conjunto significativo de prácticas establecidas de las cuales echar mano permite la selección de diferentes pero aceptables técnicas de medición que pueden resultar en medidas materialmente diferentes y pueden tener impacto en la comparabilidad. La precisión de las diferentes técnicas de medición también puede variar. Además, la naturaleza y métodos empleados para determinar dicha información, así como también los criterios de medición y la precisión de los mismos, pueden variar con el tiempo. Es importante leer la Información Selecta en el contexto de la guía de elaboración y presentación de informes en www.hsbc.com/sus-assurance.

Es especial, la conversión de energía usada en las emisiones de carbono, se basa, entre otras cosas, en información y factores derivados por terceras partes independientes según se explica en la Guía para elaboración y presentación de reportes de HSBC. Nuestro trabajo de aseguramiento no ha incluido el examen de la derivación de esos factores y otro tipo de información de terceras partes.

Además, la aplicación de los Principios de Ecuador radica en la información proporcionada por terceras partes. Nuestro trabajo de aseguramiento no ha incluido un examen de la información subyacente proporcionada por esas terceras partes.

Conclusión

Con base en los resultados de nuestros procedimientos, nada de lo que ha llamado nuestra atención ha hecho que creyéramos que, para el año que terminó el 31 de diciembre de 2008, la información selecta no ha sido declarada con imparcialidad en todos los aspectos materiales de acuerdo con la Guía para la elaboración y presentación de Informes de HSBC.



PricewaterhouseCoopers LLP
Peritos Contadores

Contacto

Susanna Wilson
Communications and Reporting
Manager
Group Corporate Sustainability
HSBC Holdings plc
8 Canada Square
London E14 5HQ
Reino Unido

HSBC México
Miguel Laporta
Director Sustentabilidad Corporativa
Reforma 347
Col. Cuauhtémoc CP 06500
México, D.F.

www.hsbc.com/sustainability

El *Informe sobre Sustentabilidad* de HSBC es publicado anualmente. Nuestro informe previo fue publicado en mayo del 2008.

Una versión pdf de este informe se encuentra disponible en **www.hsbc.com/sustainabilityreport**

© Copyright HSBC Holdings plc 2009
Todos los derechos reservados

Ninguna parte de esta publicación puede ser reproducida, almacenada en un sistema de recuperación, o transmitida, en ninguna forma o por ningún medio, sea éste electrónico, mecánico, fotocopias, grabación, u otro, sin previo permiso por escrito de HSBC Holdings plc.

Publicado por Group Corporate Sustainability, HSBC Holdings plc, London

Diseñado por Addison Corporate Marketing Limited, London

Impreso por Artes Gráficas Panorama, S.A. de C.V., en la Ciudad de México utilizando tintas vegetales en papel "Lynx Opaque". Hecho en los Estados Unidos de América en papel compuesto 100% por fibras vírgenes sin cloro elemental y libres de ácido.



HSBC Holdings plc

8 Canada Square

London E14 5HQ

United Kingdom

Telephone: 44 020 7991 8888

Facsimile: 44 020 7992 4880

www.hsbc.com