



中銀香港(控股)有限公司  
BOC HONG KONG (HOLDINGS) LIMITED



# 2015年度 企業社會責任報告

# 目錄

關於本報告	3	 環保表現	28
總裁致辭	4	 供應鏈管理	30
 企業社會責任的管理	6	 對社區的貢獻	32
 我們的業務發展	9	獎項及嘉許	38
 多元化的銀行服務	12	社會責任數據一覽	41
 穩健的公司治理	16	全球報告倡議組織《G4 可持續發展報告指引》內容索引	43
 關愛員工	21	香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》內容索引	49

我們的願景是  
**您的最佳選擇**

我們的使命是  
**服務客戶** 優質專業  
**激勵員工** 盡展所長  
**回報股東** 增創價值

我們的核心價值觀是  
**以人為本** 我們珍惜每個人  
**團結協作** 我們共同協作，邁向成功  
**講求績效** 我們按成就給予獎賞及報酬  
**進取創新** 我們鼓勵創意  
**恪守誠信** 我們誠實可靠，堅守商業道德和操守  
**關愛社會** 我們關心社會並致力回饋社群

使命的英文部分每句首個字母組成 中國銀行的英文縮寫“B.O.C.”  
核心價值觀的英文部分每句首個字母組成 精神的英文縮寫“S.P.I.R.I.T.”  
兩者組合成為“BOC SPIRIT”

**中銀精神**



## 關於中銀香港(控股)有限公司

中國銀行於1917年在香港設立機構，2001年中國銀行集團重組在港機構，註冊成立中銀香港(控股)有限公司(「本公司」)。本公司持有主要營運附屬機構中國銀行(香港)有限公司(「中銀香港」)的全部股權。中國銀行股份有限公司透過其間接全資附屬公司中銀香港(BVI)有限公司持有本公司66.06%權益。本公司股份於2002年7月25日開始在香港聯合交易所主板上市，是香港最大上市公司之一，股份代號「2388」，美國預托證券場外交易代碼「BHKLY」。於2015年12月31日，本公司市值港幣2,506億元，為香港聯合交易所主板上市公司首20大市值公司之一。

中銀香港是香港主要上市商業銀行集團之一，在各主要業務市場位居前列，並在香港擁有最龐大的分行網絡及多元化的服務渠道，包括約220家分行<sup>1</sup>，1,000多部自助設備、網上銀行及手機銀行等高效電子渠道，為個人、工商、中小企、跨國企業和機構等客戶提供多元化的金融服務。中銀香港是香港三家發鈔銀行之一，亦為香港人民幣業務的唯一清算行。憑藉在人民幣業務的優勢，我們的人民幣服務成為客戶的當然選擇。透過與母行中國銀行的緊密聯動，我們為跨國公司、跨境客戶、內地「走出去」企業，以及各地央行和超主權機構客戶提供全方位及優質的跨境服務。

作為植根香港近百年的主流銀行，我們積極擔當社會責任，推動可持續發展，致力為客戶、股東、員工及社區增創價值。

### 關於本報告

本報告概述中銀香港(控股)有限公司及其附屬機構(包括中國銀行(香港)(簡稱「中銀香港」、南洋商業銀行<sup>2</sup>、集友銀行及其他機構，統稱「本集團」或「我們」)於2015年度在企業社會責任方面的相關活動。本報告的內容涵蓋本集團的社會責任管理、利益相關者參與、業務發展、公司治理、關愛員工、環保表現、社區參與及供應鏈可持續發展管理等範疇。

本報告為本集團首份按照「全球報告倡議組織」報告指引(GRI G4核心選項)所編制的企業社會責任報告，並首次進行「重要議題」評估，以便進一步披露本集團對於經濟、環境及社會的影響。同時，我們亦按照香港聯合交易所有限公司(「香港聯交所」)證券上市規則(「上市規則」)附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》編制本報告。

如無另行說明，本報告中的資料及數據涵蓋2015年1月1日至12月31日。

### 意見及反饋

為使本集團更全面地披露有關企業社會責任工作的表現，我們殷切期望閣下填寫調查問卷，並把填妥的問卷以電郵或郵寄方式回覆。請[按此](#)填寫意見反饋表。

<sup>1</sup> 本公司於2015年12月18日宣佈出售南洋商業銀行有限公司的股權，並於2016年5月30日(「交割日」)完成出售的交割，南洋商業銀行自交割日起不再為本公司及中銀香港的附屬公司。220家分行不包括南洋商業銀行。截至2015年12月31日，若包括南洋商業銀行，本集團共有262家分行。

<sup>2</sup> 匯報期內，南洋商業銀行仍屬本集團成員之一，除特別註明外，本報告仍包括南洋商業銀行的表現。

## 總裁致辭

「我們會按照「擔當社會責任，做最好的銀行」的戰略要求，貫徹落實集團可持續發展的策略，為利益相關者創造更大價值，為促進香港經濟發展、民生改善和長期繁榮穩定作出貢獻。」

岳毅  
副董事長兼總裁



2015年是本集團積極奮進的一年，不論在業務發展、財務表現，還是企業社會責任等方面，都取得長足進步。本集團按照「擔當社會責任，做最好的銀行」的戰略要求，實施多項企業社會責任舉措，廣受社會各界認同。中銀香港(控股)有限公司連續6年獲選為「恒生可持續發展企業指數系列」成份股；入選2015年推出的「香港企業可持續發展指數」首二十名成份股，反映集團貫徹可持續發展理念、落實推行相關舉措卓有成效。自2003年起至今，集團獲香港社會服務聯會嘉許為「商界展關懷」公司。此外，中銀香港獲《亞洲銀行家》「2015年亞太及香港區最穩健銀行」、《銀行家》「2015年香港區最佳銀行」等多項殊榮，為客戶、員工、股東、投資者，以及廣大市民持續增創價值。

### 與利益相關者密切溝通

我們與利益相關者保持良好溝通，重視他們的反饋。年內，我們持續落實「利益相關者參與策略」，透過

不同渠道，收集利益相關者對本集團在企業社會責任方面表現的意見。此外，為了加強與員工的溝通及交流，增設了總裁信箱，收到了很多員工寶貴的意見和建議，我亦多次親自到分行網點及各部門調研，與員工直接溝通或約請員工面談，瞭解他們的想法。在今年的利益相關者調查中，我們擴大受訪者的範圍，並首次進行「重要議題」評估，以便進一步披露本集團對於經濟、環境及社會的影響，亦有助我們制定更合適的相關企業社會責任政策，為社會福祉作出更多貢獻。結果顯示，他們較為關注的議題包括員工福利及發展、社會責任法規、產品責任及財務表現等，有關議題亦已充份反映在今年的企業社會責任報告內，我們亦會根據有關的意見持續提升集團企業社會責任的表現。

### 支持經濟發展 廣泛服務市民

作為香港主流銀行集團，我們致力促進香港的長遠經濟發展和提升香港國際金融中心地位，特別是鞏固香

港作為主要離岸人民幣中心的地位，我們不斷加強人民幣清算行基礎設施建設，延長香港人民幣即時支付結算系統的清算服務時間，提升為海外參加行及其他地區的人民幣清算行提供的實時人民幣清算服務。2015年，人民幣交易總金額逾220萬億元，同比增長30%；交易量近425萬筆，同比增長近43%。

我們支持各類客戶的業務發展及理財需要。為了進一步提升服務，並充分發揮集團擁有全港最龐大分行網絡的優勢，我們啟動了分行網點轉型項目，以客戶為中心，豐富網點產品與功能，提高對工商、中小企和個人客戶的服務能力，以及在投資理財、財富管理業務的服務能力，同時優化業務流程和操作，為各類客戶群提供更優質的金融服務。

## 關愛回饋社會

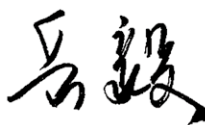
我們積極支持多元化的企業社會責任活動，包括公益慈善、教育助學、藝術文化、體育和環保等。中銀香港慈善基金自1994年成立以來，向社區捐款累計逾港幣2億元。

集團持續推動客戶、員工及社會各界參與不同的企業社會責任活動。年內，我們與香港工業總會攜手設立「中銀香港企業環保領先大獎」，表揚香港及泛珠三角洲從事製造業及服務業的企業於環保方面的表現，逾450家企業參加，反應熱烈。

我們亦鼓勵員工積極參與社會公益活動，約有1,400名員工已加入「中銀香港愛心活力義工隊」。去年，他們聯同親友參加了136個義工活動，服務時間超過44,400小時，按年大幅增長89%。集團員工熱心參

與各項義務工作，連續6年獲社會福利署頒發「義務工作嘉許金狀」。

展望未來，作為植根香港近百年的主流銀行，我們將秉承「植根於斯，服務於斯」的宗旨，不斷追求卓越，服務香港，回饋社會。我們繼續貫徹實施集團的發展戰略，創新產品開發，提升吸納客戶、服務客戶的能力。作為本地系統重要性銀行，我們致力於以更高的標準做好基礎管理，積極主動管理資產負債，並不斷提升風險與內控合規管理的專業化、精細化水平和有效性，保障和支持業務持續健康發展。我們亦持續加強防洗錢的管理，實施更專責、更有效的監控工作流程、系統及架構。在提升企業文化方面，我們倡導樹立以客戶為中心的服務觀念和適應市場化的競爭觀念，建設創新文化、擔當文化、溝通文化和執行力文化，全面提升集團的競爭力。履行社會責任是我們的重要使命，我們將繼續大力發展慈善事業，幫助弱勢群體，支持教育與環保，為利益相關者創造更大價值，為促進香港經濟發展、民生改善和長期繁榮穩定作出貢獻。



副董事長兼總裁  
岳毅





## 企業社會責任的管理

我們視履行企業社會責任為鞏固集團核心競爭力、提升品牌價值的重要舉措，並按照「擔當社會責任，做最好的銀行」的戰略要求，將企業社會責任作為業務運作中的重要組成部分，與集團的整體發展戰略相結合，以負責任的方式經營業務。我們制定並持續完善企業社會責任政策和管理架構，確立了有效的利益相關者溝通機制，致力對各主要的利益相關者，乃至本地經濟、社會和環境發揮積極影響。

### 企業社會責任政策

本集團參照多項國際和本地的企業社會責任及可持續發展指引，包括《聯合國環境規劃署金融機構環境及可持續發展宣言》、《ISO 26000-2010：社會責任指引》及其他可持續發展相關準則，制定了集團的《企業社會責任政策》及《環保政策》，作為推行各項企業社會責任舉措的重要基礎。

同時，集團也制定了《可持續發展採購政策》及《供應商行為準則》，以確保供應商符合我們對其職業操守、公司治理、環保標準及公平勞工狀況的要求。

為有效落實企業社會責任戰略，我們建立了相關管理架構。本集團設有企業社會責任委員會，由集團總裁擔任委員會主席，成員包括集團及附屬機構的高層管理

人員。委員會負責制訂和檢討企業社會責任戰略及政策，監督戰略的實施。

### 與利益相關者的溝通機制<sup>3</sup>

本集團十分重視利益相關者的意見，並將之作為制定整體發展戰略的重要根據。經過內部研究和討論，我們確認了與我們業務運



高層管理人員定期探訪業務單位及分行，加強與員工溝通

作有關的利益相關者群體，並確定有效的溝通平台及方式。2011年10月，我們制定了「利益相關者參與策略」，確定2012年至2016年間的「利益相關者參與計劃」，定期瞭解利益相關者對集團各方面表現的意見和期望。我們據此檢討和評估集團企業社會責任的整體表現，從而更好地履行對主要利益相關者所承擔的責任。

## 評估社會責任議題<sup>4</sup>

透過綜合經濟、社會及環境等各方面因素、參考「利益相關者參與策略」，並且結合利益相關者的意見以及對本集團業務可能產生的各種影響，我們對2015年社會責任相關議題的重要性進行了評估。在評估過程中，我們委託第三方專業機構對集團內、外部超過500位利益相關者，包括員工、

客戶、股東及投資界、政府及監管機構、專業團體、供應商、慈善合作夥伴及傳媒等，以「全球報告倡議組織」(GRI)《G4可持續發展報告指引》及香港聯交所的《環境、社會及管治報告指引》為依據，通過焦點小組、面談及問卷等不同方式進行了調查。根據調查結果顯示，我們於48項社會責任議題中，按照以上兩項報告指



## 利益相關者參與平台<sup>5</sup>

主要利益相關者	主要參與平台	
客戶	<ul style="list-style-type: none"> <li>與前線員工溝通</li> <li>電話服務中心</li> <li>客戶滿意度調查</li> <li>客戶反饋意見</li> <li>專題小組訪談</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>網上問卷調查</li> <li>公司網頁</li> <li>「優質服務管理處」回應及處理客戶的意見和建議</li> <li>客戶講座及研討會</li> </ul>
員工	<ul style="list-style-type: none"> <li>定期通過員工雜誌、內聯網以及公告等形式發佈最新信息</li> <li>部門會議</li> <li>總裁信箱</li> <li>網上問卷調查</li> <li>專題小組訪談</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>收集員工意見及建議的平台</li> <li>員工討論區</li> <li>員工電話熱線</li> <li>員工表現評估</li> <li>員工關係活動</li> <li>獎項及嘉許活動</li> </ul>
股東及投資界	<ul style="list-style-type: none"> <li>公司周年股東大會</li> <li>專題小組訪談</li> <li>投資者電郵及會議</li> <li>網上問卷調查</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>公司公告</li> <li>公司網頁</li> <li>年報、中期報告及業績發佈會</li> </ul>
政府及監管機構	<ul style="list-style-type: none"> <li>定期的會議及溝通</li> <li>合規報告</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>委派代表參與主要業界或政府機構的委員會</li> <li>論壇</li> </ul>
供應鏈	<ul style="list-style-type: none"> <li>會議及溝通</li> <li>定期的供應商評估</li> <li>供應商管理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>網上問卷調查</li> <li>專題小組訪談</li> </ul>
社區	<ul style="list-style-type: none"> <li>贊助及慈善捐助</li> <li>研討會及論壇</li> <li>為基層及弱勢社群而設的各類社區活動</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>義工活動</li> <li>專題小組訪談</li> </ul>

4 GRI永續性報告指南G4-18, 27

5 GRI永續性報告指南G4-24, 27

引的重要性原則選取了23項較高分值的議題。排定優先順序原則包括：

- 識別：透過社會政策、行業標準與最佳實踐、媒體報告，

以及公眾較為關注的社會議題等，識別重要議題。

- 評估：利益相關者就議題的重要程度及對我們業務的影響程度進行評估。

- 排序：按照利益相關者的評分值加以排序，選取較重要的議題，並在本報告的不同章節中詳述其表現情況。

## 23個重要性議題

企業社會責任範疇 <sup>6</sup>	重要性議題 <sup>6</sup>	對集團內部有重要的影響 <sup>7</sup>	對集團以外的範圍有重要的影響 <sup>8</sup>	對應本報告章節 <sup>9</sup>
經濟	整體財務表現 <sup>10</sup>	√	√	• 我們的業務發展
	間接經濟影響	√	√	
產品責任	保障客戶私隱	√	√	• 多元化的銀行服務
	提供設有清晰說明及條文的產品及服務	√	√	
	遵守產品責任及服務法規	√	√	
	負責任的市場推廣策略	√	√	
社會	反貪污	√	√	• 穩健的公司治理
	對當地社區作出貢獻	√	√	• 對社區的貢獻
人力資源及勞工要求	僱傭關係	√		• 關愛員工
	人才管理及員工發展	√		
	平等機會及多元文化	√		
	勞資關係	√		
	職業健康與安全	√		
	防止歧視	√		
	防範員工不當行為	√	√	
僱員意見反映機制	√			
環境要求	能源管理及效益	√		• 環保表現
	碳足跡	√		
	物料使用量	√		
	結合環保因素的產品和服務	√	√	
	減少廢棄物產生	√	√	
	用水管理及效益	√		
	整體環保情況	√	√	

6 GRI永續性報告指南G4-19

7 GRI永續性報告指南G4-20

8 GRI永續性報告指南G4-21

9 GRI永續性報告指南G4-27

10 GRI永續性報告指南G4-17





## 我們的業務發展

作為植根香港近百年的主流銀行<sup>11</sup>，我們發揮自身優勢，為客戶提供全面、優質的服務，在保持業務持續增長的同時，也為鞏固和提升香港作為國際金融中心的地位、促進社會長期繁榮發展作出貢獻。本集團2015年盈利再創新高。

### 業務表現<sup>12</sup>

#### 盈利再創新高 財務比率保持穩健

本集團盈利能力持續提升，於2015年，股東應佔溢利按年增加9.0%至港幣267.96億元，非利息收入增長強勁。截至2015年12月31日，總資產為港幣23,678.64億元，較上年末增長8.2%。平均總資產回報率及平均股東權益回報率分別為1.19%及14.51%。本集團資本實力雄厚，總資本

比率為17.86%，一級資本比率為12.89%，分別上升0.35個百分點及0.51個百分點。我們嚴格遵守流動性覆蓋比率的監管要求，流動性保持在穩健水平；資產質量良好，特定分類或減值貸款比率為0.24%，持續優於市場平均水平。本集團堅守嚴格的成本控制，提升營運效率，同時持續投放資源建設基礎設施，支持長遠發展，成本對收入比率維持在28.91%的低水平，經營支出生上升10.3%。



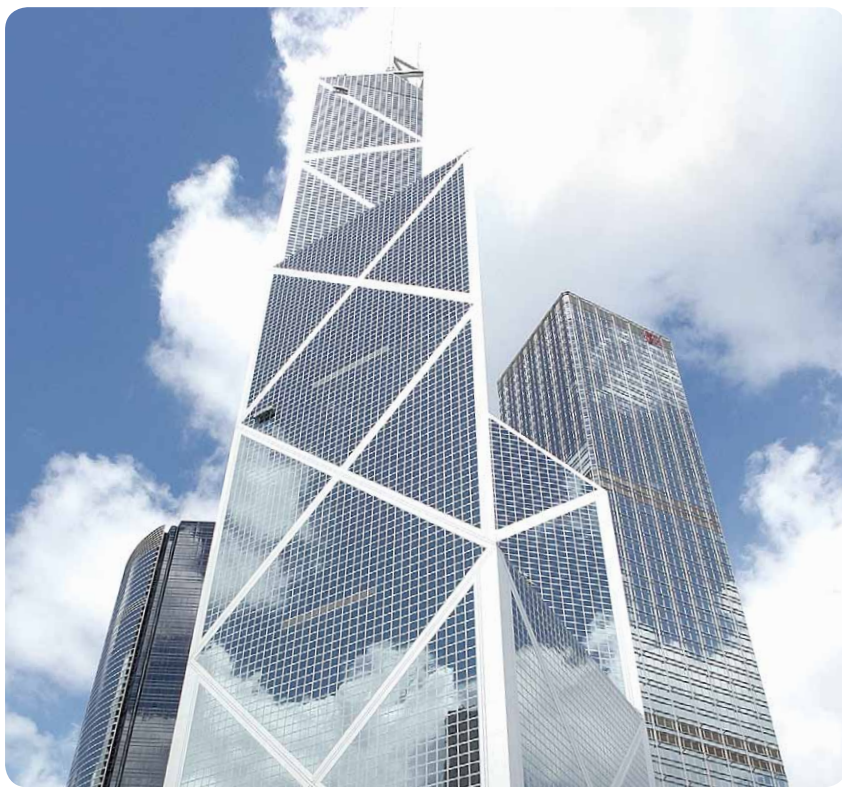
### 2015年財務摘要

年內	2015年 港幣百萬元	2014年 港幣百萬元	變化 +/(-)%
提取減值準備前之淨經營收入(持續經營業務)	40,942	37,903	8.0
提取減值準備前之經營溢利(持續經營業務)	29,106	27,175	7.1
本公司股東應佔溢利	26,796	24,577	9.0
– 來自持續經營業務	23,969	21,927	9.3
– 來自已終止經營業務	2,827	2,650	6.7
每股盈利			
– 年度溢利	2.5344	2.3246	9.0
– 持續經營業務溢利	2.2670	2.0739	9.3
平均總資產回報率(%)	1.19	1.19	
平均股東權益回報率(%)	14.51	14.65	
於年末	2015年 港幣百萬元	2014年 港幣百萬元	變化 +/(-)%
資產總額	2,367,864	2,189,367	8.2
客戶存款 <sup>13</sup>	1,407,560	1,276,887	10.2
客戶貸款 <sup>13</sup>	890,243	811,486	9.7
特定分類或減值貸款比率(%) <sup>13</sup>	0.24	0.22	

11 GRI永續性報告指南G4-5

12 GRI永續性報告指南G4-17

13 不包括南洋商業銀行。詳情可參閱2015年報。



### 積極發揮優勢 主要業務穩步增長

本集團以客戶為中心，提升服務水平，不斷創新產品和服務，為個人、工商、中小企和機構客戶提供全方位的金融及投資理財服務，也為跨國公司、跨境客戶、內地「走出去」企業，以及各地央行和超主權機構客戶提供優質的跨境服務，成功擴大客戶基礎及提升客戶滿意度。

主要業務表現理想，客戶存款增長 10.2% 至港幣 14,075.60 億元，客戶貸款增長 9.7% 至港幣 8,902.43 億元，表現均優於市場，市佔率較 2014 年底有所上升。

人民幣業務、銀團貸款、住宅按揭貸款、銀聯卡等業務保持市場領先，連續 11 年奪得港澳地區銀團貸款牽頭安排第一，連續 5 年取得首次公開招股收款行業務市佔率第一，新造按揭市佔率排名第一。財富管理服務客戶基礎有所擴大，新證券客戶數目較 2014 年倍增。我們成功把握本地股市交投量增加的機遇，證券、保險及基金分銷等業務均錄得可觀增長。

集團的人民幣業務優勢進一步鞏固。2015 年，我們獨家獲得「黃金滬港通」結算行資格；完成全球首筆以境外人民幣業務參加行身

份敘做的境內銀行間債券市場回購交易；成功在境內銀行間債券市場發行首筆國際性商業銀行人民幣金融債券（「熊貓債券」）；繼續維持香港 RQFII 最大服務供應商之一；並保持人民幣財資業務及保險業務等市場領先地位。

### 加快多元化及區域化發展 提升可持續發展能力

為銳化集團的競爭優勢，我們確定了信用卡、私人銀行、人壽保險、資產管理、現金管理、託管、信託、證券期貨等八大重點業務平台，加大投入，加快發展，取得良好成效。

本集團加快在東盟地區及香港的戰略佈局，啟動並推進了南洋商業銀行有限公司出售和東盟地區的擬議資產重組，開啟了中銀香港由城市銀行向區域性銀行轉型的新篇章。

此外，本集團積極推進網點轉型和網絡金融策略，促進跨渠道融合，加強基礎建設。為充分發揮集團擁有全港最龐大分行網絡的優勢，本集團啟動了分行網點轉型項目，以客戶為中心，豐富網點產品與功能，優化業務流程和操作，提高對工商、中小企客戶的服務能力，以及投資理財、財富管理等業務的服務能力。因應互聯網、大數據、雲計算等技術

的發展，我們制定了網絡金融發展規劃，促進金融科技與傳統業務的融合，推動跨渠道協同與智能化發展。

## 促進經濟發展

本集團一直致力於鞏固香港作為主要離岸人民幣中心的地位，推動人民幣國際化持續發展。作為香港離岸人民幣市場的唯一清算行，中銀香港一向努力不懈提升清算設施的服務能力。我們持續加強了人民幣清算行基礎設施建設，延長香港人民幣即時支付結算系統(RMB RTGS系統)的清算服務時間至每日20.5小時，為歐洲、美洲及亞洲時區的參加分行提供高效、方便、快捷的清算服務，全力推動離岸人民幣市場的蓬勃發展。2015年，全年人民幣交易金額逾人民幣220萬億元；同比增長30%，交易量近425萬筆，同比增長近43%。

本集團亦推出香港人民幣即時支付結算系統的「延伸清算服務」，通過優化系統結構的設計，容許增加「延伸參與行」層級，提高參加分行向其代理銀行提供實時人民幣清算服務的便利性。此外，本集團繼續作為一家活躍的一級流動性提供行，提供額外人民幣流動資金，有助香港離岸人民幣市場的穩健發展。作為主要參加

行，集團為廣東、天津、福建三個新自貿區的客戶提供跨境人民幣貸款及跨境人民幣資金池服務。

此外，我們也為客戶把握「一帶一路」國家戰略帶來的機遇。「一帶一路」戰略是國家發展戰略，主要目的為優化經濟發展格局，打造全球新的增長板塊，並推動基礎設施互聯互通，以及拓寬產業投資和經貿合作。對金融、貿易航運、產業轉移、服務業等領域來說，這一戰略蘊含著大量的創業和發展機會。香港作為國際金融中心，處於「一帶一路」的關鍵節點，在各個領域具有堅實的基礎。中銀香港作為香港金融服務業界的主要機構，主動把握國家機遇，與母行緊密協作聯動，積極構建服務「一帶一路」金融大動脈，支持全球企業抓住「一帶一路」的發展機遇。



2015年，本集團充分發揮自身優勢，致力為內地與香港、東盟地區以及全球客戶提供全面、優質及切合所需的金融產品及服務。年內，中銀香港深挖商機，緊跟企業「走出去」步伐，滿足客戶伴隨「一帶一路」基礎建設項目產生的多元化融資需求，為多家大型中資企業解決於當地發展的資金需要。與母行中國銀行保持緊密聯動，深化跨地區、跨平台的業務合作，不遺餘力推動產品創新。







## 多元化的銀行服務

本集團秉承以客戶為中心的服務理念，致力為社會各界提供優質及便捷的銀行服務。截至2015年底，本集團在香港的服務網點共有262家分行。我們透過分行網絡、1,000多部自動櫃員機及存鈔機等自助設備、以及網上銀行和手機銀行等自動化平台，為不同類型的客戶提供全面的金融產品及服務，滿足客戶所需。年內，我們繼續在策略性的地區設立新概念分行，擴大自助銀行的覆蓋地點，提升流動銀行服務，為客戶帶來更便捷的銀行服務，進一步提升客戶體驗。

### 完善客戶服務機制<sup>14</sup>

聽取客戶意見及完善客戶服務機制有助我們不斷進步。為方便與客戶保持溝通及收集客戶意見，我們持續加強管理特別為個人客戶設立的優質服務管理處，處理客戶對於銀行服務的回應、意見及建議。此外，我們還通過其他不同的渠道，包括專題小組訪談、前線員工與客戶的直接溝通，以及客戶滿意度調查等，多方面收集客戶意見，更好地提升我們的服務水平。我們通過定期組織研討會、走訪等方式，加強

與企業客戶的溝通，切實瞭解客戶需要，幫助企業客戶更好地找尋商機、拓展業務。

中銀香港一直以來響應香港金融管理局(「金管局」)發起的《公平待客約章》，加強內部相關培訓，確保每一位員工清楚明白約章內容，切實執行有關政策及措施。

### 保護客戶私隱<sup>14</sup>

本集團按照香港《個人資料私隱條例》制定了保障私隱和個人資料安全的相關政策及管理辦法，要求各單位嚴格執行，其中包括：

- 以適當方式收集客戶所提交的資料，並且謹慎保存，防止客戶的資料在未經准許和授權的情況下被查閱、處理、使用和散播；
- 在營銷的過程中，嚴格按照《個人資料私隱條例》的規定，禁止向未經授權的客戶群進行直接營銷；
- 資料當事人有權在任何時候通知本集團停止發放該類營銷信息、禁止本集團使用或提供其資料予其他人士。

本集團的「私隱政策聲明」載於中銀香港網頁([www.bochk.com](http://www.bochk.com))上，客戶和其他相關者可隨時查閱。

### 創新科技提升體驗

為向客戶提供更靈活、快捷及便利的銀行服務，我們通過創新科技，持續開發電子服務平台，不斷提升客戶體驗。

### 移動銀行服務

智能手機已經成為市民大眾日常生活不可缺少的一部分。作為服務大眾的銀行，中銀香港於2010年推出手機銀行服務，於2015年推出新版手機銀行，進一步提升功能，全面覆蓋原有產品、用戶界面可自動適應不同手機型號，並新增「深圳A股資訊」和「e按揭評估」等功能，為客戶提供更多資訊。我們亦率先使用了加強的驗證技術，即時審批客戶在手機銀行辦理的貸款申請。截至2015年底，個人網上銀行和手機銀行服務的客戶量，比2014年分別增加了7.5%和20.4%。

我們在微信官號增設銀行賬戶及信用卡賬戶查詢服務的同時，亦通過在微信設置了「香港資訊」項目，發佈「生活在香港」、新生入學、開立香港賬戶及移民香港等資訊，向內地客戶推介集團跨境業務，並為內地客戶透過微信預約開戶服務。

### 電子支票服務

集團推出的電子支票服務在同業中設有最長的存票、截票時間，為客戶節省了成本。為增加客戶對電子支票的認識和使用，我們積極開展相關業務宣傳。2015年，我們為香港中華廠商聯合會、香港中小型企業聯合會、香港工業總會、香港中華出入口商會等多個大型商會和社團舉辦多次業務講座，合共向200多家企業宣傳推廣此項業務。



個人網上銀行的客戶

↑ 7.5%



手機銀行服務的客戶

↑ 20.4%

### 滿足不同客戶的需要

本集團在香港擁有龐大的分行網絡及24小時自助網點，遍佈港九新界各交通樞紐、購物商場及住宅區，在偏遠地區及公共屋邨亦設置自助銀行服務網點，方便廣大客戶使用銀行服務。本集團共有34個24小時自助網點，我們持續投放資源，於2015年增加了17個非分行自助銀行網點服務社群，當中有7個設置於公共屋邨商場<sup>15</sup>。另外，我們在香港國際機場增設了12個自助網點，遍佈機場不同位置，為出入境旅客提供便捷的服務。

我們亦為有需要人士提供無障礙服務。集團全線自動櫃員機已安裝觸覺指示標記，其中約有95%已於屏幕兩側設有賬戶／服務選擇按鈕。我們亦是全港首間及唯一一家提供語音導航自動櫃員機的銀行，方便視障客戶使用自助銀行服務。我們的分行設置了斜坡通道，方便使用輪椅人士進出；同時提供鳴鐘設施，以便客戶服務大使及時為有需要人士提供協助。此外，我們的自動櫃員機具輪椅友善設計，其按鍵及螢幕的高度均在輪椅人士可觸及的位置。



### 個案分享

#### SML集團創辦人及主席 孫少文博士

SML是一家全球業務及品牌設計解決方案供應商，在過去三十年，規模逐步擴大，如今已遍佈全球三十八個國家和地區。由當年孫博士隻身前赴美國考察、洞察到標籤行業的無限潛力，到現時銳意創新研發科技、積極擴展全球業務，中銀香港均一直與他並肩作戰，提供多元化銀行產品及服務，並幫助他把握每一個業務商機，雙方亦藉此建立了長久的合作夥伴關係。



#### 安老按揭

張女士為退休教師，對安老按揭不太瞭解。勞同事瞭解張女士所需後，重點解說計劃內容，以及安老按揭可如何解決其個人生活問題。

#### 客戶張女士對勞同事的表揚：

「是次安排十分順利，有賴勞先生之專業認真，耐心地向本人講解計劃，同時詳細地解釋計劃內所需的資格。勞先生能因應本人的需要作全面的分析，將安老按揭的好處及風險詳盡透露，讓本人更能作出適切決定。勞先生的親切態度及誠懇積極，讓本人有深刻的印象，亦大幅提升本人對貴行的信心，希望往後能一直享用貴行之優質服務。」



## 支持中小企業發展

中小企是香港經濟的重要支柱，亦是本集團十分重視和重點支持的客戶。為協助中小企拓展業務，我們通過各家工商中心、分佈各分行及專業的服務團隊，為中小企提供一站式理財方案及全方位的跨境金融服務。我們新增一小時批核服務的「中銀小企錢」，參與香港按揭證券有限公司的「中小企融資擔保計劃」，以及工業貿易署的「中小企業信貸保證計劃」。我們連續多年贊助由香港生產力促進局設立的「中小企一站通支援中心」，向中小企提供有關市場趨勢、科技發展及融資等的最新資訊。

我們亦經常舉辦各項經濟及業務座談會，向中小企業客戶提供最新市場訊息，包括「中國內地及香港投資攻略講座」系列投資講座，以及其他營商講座等。中小企代表認為講座題材豐富實用，為其提供了有益的商業資訊。本行亦通過舉辦各種交流活動促成多家中小企與內地企業合作，為中小企客戶搭建了境內外企業投資、技術交流和貿易合作的橋樑，實現多方互利共贏<sup>16</sup>。

為充分發揮中銀香港擁有全港最龐大分行網絡的優勢，秉承「以客戶為中心」的服務理念，我們積極推進網點轉型計劃，提高對工



我們的家庭理財服務讓客戶享用一站式的服務，包括儲蓄、置業、投資及保障

商、中小企客戶的服務能力，並優化業務流程和操作，通過細化客戶分層，專注為不同類型的企業客戶提供更全面及切合其所需的理財及企業服務，致力提升對本地中小企發展的支持。

集團對中小企的長期支持受到肯定，中銀香港連續8年榮獲由香港中小型企業總商會頒發的「中小企業最佳拍檔獎」。該獎項的評審委員會由政府官員、業界及學術界代表組成，根據機構在產品、服務、客戶溝通及企業社會責任等方面的表現評選出獲獎機構，以表揚其對本地中小企業發展的貢獻。

## 年青及家庭客戶

為幫助年青客戶樹立正確的理財觀念，我們將「自在理財」的服務範圍延伸至年滿11歲的中學生客群，提供儲蓄賬戶、網上銀行和手機銀行服務。

為進一步推動投資者教育，我們聯同12間大專院校共15個學會，合作舉辦「全港大專生模擬證券投資比賽」，旨在協助參加者學習投資的知識、技巧及應市策略。香港大學附屬的明德書院更首次主動邀請中銀香港派員到校園舉辦兩場講座，向同學講解有關香港股票市場概況及滬港通簡介。

家庭是社會的核心。為針對家庭客戶對儲蓄、置業、投資及保障四大方面的理財需求，我們積極開發適合的產品，包括：月供產品計劃、家庭證券服務(例如：家庭證券賬戶)及中銀家全保醫療計劃，使客戶及其家庭成員可共享我們一站式的理財方案，提升客戶體驗。年內，我們以家庭理財教育為主題，舉辦一系列講座活動及同樂日，由專家分享理財知識及升學指引等，促進親子關係及社區和諧。

## 年長客戶

為進一步完善對年長客戶的服務，我們積極參與香港按揭證券有限公司的「安老按揭計劃」，讓符合資格的長者通過抵押住宅物業獲取貸款的方式向銀行每月收取年金作為退休生活費用，長者毋須還款，並可繼續安居於該物業直至百年歸老。我們是市場上提供此計劃的主要銀行，並承辦超過七成個案<sup>17</sup>。

我們持續在各區舉辦講座和簡介會，並舉行電影欣賞會，向長者介紹安老按揭產品，與退休或計劃退休人士分享參與「安老按揭計劃」的經驗，通過靈活運用該計劃來為資產增值，提高退休生活質素，增加生活保障<sup>18</sup>。

我們亦參加了香港按揭證券有限公司的「補價易貸款保險計劃」，協助50歲或以上的香港資助房屋業主提供補地價貸款，讓業主可將單位於公開市場出租或出售，

進一步為客戶提供更靈活的退休財務方案<sup>19</sup>。

為支持社會福利署提供的「綜援長者廣東及福建省養老計劃」及高齡津貼「廣東計劃」，我們向長者客戶提供匯款手續費優惠，讓居住在廣東或福建地區，並於中銀香港開立賬戶的長者，可透過匯款安排繼續收取現金援助。我們也持續支持社會福利署的「長者卡計劃」，提供定期存款利率優惠，並豁免其購買禮券手續費。

我們通過與銀行公會合作，多次於長者中心舉辦自助銀行推廣講座，協助長者學習基本的銀行服務。我們還派出義工到訪慈善機構旗下的長者中心，示範簡易提款卡的基本操作，為長者介紹自助櫃員機服務內容<sup>20</sup>。

### 為弱勢群體提供的服務<sup>21</sup>

我們致力為弱勢社群提供便利銀行服務，包括豁免賬戶低結餘服

務月費及豁免提款卡年費的港元儲蓄賬戶；向65歲或以上、18歲以下，以及領取政府傷殘津貼／綜合社會保障援助計劃的賬戶持有人，豁免櫃檯服務交易費；向短期內在財政上有特別需要的人士豁免有關服務費。此外，我們積極響應金管局倡議的「公平待客約章」，不收取不動戶口費用。

我們亦為非牟利機構提供全方位的銀行服務及收費優惠，助其減少銀行費用支出。這些機構亦可享用一站式現金管理方案，大大提高其行政效率；更可透過便捷的電子賬單及繳費服務收集捐款。客戶如以中銀信用卡進行捐款，有關慈善團體均可獲豁免商戶交易費。例如，我們與服務新來港人士、少數族裔及其他弱勢社群的慈善機構「新家園協會」合作，為其會員提供便捷的銀行服務。



## 個案分享

### 太興飲食集團主席 陳永安先生

陳先生(安哥)於1989年在香港西灣河開設第一間以快餐店形式經營的「太興燒味」，1995年將太興轉型為茶餐廳。現時集團旗下已發展至八個品牌，分店數目超過140間，員工超過4,000人，規模遍及中國內地、香港及新加坡。

回顧太興飲食集團走過的路，安哥深深體會到選擇信譽可靠、服務一流的夥伴銀行的重要性。近年集團積極開拓業務，已分別進駐中國內地和新加坡市場，有賴中銀香港配合分店的擴展計劃，提供靈活的資金安排及貼身服務，再加上其龐大的分行網絡，迎合其集團業務上的各種需要，包括員工支薪及強積金都照顧周到。



17 GRI永續性報告指南FS7

18 GRI永續性報告指南G4-DMA-PR (Former FS16)

19 GRI永續性報告指南FS7

20 GRI永續性報告指南G4-DMA-PR (Former FS16)

21 GRI永續性報告指南G4-FS14



## 穩健的公司治理

我們深明建立高水平公司治理的重要性，並致力維持有效的公司治理架構以實現集團的長遠目標。本公司致力維護及加強良好公司治理的原則及實踐，確立良好公司治理架構，有效地指導及規範集團的商業道德操守，持續維護股東和利益相關者的整體權益。

本公司董事會以非執行董事及獨立非執行董事佔大多數，以保證董事會作出獨立和客觀的決策，以及對管理層實行全面和公正的監控。董事會在致力維護集團最佳利益的前提下，客觀地決策，以盡力實現股東的長遠及最大價值，並切實履行對本集團其他利益相關者的公司責任。除董事會外，我們亦透過有效的內部監控機制及全面的風險管理，平衡風

險與回報，取得股東、員工、客戶，以及社區的信任。

為進一步提升公司治理水平，我們密切關注市場趨勢及監管機構所發佈最新指引及要求，並主動檢討公司治理實務，以完善公司治理制度及加強相關措施。我們將維持良好公司治理水平及程序，力求符合國際和本地的公司治理最佳慣例的要求。

### 公司治理基本原則

原則	
卓越的董事會	董事會負責監督本集團業務及各項事務的管理，貫徹實現股東的最大價值及提升本集團的公司治理水平。董事會由執行董事、非執行董事和獨立非執行董事均衡組合而成。獨立非執行董事的人數與比例均符合有關法例及法規的要求。所有董事均為不同領域的傑出人士，他們皆擁有豐富專業經驗，並能作出客觀判斷。
審慎的風險管理 <sup>22</sup>	董事會認同對風險控制及管理的要求乃本集團業務營運的一個重要部分。董事會在風險委員會及其他相關委員會的協助下，制定及監督風險管理策略與相關框架和政策。管理層在風險委員會指導下履行本集團日常風險管理的職責。
公平的薪酬體系	本公司確保董事薪酬必須恰當，並能反映其所需履行的職責，以滿足股東的期望及符合監管要求。董事袍金須經股東批准。董事會於薪酬委員會建議的基礎上批准本集團的薪酬政策。該委員會主要負責確保本集團整體人力資源及薪酬策略的公平合理。董事並無參與決定其自身的薪酬。

## 公司治理基本原則(續)

原則	
有效的 信息披露機制	董事會不時檢討及監控本集團對報告、公告、股價敏感及內幕信息的披露程序的有效性。董事會鼓勵及採取必要步驟以及時披露信息，並確保有關本集團的信息能清晰及客觀地表述與傳達，使股東及公眾人士能評估本集團情況，從而作出有根據的投資決定。
維護股東權利	董事會尊重本公司組織章程細則及有關適用法律和監管條例所載的股東權利。董事會高度重視與股東保持有效溝通，並透過各種渠道保持與股東溝通及直接對話，以盡其最大努力讓股東知悉本公司的業務和各項事務。此外，股東具權利獲取所有本公司已發佈信息、於股東大會上提呈建議、提名董事人選及向本公司提出查詢。
保障利益 相關者權益	董事會恪守職責，致力履行其對包括但不限於員工、客戶、業務夥伴、供應商、監管機構及社區等利益相關者的信託責任，以維護利益相關者的權益。同時，本公司嚴格遵守適用法律法規及治理政策，以保障所有利益相關者的權益。
可持續的 企業社會責任	董事會高度重視企業社會責任。本集團一貫支持及參與有利於社區的各項活動，並通過加強與利益相關者的關係，促進經濟、社會及環境的持續發展，致力承擔企業社會責任 <sup>20</sup> 。
追求 「從優秀到卓越」	董事會鼓勵追求「從優秀到卓越」，在提名委員會的協助下確保各董事會附屬委員會須定期進行自我有效性的評估，並根據評估結果提出指導性的反饋意見，以提高其效率，並增強其有效性。

## 公司治理架構

### 董事會及管理層的職責

董事會作為本公司治理架構核心，與管理層之間具有明確分工。董事會負責給予管理層宏觀指引和有效的監控。董事會特別授權管理層執行已確定的策略方針，由其負責本集團日常營運並向董事會報告。為此，董事會訂立了清晰的書面指引，特別明確管理層應向董事會彙報的各種情況，以及管理層應取得董事會批准後才可以代表本集團作出的各

種決定或訂立的各種承諾等。董事會將對這些授權和指引進行定期重檢。

除正式董事會會議及股東周年大會外，我們亦定期安排其他交流活動或非正式活動如工作餐會等，以便加強董事會及高層管理人員之間的溝通及交流。

### 董事長及總裁的角色<sup>23</sup>

本集團的董事長及總裁分別由兩人擔任，兩者之間分工明確並已在董事會的職責約章中作出明文

規定。簡而言之，董事長負責確保董事會適當地履行其職能，貫徹良好公司治理常規及程序。此外，作為董事會的主席，董事長亦負責確保所有董事均適當知悉當前的業務事項，及時得到充分、完備、可靠的訊息；而總裁則負責領導整個管理層，推行董事會所採納的重要策略及發展戰略。管理委員會在總裁的領導下對日常營運進行管理，貫徹業務發展策略，實現本集團的長遠目標和戰略。





我們高度重視與股東持續溝通，特別是透過股東週年大會與股東保持直接溝通

### 董事會附屬委員會

董事會在考慮有關的業界做法和公司治理國際最佳慣例的基礎上，下設五個附屬委員會——稽核委員會、提名委員會、薪酬委員會、風險委員會、戰略及預算委員會，負責協助董事會履行其職責。各附屬委員會均具有清晰界定的職責約章，並就其職權範圍內的有關事項向董事會提出建議，或在適當情況下按董事會轉

授的權力作出決策。根據其職責約章的規定，董事會及各附屬委員會亦會每年評估及審查其工作程序及有效性，以確定須予改進的地方。

## 董事會

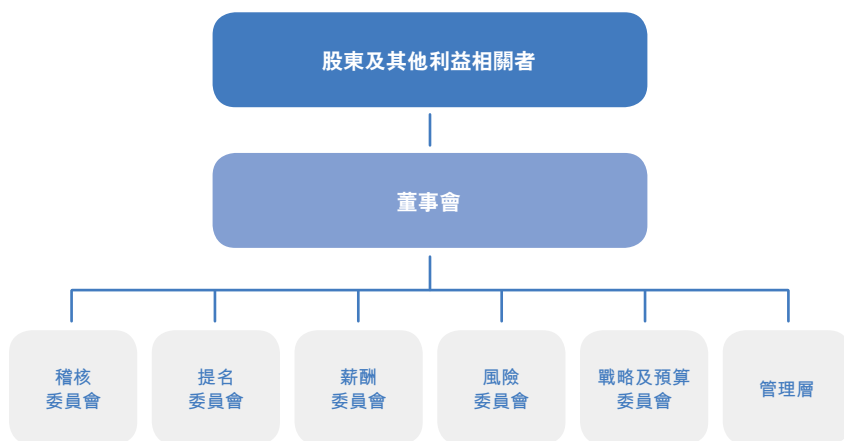
### 董事會簡介

董事會共有十一名成員，包括四名獨立非執行董事，五名非執行董事及兩名執行董事。董事長為

非執行董事。年內，董事會共召開 11 次會議，會議平均出席率達 82%。

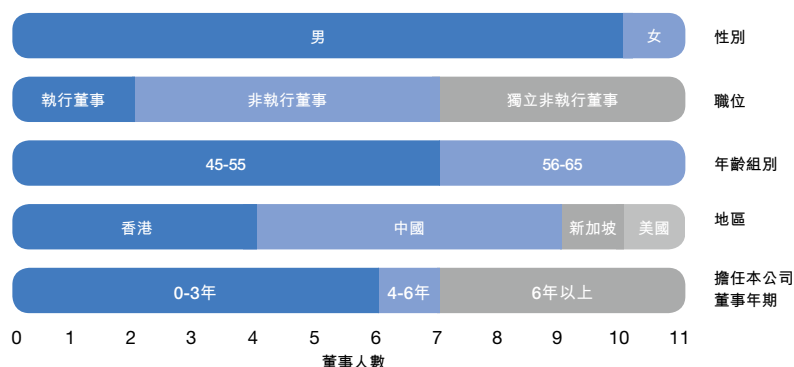
### 董事會成員多元化及獨立性<sup>24</sup>

我們重視董事會成員多元化的重要性及裨益。為提升董事會的效益及企業管治水平，董事會按已訂立的《董事會成員多元化政策》的指引，在物色適當及合資格人選為董事會成員時，從多個方面考慮董事會成員多元化，包括但不限於性別、年齡、種族、文化及教育背景、地區、專業經驗、技能和知識等，務求令董事會成員的組成在以上各個範疇達到合適的比例。董事會成員的委任將以董事會整體運作所需的技能和經驗為本、用人唯才為原則，同時充分考慮前述各項董事會成員多元化因素。目前董事會成員中，所有董事均擁有廣泛的銀行業務與管理經驗。此外，獨立非執行董事的佔比超過董事會成員的三分之一，並包括了多名具備戰略發展、財務及／或風險管理專長的獨立非執行董事。董事會訂立了《董事獨立性政策》，以規範獨立非執行董事的獨立性。我們已收到各獨立非執行董事根據該獨立性政策而作出的年度確認書。有關董事會成員的資料詳情，可瀏覽 [www.bochk.com](http://www.bochk.com)。





## 董事會的組成分析如下：



## 風險管理及內部監控

### 提升內部管理水平 切實防範各類風險

作為本地系統重要性銀行，我們致力於以更高的標準做好基礎管理，積極主動管理資產負債，並密切關注宏觀經濟形勢變化，嚴格按照監管要求，不斷完善集團風險管理政策和機制，加強內部監控。

董事會負責評估及釐定本集團達成策略目標時所願意接納的風險性質及程度，確保本集團設立和維持合適及有效的風險管理和內部監控系統，並監督管理層對風險管理及內部監控系統的設計、實施及監察，根據董事會的授權範圍，管理層負責日常的運作及

各類風險管理的工作，而管理層需向董事會確認有關系統是否有效。

風險管理及內部監控系統旨在管理而非消除未能達成業務目標的風險，並只能對不會有重大的失實陳述或損失作出合理而非絕對的保證；並管理運作系統故障的風險，以及協助達致本集團的目標。除保障本集團資產安全外，亦確保保存妥善的會計記錄及遵守有關法例及規定。

本集團每年對內部監控系統的有效性進行檢討，涵蓋所有重要的監控方面，包括財務監控、運作監控及合規監控，以及風險管理。有關檢討工作是以監管機構及專業團體的指引、定義為

基礎，根據內部環境、風險評估、控制活動、訊息與溝通及內部監督的五項內部監控元素進行評估，涵蓋所有重要的監控及措施，包括財務、運作及合規，以及風險管理功能；檢討範圍亦包括本集團會計、財務彙報內部稽核職能的資源、員工資歷和經驗及培訓的足夠性。有關檢討由本集團內部稽核部門統籌，透過管理層及業務部門的自我評估，並經管理層確認有關系統的有效性，內部稽核部門對檢討過程及結果進行獨立的檢查及後評價工作。有關2015年度的檢討結果反映本集團的風險管理及內部監控系統有效及足夠，並已向稽核委員會及董事會彙報。

本集團致力提升管治水平，對所有附屬公司持續監控。於2015年，本集團在組織架構分工、風險管理政策與程序及提高披露透明度等方面做出持續改善。因應環球經濟狀況、經營環境、監管規定、業務發展等內外變化，本集團整體上採取了一系列應對措施，並將持續檢討改善集團監控機制的成效。於2015年內發現需改進的地方已予確認，並已採取相應措施。



**本集團擁有良好的風險管理機制，在提高股東價值的同時，確保風險控制在可接受的水平之內。**



### 風險管理<sup>25</sup>

本集團深信良好的風險管理是企業成功的重要元素。我們高度重視日常經營中的的風險管理政策及程序，每年重檢修訂，並強調風險控制與業務發展之間的平衡，其目標是在提高股東價值的同時，確保風險控制在可接受的水平之內。我們業務的主要內在風險包括信貸風險、利率風險、市場風險、流動資金風險、操作風險、信譽風險、法律風險、合規風險及策略風險。我們設有經

董事會審批的風險偏好陳述，表達在風險可控的前提下所願意承擔的風險類型與程度，以實現業務發展目標和達到利益相關者的期望。此外，我們每年會就風險管理的相關政策作年度重檢。有關本集團的風險管理，已詳列於2015年報的第42至47頁。

### 反貪倡廉<sup>26</sup>

恪守誠信乃本集團的核心價值觀之一。我們通過誠實可靠、堅守商業道德和操守的商業行為，從

而贏取客戶的信任。一直以來，我們嚴格執行一系列防範金融犯罪的措施及政策，以及設有高效的交易監控機制偵測及收集可疑交易，當發現可疑情況，我們會對相關賬戶展開詳細調查及採取相應的處理措施，減低集團被利用作洗黑錢的機會。2015年，我們根據新的監管要求更新了內部措施及政策，以及成立了新的專責部門，集中資源加強了對客戶逃稅及洗黑錢的風險評估。在未來我們會定期檢討相關政策及措施，以確保相關規定符合最新的法律法規。

為了提升員工對防止金融犯罪的認知，所有新入職的員工都必須完成相關的合規培訓，而現有員工每年亦必須完成定期的複修培訓課程，以確保全體員工都充分瞭解防止金融犯罪的重要性，同時我們亦定期邀請專業的第三方提供反洗錢相關的國際案例以進行培訓與交流，務求使員工對國際的反洗錢標準有更深入的瞭解，從而減低本集團面對洗黑錢的風險。

有關我們的公司治理的詳細資料，請瀏覽網頁 [www.bochk.com](http://www.bochk.com) 或參閱2015年報。

<sup>25</sup> GRI 永續性報告指南 G4-14

<sup>26</sup> GRI 永續性報告指南 G4-DMA-SO, G4-SO4



## 關愛員工

本集團視員工為重要資產，堅持以人為本的理念，不斷完善人力資源管理機制，持續吸引、發掘及培育人才，並為員工提供一個和諧、多元及友善的工作環境，讓員工盡展所長。

### 以人為本<sup>27</sup>

本集團重視團隊建設及人才培育，採取公平、公開的招聘政策，保障各類人士的就業機會，不論他們的年齡、性別、婚姻狀況或懷孕、家庭崗位、種族、宗

教、國籍，或身體是否有缺陷，期望所有員工都能獲得尊重。在編制人事管理制度時，我們參考了香港的《性別歧視條例僱傭實務守則》、《殘疾歧視條例》、《家庭崗位歧視條例》、《種族歧視條例》及《消除性傾向歧視僱傭實務守則》等，並遵守集團經營所在地有關的政府法例、條例和規例。有關平等機會工作環境管理措施亦已載於《員工行為守則》內，要求所有員工必須遵守。我們絕不容忍任何涉及對員工歧視、騷擾或傷害的行為。

我們注重建立多元化的員工隊伍，讓來自不同背景的人才共同參與和推動集團的可持續發展。為此，我們聯繫不同機構（如：勞工處、律師行及社福機構等），聘請合適的少數族裔人士加入集團工作。2015年，我們成功聘請3位南亞裔人士，安排他們在少數族裔客戶較多的分行上班，以便向客戶提供更好的服務。此外，作為倡導平等機會的僱主，我們於2015年加入由勞工及福利局、康復諮詢委員會、香港社會服務聯會、香港復康聯會推出的《有能



我們視員工為重要資產

者·聘之約章》及共融機構嘉許計劃，為傷健人士提供更多實習和就業機會，攜手締造無障礙工作間和共創關愛互助的社會。

## 薪酬待遇及福利

我們因應業務和崗位的需求，按照個人的技能及表現，為員工提供具競爭力的薪酬待遇，並定期檢討，以及建立相關激勵機制鼓勵表現優異的員工。對於從事銷售的人員，我們制定了計分卡機制，確保在進行表現評估時公平地考慮到銷售及合規等因素。

我們向員工提供完善的福利保障，包括公積金及強積金計劃、

人壽及意外保險、免費的定期身體檢查及醫療計劃，以及有薪假期，包括有薪產假及侍产假等。員工亦可享有購樓貸款優惠、私人貸款優惠及銀行服務優惠，有助他們靈活理財。退休員工也享有醫療福利。

我們更實施多項關愛員工舉措，例如向員工致送生日、結婚及榮休賀禮、讓員工於生日及節日提早下班等。對於有心理輔導需要的員工，我們提供免費的專業服務，以協助員工解決問題。在中銀大廈工作的員工每天可以以優惠價享用員工餐廳的膳食，其他員工也有午膳津貼。若有出差情況則可領取飯餐津貼。



## 人才培養及發展<sup>28</sup>

我們致力為員工提供理想的事業發展平台，通過內部招聘機制，推動員工向上流動，促進員工與公司的共同發展。

本集團對員工培訓和發展投入充足資源，以維持競爭力。我們已建立完善的人才庫，由不同背景且經驗豐富的專業人才組成，以配合落實我們的繼任計劃。為確保人才發展計劃符合中長期業務策略，我們構建了「領導力模型」及「基本才幹模型」，分別針對具備領導職能及非領導層的員工釐訂有效的才幹標準，為員工提供明確的個人發展目標，也成為我們招聘人才及考核員工表現的基礎。此外，我們安排中高層管理人員參加合適的培訓課程，並且推動員工到不同單位進行崗位交流及實習。

我們每年均通過「見習管理人員」計劃，吸納有志加入金融服務業的畢業生，為集團引入新思維，並為香港培育金融服務界的新力軍。我們提供多元化的課堂培訓、在職培訓、輪訓及影子導師計劃，讓見習人員按自己感興趣的業務方向為未來事業發展作好





## 個案分享



### 2015年「中銀之星」 個人金融及產品管理股票業務 陳碧蓮

「在中銀香港不經不覺已四年。由按揭到股票，由主力開發產品到業務管理，都同樣感覺到中銀香港管理人員對產品創新、優質服務、卓越業績的持續追求。一間大銀行照顧幾百萬零售客戶的理財需要，過程中一定有挫折有難關。慶幸我有出色的上級帶領，還有一班來自不同單位、卻又同樣熱愛工作的同事一起打拼和互相支持，問題最終都能迎刃而解。



除了工作外，也讚嘆銀行為員工安排了很多工餘及義工活動、不同類型的比賽等，讓同事在忙碌的工作中仍有輕鬆的時間；還有合唱團、舞獅隊、舞蹈組等多才多藝的同事。這些活動不但可讓同事各展所長，更可建立同事間的友誼。我相信這也是銀行能培養一班忠心耿耿、盡忠職守的員工的原因！」

準備。部分見習管理人員更有機會走訪企業客戶，積累寶貴經驗。

我們每年從本地、內地及海外各院校選拔有志於在銀行業發展的優秀大學生參與大學生實習計劃。實習生加深對經濟及金融行業的認識之餘，亦儲備工作經驗，為日後職業發展鋪墊基礎。在實習期間表現出色的同學，將有機會在畢業後通過「見習管理人員計劃」或「大學畢業生招聘」入職本行，實現更長遠的發展。

本集團為員工提供持續進修的學習機會，除了提供進修補助，亦透過提供多元化的學習課程及發展平台，為員工打造符合個人及

集團長遠發展的職業發展計劃。我們透過「四位一體」的人才培育文化，讓高級管理人員、部門主管、人力資源部及員工本人，一同參與制訂有助提升員工個人的工作表現和配合業務發展需要的培訓活動，進一步強化人員的專業知識和技能<sup>29</sup>。

我們為新入職的前線員工制訂符合他們工作崗位要求的培訓課程，協助他們加快適應集團的企業文化；並為每位員工提供必修的合規課程，持續鞏固集團合規文化。2015年，我們就特定議題舉行研討會，並邀請專業人士主講，例如為積極配合打造「一帶一路」金融大動脈和抓緊與「東盟」

合作的新常態國策，推出一系列培訓活動，讓員工認識國策所帶來的新機遇，實現我行的戰略目標及業務發展策略。同時，我們推動持續學習，讓員工靈活地通過網上自學形式，達成自我學習目標。2015年，每名全職員工的平均培訓時間超過53小時。

我們設立了「職業崗位能力為本」的培訓課程，將內部課程與香港學術及職業資歷評審局連結，成為資歷架構第一至四級課程之認可營辦者，內容包括個人銀行、企業銀行及營運流程管理課程等。我們是首間獲得資歷評審認證的銀行，亦是在業界中擁有最多資歷認可課程的營辦者。







## 個案分享



### 見習管理人員感想 人力資源部 趙文茜

「令我記憶深刻的是剛入行不久，我與另外幾位見習管理人員共同組織『自閉症人士福利促進會中心 — 牽手同行』義工活動，旨在增加員工對自閉症兒童的認識及關注。不少熱心同事在活動當日積極帶領自閉症兒童參與各項項目，而且在活動結束後也維持與孩子們的聯繫，定期進行義務探訪，傳遞愛心。」

中銀香港不僅為青年員工提供了良好的工作環境及職業發展機會，亦積極促進公司與員工、與社區，以及員工間的聯繫和互動，提高了員工的忠誠度和歸屬感，也提升了員工服務社會的意識。」

### 做最好的銀行，唱最動人的旋律 營運部 胡仕葵

「如果說歌聲是快樂的源泉，那中銀合唱團就是歡樂的海洋。」

自入行起有幸加入合唱團這個極富凝聚力的大家庭已三年有餘，每年都隨團並以大型團隊及小組合唱的形式參加各類社會公益活動。通過這些活動，我深刻體會到真正富足的生命，不是獨自擁有，而是共同分享，我們要多關愛身邊人和傳播正能量。

感謝行方為員工提供如此精彩的企文活動平台，讓我們在工作之餘有機會聚首陶冶情操、提高歌唱水平，還結識了志趣相投的朋友。」



## 健康和安安全

本集團致力為員工提供安全的工作環境，定期舉辦一系列提升員工職安健知識的培訓課程，包括基本防火課程、職業健康及安全座談會，以及急救證書課程等，協助員工學習相關知識，迅速識別潛在的安全風險，並為有需要的人士提供協助。此外，我們設有專職團隊負責統籌和監察《職業安全及健康指引》的執行情況，進

行定期巡查以防止醫療緊急事故或意外發生。

我們亦制定了「中銀香港三防安保管辦法」(「三防」即防劫(盜)、防火及防破壞)，保障分行前線員工的日常安全工作，其中就保障員工人身安全，如應對緊急狀況的發生、滋擾處理辦法等作出了詳細描述和指引。我們定期對員工進行相關培訓，以提升其對緊急事故的應變能力<sup>30</sup>。

## 聆聽與溝通

我們會透過不同的渠道向員工發佈集團的重要訊息，例如透過內聯網平台、電郵、單位溝通會及員工月刊等，讓員工清楚集團最新的發展情況。

我們亦十分重視員工的意見。集團為員工提供了三個有效的意見反饋平台，包括在內聯網設置「員工合理化建議討論區」，讓員工自由地表達意見，有關意見亦會由相關

的單位跟進處理；員工亦可致函人力資源部或致電員工熱線，如接獲員工投訴，人力資源部會獨自或聯同稽核委員會組織專責調查小組，而相關單位需根據內部程序規定於限定的時間內跟進及回覆；2015年，我們更增設了總裁信箱，加強高層管理人員與員工的溝通及交流，瞭解員工的想法，聽取員工的意見和建議。自設立總裁信箱以來，我們收到多位員工的良好建議，總裁亦親自會見相關員工，進一步瞭解他們的想法及建議。我們還通過員工滿意度調研收集意見，加強與員工的溝通。我們就所收集的意見進行適當的反饋和跟進，並持續優化我們的工作環境、管理政策及措施。

此外，我們每年舉行頒獎典禮，表揚優秀的員工及團隊，激勵士氣。集團管理層、獲獎團隊和個人、各單位主管及員工代表出席典禮，總裁更發表講話鼓勵員工，並傳達重要訊息、管理理念等。有關頒獎典禮的情況、總裁的講話、獲獎員工及團隊的心聲都會刊登在員工月刊，與所有員工一同分享。

### 工作與生活平衡

本集團致力倡導「工作與生活平衡」，鼓勵員工在事業發展及個人生活兩方面取得平衡。為此，我們為員工舉辦了一系列的康樂活動，包括瑜珈班、手工藝工作坊、攝影班、歌唱比賽、籃球賽

及田徑比賽等等，不但豐富員工的工餘生活，而且有助紓緩壓力。我們還組織不同的文體表演隊伍，如足球隊、網球隊、龍舟隊、女子籃球隊、醒獅隊、乒乓球隊、羽毛球隊、田徑隊、保齡球隊、合唱團及舞蹈隊等，並不時參加業界及中資企業的表演及比賽，成績斐然。例如年內，籃球隊在「中企北礦盃」籃球比賽奪得冠軍；龍舟隊在荃灣國際龍舟邀請賽中勇奪第一名。2015年，我們在香港海洋公園舉辦員工及家屬嘉年華活動，促進員工與家人之間的關係，逾28,000名員工及家屬參加。同時，我們推動員工及親友參加義工隊活動，共同回饋社會。



我們為員工及其家屬舉辦多元化的康樂活動



## 文化及體育隊伍

我們倡導「工作與生活平衡」，為員工舉辦不同的康樂活動，並組織多個文體表演隊伍，參加多項表演及比賽，成績斐然。



### 龍舟隊



#### 西貢愛龍小龍賽 -

龍舟水上活動聯會與藍天體育會合辦

荃灣龍舟比賽 - 荃灣龍舟競渡委員會

梅窩龍舟比賽 - 梅窩鄉事委員會

沙田龍舟比賽 - 沙田體育會

#### 尖東國際龍舟賽 -

中國香港龍舟總會與香港旅遊發展局

鴨脷洲小龍賽 - 南區小龍競賽籌委會

#### 西貢夏日活力小龍賽 -

西貢區鄉事委員會及香港業餘龍舟總會

### 田徑隊



環島行 - 綠色力量 / 恒基地產

### 保齡球隊



香港華商銀行公會主辦

「2015 年行際保齡球」大賽 -

香港華商銀行公會

香港銀行華員會全港銀行及金融業

「上海商業銀行挑戰盃」保齡球大賽 -

香港銀行華員會



## 工作與生活平衡





### 籃球隊



中國企業協會「中企北礦盃」籃球比賽 – 中國企業協會

### 足球隊



2015年全港銀行及金融業「東亞銀行盃」七人足球挑戰賽 – 香港銀行華員會

### 舞蹈隊



香港中國企業協會第七屆文藝匯演 – 中國企業協會

### 合唱團



第三屆亞洲國際合唱節 – 亞洲合唱協會

### 乒乓球隊



永隆銀行挑戰盃乒乓球大賽 – 香港銀行華員會

### 羽毛球隊



中銀挑戰盃 – 香港銀行華員會  
中國銀行港澳粵深羽毛球交流賽 – 中銀香港





## 環保表現<sup>31</sup>

在推動環保方面，集團致力減低自身營運對環境的影響，提倡對環境負責的商業行為，並推動客戶支持環保。我們通過《環境政策》將環保與銀行的業務發展互相結合，並融入銀行的日常運作、服務及產品中。

### 推廣環保 節能減碳<sup>32</sup>

提高能源及資源效益有助減少對環境的影響，同時可節省經營成本。2015年，本集團繼續在節能、節水及減碳等方面採取多項措施，履行對環保的承諾。

### 節約能源 減少碳排放

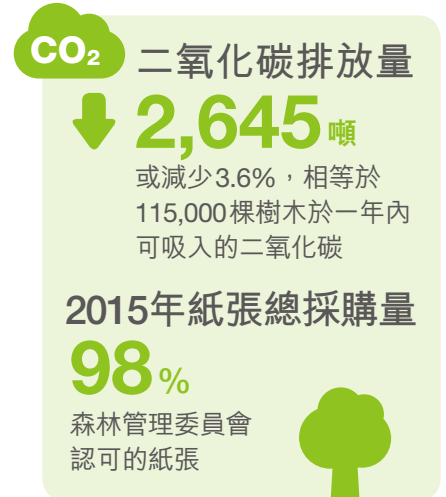
為了更全面監察我們在營運過程中的能源消耗，本集團的主要物業已採用國際通用的能源管理系統，以確保物業的環境管理與國際標準接軌。中銀大廈、中銀中心、中銀灣仔商業中心獲取了ISO 50001能源管理體系證書；中銀大廈、中國銀行大廈、中銀中心和中銀灣仔商業中心均獲得由UKAS頒發ISO 14001:2004環

境管理體系的國際認證。2015年，我們在數據中心安裝了高效製冷系統，耗電量大幅降低了41%，並得到美國建築協會頒發「能源與環境建築認證系統 — 數據中心：銀獎」。該認證對樓宇環保的設計、建造、維護和操作作出評估，是全球公認卓越綠色建築的象徵。

我們進行分行裝修時，均採用T5光管或LED照明取代原有較耗電的照明設備；在物業管理方面，將中銀中心風冷式空調轉為水冷式空調，全年合共節約電力消耗約4.5%，共407萬千瓦時。通過節約能源，2015年我們減少碳排放約3.6%，共2,645噸，相等於約115,000棵樹木一年所吸收的二氧化碳。

### 積極減廢 節約用水

本集團採取多項措施減少固體廢物的產生，並於辦公室設置廢物分類回收設施，所回收的廢物種類包括廢紙、膠樽、鋁罐、



充電池、電腦、光管、慳電膽及利是封等。回收後的廢物經處理再造，再次成為有用的資源。自2012年以來，我們與「九龍生物科技有限公司」合作，對中銀大廈員工食堂的廚餘進行回收處理：該公司每天平均從我們的食堂回收960公升廚餘，經處理後製成魚飼料。

在節約用水方面，我們所有物業的洗手間已安裝電子感應龍頭及節水沖廁水箱。2015年，這些節約用水的措施減少用水量約9.61%，達20,560立方米。

31 GRI永續性報告指南G4-16, G4-EN31

32 GRI永續性報告指南G4-EN6, 7, 19



## 無紙化辦公 綠色採購

集團大力推廣使用各類電子平台，以減少對紙張的消耗，如透過電子系統提交費用開支申請、更新個人資料、其他內部文件資料；設立電子績效系統，以電子方式進行員工考核等。在用紙方面，我們儘量以森林管理委員會認可(FSC)的標準為依據進行採購，FSC認可的紙張佔本行總採購量98%；購置的家具及電器亦符合環境保護署制訂的環保規格。

## 保護生態

自2009年起，我們已在公司宴會中停止採用魚翅、瀕危珊瑚魚類及髮菜等食材；2011年起參與世界自然基金會香港分會的「鯊魚保育計劃」，承諾不會供應及推出與魚翅相關的推廣項目，協助保育海洋生態環境。除此以外，於分行進行裝修期間，我們亦儘量以不影響周邊生態為大前題：2015年，在大圍分行進行翻新工程期間，我們完好保留在簷口上的家燕鳥巢，並獲香港觀鳥會的感謝信。

## 推動客戶 採用電子銀行服務<sup>33</sup>

為減少對紙張的消耗，集團積極向客戶推廣電子銀行服務。根據金融管理局資料顯示，香港每年發出約1.5億張支票，假設有一半的紙張支票被電子支票取代，



我們全力支持電子支票的推出，致力為客戶提供便利及推動環保

香港每年可減省1,800萬張紙張，減少砍伐1,800棵樹木，以及減少130噸(相等於28個標準游泳池)的二氧化碳排放量。2015年，我們推出電子支票服務，不單為客戶提供更便利的服務，亦推動環保。為鼓勵客戶使用電子支票服務，客戶凡於推廣期內首次簽發或存入電子支票，我們按每筆成功交易捐贈港幣5元予世界自然基金會香港分會，共捐出港幣40萬元，作環保教育用途。

為推動客戶轉用電子月結單，我們提供24小時電子賬單登記服務；年內，客戶選擇電子月結單的數量比去年增加了19.1%；個人網上銀行及手機銀行客戶對比2014年分別增加了7.5%和20.4%。此外，我們在本港全線分行實施無紙化分行櫃檯交易服務模式，使客戶的平均交易時間縮短了24%，提升客戶體驗。

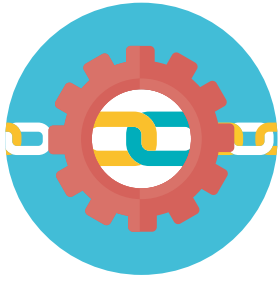
## 推進綠色金融服務<sup>34</sup>

本集團已經將環保因素融入信貸政策，有利於風險管理。我們在信貸風險政策和程序中加入提倡環保、節能減排、公共健康與安全的考慮因素，在作出授信決策時，以客戶或其信貸項目的環保表現作為考慮因素之一，包括對客戶和融資項目在社會或環境方面的潛在正面和負面影響進行評估。2015年，我們向發展新能源、可再生能源，以及水務項目的企業提供貸款，以支持環保及社區發展。

本年度，中銀香港繼續參與由本地兩家電力公司——中電及港燈合作提供的「能源效益貸款計劃」，為有意實施節省能源項目的工商客戶提供融資服務，並在翻新系統及設備過程中採用提升效能的設計，以節約能源。

33 GRI永續性報告指南G4-EN27

34 GRI永續性報告指南G4-DMA-PR



## 供應鏈管理<sup>35</sup>

### 可持續的採購政策

本集團於2011年制定了可持續的採購政策，為集團採購主要產品及服務提供指引，同時也鼓勵供應商達到一定的社會和環境標準。在落實採購政策的過程中，我們依循以下原則：



#### 原則

##### 更多支持可持續發展的 節能產品和服務

我們採購和使用更多支持可持續發展的節能產品和服務。例如全面採購環保碳粉以取代原裝碳粉；選購符合歐盟5期標準的汽車，以減少空氣污染物的排放；只選購獲「一級」能源標籤的電器；以及只選購符合環保署環保規格的辦公室家具物料等。

##### 道德標準和 負責任的行為

在與供應商合作過程中，我們堅持合乎道德標準和負責任的行為準則，通過更好地選擇和使用供應商的產品及服務，來減少集團供應鏈對社會和環境可能帶來的不利影響。我們致力提升供應商的可持續發展意識，並在可行的情況下，為其提供在社會和環境表現方面的反饋意見。

##### 為中小企和社福機構提供 更多的商業及就業機會

我們採取措施為中小企和社福機構直接或間接地提供更多的商業及就業機會。年內，我們聘用了香港傷殘青年協會傷青花藝舍，以及匡智廣福慧妍雅集工場提供園藝服務。

##### 定期提供培訓

我們定期為參與採購的員工提供培訓，以確保採購政策的有效執行。

本集團供應商大部分集中在香港本地及內地；主要採購項目大致分為以下六大類型：



## 執行供應商行為準則<sup>37</sup>

為了更好地落實本集團的可持續採購政策，我們制定了《供應商行為準則》。在制定該準則過程中，我們參考了國際勞工標準及以國際勞工組織(International Labor Organization)核心標準為基礎制定的《合宜勞動準則》，對供應商在道德、公司治理、環保標準和勞動狀況等方面所應達到的標準，提出明確要求。

集團將該準則納入甄選供應商的程序中，在評估潛在供應商時，會將準則內容作為衡量因素之一：

凡所有採購達到一定金額以上的新聘供應商，均需提交《供應商行為準則》評估問卷調查，如他們符合標準，集團才考慮聘用。

若我們現正聘用的供應商未能完全符合準則所載的規定，我們會加強溝通，向供應商提出改善要求；若有關問題未能得到解決及修正，我們會為他們提供改進指引。如供應商持續未有改善，我們將會考慮不再與其合作。2015年，集團共有129間年度採購金額逾港幣10萬元的現存認可供應商填寫了《供應商行為準則》自我評估問卷，全部符合我們所要求的標準。

對於年度採購金額逾港幣500萬元之主要供應商，集團會定期進行實地考察，以核定其可持續發展表現是否與其書面自我評估的結果相符。我們考察了12家此類供應商，結果顯示所有供應商均達到所要求的標準。

## 加強與供應商的溝通

為使供應商能嚴格遵守本集團的《供應商行為準則》，我們制定了與供應商的溝通策略，向負責採購的員工提供培訓，以便向供應商瞭解我們的標準和要求。同時，我們繼續委聘獨立外部顧問與供應商進行訪談調查，以瞭解其對集團可持續發展表現的期望，檢討現行準則及相關培訓內容，以進一步提升本集團及供應商的社區及環境表現。未來，我們會持續與供應商保持溝通，以期達致雙贏。

<sup>36</sup> GRI永續性報告指南G4-12

<sup>37</sup> GRI永續性報告指南G4-HR10, G4-LA14





## 對社區的貢獻

本集團植根香港，服務香港，致力與社區成員建立和諧關係，為社會上有需要的人士提供協助。我們重視社區投資，通過「中銀香港慈善基金」(「基金」)、「中銀香港愛心活力義工隊」，以及與不同慈善團體及業界組織合作，以各種方式參與社區事務，回饋社會。

### 關愛社會

「中銀香港慈善基金」由本集團在1994年成立，是一個獨立於集團以外運作、在香港註冊的慈善機構。集團每年向基金提供捐助，並通過與基金合作，積極參與香港和內地的社區活動，範圍遍及公益慈善、教育助學、環境保護、體育運動等多個領域，滿足社會上各階層需要，貫徹關懷社群及



約有1,400名員工參加的「中銀香港愛心活動義工隊」，在2015年貢獻了超過44,000小時的社區服務

建構和諧社會的方針，與市民分享企業發展的成果。

過去21年，基金與多家慈善機構合作，推動多元化的公益慈善活動，累計捐款超過港幣2億元；2015年，基金共贊助項目29個。

為協助弱勢社群融入數碼化的時代，我們與新家園協會推出「中銀香港新家園電腦捐贈計劃」，捐贈

500部再生電腦予新家園協會，受惠人士包括少數族裔、新來港人士、基層家庭及長者。我們更派出由資訊科技部同事組成的義工隊伍，為逾2,000名受惠人士提供免費電腦教學課程。

我們與多個慈善團體和非政府組織長期合作，建立互信的夥伴關係。作為香港公益金的一個長期合作夥伴，我們不但捐款支持，更鼓勵員工參加不同的籌款項目，獲香港公益金頒發2015年「公益榮譽獎」。





## 個案分享

### 中銀香港新家園電腦捐贈計劃

#### 可透過電腦世界認識社會

陳思伶媽媽是第一批受惠者之一，獲贈電腦能讓她打開了一道認識世界的大門。陳媽媽剛到香港居住時難以擴闊圈子，因為她不認識新環境，不知道有關香港的新聞、時下的娛樂，亦沒有對外聯繫的渠道。陳媽媽表示，由於自己參加了新家園協會的速成打字班，獲贈電腦後她可以透過互聯網認識社會。這更令陳媽媽與正就讀小學五年級的兒子多了一個共同娛樂——音樂。陳媽媽笑言「現在我跟兒子不但是母子，更是音樂拍擋」。



特區政府勞工及福利局副局長蕭偉強亦認為是次計劃深具意義：「香港在互聯網科技方面起步較早，但部分新來港人士、少數族裔人士及弱勢群體礙於經濟原因，卻連購買一部電腦都有困難。是次計劃能幫助他們融入數碼世代，推動香港成為一個『智慧型城市』。」

我們連續6年贊助由香港生產力促進局主辦的「香港企業公民計劃」，鼓勵企業履行及推動社會責任，加強市民認識。過去6屆，參與報名計劃的企業逾700家，逾4,500名參加者出席有關活動。

此外，我們贊助由醫院管理局中樂團主辦的「2014/2015杏林樂韻表關懷」計劃，在多家公立醫院舉辦一系列的節日關懷音樂會及中樂治療工作坊，向逾3,800名長期病患的院友、醫護人員和社區長者送上關懷祝福。

### 培育英才

在培育社會未來棟樑方面，自1990年起，集團撥款約港幣1,865萬元予本地9家大學，推出獎助學金，受惠學生約2,500人。我們為大學生提供暑期實習機會；還與香港專業教育學院合作提供「兼職客戶服務主任計劃」，為學生提供銀行實務知識及客戶服務技巧等專業培訓，並安排他們在分行工作，為社區及金融業培育人才。

為讓基層兒童獲得適當的啟導，我們於2015年聯同政府的「兒童發展基金」，捐助東華三院的「愛與夢飛翔」師友同行計劃，協助

120名基層兒童訂立和實踐個人發展方案，培養正面的人生觀。此外，我們也為東華三院及香港明愛主辦的「兒童發展基金」項目的300名受惠基層兒童開立儲蓄賬戶，協助他們養成儲蓄習慣，並實現個人目標。

在2015年，中銀集團人壽贊助由香港聖公會福利協會主辦的「健康工程師計劃」及香港家庭福利會主辦的「『童』步成長路計劃」，為逾8,000名來自本地小學的參加者培養正面和健康的生活態度。中銀集團人壽亦贊助由《南華早報》舉辦的「我是小主播」，協助中學生發揮潛能和建立自信。





我們支持不同社區活動，惠及兒童和青年、長者及有特殊需要人士

## 服務社區

我們積極投入義工服務，並鼓勵員工利用自己的時間和專長服務社區。「中銀香港愛心活力義工隊」約有1,400名員工參與。每年我們為員工安排義工訓練，提升他們義工服務的技巧。2015年，義工隊服務時間超過44,400小時，較2014年大幅增長89%。集團員工熱心參與各項義務工作備受肯定，連續6年獲社會福利署頒發「義務工作嘉許金狀」。

2015年，我們的義工隊聯同家人和朋友參加了136個活動，服務對象包括兒童和青年、長者、有

特殊需要的殘疾人士，以及推動環保活動。通過舉辦不同類別的理財工作坊，協助低收入家庭及青少年認識更多有關儲蓄及理財的方法，透過這些活動及遊戲，讓學生活用理財規劃概念於日常生活當中。年內，我們的義工隊參與香港銀行公會與聖雅各福群會聯合舉辦的「青年理財教育計劃2015」活動，向學生分享正確的理財概念。於活動中，超過1,500名中學生認識儲蓄、投資、保險、借貸等理財元素，並在模擬城市體驗「人生旅程」。

對於患有發展障礙的兒童，我們與香港耀能協會合辦「復活節開心派對」及「快樂無窮生日會」兒童

探訪義工活動，為兒童組織開心派對。另一方面，我們一向著重基層長者的需要，所以我們與循道衛理楊震社會服務處合作組織「喜安心 — 家心行動」及與葵湧仁濟醫院楊溫先生夫人長者鄰舍中心合作組織「談談情、按按鍵」長者探訪義工活動。透過提高長者的家居安全意識，並利用一些家居小工具為長者的家居進行簡單的安裝及改動，幫助他們改善生活環境及提升生活質素。

集團的義工隊亦參與香港弱智人士家長聯會組織策劃的共融活動「同遊馬屎洲」。通過此次活動，加強我們義工隊成員對智障人士的瞭解及同理心。



## 個案分享

### 企業公民計劃意義深遠

香港特別行政區政府勞工及福利局局長張建宗讚揚企業公民計劃意義深遠，推動商界透過不同形式，包括結合營商之道與管理手法去貢獻社會，惠及社群，與特區政府致力起動民商官三方的力量，建構關愛文化的政策方針互相呼應。







約有560名學生參加了「中銀香港學界體育志願者計劃」，貢獻了超過9,800小時的義工服務

## 支持體育

我們透過支持體育活動宣揚身心健康、團隊合作和正面態度等重要訊息。自1999年起，我們已經投入逾港幣1,585萬元支持羽毛球運動的發展，舉辦各類型羽毛球比賽、活動及培訓班，參與人數累計超過128萬。此外，我們亦積極培育羽毛球人才。香港羽毛球隊精英伍家朗便是一個成功例子。他曾兩次於「中國香港體育協會暨奧林匹克委員會」選舉中，獲選為「香港傑出青少年運動員」；他更於2016年8月代表香港參加第三十一屆夏季奧林

匹克運動會。於2015年7月及8月舉行的「全港羽毛球錦標賽」及「全港青少年錦標賽」決賽暨頒獎禮，吸引了共4,500名市民參與。年內，我們亦邀請了國際著名羽毛球球星和香港隊代表探訪社區和學校，透過示範交流，向基層推廣體育。自2002年以來，我們贊助「港九地域中學校際運動

比賽」，廣泛推動本港中學生的體育發展，培養他們的體育精神。2015年，該比賽吸引了約80,000人次參加20項運動、逾8,000場比賽，另約有560名學生接受了「中銀香港學界體育志願者計劃」的培訓，提供超過9,800小時義工服務。

足球為香港最受歡迎的運動之一。透過與香港足球總會的合作，中銀集團人壽為香港超級聯賽提供2015-2017年球季冠名贊助，藉此推動本地足球活動的發展，吸引更多市民支持參與這項有益身心的運動。另外，中銀集團人壽亦促成聖公會福利協會及香港足總首度合作，舉辦「中銀集團人壽港超小球迷體驗之旅」活動，將健康、快樂的足球理念帶給學童。



我們舉辦「中銀集團人壽港超小球迷體驗之旅」活動，鼓勵學生參與足球運動

為向企業推廣企業社會責任的訊息，我們連續六年支持「香港企業公民計劃」





## 個案分享

### 學界運動會

「感謝中銀香港多年來的贊助，讓本會主辦不同類型的運動比賽更有聲有色，為不同的體育總會及各香港代表隊培育精英運動員。此外，我們也鼓勵同學們投入社會公益服務，如中銀香港學界體育志願者計劃，讓同學們有更多機會在不同範疇上作出貢獻。」



**李慶堯老師**  
香港學界體育聯會港島及九龍地域中學分會義務秘書及運動推廣及發展委員會主委



**李文傑**  
旅港開平商會中學學生

「今年已是第二年參與體育志願者計劃，並出任志願者領袖。擔任志願者能使我學到團隊精神，又可認識更多朋友，實在獲益良多！」

## 推動環保

集團與香港工業總會攜手設立「中銀香港企業環保領先大獎」，旨在鼓勵香港及泛珠三角從事製造業及服務業的企業進行環保措施，減少環境污染。該計劃特設「一帶一路環保領先嘉許獎」，頒發予在「一帶一路」沿線地區推行環保措施的傑出企業。計劃吸引了逾450家企業參加，反應熱烈。

我們更連續三年贊助由綠領行動舉辦的「利是封回收重用大行動」，鼓勵循環再用，在主要辦公大樓及60家分行擺放收集箱，方便市民參與。

在2015年，我們贊助了世界自然基金會「地球一小時」，並在3月28日當天，關上主要辦公大樓的

非必要照明系統一小時，宣揚減少能源消耗。

我們自2011年起贊助「千名青年環境友好使者行動」，培訓了超過5,000名來自內地的青年環境友好使者，鼓勵他們向公眾宣揚節能減碳的訊息。我們也贊助了「綠色星期一」舉辦的「無綠不歡校園計劃」，鼓勵學生選擇素食，減少碳排放，吸引約60萬名學生參加計劃。

此外，我們繼續支持「香港地質公園慈善環保行」，於年內舉辦了22個導賞團，共2,100人參加，包括350名基層學生，其中，近1,000名學生參加以「保育香港地質資源與環境生態」為題的講座，豐富學生的環保知識。此外，我們增設社交網絡平台專頁，提升公眾對地質公園的保育意識。我們也推出「全新清潔海岸義工」項目，該項目獲環境保護署列為保育海



我們舉辦的環保活動「海岸地質生態考察行」，深受學生及市民歡迎



洋生態環境的活動之一。過去六年，共舉辦逾130次生態導賞團，累計超過13,600人參與。

## 文化及歷史

集團支持多元化的文藝活動。年內，其中一項重點贊助是香港管弦樂團第42樂季揭幕音樂會《譚盾的女書》，吸引了超過3,000名觀眾；還有中銀香港私人銀行連續第三年贊助由香港藝術館協會舉辦的「香港藝術館周」，在2015年11月其中的一個星期內，市民可於50多個本地畫廊免費參加講座、導賞及展覽等。為推廣茶藝



為促進香港的文化藝術發展，我們支持多元化的文藝活動

文化，我們連續五年贊助了香港貿易發展局的「茶緣雅敘」活動。

此外，為紀念抗戰勝利70周年，我們贊助了「中國抗日戰爭暨世界

反法西斯戰爭勝利70周年」一系列紀念活動，透過不同形式、渠道，向廣大市民、青少年學生宣傳抗戰歷史和民族精神，讓大家銘記歷史，緬懷先烈，認識國情。

## 個案分享

### 中銀香港分區青年軍羽毛球訓練計劃



伍家朗  
香港專業羽毛球運動員

#### 中銀香港陪伴我渡過羽毛球運動生涯

「十一歲時，我參加了中銀香港贊助的分區青年軍羽毛球訓練計劃。一年後，我正式成為重點青年軍。由於對羽毛球運動興趣甚濃，我還夥拍爸爸參加中銀香港贊助的親子比賽及學界盃賽。於2007年起，我開始參加多屆中銀香港羽毛球錦標賽，並取得錦標。

作為香港羽毛球隊主力隊員，今年8月，我將代表香港出戰巴西奧運會。

在此感謝中銀香港對我的支持，並預祝100周年生日快樂。」



## 獎項及嘉許

### 財務實力及公司治理

- 《銀行家》頒發「香港區最佳銀行獎」
- 《亞洲銀行家》頒發「亞太及香港區最穩健銀行」
- 《亞洲公司治理》頒發「卓越公司獎項 — 最佳投資者關係獎」



THE ASIAN BANKER  
STRONGEST BANK  
IN ASIA PACIFIC &  
HONG KONG 2014 & 2015  
by balance sheet



### 卓越服務

- 《亞洲銀行家》頒發「香港區最佳零售銀行」、「香港區最佳現金管理銀行成就大獎」及「最佳多元化渠道項目技術實施大獎」
- 《亞洲銀行及財金》頒發「香港區最佳本地現金管理銀行」、「香港區最佳流動銀行項目大獎」及「香港區最佳本地外匯銀行」殊榮
- 國際六西格瑪協會頒發「亞洲質量最佳實踐獎」：  
「機構持續改善最佳倡導者」白金獎  
「精益流程改善最佳實踐」金獎
- 《基點》的港澳銀團貸款市場排名中連續 11 年第一
- 《亞洲貨幣》頒發「香港區最佳總體本地現金管理服務(大型企業)」及「香港區最佳總體跨境現金管理服務(大型企業)」獎項
- 《亞洲金融》頒發「香港最佳中資銀行」及「香港最佳中資外匯銀行」
- 德意志銀行頒發「美元清算質量獎」
- 香港中小型企業總商會頒發「中小企業最佳拍檔獎」
- 香港中華出入口商會頒發「進出口企業合作夥伴大獎」
- 香港銀行學會頒發 13 項「傑出財富管理師大獎」
- 《彭博商業週刊／中文版》頒發「金融機構大獎」：  
「年度銀行 — 卓越大獎」  
「商業銀行業務 — 卓越大獎」  
「跨境金融服務 — 卓越大獎」  
「企業融資業務 — 卓越大獎」  
「退休保險計劃 — 卓越大獎」  
「人壽保險 — 傑出表現大獎」  
「儲蓄保險計劃 — 傑出表現大獎」  
「零售銀行 — 傑出表現大獎」  
「科技應用：網上及流動應用程式 — 傑出表現大獎」  
「投資者教育 — 傑出表現大獎」



## 人民幣業務

- 《全球金融》頒發「中國之星大獎 — 最佳在岸利率對沖」
- 《亞洲資產管理》頒發「最佳離岸人民幣債券(3年)」及「最佳產品創新大獎 — 中銀香港全天候在岸人民幣股票基金」
- 《指標》頒發「2015年度基金大獎」：「同級最佳獎 — 高息固定收益」「傑出表現獎 — 人民幣固定收益」
- 新城財經台、新城數碼財經台及《文匯報》頒發「香港離岸人民幣中心 — 人民幣業務傑出大獎」：「傑出企業／商業銀行 — 跨境全方位業務大獎」「傑出零售銀行 — 多元化投資業務大獎」「傑出零售銀行 — 信用卡業務大獎」「傑出零售銀行 — 跨境流動支付服務大獎」
- 「傑出零售銀行 — 傳統業務大獎」「傑出保險業務 — 儲蓄保險大獎」「傑出保險業務 — 年金保險大獎」「傑出保險業務 — 萬用壽險大獎」「傑出保險業務 — 客戶服務大獎」
- 新城財經台及新城數碼財經台頒發「卓越人民幣銀行服務品牌大獎」
- 《文匯報》頒發「傑出人民幣業務獎 — 創新及全面跨境金融服務」
- 《彭博商業週刊／中文版》頒發「離岸人民幣業務 — 卓越大獎」



- 新城財經台及新城數碼財經台頒發「香港企業領袖品牌大獎」：「卓越銀行按揭服務品牌大獎」「卓越銀行證券服務品牌大獎」「卓越跨境銀行服務品牌大獎」「卓越個人信用卡品牌大獎」「卓越流動付款品牌大獎」「卓越進出口貿易夥伴銀行服務品牌大獎」「卓越外匯交易服務品牌大獎」
- 《星島日報》頒發「星鑽服務大獎」：「銀行雙幣信用卡服務大獎」「按揭服務」
- 《指標》頒發「財富管理大獎」：「客戶募集 — 同級最佳獎」「服務創新 — 同級最佳獎」「網上功能 — 傑出表現獎」
- 《都市日報》及《都市盛世》頒發「最佳人壽保險大獎」
- 《亞洲保險論壇》及美國研究與諮詢公司 *Celent* 頒發「亞洲保險科技獎：數碼轉型獎」
- 《e-zone》頒發「最佳流動銀行服務」殊榮
- 香港電腦學會頒發「最佳商業方案(應用) — 銀獎」
- 《PCM電腦廣場》頒發「我最喜愛的網上個人銀行服務大獎」
- 《U Magazine》頒發「我最喜愛旅遊信用卡大獎」
- 香港鐵路有限公司頒發「方便之選 — 人氣品牌」獎項

### 銀聯國際

- 香港區發卡卓越獎(商務信用卡)
- 香港區最高發卡量(信用卡)金獎
- 香港區最高交易量(信用卡)金獎
- 香港區商戶交易量金獎
- 香港區商戶交易量升幅金獎
- 港澳區UPOP發卡交易量獎
- 港澳區UPOP商戶交易量金獎
- 港澳區全年最佳表現大獎

### 萬事達卡國際組織

- 香港區商戶收單最佳風險管理大獎
- 香港區非接觸式交易最高次數大獎
- 香港區世界卡新發卡獎 — 「智盈理財」World 萬事達卡
- 澳門區跨境簽賬金額市場佔有率金獎
- 澳門區跨境收卡簽賬金額市場佔有率金獎
- 澳門區商戶收卡簽賬金額市場佔有率金獎
- 澳門區卡量市場佔有率金獎
- 澳門區發卡簽賬金額市場佔有率金獎





## 關愛社會

- 獲選為「恒生可持續發展企業指數」及「恒生內地及香港可持續發展企業指數」的成份股、以及「恒生可持續發展企業基準指數」的成份股
- 獲選為「香港企業可持續發展指數」首20名成份股
- 獲香港社會服務聯會嘉許為「商界展關懷」公司
- 香港公益金頒發「公益榮譽獎」
- 社會福利署頒發「義務工作嘉許金狀」及「10,000小時義工服務獎」



### 中銀集團人壽

- 《JobMarket 求職廣場》頒發 2015 卓越僱主大獎
- 社會企業研究所頒發「社會關愛企業卓越獎」
- 強制性公積金計劃管理局頒發「2014/15 積金好僱主」
- 香港聖公會福利協會頒發「企業關懷獎」

## 保護環境

- 美國建築協會頒發「能源與環境建築認證系統 — 數據中心：銀獎」

### 中銀大廈、中國銀行大廈、中銀中心及中銀灣仔商業中心

- UKAS 頒發「ISO 14001 : 2004 環境管理體系認證」
- 環境保護署頒發「室內空氣質素檢定計劃《卓越級》／《良好級》證書」
- 水務署頒發「大廈優質食水認可計劃證書」

### 中銀大廈、中銀中心及中銀灣仔商業中心

- 香港通用檢測認證有限公司頒發「ISO 50001 : 2011 能源管理體系認證」

### 中銀大廈

- 香港綠色建築議會頒發綠建環評認證

### 中國銀行大廈

- 香港品質保證局頒發「碳減排標籤」

### 中銀中心

- 香港通用檢測認證有限公司頒發「衛生監控管理系統認證」

### 中銀集團人壽

- 環境保護署頒發「室內空氣質素檢定計劃《卓越級》證書」



## 人才發展及管理

- 香港管理專業協會頒發「傑出培訓員」
- 成功通過香港學術及職業資歷評審局評審認證為資歷架構第3級或第4級別課程，包括「客戶服務主任證書」、「個人銀行經理高等證書」、「企業銀行及產品管理部助理客戶經理高等證書」、「營運質量及流程管理證書」及「營運質量及流程管理高等證書」課程

### 中銀集團人壽

- 香港保險業聯會及新城財經台頒發「年度傑出青年保險專才 — 企業管理」獎





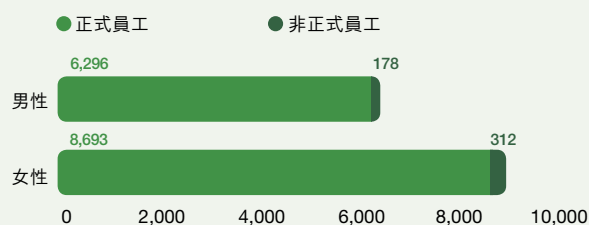
# 社會責任數據一覽

## 員工數據<sup>38</sup>

截至2015年12月31日，本集團共有15,479名員工。

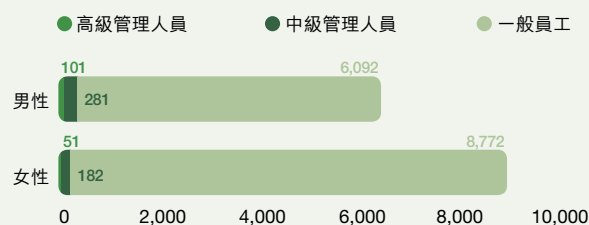
### 員工總數<sup>39</sup>

(按合約性質和性別劃分)



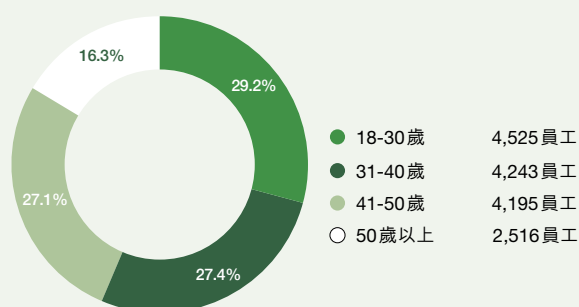
### 員工總數<sup>40</sup>

(按僱傭類型和性別劃分)



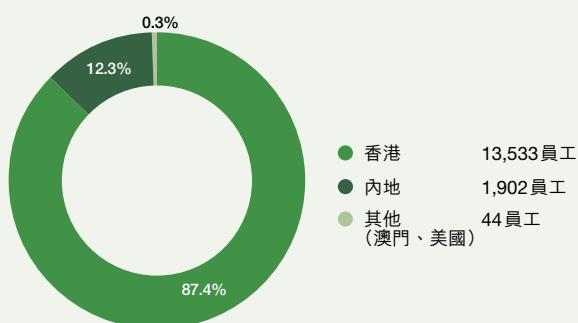
### 員工總數<sup>41</sup>

(按年齡劃分)



### 員工總數

(按地區劃分)



### 新聘僱員人數<sup>41</sup>

(按地區和性別，以及地區和年齡劃分)

	性別		年齡			
	男性	女性	18-30歲	31-40歲	41-50歲	50歲以上
香港	41.8%	48.7%	63.1%	15.4%	6.6%	5.4%
內地	4.1%	4.9%	7.2%	1.5%	0.3%	0.1%
其他(澳門、美國)	0.1%	0.3%	0.3%	0.1%	0.0%	0.1%

新聘僱員總人數  
**3,368**

### 僱員流失率<sup>41</sup>

(按年齡及地區劃分)

	年齡			
	18-30歲	31-40歲	41-50歲	50歲以上
香港	7.8%	3.4%	1.3%	0.5%
內地	0.8%	0.5%	0.1%	0.0%
其他(澳門、美國)	0.1%	0.0%	0.0%	0.0%
合計	8.7%	3.9%	1.4%	0.5%

整體比率  
**14.5%**

### 育嬰假後返回工作並留任的員工<sup>42</sup>

(按性別劃分)

	男性	女性
使用產假/陪產假的員工總數	254	317
返回工作崗位的比例	100%	99%

38 GRI 永續性報告指南 G4-LA6

39 GRI 永續性報告指南 G4-LA1, G4-LA12

40 GRI 永續性報告指南 G4-LA12

41 GRI 永續性報告指南 G4-LA1

42 GRI 永續性報告指南 G4-LA3

## 職業健康與安全表現

	男性	女性
工傷事故率 <sup>i</sup>	0.3%	0.3%
損失日數比率 <sup>ii</sup>	8.9%	5.6%
因工死亡事故總人數 <sup>iii</sup>	0	0

- i. 所有工傷事故率一律按20萬工時計算，大約相等於100名員工工作一年的時數  
 ii. 損失工作日數是指僱員因工受傷而在受傷之日後損失一天或以上的工作日  
 iii. 死亡事故是指員工或承辦商員工在受僱期間，因工傷事故而喪生

## 經濟表現

	2015 港幣百萬元	2014 港幣百萬元
<b>產生的直接經濟價值</b>		
提取減值準備前之淨經營收入(持續經營業務)	<b>40,942</b>	37,903
<b>經濟價值分配</b>		
經營支出(持續經營業務)	<b>11,836</b>	10,728
其中：員工薪資及福利(持續經營業務)	<b>6,568</b>	6,033
股息	<b>12,941</b>	11,842
香港利得稅(持續經營業務 — 年內計入稅項)*	<b>4,452</b>	3,859
海外稅項(持續經營業務 — 年內計入稅項)*	<b>714</b>	984

\* 若計及遞延稅項及本期稅項的往年超額撥備，集團持續經營業務年度總稅項為：(港幣百萬元)4,284 (2015)及4,943 (2014)

## 環境表現<sup>43</sup>

	2015
<b>紙張</b>	
紙張購買量(公斤)	<b>542,950</b>
紙張消耗總數(公斤)	<b>244,724</b>
<b>能源消耗總量</b>	
電力消耗總量(千瓦時) <sup>iii</sup>	<b>86,314,433</b>
煤氣消耗總量(單位) <sup>i</sup>	<b>50,357</b>
公司車隊燃油消耗總量(公升) <sup>i</sup>	<b>56,696.32</b>
<b>能源強度</b>	
按僱員數量(千瓦時/人)	<b>5,618.70</b>
<b>溫室氣體排放量<sup>iii</sup></b>	
直接溫室氣體排放量(範疇一)(噸) <sup>ii</sup>	<b>1588.34</b>
能源簡介溫室氣體排放量(範疇二)(噸) <sup>ii</sup>	<b>70,109.45</b>
其他簡介溫室氣體排放量(範疇三)(噸) <sup>ii</sup>	<b>102.21</b>
<b>水</b>	
總耗水量(立方米)	<b>193,371</b>

- i. 每單位煤氣代表48兆焦耳的能源用量  
 ii. 根據香港環境保護署在2010年2月編制的《香港建築物(商業、住宅或公共用途)的溫室氣體排放及減除的核算和報告指引》計算  
 iii. 除了包括中銀集團主要物業及辦公大樓，亦包括大部分分行及宿舍

## 歧視及貪污事件

	2015
歧視事件的總數 <sup>44</sup>	<b>0</b>
經確認的貪污事件數目 <sup>45</sup>	<b>0</b>

43 報告範圍包括中銀集團主要物業及辦公大樓

44 GRI永續性報告指南G4-HR3

45 GRI永續性報告指南G4-SO5

# 全球報告倡議組織

## 《G4 可持續發展報告指引》內容索引



### 一般標準披露

GRI G4 指標	描述	參考
<b>戰略及分析</b>		
G4-1	機構最高決策者的聲明	總裁致辭(第4頁)
<b>機構概況</b>		
G4-3	機構名稱	關於中銀香港(控股)有限公司(第3頁); 關於本報告(第3頁)
G4-4	主要品牌、產品和服務	我們的業務發展(第9頁); 多元化的銀行服務(第12頁); 本公司網頁
G4-5	機構總部的地址	關於中銀香港(控股)有限公司(第3頁); 本公司網頁
G4-6	機構營運所在國家數目、以及機構有主要業務或與報告所述可持續發展主題特別相關的國家名稱	關於中銀香港(控股)有限公司(第3頁); 我們的業務發展(第9頁); 本公司網頁
G4-7	所有權的性質及法律形式	關於中銀香港(控股)有限公司(第3頁); 關於本報告(第3頁); 本公司網頁
G4-8	所服務的市場	關於中銀香港(控股)有限公司(第3頁); 我們的業務發展(第9頁); 本公司網頁
G4-9	機構規模	關於中銀香港(控股)有限公司(第3頁); 我們的業務發展(第9頁); 本公司網頁
G4-10	員工數據	關愛員工(第21頁); 社會責任數據一覽(第41頁)
G4-11	集體談判協議涵蓋的員工總數百分比	不適用
G4-12	機構的供應鏈	供應鏈管理(第30頁)
G4-13	彙報期內機構規模、架構、所有權或其供應鏈的重要變化	關於本報告(第3頁): 本集團於2015年12月18日宣佈出售南洋商業銀行有限公司的股權, 並於2016年5月30日完成出售的交割, 南洋商業銀行自交割日起不再為本公司及中銀香港的附屬公司。
G4-14	闡釋機構是否及如何按預警方針及原則行事	穩健的公司治理(第16頁); 2015年報(第42-47, 66-86頁)
G4-15	機構參與或支持由外界發起的經濟、環境及社會約章、原則或其他倡議	多元化的銀行服務(第12頁); 關愛員工(第21頁); 環保表現(第28頁); 對社區的貢獻(第32頁)
G4-16	具會員資格的組織及倡議組織	不適用
<b>重要性分析與邊界</b>		
G4-17	機構綜合財務報表中包括的實體	我們的業務發展>業務表現(第9頁); 2015年報(第300-301頁)
G4-18	界定報告內容的過程	企業社會責任的管理>評估社會責任議題(第7頁)
G4-19	界定報告內容的過程中確定的重要範疇	企業社會責任的管理>23個重要性議題>重要性議題(第8頁)



## 一般標準披露

GRI G4 指標	描述	參考
G4-20	每個重要範疇在機構內的界限	企業社會責任的管理 > 23 個重要性議題 > 對集團內部有重要的影響 (第 8 頁)
G4-21	每個重要範疇在機構範圍外的界限	企業社會責任的管理 > 23 個重要性議題 > 對集團以外的範圍有重要的影響 (第 8 頁)
G4-22	重訂前期報告所載信息的影響、以及重訂的原因	沒有重訂前期報告信息
G4-23	範圍及範疇界限與前彙報期的重大變動	沒有重大變動
<b>利益相關者參與</b>		
G4-24	機構所涉及的利益相關者列表	企業社會責任的管理 > 利益相關者參與平台 (第 7 頁)
G4-25	識別及選擇利益相關者的基準	企業社會責任的管理 > 與利益相關者的溝通機制 (第 6 頁)
G4-26	利益相關者參與的方法	企業社會責任的管理 > 與利益相關者的溝通機制 (第 6 頁)
G4-27	利益相關者透過利益相關者參與提出的主要項目及關注，以及機構回應方式 (包括透過彙報) 該等主要項目及關切事項	企業社會責任的管理 > 評估社會責任議題 (第 7 頁)
<b>報告概況</b>		
G4-28	彙報期	關於本報告 (第 3 頁)
G4-29	上一份報告的日期	2014 年 1 月 1 日至 12 月 31 日
G4-30	彙報週期	年度報告
G4-31	有關報告或其內容的聯絡人	意見反饋表
G4-32	機構選擇的「符合」方式、GRI 內容索引 (核心或全面)	關於本報告 (第 3 頁)
G4-33	就報告尋求外聘驗證的政策及目前的做法	本集團未有為此報告尋求外部驗證
<b>治理</b>		
G4-34	機構的管治架構	企業社會責任的管理 (第 6 頁)；穩健的公司治理 (第 16 頁)；2015 年報 (第 66-86 頁)；本公司網頁
<b>道德及誠信</b>		
G4-56	機構的價值觀、原則、標準及行為規範，例如操守準則及道德標準	我們的願景，使命，價值觀 (第 2 頁)；總裁致辭 (第 4 頁)；穩健的公司治理 (第 16 頁)
G4-58	舉報不道德或違法行為的內部政策及外界機制，以及有關機構誠信事宜的關注事項	穩健的公司治理 (第 16 頁)；關愛員工 (第 21 頁)

### 特定標準披露

GRI G4 指標	描述	參考
<b>經濟績效</b>		
G4-DMA	披露管理方針	總裁致辭(第4頁)；我們的業務發展(第9頁)；2015年報
G4-EC1	產生及分配的直接經濟價值	我們的業務發展(第9頁)；社會責任數據一覽(第41頁)；2015年報
<b>間接經濟影響</b>		
G4-DMA	披露管理方針	我們的業務發展(第9頁)
G4-EC8	對間接經濟的重要影響及程度	我們的業務發展(第9頁)；多元化的銀行服務(第12頁)；關愛員工(第21頁)；供應鏈管理(第30頁)；對社區的貢獻(第32頁)
<b>物料使用量</b>		
G4-DMA	披露管理方針	環保表現(第28頁)；請參閱載於本集團網頁的《環境政策》
G4-EN1	所用原材料的重量或體積	社會責任數據一覽(第41頁)
<b>能源管理及效益</b>		
G4-DMA	披露管理方針	環保表現(第28頁)；請參閱載於本集團網頁的《環境政策》
G4-EN3	機構內部的能源消耗量	社會責任數據一覽(第41頁)
G4-EN5	機構總能源的密集度	社會責任數據一覽(第41頁)
G4-EN6	減少的能源消耗量	環保表現(第28頁)
<b>用水管理及效益</b>		
G4-DMA	披露管理方針	環保表現(第28頁)；請參閱載於本集團網頁的《環境政策》
G4-EN8	按源頭說明的總耗水量	社會責任數據一覽(第41頁)
<b>廢氣排放及減排措施</b>		
G4-DMA	披露管理方針	環保表現(第28頁)；請參閱載於本集團網頁的《環境政策》
G4-EN15	直接溫室氣體排放量(範疇一)	社會責任數據一覽(第41頁)
G4-EN16	能源間接溫室氣體排放量(範疇二)	社會責任數據一覽(第41頁)
G4-EN17	其他間接溫室氣體排放量(範疇三)	社會責任數據一覽(第41頁)
G4-EN19	減少的溫室氣體排放量	環保表現(第28頁)
<b>減少污水排放及廢棄物產生</b>		
G4-DMA	披露管理方針	環保表現(第28頁)；請參閱載於本集團網頁的《環境政策》
G4-EN23	按類別及處理方法分類的廢棄物總重量	社會責任數據一覽(第41頁)
<b>結合環保因素的產品和服務</b>		
G4-DMA	披露管理方針	環保表現(第28頁)；請參閱載於本集團網頁的《環境政策》
G4-EN27	降低產品和服務環境影響的程度	環保表現(第28頁)

## 特定標準披露

GRI G4 指標	描述	參考
<b>環保整體情況</b>		
G4-DMA	披露管理方針	環保表現(第28頁);請參閱載於本集團網頁的《環境政策》
G4-EN31	按類別說明總環保支出及投資	環保表現(第28頁);我們在集團環境政策中,承諾致力將環保理念與日常業務運作結合。在與外部客戶合作過程中,各單位按照業務情況,投資及支持相關環保項目。對內,我們積極宣傳環保理念,要求內部各單位以實際行動節約能源、回收廢品、減少碳排放。同時,我們鼓勵員工在集團以外支持環保。
<b>僱傭關係</b>		
G4-DMA	披露管理方針	關愛員工(第21頁)
G4-LA1	新進員工和離職員工總數及比例	社會責任數據一覽(第41頁)
G4-LA2	提供予全職員的福利	關愛員工(第21頁)
G4-LA3	產假/侍產假後返回工作崗位及留職比率	社會責任數據一覽(第41頁)
<b>勞資關係</b>		
G4-DMA	披露管理方針	關愛員工(第21頁)
G4-LA4	有關重大運營變化的最短通知期,包括該通知期是否在集體協議中具體說明	不適用
<b>職業健康與安全</b>		
G4-DMA	披露管理方針	關愛員工(第21頁)
G4-LA6	工傷比例、損失日數比例	社會責任數據一覽(第41頁)
<b>人才管理及員工發展</b>		
G4-DMA	披露管理方針	關愛員工(第21頁)
G4-LA9	平均培訓時數	關愛員工(第21頁)
G4-LA10	加強員工持續受聘能力及提供終生學習課程	關愛員工(第21頁)
<b>平等機會及多元文化</b>		
G4-DMA	披露管理方針	關愛員工(第21頁)
G4-LA12	治理機構成員和各類員工的組成	穩健的公司治理(第16頁);社會責任數據一覽(第41頁);2015年報(第52-60頁)
<b>僱員意見反映機制</b>		
G4-DMA	披露管理方針	總裁致辭(第4頁);關愛員工(第21頁)
G4-LA16	正式申訴機制	總裁致辭(第4頁);關愛員工(第21頁)



## 特定標準披露

GRI G4 指標	描述	參考
<b>防止歧視</b>		
G4-DMA	披露管理方針	多元化的銀行服務(第12頁)；關愛員工(第21頁)
G4-HR3	歧視個案的總數及所採取的糾正行動	於2015年，本集團並沒有發生相關事件。
<b>安保措施</b>		
G4-DMA	管理方針	我們會確保外判保安人員均受過由其僱主提供之道德課程
G4-HR7	安保人員遵守「防範員工不當行為」政策及接受相關培訓的百分比	本集團內部保安人員由專職單位按照集團內部制定的「保安工作管理與操作規程」統一進行管理。所有保安人員每年都會按照上述規程以及「保安行為守則」進行多次相關培訓，培訓內容包括其執行日常工作中所應遵守的道德規範及行為準則。關於外判保安人員，集團內部亦由指定單位按照相關監管機構的管理辦法，聘請獲政府批准的合資格保安公司。集團所聘請的保安公司同時亦承擔其他主要同業的外判保安工作。本集團亦會定期按照監管要求對其是否合規進行監督。
<b>對當地社區作出貢獻</b>		
G4-DMA	披露管理方針	總裁致辭(第4頁)；對社區的貢獻(第32頁)
G4-SO1	實施當地社區參與、影響評估和發展計劃的運營點比例	多元化的銀行服務(第12頁)；對社區的貢獻(第32頁)
FS13	機構在低人口密度或經濟落後地區的接入點	多元化的銀行服務(第12頁)；對社區的貢獻(第32頁)
FS14	提高弱勢社群獲得金融服務的機會	多元化的銀行服務(第12頁)；對社區的貢獻(第32頁)
<b>反貪污</b>		
G4-DMA	披露管理方針	穩健的公司治理(第16頁)
G4-SO4	防止貪污政策及程序的通訊及培訓	穩健的公司治理(第16頁)；關愛員工(第21頁)
G4-SO5	經確認的貪污事件	沒有發生對本集團提出的貪污訴訟案
<b>提供設有清晰說明及條文的產品及服務</b>		
G4-DMA	披露管理方針	多元化的銀行服務(第12頁)；請參閱載於本集團網頁的《企業社會責任政策》
G4-PR4	按結果類別劃分，違反有關產品和服務訊息及標籤的規例及自願守則的事件總數	本集團嚴格按照相關法律合規，自願並合理地使用有關產品及服務的信息和標籤，進行市場推廣
G4-DMA (FS16)	以受益人分類，提高金融知識的措施	多元化的銀行服務(第12頁)；對社區的貢獻(第32頁)

## 特定標準披露

GRI G4 指標	描述	參考
<b>負責任的市場推廣策</b>		
G4-DMA	披露管理方針	請參閱載於本集團網頁的《企業社會責任政策》
G4-PR7	按結果類別劃分，違反有關市場推廣的規例及自願守則的事件總數	本集團嚴格按照相關法律合規，自願並合理地使用有關產品及服務的信息和標籤，進行市場推廣。
<b>保障客戶個人私隱</b>		
G4-DMA	披露管理方針	多元化的銀行服務(第12頁)；本公司網頁
G4-PR8	證實違反客戶私隱及遺失客戶資料的投訴總數	本集團在日常業務運作中，遵守保護客戶私隱的相關法律規範，妥善處理和保管客戶資料。
<b>遵守產品責任及服務法規</b>		
G4-DMA	披露管理方針	本集團嚴格遵守香港的法律法規以及監管機構的規定和指引，並不斷對所執行的公司治理作出檢討，力求達到國際和本地最佳模式的要求；本公司網頁
G4-PR9	違反提供及使用產品和服務的法律及規例導致重大罰款的總金額	本集團在向客戶提供產品及服務的過程中，嚴格按照監管機構的有關法律法規執行。
<b>產品組合戰略</b>		
G4-DMA	披露管理方針	請參閱載於本集團網頁的《企業社會責任政策》；2015年報
FS6	按地區、規模、行業劃分的業務比例	2015年報(按行業分類之客戶貸款總額：第168-173；分類報告：257-258頁)
FS7	為實現特定社會目標而設計的產品及服務的價值(按目標分類)	多元化的銀行服務(第12頁)
FS8	為實現特定保護環境目標而設計的產品及服務的價值(按目標分類)	環保表現(第28頁)
<b>環境及社會政策與風險評估</b>		
G4-DMA	披露管理方針	本集團根據銀行所面臨的不同風險均設置相關專責管理部門，並定期進行重檢和修訂風險管理政策，由董事會或集團管理層審批後實施。在日常業務中，對於可能涉及與環境及社會風險相關的信貸項目，均會按照集團相關政策及審批程序進行風險分析和評估，並採取相應的風險控制措施。

### 特定標準披露

GRI G4 指標	描述	參考
<b>結合環境及社會議題的投資決定</b>		
G4-DMA	披露管理方針	請參閱載於本集團網頁的《企業社會責任政策》及《環境政策》
FS10	在環境或社會議題上與其投資組合的公司相互影響(按百分比及數目)	對於與外部公司業務合作期間所帶來的潛在環境或社會風險，本集團亦按照相應的政策及操作程序進行把關及監控。
FS11	須經環境或社會篩選的資產的百分比	本集團就授信業務作出決策前，均會按照集團內部相關信貸審批政策、管理辦法及操作程序執行。本集團的相關信貸風險審批政策中明文規定對涉及環境影響項目的審批原則，並嚴格按照原則執行。

### 香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

層面、一般披露及關鍵績效指標	描述	參考
<b>層面A1：排放物</b>		
一般披露		環保表現(第28頁)
關鍵績效指標A1.1	排放物種類及相關排放數據	不適用，本集團是金融服務機構，不會產生大量排放物。
關鍵績效指標A1.2	溫室氣體總排放量	社會責任數據一覽(第41頁)
關鍵績效指標A1.3	所產生有害廢棄物總量	不適用，本集團是金融服務機構，不會產生有害廢棄物。
關鍵績效指標A1.4	所產生無害廢棄物總量	社會責任數據一覽(第41頁)
關鍵績效指標A1.5	減低排放量的措施及成果	環保表現(第28頁)
關鍵績效指標A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法、減低產生量的措施及所得成果	環保表現(第28頁)
<b>層面A2：資源使用</b>		
一般披露		環保表現(第28頁)
關鍵績效指標A2.1	直接及／或間接能源總耗量	社會責任數據一覽(第41頁)
關鍵績效指標A2.2	總耗水量及密度	社會責任數據一覽(第41頁)
關鍵績效指標A2.3	能源使用效益計劃及成果	環保表現(第28頁)
關鍵績效指標A2.4	於獲得水源上面對的問題，以及提升用水效益計劃及成果	環保表現(第28頁)
關鍵績效指標A2.5	製成品所用包裝材料的總量	不適用於本集團的業務性質



層面、一般披露及 關鍵績效指標	描述	參考
<b>層面 A3：環境及天然資源</b>		
一般披露		環保表現(第28頁)
關鍵績效指標 A3.1	業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取的行動	環保表現(第28頁)
<b>層面 B1：僱傭</b>		
一般披露		關愛員工(第21頁)
關鍵績效指標 B1.1	僱員總數及分類	社會責任數據一覽(第41頁)
關鍵績效指標 B1.2	僱員流失比率	社會責任數據一覽(第41頁)
<b>層面 B2：健康與安全</b>		
一般披露		關愛員工(第21頁)
關鍵績效指標 B2.1- B2.2	因工而死亡的人數及比率，及工傷 損失工作日數比率	社會責任數據一覽(第41頁)
關鍵績效指標 B2.3	職業健康與安全措施	關愛員工(第21頁)
<b>層面 B3：發展及培訓</b>		
一般披露		關愛員工(第21頁)
關鍵績效指標 B3.1	按性別及僱員類別劃分的受訓僱員 百分比	已披露有關員工培訓的數據
關鍵績效指標 B3.2	每名僱員完成受訓的平均時數	關愛員工(第21頁)
<b>層面 B4：勞工準則</b>		
一般披露		本集團在員工招聘及其他人力資源管理相關規章制度 中明文規定勞工政策需嚴格按照政府勞工法例執行， 從源頭杜絕使用童工及強制勞工的可能性。
關鍵績效指標 B4.1- B4.2	檢討招聘慣例的措施以杜絕童工及 強制勞工的方法，及描述在發現違 規情況時，所採取的行動。	本集團在員工招聘及其他人力資源管理相關規章制度 中明文規定勞工政策需嚴格按照政府勞工法例執行， 從源頭杜絕使用童工及強制勞工的可能性。
<b>層面 B5：供應鏈管理</b>		
一般披露		供應鏈管理(第30頁)
關鍵績效指標 B5.1	按地區劃分的供應商數目	不適用
關鍵績效指標 B5.2	描述聘用供應商的慣例，向其執行 有關慣例的供應商數目，以及有關 慣例的執行及監察方法。	供應鏈管理(第30頁)

層面、一般披露及 關鍵績效指標	描述	參考
<b>層面 B6：產品責任</b>		
一般披露		多元化的銀行服務(第12頁)；請參閱載於本集團網頁的《企業社會責任政策》
關鍵績效指標 B6.1	已售或已運送產品總數中，因安全與健康理由而須回收的百分比	不適用於本集團的業務性質
關鍵績效指標 B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法	本集團接獲投訴後會由專責單位先立案，並按照內部相關處理客戶投訴的管理辦法進行調查處理，最後將調查結果回覆投訴人。本集團內部處理客戶投訴的管理辦法根據香港金融管理局「監管政策手冊」IC-4「處理投訴程序」及銀行公會與存款公司公會聯合發佈的《銀行營運守則》而訂立。
關鍵績效指標 B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例	本集團在日常業務運作中嚴格執行政府及監管機構有關保護知識產權的相關法律、合規、規定，並通過內部設置的法規專責單位以及市場宣傳單位提供法律諮詢及日常監控。
關鍵績效指標 B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序	不適用於本集團的業務性質
關鍵績效指標 B6.5	描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法	多元化的銀行服務(第12頁)
<b>層面 B7：反貪污</b>		
一般披露		穩健的公司治理(第16頁)
關鍵績效指標 B7.1	於彙報期內對所屬機構及其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果	本集團於2015年內沒有任何貪污訴訟案件
關鍵績效指標 B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法	穩健的公司治理(第16頁)
<b>層面 B8：社區投資</b>		
一般披露		對社區的貢獻(第32頁)
關鍵績效指標 B8.1	專注貢獻範疇	對社區的貢獻(第32頁)
關鍵績效指標 B8.2	在專注範疇所動用資源	對社區的貢獻(第32頁)