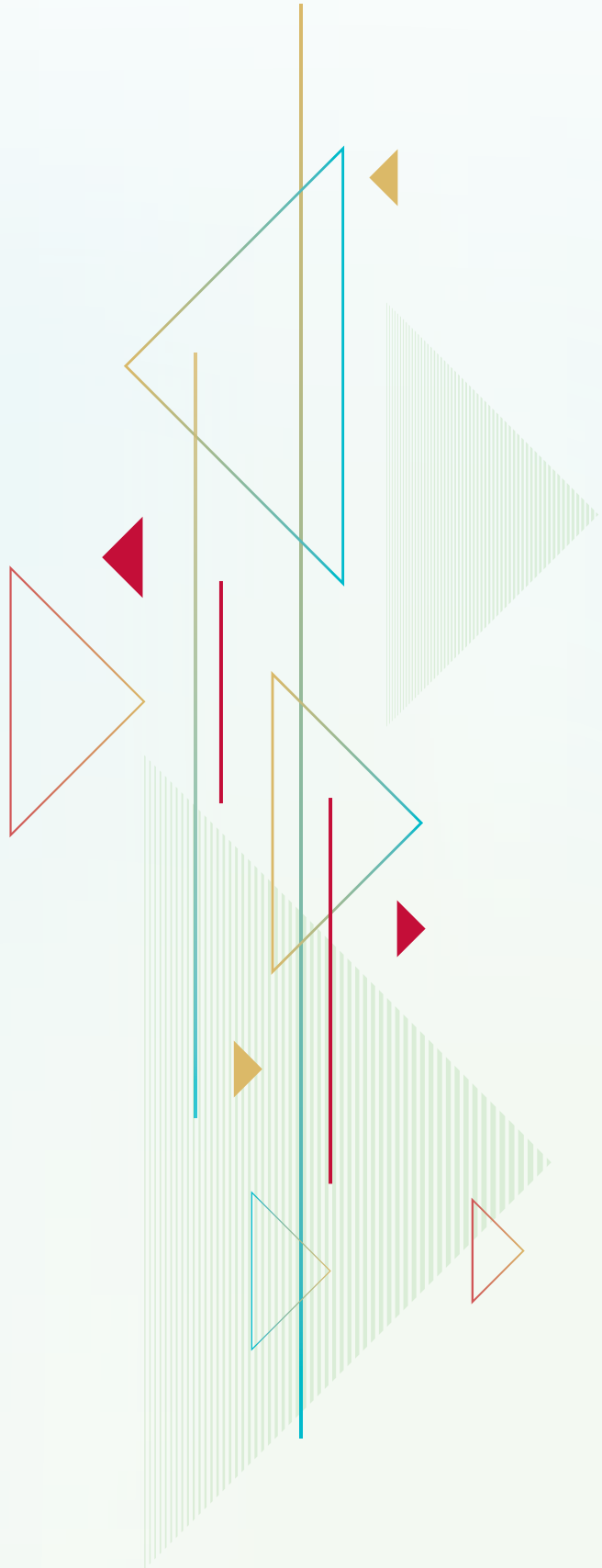


2013年度
企業社會責任報告



目錄

1. 關於本報告	4
2. 總裁致辭	5
3. 集團企業社會責任	6
3.1 企業社會責任的管理方式	6
3.2 企業社會責任治理	7
3.3 恒生可持續發展企業指數系列認可	7
4. 我們的業務	8
4.1 關於本集團	8
4.2 2013年業務摘要	9
4.3 經濟影響	10
5. 公司治理	15
5.1 公司治理架構	15
5.2 董事會	16
5.3 風險管理	18
6. 利益相關者的參與	19
6.1 利益相關者參與平台	19
6.2 客戶	20
6.3 員工	21
6.4 股東	22
6.5 投資者	23
6.6 政府及監管機構	24
6.7 供應商	24
6.8 信息披露	24

7. 我們的員工	25
7.1 以人為本的公司文化	25
7.2 工作環境	26
7.3 員工福利	27
7.4 人才管理及員工發展	27
7.5 員工敬業度	28
8. 對社區的承諾	29
8.1 便捷的銀行服務	29
8.2 關愛社群	30
8.3 教育項目	31
8.4 推廣體育發展	32
8.5 員工義工隊	32
9. 對環境的承諾	33
9.1 將環保理念融入我們的業務	33
9.2 提高能源及資源效益	34
9.3 構建綠色銀行	34
9.4 推廣綠色辦公	35
9.5 鼓勵市民環保減碳	35
10. 供應鏈	37
10.1 可持續的採購政策	37
10.2 供應商行為準則	38
10.3 與供應商的溝通	38

1. 關於本報告

本報告概述中銀香港（控股）有限公司（「本公司」）及其附屬機構（包括中國銀行（香港）、南洋商業銀行、集友銀行及其他機構，統稱「本集團」）2013年度企業社會責任（「CSR」）方面的相關活動。報告內容涵蓋公司治理、利益相關者的參與、工作環境、社區投資、環境保護及供應鏈管理等方面。

本報告是集團根據全球報告倡議組織第3.1版指引（Global Reporting Initiative (GRI) G3.1 Guidelines）編製的第三份報告，同時也參考了香港交易及結算所有限公司頒佈的環境、社會及管治報告指引（Environmental, Social and Governance（「ESG」）Reporting Guide）。

公司網頁

本公司網頁載有關於本公司企業社會責任的詳細信息，其中包括連續幾年的集團企業社會責任報告、集團企業社會責任政策、環境政策以及公司治理政策。

2. 總裁致辭

在核心業務增長帶動下，本集團2013年業績再創新高。期內，我們繼續為客戶提供全面的專業服務，在提升客戶體驗方面取得了良好進展。本集團在主要業務獲得多項殊榮，卓越的表現獲得業界肯定，並獲《銀行家》選為「2013年香港區最佳銀行」，以表揚我們持續卓越的表現及不斷提升業務優勢，特別是在離岸人民幣業務方面的成績。


我們將推動可持續發展的承諾融入集團的核心業務戰略中。年內，我們在不同領域加強企業社會責任方面的工作：完善了「企業社會責任政策」中關於年度重檢和修訂的審批程序；繼續落實2012年制定的五年計劃，以確保與利益相關者有效的溝通。2013年，我們通過外部顧問公司直接與非牟利機構(NGO)進行獨立的訪談，就加強企業社會責任的發展策略及措施蒐集了反饋意見。為了保持和維護穩健的公司治理，本公司制定了「董事會成員多元化政策」，以確保董事會的多元化構成及運作效率。

本集團貫徹關愛社區的宗旨，積極參與多項公益慈善活動，範圍遍及環境保護、扶貧濟困、文化教育、體育藝術等多個領域。我們致力宣揚關愛訊息，鼓勵員工積極參與社區公益活動。此外，本集團致力於為社會各界人士提供便捷的銀行服務，這不僅是我們的核心業務策略，亦體現出我們對社區

的責任。我們致力於為有特別需要的客戶提供便利的銀行服務，包括推出全港首部語音導航自動櫃員機，方便視障客戶使用自助銀行服務等。

本集團的可持續發展表現獲社會廣泛認同：2013年，中銀香港(控股)有限公司連續四年獲納入「恒生可持續發展企業指數系列」的成份股。中銀香港更連續11年成為香港社會服務聯會的「商界展關懷」公司，並獲納入該聯會於2013年新推出的「無障礙友善企業/機構名單」之列。

展望未來，我們會貫徹中國銀行集團「擔當社會責任，做最好的銀行」的戰略目標，繼續在制定業務發展規劃及日常營運管理中推動可持續發展。我們深明利益相關者的參與對達到業務發展目標及實現企業社會責任相關承諾至關重要。我們將繼續在不同業務領域落實企業社會責任的相關計劃，致力成為利益相關者的「最佳選擇」。



副董事長兼總裁

和廣北

3. 集團企業社會責任

- 企業社會責任是本集團業務運作的重要組成部分，並與集團的發展戰略相結合，以達到我們的願景，成為利益相關者的最佳選擇。
- 本集團制定企業社會責任的政策、架構及機制，以便有效管理企業社會責任的計劃。
- 2013年，我們完善企業社會責任政策，以便落實集團企業社會責任各項計劃，進一步加強整體企業社會責任的表現。
- 董事會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以致力承擔企業社會責任。本公司一貫支持及參與有利於社區的各項活動。

3.1 企業社會責任的管理方式

就本集團而言，履行企業社會責任意味著以負責任的方式經營業務，這對集團的內、外部利益相關者乃至整體經濟、社會和環境都將起到積極的影響；對創造和保持集團的長遠核心競爭力、加強與利益相關者的聯繫以及提升品牌價值都將起到至關緊要的作用。

我們通過系統化的方式管理集團企業社會責任計劃：為確保企業社會責任策略得以有效地執行，集團在制定政策、完善架構及建立機制等方面採取了

一系列措施；「利益相關者參與五年計劃」的制定保證了我們與利益相關者之間的溝通，並能夠及時聽取其反饋意見；通過檢討和評估集團企業社會責任表現，使相關領域的工作能夠持續改進，與集團的核心業務及利益相關者的期望保持一致。

我們認真履行對員工、客戶、社區及供應鏈所承擔的責任：集團為員工提供穩定的就業環境；為客戶提供便捷的銀行服務；支持有意義的公益活動；利用我們的影響力鼓勵對社區和環保有益的行為活動。

3.2 企業社會責任治理

企業社會責任委員會

集團企業社會責任委員會於2010年成立，委員會主席由集團總裁擔任，成員包括集團及附屬機構高層管理人員。企業社會責任委員會負責審議和檢討企業社會責任戰略及政策，監督戰略的實施，並將工作進展定期向董事會匯報。

企業社會責任相關政策

參照多項國際指引，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》及其他相關準則，本集團制定了《企業社會責任政策》及《環保政策》，作為我們落實企業社會責任的基礎。集團同時也制定了《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。

2013年，我們進一步完善「企業社會責任政策」中關於政策年度重檢和修訂的審批程序。

對企業社會責任表現的評估

「企業社會責任」是本集團的核心價值觀之一。為確保集團的企業社會責任工作行之有效，各相關部門根據業務職能在企業社會責任相關領域各司其職。集團已設立適當的內、外部機制，定期評估企業社會責任相關措施的實施效果，確保各項工作的不斷改善。

3.3 恒生可持續發展企業指數系列認可

集團在可持續發展方面的表現贏得了廣泛認同。連續四年，中銀香港（控股）有限公司成為恒生可持續發展企業指數系列成份股，在ESG方面表現於2013年排名第12位，評級由「AA-」上調至「AA」。

4. 我們的業務

- 作為香港的主要銀行集團，我們承諾採取多種方式來支持香港的整體經濟發展。我們通過不斷提升和拓寬業務平台來更好地滿足客戶在金融服務方面的需求。
- 2013年，本集團業績創新高，表現亦獲得多項殊榮。我們更獲《銀行家》雜誌選為2013年「香港區最佳銀行」，以表彰我們持續卓越的表現及不斷提升業務優勢。
- 離岸人民幣業務是本集團的戰略重點，我們不斷通過產品創新及服務優化，積極推動香港離岸人民幣中心的發展。
- 我們持續通過提供就業機會和稅收貢獻來支持香港的經濟發展。

4.1 關於本集團

中銀香港(控股)有限公司及其附屬機構是香港上市的主要商業銀行集團之一，為個人客戶和企業客戶提供全面的金融產品與服務。中國銀行(香港)有限公司(「中銀香港」)是香港三家發鈔銀行之一，也是香港離岸人民幣清算行。中銀香港也是台灣地區的人民幣現鈔業務清算行。

本集團在香港擁有最龐大的分行網絡。截至2013年12月31日，我們透過逾260家分行、逾600部自動櫃員機、網上銀行以及手機銀行等高效的自動化

平台為客戶提供服務。此外，我們在中國內地設有41家分支行，為中港兩地客戶提供跨境銀行服務。

我們在香港的各主要業務均保持市場領先地位，包括存款、住宅按揭貸款、公司貸款、銀團貸款及離岸人民幣業務。通過與母行中國銀行的緊密合作，本集團亦將業務拓展至香港以外地區，以滿足客戶對跨境銀行服務的需要，為其全球性的業務發展提供支持。

願景

您的最佳選擇

使命

服務客戶 • 優質專業

激勵員工 • 盡展所長

回報股東 • 增創價值

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

核心價值觀

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

4.2 2013年業務摘要

- 本集團2013年業績理想，由核心業務增長帶動。提取減值準備前之淨經營收入為港幣403.13億元，較2012年上升13.2%。股東應佔溢利創新高，為港幣222.52億元，按年增加6.3%。
- 本集團繼續採取主動而審慎的資產負債管理措施，推動業務發展。截至2013年12月31日，總資本比率為15.80%。2013年的平均流動資金比率則為37.93%。總資產按年增加11.8%至港幣20,469億元。客戶貸款增加10.3%至港幣8,583億元。客戶存款增加8.0%至港幣13,280億元。整體貸款質素保持良好，特定分類或減值貸款比率維持在0.28%的低位。
- 在嚴控成本的同時，我們亦持續投放資源優化業務平台，以支持長期增長。我們持續提升競爭力，在不同業務領域保持市場領先地位。
- 本集團致力成為客戶的首選銀行，為其提供全面和專業的服務。強大的客戶基礎是我們主要的競爭優勢之一，為此，我們落實精細的客戶分層策略，以便更好地滿足客戶不同的需要及吸納新客戶。憑藉與母行中國銀行更趨緊密的合作，我們成功抓緊內地及海外業務的發展機遇。

4.3 經濟影響

作為香港主要銀行集團，我們致力於通過多種渠道推動本地經濟的發展；為客戶提供一站式銀行服務以滿足他們的理財需要，協助客戶實現財務目標及支持其業務發展；作為本港的主要僱主之一，我們向市場提供穩定及具前景的就業機會；通過納稅，我們支持本地經濟；我們還致力於推動香港作為國際金融中心及離岸人民幣中心的健康發展。

滿足客戶在銀行服務及財務方面的需要

- 本集團繼續為客戶提供貸款，2013年客戶貸款增長10.3%至港幣8,583億元。我們的貸款業務處於市場領先地位，為個人及企業客戶提供便捷的貸款服務。
- 2013年集團的住宅按揭貸款增長1.8%，在新造按揭貸款業務保持市場領先地位。
- 我們推出了「可換樓定息按揭計劃」，具備嶄新獨有的「可換樓」特色。透過有關計劃，客戶除了可以鎖定利息支出外，在定息期內轉換物業時，客戶更保留原有的按揭計劃，繼續享有已鎖定的定息按揭利率，更靈活地管理財務。
- 為迎合客戶對銀行服務更高的需求，我們優化了財富管理服務平台，新平台分為三層，分別為自在理財、智盈理財及中銀理財，以便提供更切合客戶需要的服務。
- 我們透過與中國銀行的緊密合作，提升中國銀行集團服務企業及機構客戶的綜合能力。本集團不僅是香港 — 澳門銀團貸款市場的最大安排行，更是中國銀行集團的「亞太銀團貸款中心」。2013年公司貸款增長11.9%至港幣6,038億元。
- 中小企業的穩健發展是香港經濟增長的重要支柱。為扶助中小企業的業務發展，中銀香港推出「中銀小企錢」無抵押貸款，提供一小時貸款初步批核服務。
- 本集團繼續配合香港按揭證券有限公司的「中小企融資擔保計劃」，向中小企業客戶提供擔保費補貼優惠。中銀香港及南洋商業銀行亦積極支持香港按揭證券有限公司的「小型貸款計劃」，為創業及自僱的客戶提供周全貸款方案。
- 為支持內地中小企的發展，南商（中國）推出了「小微企業貸款計劃」，滿足中小企客戶的資金周轉需要。

全力支持發展離岸人民幣市場

今年是中銀香港作為香港人民幣業務清算行十週年。十年來，我們見證了離岸人民幣市場蓬勃發展，世界各地愈來愈多以人民幣作為交易貨幣。我們致力為本港及世界各地人民幣參加行提供高效的清算服務及充足的人民幣流動資金作日常結算。2013年，我們延長了涉及內地交易對手的人民幣跨境支付營運時間，推出定期存款產品，並向參加行清算賬戶提供分層利率，以及調整人民幣日間回購額度。此等服務有助推廣人民幣於全球的使用，並鞏固香港作為離岸人民幣清算樞紐的競爭優勢。

離岸人民幣業務是本集團的業務策略重點，讓我們抓住更多商機及深化客戶關係。憑藉在人民幣業務的優勢及經驗，本集團保持在離岸人民幣市場的領先地位。我們成功吸納新的客戶群，包括國際企業、公共機構及環球金融機構。我們亦積極參與多項本地及海外的人民幣業務研討會及論壇，以推動香港人民幣業務的發展。2013年我們推出了一系列創新的人民幣產品及服務：

- 敝做本集團首筆前海跨境人民幣貸款
- 中銀香港獲 Clearstream Banking S.A. 委任為其香港離岸人民幣代理行

- 敝做首筆以香港離岸人民幣同業拆息(CNH HIBOR)為定價基準的人民幣/美元貨幣互換掉期交易
- 成為首筆以CNH HIBOR定價的人民幣存款證安排
- 獲芝加哥商品交易所集團及香港期貨交易所委任為美元兌離岸人民幣的期貨市場莊家
- 與富時集團合作推出「中銀香港 — 富時離岸人民幣債券指數系列」
- 與銀聯國際合作在香港率先向銀聯卡收單商戶推出人民幣結算服務

對經濟的直接貢獻

- 我們的業務為社會提供就業機會。截至2013年底，全職員工數目為14,647人（2012年為14,638人），人事費用為港幣68.19億元。
- 2013年支付稅款總額為港幣47.18億元。

獲獎及認證

- 獲《銀行家》雜誌選為「香港區最佳銀行」
- 在香港優質顧客服務協會舉辦的「第11屆優質顧客服務大獎」中榮獲三項殊榮，其中包括優秀組別的兩項金獎
- 連續六年獲香港中小型企業總商會頒發「中小企業最佳拍檔獎」
- 《基點》雜誌的港澳銀團貸款市場排名中連續九年第一
- 新城財經台「香港企業領袖品牌選舉」頒發「卓越銀行按揭服務品牌大獎」及「卓越銀行證券服務品牌大獎」
- 《星島日報》頒發「星鑽服務大獎 — 按揭服務」
- 《亞洲銀行家》雜誌頒發「香港區最佳現金管理銀行成就大獎」
- 《財資》雜誌頒發「3A資產服務獎 — 最佳QFII託管人」榮譽
- 在香港銀行學會舉辦的「第七屆香港銀行學會傑出財富管理師大獎」中榮獲七項殊榮，其中包括兩項金獎及兩項最佳表現獎
- 《文匯報》頒發「傑出金融企業 — 傑出財富管理業務獎」
- 《都市盛世》雜誌頒發「第三屆都市盛世銀行及金融服務企業獎 — 最佳零售銀行（金獎）」
- 中銀香港資產管理獲《指標》雜誌頒發「年度基金大獎 — 同級最佳科技與創新年獎」
- 營運部資料處理處獲香港通用檢測認證有限公司頒發 ISO 9001：2008質量管理體系認證
- 《e-zone》雜誌頒發「e世代品牌大獎」的「最佳個人網上銀行服務」及「最佳流動銀行服務」殊榮
- 在香港客戶中心協會舉辦的「第14屆香港客戶中心協會大獎」中榮獲六項殊榮，其中包括連續四年獲頒「神秘客戶撥測大獎 — 銀行業」金獎
- 香港鐵路有限公司頒發「貼心服務人氣店 — 優異獎」
- 新城財經台、新城數碼財經台及《文匯報》舉辦的「香港離岸人民幣中心 — 人民幣業務傑出大獎」中榮獲六項殊榮
- 新城財經台「香港企業領袖品牌選舉」頒發「卓越人民幣銀行服務品牌大獎」
- 《文匯報 — 香港創富行》頒發「傑出金融企業 — 傑出人民幣業務獎」
- 《都市盛世》雜誌頒發「第三屆都市盛世銀行及金融服務企業獎 — 最佳人民幣服務獎」

- 中銀香港資產管理連續兩年榮獲《亞洲資產管理》雜誌選為「最佳資產管理大獎 – 最佳離岸人民幣產品經理」

中銀集團人壽保險有限公司（中銀集團人壽）：

- 《World Finance》雜誌頒發「保險大獎 – 香港區最佳人壽保險公司」
- 《經濟一週》雜誌頒發「實力品牌大獎」

中銀信用卡（國際）有限公司（中銀信用卡公司）：

- 香港品質保證局連續五年頒發顧客服務標準 ISO : 10002投訴管理體系認證
- 《U Magazine》雜誌頒發「U Magazine旅遊大獎 – 我最喜愛旅遊信用卡大獎」
- 獲銀聯國際頒發十項殊榮
- 獲Visa國際組織頒發十八項殊榮
- 獲萬事達卡國際組織頒發八項殊榮

主要財務指標：

全年	2013年 港幣百萬元	2012年 ⁶ 港幣百萬元	變化 +/(-)%
提取減值準備前之淨經營收入	40,313	35,617	13.18
經營溢利	27,493	23,499	17.00
除稅前溢利	27,793	25,521	8.90
年度溢利	23,075	21,547	7.09
本公司股東應佔溢利	22,252	20,930	6.32
每股計	港幣	港幣	+/(-)%
每股基本盈利	2.1046	1.9796	6.32
每股股息	1.0100	1.2380	(18.42)
於年結日	港幣百萬元	港幣百萬元	+/(-)%
本公司股東應佔股本和儲備	158,813	150,969	5.20
已發行及繳足股本	52,864	52,864	—
資產總額	2,046,936	1,830,763	11.81
財務比率	%	%	
平均總資產回報率 ¹	1.22	1.24	
平均股東權益回報率 ²	14.37	14.91	
成本對收入比率	29.97	31.61	
貸存比率 ³	64.63	63.32	
平均流動資金比率 ⁴	37.93	41.20	
總資本比率/資本充足比率 ⁵	15.80	16.80	

$$1. \text{ 平均總資產回報率} = \frac{\text{年度溢利}}{\text{每日資產總額平均值}}$$

$$2. \text{ 平均股東權益回報率} = \frac{\text{本公司股東應佔溢利}}{\text{本公司股東應佔股本和儲備之年初及年末餘額的平均值}}$$

3. 貸存比率以年結日數額計算。貸款為客戶貸款總額。存款為客戶存款，包括記入「公平值變化計入損益之金融負債」的結構性存款。

4. 平均流動資金比率是以中銀香港年內每月平均流動資金比率的簡單平均值計算。

5. 總資本比率/資本充足比率乃根據《銀行業（資本）規則》及按金管局就監管規定要求以綜合基準計算中銀香港及其指定之附屬公司財務狀況的比率。就信貸風險、市場風險及操作風險計算監管資本的基準已於本年報財務報表附註4.5中描述。由於自2013年1月1日及2013年6月30日起分別採納《2012年銀行業（資本）（修訂）規則》及《2013年銀行業（資本）（修訂）規則》，2013年的比率不應與2012年的比率作直接比較。

6. 若干比較數字已重新分類以符合本年之列示形式。

信用評級：

評級機構	信用評級	評級展望
穆迪投資服務	長期本地貨幣及外幣銀行存款評級為Aa3；短期本地貨幣及外幣銀行存款評級為P-1；銀行財務實力評級為C+	穩定
標準普爾	長期發行人信用評級為A+；短期發行人信用評級為A-1	穩定
惠譽國際評級	長期外幣發行人違約評級為A；短期外幣發行人違約評級為F1	穩定

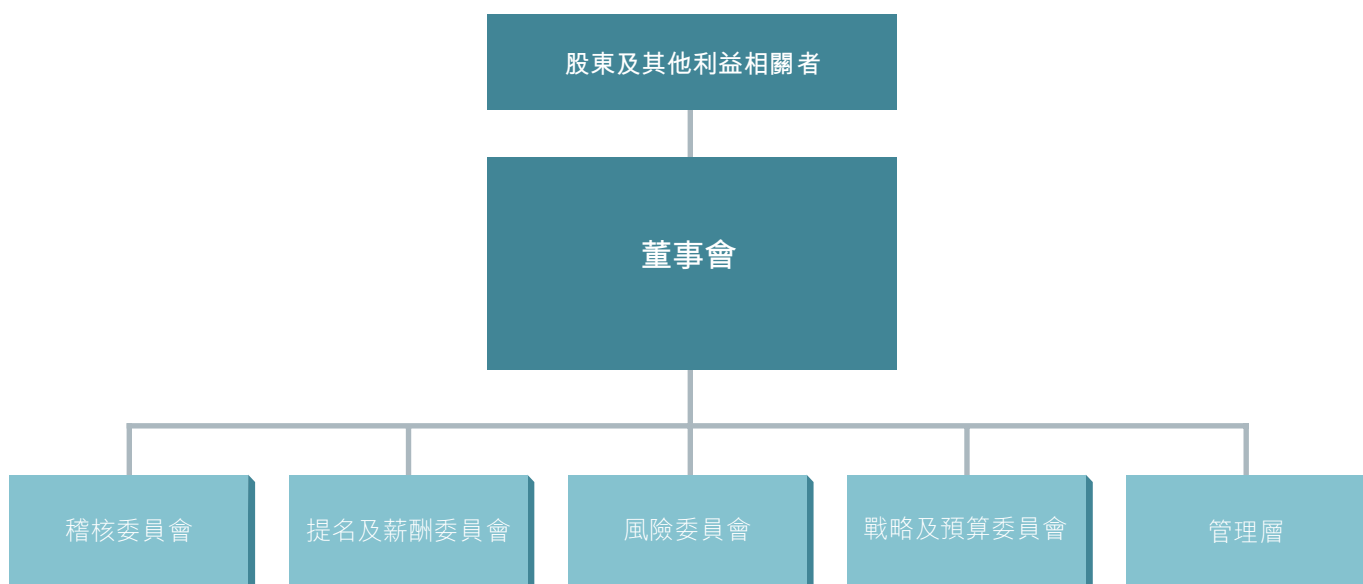
5. 公司治理

- 為保障利益相關者的權益，本集團致力維持和強化高水準的公司治理。
- 除了全面符合香港有關的法律法規以及金管局、香港證券及期貨事務監察委員會、香港聯交所等監管機構的各項規定和指引外，本集團不時對所採用的公司治理實務作出檢討，並力求符合國際和本地有關公司治理最佳慣例的要求。
- 年內根據監管機構所發佈的指引及要求，在總結日常實踐的基礎上，新訂立了《董事繼任政策》、《董事會成員多元化政策》、《處理董事利益衝突政策》及相關措施，確保制度符合監管要求及進一步提升公司治理水平。
- 於2013年，本公司榮獲由《亞洲公司治理》雜誌頒發「亞洲公司治理傑出表現獎」，旨在表彰在維護股東權益、信息披露、董事會運作方面有傑出表現的公司。這是本公司連續第二年獲得該市場認受的獎項。此外，本公司亦榮獲由《財資》雜誌頒發2013年最佳公司治理獎 — 白金獎。
- 我們將繼續維持良好公司治理水平及程序，以確保我們的信息披露屬完整、透明及具質素。

5.1 公司治理架構

公司治理架構的核心是董事會。董事會負責監督管理層對公司業務及其他事務的日常管理。本集團的獨立非執行董事在董事會中具有很強的代表性，其資歷遠超出相關規則及監管規定所要求的標準。為避免使權力集中於一位人士，本公司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。

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4個常設附屬委員會 — 稽核委員會、提名及薪酬委員會、風險委員會和戰略及預算委員會，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。



5.2 董事會

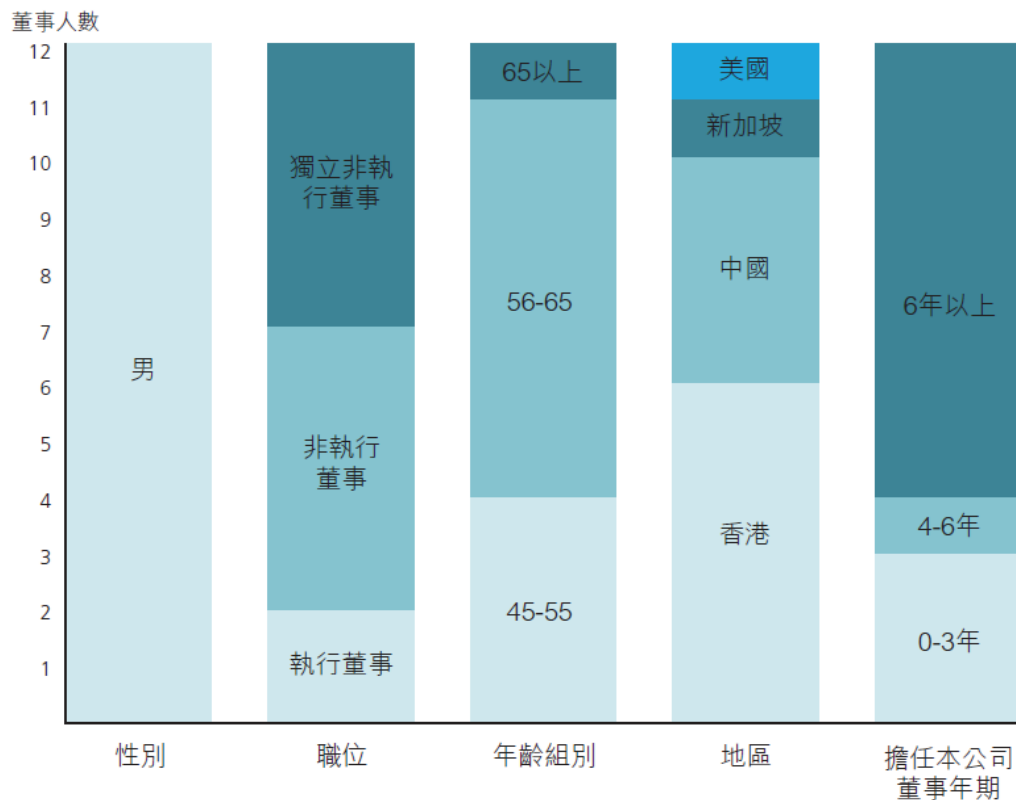
本公司董事會以非執行董事及獨立非執行董事佔大多數，以保證董事會決策的獨立、客觀及對管理層實行全面和公正的監控。年內，董事會共有董事12名，包括5名獨立非執行董事，5名非執行董事及2名執行董事。董事長為非執行董事。

董事會誠實、善意地行事，並按照本集團的最佳利益客觀地作出決策，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。年內，董事會共召開6次會議，會議平均出席率達90%。

目前董事會成員中，所有董事均擁有廣泛的銀行業與管理經驗。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。

年內董事會的組成分析如下：



董事會成員多樣化政策提高了公司治理水平及效率

本公司認同董事會成員多元化的重要性及裨益。為提升董事會效益及企業管治水平，本公司董事會於2013年8月訂立《董事會成員多元化政策》，以符合於2013年9月生效的有關董事會成員多元化新企業管治守則。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、文化及教育背景、種族、地區、專業經驗、技能、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。

5.3 風險管理

我們深信良好的風險管理是企業成功的重要因素。在日常經營中，我們高度重視風險管理，並強調風險控制與業務增長及發展之間必須取得平衡。集團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、法律及合規風險以及策略風險。我們亦對環境保護、社會影響及公司治理風險進行正式量度，在評估供應商及客戶的信貸風險時，將環境保護、社會影響及公司治理因素考慮在內。

本集團的風險管理目標是在提高股東價值的同時，確保風險敞口在可接受的水平之內。本集團設有經董事會審批的風險偏好陳述，表達本集團在風險可

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。

稽核委員會於2013年對本集團內部監控系統的有效性進行了年度檢討。有關檢討涵蓋所有重要的內部監控，包括財務、運作及合規及風險管理功能。

有關本公司的公司治理詳細資料，請見2013年年報或本公司網頁。

獲獎及認證

- 連續兩年獲《亞洲公司治理》雜誌頒發「亞洲公司治理傑出表現獎」
- 《財資》雜誌頒發「公司治理和投資者關係－白金獎」

6. 利益相關者的參與

- 我們意識到利益相關者的參與對於集團在實現業務目標及落實企業社會責任至關重要。
- 我們的利益相關者包括客戶、員工、股東、投資者、政府及監管機構、供應鏈及社區。
- 2013年，我們繼續推行2012至2016年「利益相關者參與五年計劃」，確保通過各種渠道與利益相關者保持有效的溝通，以便更好地瞭解他們的需要及首要考慮。這有助我們制定集團可持續發展戰略。年內，我們聘請外部顧問與部分非牟利機構的合作夥伴進行了獨立訪談。

6.1 利益相關者參與平台

主要利益相關者	主要溝通平台
客戶	<ul style="list-style-type: none">• 專題小組訪談• 與前線員工溝通• 客戶滿意度調查• 客戶反饋意見• 通過「優質服務管理」回應及處理客戶的意見和建議
員工	<ul style="list-style-type: none">• 員工表現評估• 定期通過員工雜誌、內聯網以及公告等形式向員工發佈最新信息• 部門會議• 員工專屬熱線電話• 網上問卷調查• 員工討論區• 正式的投訴平台
股東及投資界	<ul style="list-style-type: none">• 股東大會• 公司公告• 公司網頁• 業績發佈會• 投資者郵件及會議

政府及監管機構	<ul style="list-style-type: none"> • 定期的會議及溝通 • 合規報告 • 參與業界及政府機構所屬的主要委員會
供應鏈	<ul style="list-style-type: none"> • 會議及溝通 • 定期的供應商評估 • 供應商管理 • 訪談
社區	<ul style="list-style-type: none"> • 慈善捐助 • 會議 • 研討會及論壇 • 義工活動

2013年，作為利益相關者參與計劃的一部分，我們聘請外部顧問公司對我們的非牟利機構的合作夥伴作獨立的訪談，收集了他們對本集團企業社會責任相關領域的反饋意見，有助改進整體企業社會責任策略。我們善用資源持續對非牟利機構的支持，為社區和環境作出更多貢獻。

6.2 客戶

本集團堅持「以客為本」的理念，切實滿足客戶的需要。為保障客戶利益，本集團專門設立了「優質服務管理」以回應及處理客戶的意見及建議。

我們通過不同的渠道定期收集客戶的反饋意見，其中包括客戶滿意度調查、專題小組訪談、前線員工與客戶之間的直接溝通等。例如，2013年我們推出全新「智盈理財」服務，為繁忙的在職中產人士提供全面理財方案，以提升客戶體驗。此項服務是根

據當時市場問卷調查所獲得的信息，以工作繁忙的中層客戶群日常生活方式及理財需要為基礎而設的。

我們亦進行客戶滿意度調查以蒐集建設性意見反饋，並籍此找出不足之處加以改進。2013年問卷調查結果顯示，我們的整體表現在持續加強和提高。此外，我們還走訪企業客戶並組織研討會，以便更好地了解客戶需求。

客戶私隱

為了更好地保護客戶個人私隱，本集團制定了保障客戶個人資料相關政策，為集團內部各部門提供了指引，以適當方式蒐集和保護客戶信息，避免出現未授權或違規的接觸和使用客戶資料。我們的「私隱政策說明」登載於中銀香港網頁。該政策聲明的目的是按個人資料(私隱)條例的條款確立本集團保障個人資料私隱的政策及實務。本集團客戶數據庫的管理遵守香港個人資料(私隱)條例的規定。當需使用資料作直接促銷時，我們只會向已同意接收有關訊息的客戶群發放。若資料當事人不願意本公司使用或提供其資料予其他人士，藉以用於以上所述之直接促銷，資料當事人可通知本公司以行使其不同意此安排的權利。

6.3 員工

- 截至2013年底，集團全職員工總數為14,647人。本集團透過不同的溝通平台，以確保員工和管理人員之間的定期雙向溝通。
- 每年一次的員工表現評估及中期重檢不僅僅是評估員工表現的重要平台，同時也是加強管理人員與員工之間有效溝通，瞭解員工對工作安排、公司發展等方面反饋意見的重要途徑。
- 通過員工刊物、內聯網及其他溝通方式定期與員工分享有關集團發展方面的最新資料。
- 員工可通過指定熱線電話、網上問卷調查及員工討論區來提供反饋意見。
- 高層管理人員定期走訪分行，關懷前線員工的工作情況，以及瞭解客戶的反饋意見。
- 我們建立了正式的投訴平台，員工可通過保密方式提交投訴，公司因應情況採取適當處理措施。
- 對於可能對員工造成影響的決策，我們建立了相關機制以蒐集員工的反饋意見。例如，集團退休基金/強基金委員會委員中包括員工代表，他們可監察上述基金的表現，並就相關事項進行討論。

6.4 股東

董事會尊重本公司組織章程細則（「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，亦透過保持與股東溝通的各種渠道及直接對話，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，股東亦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。

本公司鼓勵股東積極參與股東週年大會。截至2013年12月31日，本公司共發行股份為10,572,780,266股，其中公眾持股量約佔34%，以美國預託證券形式持有的佔0.55%。本公司註冊股東共有84,222名，廣泛遍佈世界各地，包括亞洲、歐洲、北美及澳洲。合共1,160名註冊股東、345名授權公司代表及527名股東授權代表出席本公司股東週年大會，該等出席人士合共持有本公司股份10,343,713,602股，佔本公司已發行股本的97.83%。股東可於本公司網頁內參閱股東週年大會會議紀要。

下列股權分佈表已包括股東名冊上的已登記股東及記錄於2013年12月31日由中央結算交收系統編纂的參與者股權報告中列載的股東：

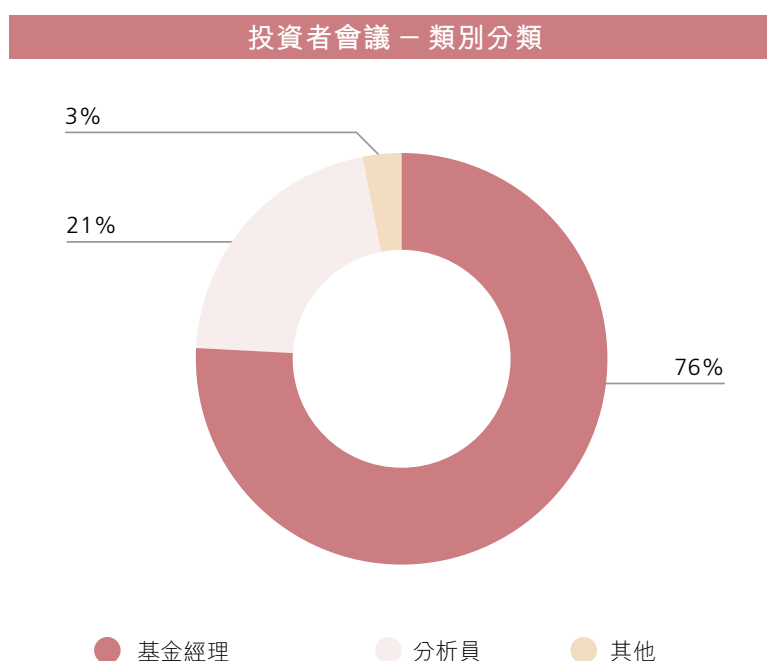
類別	註冊股東數量	佔註冊股東比例%	註冊股東持股數量	佔已發行股份比例%
個人投資者	84,085	99.84	233,933,887	2.21
機構投資者、企業投資者及代理人 ^註	136	0.16	3,397,768,623	32.14
中國銀行集團 ^註	1	0.00	6,941,077,756	65.65
合計	84,222	100.00	10,572,780,266	100.00

註：
按本公司根據《證券及期貨條例》第336條而備存的登記冊所載錄，於2013年12月31日，中國銀行集團持有的股份總數為6,984,274,213股，相等於本公司已發行股份的66.06%。該股份總數包括中國銀行集團透過中銀國際證券有限公司開立的證券賬戶所持有的股份。中銀國際證券有限公司為中央結算及交收系統的參與者，因此，這些股份包括在「機構投資者、企業投資者及代理人」的類別當中。

6.5 投資者

本公司深明與現時及潛在投資者保持有效溝通的重要性。我們致力為本公司的股票及債券投資者提供明確和及時的資訊，以便他們進行合理的投資決策時可以具備關鍵的訊息。同時，我們亦高度重視投資者的意見和建議，從而制定有利於本集團發展的經營策略，以支持集團的可持續發展及提升股東價值。

2013年，通過全球路演、投資者研討會、公司拜訪和電話會議，本公司與來自世界各地近420位投資者及分析員召開了合共約140次會議，以增進投資者對公司策略及最新業務發展的了解。此外，逾20家證券研究機構持續追蹤並撰寫有關本公司的分析報告。本公司透過與投資界的雙向溝通，包括電郵、直接對話及意見反饋，令本公司更了解市場的焦點，這有助於制定投資者關係溝通計劃及持續提升投資者關係工作的質量。



高層管理人員大力支持並積極參與投資者關係活動。通過會議、研討會及路演的形式，本公司積極與投資界溝通。該等會議上會討論一般公開的信息，包括已公佈的財務訊息及歷史數據、有關本公司的市場及產品策略、業務優勢及弱點、增長機遇及挑戰等，有關的內容不會屬重要的非公開訊息。

6.6 政府及監管機構

本集團嚴格遵守與集團業務營運相關法律法規、監管機構頒佈的各類規章及指引，並已建立了適當的溝通管道和匯報機制，以確保與監管機構保持密切的溝通。本集團設立了資訊科技管治架構，設有多元化的資訊系統及管理報告，包括對各類業務的監察資料、財務資訊以及營運表現等，為管理層、業務單位及監管機構等提供衡量及監控的訊息。

參與各類政府或業界相關的委員會為我們與政府及監管機構之間的溝通交流提供了有效的途徑。透過積極的參與及意見交流，我們希望對香港經濟的發展、銀行業的穩定，乃至香港與大陸之間跨境合作等方面都起到有效的推動作用。中銀香港作為銀行公會主席行之一，亦代表業界與金管局保持緊密的溝通。本集團總裁同時也擔任多項公職，包括深圳前海深港現代服務業合作區諮詢委員會委員、廣東省粵港澳合作促進會金融專業委員會副主任、香港貿易發展局理事會成員等。

6.7 供應商

為加強落實《供應商行為準則》，我們制定與供應商的溝通策略，向負責採購的員工提供培訓，以向供應商傳達我們的要求。我們加強與供應商之間的合作，定期對供應商的表現進行重檢，以確保其能夠達到我們所要求的相關標準。同時，我們也與供應商進行訪談，收集他們對我們可持續發展表現及採購過程的反饋意見。

6.8 信息披露

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，並鼓勵採取必要步驟以及時披露信息，確保有關本集團的信息表達與傳達清晰客觀，讓股東及公眾人士可根據其所瞭解的信息作出投資決策。

規範香港上市公司就信息披露方面的法規，於2013年1月1日起正式實施。本公司高度重視及時、公平和透明的信息披露原則，並會主動披露對投資決策可能具影響的資訊。本公司根據適用法律及法規制定了「信息披露政策」，公眾可於本公司網頁參閱有關內容。相關政策旨在確保：

- 信息披露符合上市規則及其他監管規定要求；
- 與公眾（包括投資界及傳媒）的所有溝通原則均符合及時性、公平性、真實性、準確性及合規性；
- 信息發佈流程的有效監控。

7. 我們的員工

- 我們深知員工是集團最寶貴的資產。並為員工的事業及個人發展提供堅實的基礎。
- 本集團是一個提供平等機會的僱主，所有僱傭決定均基於業務需求，視工作需要及個人經驗與履歷，並按照個人的技能、經驗及表現提供具競爭力的薪酬待遇。
- 我們在員工培訓及發展上投入了大量資源，主要集中在推動集團業務及人力資源發展方面。我們是獲得香港學術及職業資歷評審局認受舉辦資歷架構第三級課程資格的首家銀行。
- 我們意識到員工作息平衡的重要性，並且採取了相關措施鼓勵員工享受私人時間。

7.1 以人為本的公司文化

我們認為，一個令人愉快的工作環境對集團取得良好表現至關重要。我們致力於為員工提供理想的工作環境，增強員工的歸屬感，使之能夠在事業發展及個人生活雙方面取得平衡，同時推動員工間的廣泛交流及改革創新。我們更瞭解工作穩定及事業發展對員工的重要性。作為香港主要銀行集團，我們持續推動業務增長並堅守我們對社區及員工的承諾。

員工的健康發展對集團的長遠成功非常關鍵，因此在員工培訓及發展方面投入了大量資源。此外，我們亦為員工提供具競爭力的激勵機制，以吸引及挽留最優秀的人才，激發其積極性。我們的企業社會責任政策列出了和員工相關的四個主要方面，為員工招聘及發展提供指引。

- 注重多元化的員工隊伍，採取公平、公開的招聘政策
- 為員工提供良好的工作環境及職業發展機會
- 鼓勵公開透明的內部溝通，並制定有效的機制處理員工投訴
- 促進公司與員工以及員工間的聯繫和互動，以提升員工忠誠度和歸屬感

全職員工

年份	員工人數
2008年	13,463
2009年	13,244
2010年	13,806
2011年	14,475
2012年	14,638
2013年	14,647

7.2 工作環境

集團內部工作環境方面的日常運作直接受集團《員工行為守則》規管。該守則在編製過程中參考了「性別歧視條例僱傭實務守則」、「殘疾歧視條例」及「家庭崗位歧視條例」，並遵從集團經營所在司法權區的歧視法律法規。守則定期作年度重檢和修訂，並由集團管理委員會審批。

本集團是一個提供平等機會的僱主，所有僱傭決定均基於業務需求，視崗位要求及個人經驗與資歷，並按照個人的技能及經驗提供具競爭力的薪酬待遇。本集團定期重檢薪酬待遇，以確保相關機制符合監管規定及市場慣例；並建立了相關激勵機制以獎勵表現優異的員工。對於從事銷售的人員，我們制定計分卡機制，確保在進行評估時考慮到銷售及合規等因素。

我們亦採取具體措施為員工提供安全的工作環境。本年度，企業安全部門舉辦了一系列培訓課程，包括基本防火課程、職業健康及安全座談會及首個急救證書課程等。通過這些活動，我們旨在使員工具備必要的知識技能，以有效識別潛在的安全風險，並對有需要人士提供協助。我們設有專職團隊負責集中統籌和監察《職業安全及健康指引》的執行情況，並進行定期巡查。

7.3 員工福利

我們意識到員工作息平衡的重要性，並且採取了相關措施鼓勵員工享受私人時間。

我們為員工舉辦了一系列的康樂活動，包括瑜伽班、烹調班、羽毛球比賽、歌唱比賽、乒乓球比賽及足球比賽等。我們還在新界的鄉村俱樂部舉辦「運動日」，超過5,000名員工及家屬踴躍參加。此外，我們還邀請他們參與「香港地質公園慈善環保行」，徒步暢遊新界及離島一帶。

我們採納家庭友善的僱傭常規，讓員工於生日及節日提早下班，向女員工提供有薪產假並向男員工提供有薪侍產假。我們為員工提供免費的定期身體檢查、具競爭力的醫療計劃及輔導服務。員工可以優惠價格享用中銀大廈員工餐廳的早、午、晚餐，如在別處工作的則可領取飯餐津貼。

我們相信義工活動亦有助員工的自身發展。2006年，我們成立了「中銀香港愛心活力義工隊」，系統化管理員工的義工活動；2011年，我們制定了「中銀香港愛心活力義工隊指引」，為義工隊訂明一套運作準則。本集團致力宣揚關愛訊息，鼓勵員工積極參與社區公益活動。截至2013年底，超過1,400名員工已成為「中銀香港愛心活力義工隊」成員，並參與了73項社區服務活動，服務時數逾12,000小時。

7.4 人才管理及員工發展

我們相信，有效的人才管理能確保繼任計劃的順利實施並配合業務發展的需要，是集團可持續發展的重要基礎。為此，集團高度重視系統化組織架構的設立以持續吸引、發掘及發展人才。

本集團已建立完善的人才庫，由不同背景但經驗豐富的專業人才組成，以配合落實我們的繼任計劃。為確保人才培養與發展計劃符合本集團的中長期業務策略，我們推出「領導力提升計劃」，旨在提升管理人員的領導才能及策略思維。2012年集團設立了專門的人才管理團隊。該團隊負責各類重要基礎開發項目，其中包括新近構建的「領袖模型」。該項目為集團領導或關鍵非領導崗位的人才管理及繼任計劃提供策略方針。

作為一家致力於下一代發展的銀行機構，我們通過不同的平台（如內地與香港的校園招聘會）招攬人才。本集團制定大學生暑期實習計劃，使他們能夠獲得銀行業相關工作經驗。我們相信，參與銀行的日常業務運作，可使學生們更深入地瞭解本集團及其企業文化。很多實習生畢業後即入職本集團。

本集團注重為員工提供學習機會，並支持員工的學習和進修。我們在為員工尋找學習機會的過程中，將員工個人的職業發展需求與集團的長遠發展需要相結合。我們已建立系統化的人才發展機制，由高級管理人員、部門主管、人力資源部及員工本人組成的「四位一體」育人文化為基礎。

我們為新入職的前線員工制定了完整的培訓課程，以確保他們能夠符合工作崗位的需求，並在工作過程中建立與集團道德標準相符的價值觀。培訓結束後我們會進行評估，確保員工能夠有效掌握有關知識及技能。

我們為每位員工提供必修的合規課程，持續鞏固合規文化。我們還推動持續學習，讓員工靈活地通過網上自學形式，達成自我學習目標。

通過「見習管理人員培訓計劃」及「見習行政人員培訓計劃」，本集團不斷地為員工提供結構性的培訓，包括內部培訓、在職培訓及崗位輪訓。我們的年輕員工更獲安排走訪我們的企業客戶，擴闊眼界。至於管理人員方面，我們採用多間知名大學提供的不同教育及發展計劃。本集團通過進修資助來鼓勵員工進修以實現持續的自我提升。

認證及獎項

本集團的培訓及發展項目獲得高度嘉許。

- 成為獲得香港學術及職業資歷評審局認受舉辦資歷架構第三級課程資格的首家銀行。
- 獲香港管理專業協會頒發「最佳管理培訓及發展獎 — 優秀新晉培訓員獎」。

7.5 員工敬業度

為了持續優化工作環境、管理政策及措施，本集團進行「員工心聲網上調查」，以聽取員工的意見。此外，我們鼓勵員工作息平衡，年內，舉辦了不同類型的康體活動讓員工參與。本集團每年舉行頒獎典禮，以表揚優秀的員工及團隊，提升員工士氣。

8. 對社區的承諾

- 本集團根植香港，服務香港，致力於與社區成員建立和諧關係並協助有需要的人士。
- 我們繼續加強銀行服務，為有特別需要的客戶提供更便捷的服務。2013年我們推出了全港首部語音導航自動櫃員機，方便視障客戶使用自助銀行服務。
- 我們繼續與慈善團體、同業及政府等不同機構合作，發揮我們的核心金融業務及優勢對社會產生積極的影響。
- 我們通過「中銀香港慈善基金」(「基金」)積極參與香港和內地的公益慈善活動，範圍遍及文化教育、體育藝術、環境保護、扶貧濟困等多個領域。過去19年，基金為社區累計捐款約港幣1.93億元。

8.1 便捷的銀行服務

本集團致力為社會各界人士提供便捷的銀行服務及融資便利，這不僅是我們的核心業務所在，亦體現我們對社區的責任。我們設有龐大的分行網絡，為客戶提供便捷的銀行服務。為進一步方便客戶，我們在各大交通樞紐、購物商場及住宅地區設立了全新的24小時自助銀行服務中心。

為滿足市民對銀行服務的不同需要，集團設計了具備特別功能的自動櫃員機，包括推出全港首部語音

導航自動櫃員機，以及在全線自動櫃員機安裝觸覺指示標記，另約93%的自動櫃員機亦已於屏幕兩旁設有賬戶/服務選擇按鈕，方便視障客戶使用自助銀行服務。此外，所有新安裝或更換的自動櫃員機，其按鍵及螢幕的高度均在輪椅人士可觸及的位置；為方便使用輪椅的人士，我們設置了斜坡通道或鳴鐘等設施，以便分行的客戶服務大使為有需要人士提供協助。

在公司網頁上，我們為視障客戶設計了多項功能，包括支援電腦屏幕閱讀功能。電話服務中心方面，我們提供廣東話、普通話、英文、日文及印尼語多種語言的服務，以處理客戶的查詢。

我們明白為弱勢社群提供基本賬戶服務的重要，早在2003年起，本集團已提供不設最低結餘要求及豁免提款卡年費的港元儲蓄賬戶，並向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；而短期內在財政上有特別需要的人士亦可申請豁免有關服務費。此外，我們還取消了不動戶收費，以響應香港金融管理局倡議的「公平待客約章」。

服務長者

中銀香港作為「安老按揭計劃」的主要銀行，致力為客戶提供靈活的退休理財方案，並於年內舉行巡迴展覽及系列講座，鼓勵及教育年屆退休的人士如何透過財務策劃增加生活保障。根據該計劃，年滿55歲或以上的人士可靈活利用自住及非按揭住宅物業作為抵押申請貸款，於有關物業繼續居住並收取穩定年金。

為支持香港特區政府社會福利署提供的「綜援長者廣東及福建省養老計劃」以及新推出的高齡津貼「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。

我們為年滿65歲以上的長者提供免費的中銀簡易卡，方便其享用基本銀行服務，我們走訪長者中心，指導他們如何安全使用簡易卡及自動櫃員機。

本集團將繼續以創新的產品和服務滿足長者客戶群的理財需要。

支持慈善機構

我們憑藉龐大的分銷網絡，提供客戶捐款及慈善機構接收善款的方便平台；我們豁免合資格的慈善機構的行政費用，確保客戶捐出的一分一毫直接交予慈善機構。客戶如以中銀信用卡進行捐款，有關的慈善團體可獲豁免商戶交易費。此外，我們亦鼓勵員工參與由香港公益金舉辦的「僱員樂助計劃」，並捐出等額善款。

8.2 關愛社群

年內我們推出「明愛中銀香港電腦捐贈計劃」，向香港明愛電腦工場捐贈2,000台再生電腦，讓基層家庭使用；「基金」亦向該工場捐贈港幣100萬元，用作更換周邊設備及購買軟件版權，我們更安排義工教導受惠人士使用電腦。

為促進不同行業界別共同履行企業社會責任，「基金」連續兩年贊助「海洋公園哈囉喂全日祭—公益金中銀香港慈善日」。這項活動糅合慈善與娛樂文化，為香港公益金籌得港幣130萬元善款。我們更提供1,200張免費門票予基層家庭、新來港及殘疾的人士，讓他們享受愉快的一天。

我們已連續四年贊助由香港生產力促進局舉辦的「香港企業公民計劃」，通過一系列講座及比賽，成功向超過370家企業及9,800名參加者推廣企業社會責任。

我們亦為受天災影響的社群提供及時財務援助。2013年4月，四川雅安發生地震，「基金」立即捐出港幣160萬元予香港紅十字會賑災。本集團除了透過廣泛的分行網絡籌募善款外，亦捐出港幣200萬元予香港中資企業慈善基金轉贈災區，以濟災民燃眉之急。

集團的各個業務板塊也積極支持不同的社區活動。例如，中銀集團人壽亦積極改善本地社區的生活素質，贊助分別為期三年及五年的「健康工程師計劃」及「『童』步成長路計劃」，為逾7,000名小學生、家長、老師及基層家庭人士安排一系列健康講座及興趣班。

2013年，「基金」的慈善捐款共逾港幣1,000萬元。為表揚集團關愛社會的精神，我們榮獲由香港公益金頒發的「公益榮譽獎」，為公益金第五大「最高籌款機構」。

8.3 教育項目

支持社區教育計劃是我們社區投資的重點之一。我們設有獎學金和助學金支持學生學習。自1990年以來，我們累計頒發獎助學金近港幣1,656.5萬元，受惠學生遍及本地九家大學共1,792人。

除提供獎學金外，我們認為培育社區人才的其中一個寶貴方法是為學生提供在本集團的實習機會，學習有關金融業的知識及技能。為此，本集團舉辦「暑期實習計劃」，為本地大學及大專學生提供寶貴的實習機會。

關愛無界限。2013年，我們參與一連八日的苗圃行動「助學長征」之旅，逾200人身體力行前往湘西幫助山區學童，參加人數創歷年新高，其中包括54名熱心的中銀香港現職及退休員工，籌得善款逾港幣124萬元，悉數用於改善偏遠地區的教育狀況；隊伍並與中國銀行湖南省分行的員工一同探訪希望小學，向學童捐贈學習物資。我們已連續五年支持助學之行。

集友銀行亦向內地集美地區捐贈人民幣100萬元，支援該區的教育發展。

利用銀行專業知識提升社區對理財的認識

秉承「先學習，後投資」的理念，2013年我們推出了新的教育性「模擬證券投資平台」，為年青投資者提供證券教育方面的指導。客戶可透過「互動、雙向」的免費網上平台以虛擬資金及真實股價，按步驟模擬買賣以港幣及人民幣計價的港股，交易所買賣基金及認股證/牛熊證等，在進行證券投資前累積更多經驗。

另外，我們繼續組織員工參與由香港銀行公會及香港社會服務聯會聯合舉辦的理財教育計劃。幫助弱勢群體瞭解理財的重要性以及儲蓄和理財的重要概念。

8.4 推廣體育發展

本集團一直積極推廣本地體育運動，其中羽毛球更是「基金」重點發展項目。在過去15年，「基金」投入資源支持發展香港羽毛球已累計逾港幣1,500萬元，讓超過120萬名參加者參與多項活動，2013年更增辦「國際羽毛球技術專業講座及大師班」與「羽毛球義工服務團」。

為培養學界具潛質的運動員，「基金」已連續11年贊助「港九地域中學校際運動比賽」。此項活動深受學生歡迎，在2013年錄得逾270家參賽學校，超過8萬人次參加超過8,000場比賽。年內更增設「中銀香港學界體育志願者計劃」，鼓勵學校舉辦更多校際體育活動，加強交流之餘，也能讓學生體會助人之樂。

8.5 員工義工隊

員工參與有意義的社區事務對員工與社區雙方來說具有相輔相成的效果。2013年，超過1,400名員工已成為「中銀香港愛心活力義工隊」成員，並參與了73項社區服務活動，包括與多家香港慈善機構合作，為兒童、長者、基層及精神病患者籌辦各項工作坊及活動，服務時數逾12,000小時。中銀香港員工熱心參與各項義務工作，並連續四年獲香港特區政府社會福利署頒發「義務工作嘉許」金狀。

獲獎及認證：

- 連續11年成為香港社會服務聯會的「商界展關懷」公司並獲納入其「無障礙友善企業/機構名單」
- 香港公益金頒發「公益榮譽獎」，並在「最高籌款機構」中名列第五
- 連續四年榮獲社會福利署頒發「義務工作嘉許」金狀

南商、中銀集團人壽及中銀信用卡公司：

- 連續數年成為香港社會服務聯會的「商界展關懷」公司

中銀集團人壽：

- 在民政事務局及社會企業諮詢委員會舉辦的「社企摯友嘉許計劃」中榮獲「社企摯友獎」

9. 對環境的承諾

- 本集團致力於促進環境的可持續發展。我們意識到銀行業務的發展可能對環境產生直接或間接的影響。集團切實執行《環境政策》，致力減少碳足跡，提高資源使用率和提倡對環境負責的商業行為，致力減少業務發展對環境的影響。
- 本集團環境政策闡述了本集團如何預防、管理和降低在營運中對環境可能產生的直接或間接的負面影響。我們的策略是將環境保護的概念融入我們的業務決策和日常營運中。
- 2013年，我們在辦公室大廈繼續採取措施提升能源效益，節約用水及推動回收計劃，持續在社區推出以減少碳排放為主題的一系列環保活動。

我們的承諾

- 將環保與業務發展相結合，具體融入到集團的日常運作、服務和產品中。
- 在建立和完善環保管理機制基礎上，努力推進環保項目的實施，並通過主要績效指標及其他報告機制，定期對實施效果進行評估。
- 在營運環境依照環境保護的最佳方法運作。
- 遵守本地、國家和國際環境保護法律及法規。

9.1 將環保理念融入我們的業務

我們的貸款及授信政策已加入環境、社會及公司治理等考慮因素，以促進本集團及社區的可持續發展。

將環保因素融入我們的信貸政策令我們可以更好地管理風險。我們在信貸風險政策和程序中加入提倡環保、節能減排、公共健康與安全的元素。在進行信貸評估時，我們會在作出信貸決定前評定客戶或融資項目在社會或環境方面潛在的正面及負面影響。

通過綠色信貸服務推廣環保意識

客戶在其信貸項目中的環保表現是本集團作出授信決策所需考慮的因素之一。2013年，我們將信貸項目擴展到一些企業發展新能源、可持續能源以及保護水資源的項目。此外，我們與中國銀行海外分行合作，向一企業的首個海外風能項目提供融資服務。該筆貸款主要用於支持該項目在基礎設施方面的信貸需求。

中銀香港繼續與本地兩家電力公司合作推出「能源效益貸款計劃」。為有意進行節約電力改善工程的本地工商客戶提供融資服務。

9.2 提高能源及資源效益

我們深知在節約能源、有效利用資源方面還有很多改善空間，以盡可能減少對環境的影響以及集團的經營支出。2013年，本集團持續致力在辦公地點加大力度執行提升能源和水資源效益的措施，並與國際認證和標準接軌。

中銀大廈、中國銀行大廈、中銀中心以及灣仔中銀商業大廈都已獲得UKAS頒發的ISO9001:2008及ISO 14001:2004兩項環保表現方面的國際認證。此外，還在上述大廈內安裝了水冷式製冷系統。在中銀中心，我們以更具能源效益的T5節能光管和LED照明取代原有T8的照明設備。上述措施預計年度可節約能源190,000千瓦時。

廢物回收計劃

本集團推動多項有關電池、慳電膽、光管及碳粉盒等的持續回收計劃。我們自2012年起委任了一家廚餘處理公司，處理在中銀大廈員工餐廳內收集的廚餘，年內共對960公升的廚餘和廢油進行加工，用以生產動物飼料和生物柴油。

回收種類	量
電腦設備	6,300
廢紙	241,460 kg / 千克
塑料瓶	224.35 kg / 千克
鋁罐	180.76 kg / 千克

9.3 構建綠色銀行

本集團近年在提供銀行服務時積極地減少用紙，以履行我們在環保方面的承諾。我們致力在提升分行、網上銀行及手機銀行平台的科技，以推廣無紙化銀行服務。此外，我們提供24小時電子賬單註冊服務以鼓勵客戶更多選擇無紙化操作。

- 截至2013年底，中銀香港手機銀行客戶數目較去年錄得19.4%的增長，選用電子綜合月結單及電子投資月結單的客戶亦分別增加35.8%及14.1%。
- 無紙化分行櫃檯交易服務模式以及電子賬戶開立平台已經在集團超過80間本地分行實施。我們的新概念分行設計已經具體應用於新裝修的分行中，在此，客戶可以通過電子海報及LED顯示屏瀏覽銀行資訊。

本公司通過網頁有效而及時地向股東提供相關重要信息。為支持環保，我們鼓勵股東和投資者通過公司網頁來了解本公司的企業傳訊。

9.4 推廣綠色辦公

作為全港最大的僱主之一，我們意識到集團在鼓勵員工以積極行為支持環保方面扮演著重要角色，並採取相應措施，減少日常營運中紙張的使用就是其中之一：我們推出各類電子平台，以供僱員共用內部文件、提交費用開支申請、更新個人資料及其他行政資料等。

按照集團採購及評審委員會的要求我們選用符合森林管理委員會環保認證或其他證明有效減低對環境影響的紙張；我們於辦公大廈提供回收設施，方便員工回收紙張；我們設有電子績效系統，以電子方式進行績效考核。

我們意識到我們的員工也希望能夠在節約用紙領域採取更加有效的措施，所以我們將不斷發掘更多創新方法提升環保表現。

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，更自2011年起參與世界自然基金會香港分會的「鯊魚保育計劃」，承諾停止供應、採用魚翅及推出與魚翅相關的推廣。

我們購置的傢具亦符合香港特區政府環境保護署制訂的環保規格，而選用的電器用品則須具備「一級」能源標籤。

本集團在不同業務層面承諾推廣環境保護。例如，中銀信用卡國際有限公司就企業社會責任相關政策及活動等方面組織了一系列研討活動，與員工環保大使進行了交流。他們鼓勵在工作中宣傳環保以提升同事的環保意識。

9.5 鼓勵市民環保減碳

2013年，中銀香港慈善基金繼續贊助不同類型的環保項目，致力向社區推廣減少碳排放的訊息。

我們冠名贊助「無綠不歡校園計劃」，為超過500家中小學、40萬名學生舉辦一系列的綠色講座、巡迴展覽、嘉年華及徵文比賽等，將環保低碳的素食文化帶進校園，我們更於4月22日當天在中銀大廈員工餐廳推出「綠色餐單」，同時舉辦「綠色菜譜設計比賽」，鼓勵員工一同參與。

為持續推廣低碳生活理念，我們連續三年參與「國際環保博覽」及連續兩年贊助「千名青年環境友好使者行動」，委任了超過3,300名「青年環境友好使者」，在內地及香港積極宣揚節能訊息。

中銀香港自2009年首創集環保及慈善於一身的「香港地質公園慈善環保行」，於年內舉辦「中銀香港綠色社區計劃－慈善環保攝影行」，讓公眾欣賞

中國香港世界地質公園的大自然瑰寶，並鼓勵他們減少碳排放，保育生態環境。至今已舉辦了110團，讓11,500名客戶、市民、員工及家屬參與。

奉行綠色生活模式有助減少碳足跡。「基金」贊助了「香港大學天台耕種計劃」，在大學大樓的天台上栽種農作物。中銀香港義工與學生一同為農莊擔任「綠色農夫」，並將收成提供予港大校園的「一念素食餐廳」，以供應素食餐單。年內，我們亦贊助「崇德社Z Club減碳先鋒計劃」，向中學生講解如何在日常生活中減少浪費。

另外，集團附屬公司中銀人壽於2013年6月份舉辦綠色環保月：當中包括合辦綠色環保為主題的專題講座、「著綠日」及環保地攤等推廣，旨在提高員工的環保意識，並將環保地攤的收益捐予環保慈善機構「綠領行動」。

自2009年起，我們參加由世界自然基金會主辦的「地球一小時」，以行動喚起公眾對全球氣候變化的關注。

環保認證及獎項

中銀大廈、中國銀行大廈、中銀中心以及中銀灣仔商業中心：

- UKAS發出ISO 9001：2008 品質管理認證及ISO 14001：2004環境管理認證
- 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發出ISO 50001：2011能源管理認證

中銀大廈及中銀中心：

- 環境保護署頒發「室內空氣質素檢定計劃」《卓越級》證書
- 「中銀香港綠色社區樂悠遊 — 香港地質生態文化慈善環保行」在「美國Astrid Awards國際設計大賽」獲頒「綠色營銷(地球科學)」銅獎，並在「美國Galaxy Awards國際市場推廣大賽」獲頒「特別項目 — 生態旅遊」優異獎

10. 供應鏈

- 我們的供應鏈管理策略是制定一整套政策，當中列明我們對供應商的要求和期望，以及集團內部採購應如何根據該政策進行，並與供應商緊密合作，確保其符合我們的標準。本集團已制定《可持續發展採購政策》(「政策」)及《供應商行為準則》(「準則」)，當中載有對供應商有關環保及社會期望的清晰指引。「政策」及「準則」反映我們致力將企業社會責任融入供應鏈管理、推動可持續發展的承諾。
- 2013年，我們向78間提供服務及產品的供應商發出自我評估問卷，同時，我們向21家供應商派員作實地調查，通過調查結果來了解供應商是否符合本集團制定的「供應商行為準則」，是否通過有關環保認證。
- 年內，我們聘請獨立的顧問公司通過訪談來收集供應商對本集團可持續發展表現及採購程序方面的反饋意見。

10.1 可持續的採購政策

我們的「政策」為集團採購主要產品及服務提供框架。我們在採購過程中遵循以下原則：

- 我們將採購和使用更多支持可持續發展的節能產品和服務
- 我們將致力於提高供應商的可持續發展意識，並利用我們的影響力鼓勵創新、廣泛應用新技術、新設計
- 在與供應商合作過程中，我們將堅持合乎道德標準和負責任的行為準則，尋求以信任與合作為基礎的長期發展關係
- 我們將與同業及政策制定者分享經驗並採納最佳市場慣例
- 我們將採取措施保障中小企業，使其不會因為集團的評估程序在商業競爭中處於劣勢
- 我們將為中小企業和社會機構提供更多的商業機會
- 我們將為參與採購的員工提供培訓和指引，以便更好地執行本政策

根據該政策，我們在投標文件中增加了對供應商在可持續發展方面表現的評估。

10.2 供應商行為準則

本準則在制定過程中參考了國際勞工標準及以國際勞工組織 (ILO) 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、環境保護標準和勞動環境等方面所應達到的標準提出明確要求。

本集團將該準則納入甄選供應商的過程當中，是否符合該準則是選擇新供應商或決定現有供應商會否續約的其中一個關鍵因素。在評估潛在供應商時，我們會權衡以上因素。若供應商未能完全符合準則所載的規定，我們會與他們緊密合作以改善其表現，若有關問題仍未得到解決及糾正，我們將採取適當行動。

本集團參照該準則對供應商進行評估。年內，我們向集團供應產品及提供服務的78家公司寄發自我評估問卷調查，並向其中21家進行每兩年一次的實地調查。這些措施由於確保有關供應商的物料及包裝獲得環保認證，適合循環再造。

10.3 與供應商的溝通

為加強落實本準則，我們制定與供應商的溝通策略，向負責採購的員工提供培訓，以便向供應商傳達我們的要求。倘供應商違反準則而未有進行任何補救措施，可能會被終止合約。

2013年，我們委聘獨立顧問與供應商進行訪談，收集他們對本集團可持續表現及採購過程的反饋意見。訪談結果顯示，供應商認同本集團致力於實現可持續發展，將環保因素融入業務營運、服務及產品的相關措施。供應商希望於招標前後能有更多機會透過簡報會或評估會與集團溝通。



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

