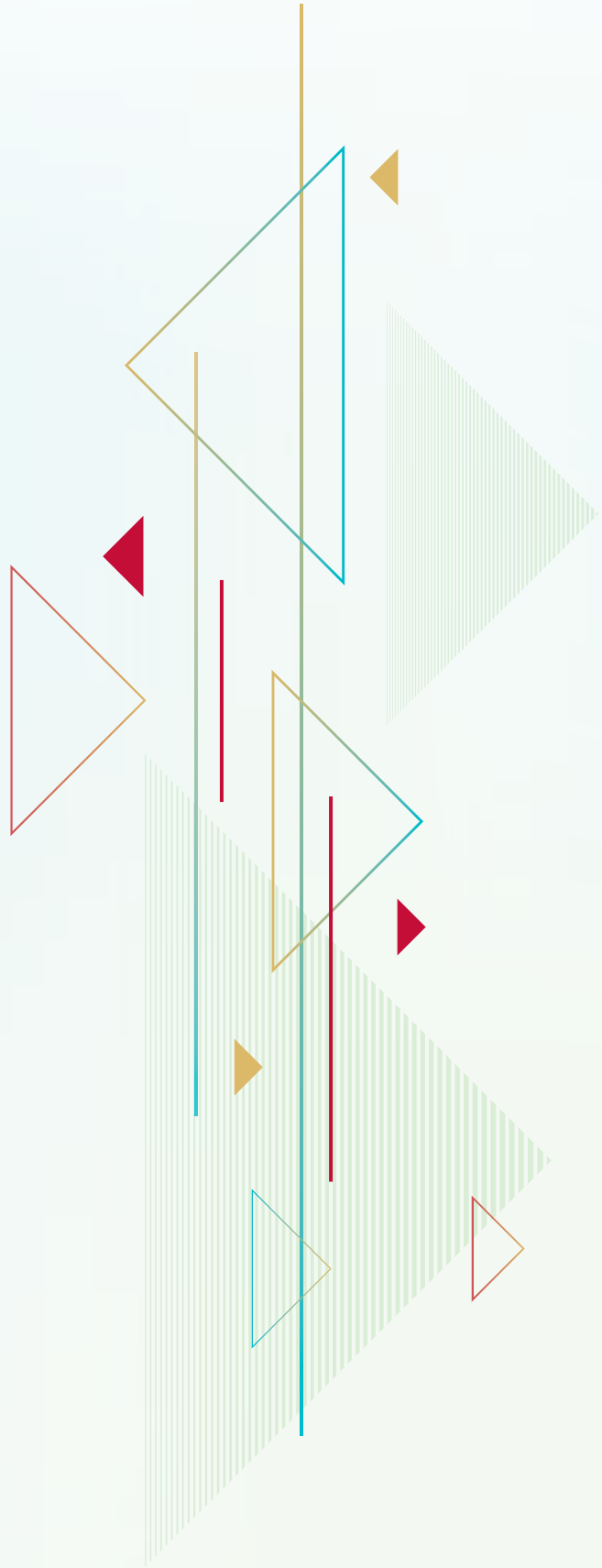


2014年度
企業社會責任報告



目錄

1. 關於本報告	4
2. 總裁致辭	5
3. 集團企業社會責任	7
3.1 企業社會責任的管理方式	7
3.2 企業社會責任治理	8
3.3 恒生可持續發展企業指數系列認可	8
4. 我們的業務	9
4.1 關於本集團	9
4.2 2014年業務摘要	10
4.3 經濟影響	11
5. 公司治理	16
5.1 公司治理基本原則	16
5.2 公司治理架構	18
5.3 董事會	20
5.4 風險管理	21
6. 利益相關者的參與	22
6.1 利益相關者參與平台	22
6.2 客戶	23
6.3 員工	24
6.4 股東	25
6.5 投資者	26
6.6 政府及監管機構	27
6.7 供應商	27
6.8 訊息披露	27

7. 我們的員工	28
7.1 以人為本的公司文化	28
7.2 工作環境	29
7.3 員工福利	30
7.4 人才管理及員工發展	30
7.5 員工敬業度	31
8. 對社區的投入	32
8.1 便捷的銀行服務	32
8.2 關愛社群	33
8.3 教育項目	34
8.4 推廣體育發展	34
8.5 弘揚文化	35
8.6 員工義工隊	35
9. 對環境的承諾	36
9.1 將環保理念融入我們的業務	36
9.2 提高能源及資源效益	37
9.3 構建綠色銀行	37
9.4 推廣綠色辦公	38
9.5 鼓勵市民環保減碳	38
10. 供應鏈	40
10.1 可持續的採購政策	40
10.2 供應商行為準則	41
10.3 與供應商的溝通	41

1. 關於本報告

本報告概述中銀香港（控股）有限公司（「本公司」；香港股份代號「2388」；美國預託證券場外交易代碼「BHKLY」）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、集友銀行及其他機構，統稱「本集團」）於2014年度在可持續發展以及企業社會責任方面的相關活動。報告內容涵蓋本集團的公司治理、利益相關者參與、工作環境、社區投入、環保表現及供應鏈管理等範疇。

我們在編制本報告時，參考了全球報告倡議組織指引（Global Reporting Initiative（「GRI」）Guidelines），以及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 www.bochk.com

本公司網頁載有關於中銀香港的詳細資料，以及我們的「企業社會責任報告」、「企業社會責任政策」、「環境政策」、「公司治理政策」及相關的企業社會責任舉措。

2. 總裁致辭

中銀香港集團根植香港、服務香港將近一百年，始終秉持與香港同發展、共繁榮的信念，長期以來一直為客戶提供優質金融服務，同時積極承擔企業社會責任，致力推動香港經濟、社會和環境的可持續發展。

保持業務穩步增長，推動香港經濟發展是本集團的重要責任。

作為香港主要的銀行集團之一，2014年，我們採取多種方式支持香港的整體經濟發展，並且不斷創新產品和服務，優化服務渠道，提升客戶體驗。本集團核心業務穩步增長，業績再創新高。本集團雄厚的財務實力和長期盈利能力備受肯定，榮獲《亞洲銀行家》選為「2014年亞太及香港區最穩健銀行」。

中銀香港作為香港人民幣業務的清算銀行，在離岸市場人民幣清算方面佔據主導地位，並已經發展成為一個全球覆蓋、全天候運作、功能強大的人民幣清算系統，有力地支援了跨境及離岸人民幣業務的快速發展，推動香港成為離岸人民幣業務中心，建立了香港作為全球離岸人民幣清算樞紐的地位。

在推動本地經濟發展方面，本行一直以來通過貸款、融資等全方位金融服務，支援香港大型基建、工商、貿易各行業發展，並參與了一系列大型建設項目融資，致力為香港長期繁榮多作貢獻。此外，我們多年來在香港按揭貸款市場份額

名列前茅，為香港市民安居置業提供可靠、便利的金融服務。

中小企是香港經濟增長的重要支柱，為全力支持其業務發展，我們提供靈活的融資方案及全方位的跨境服務予中小企。此外，本集團多年來積極贊助與中小企相關的活動，更連續七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」，備受社會肯定。

積極服務社群，推動香港社會發展亦是本集團義不容辭的責任。

本集團積極發揮自身的銀行專業優勢，回饋社會，並持續完善企業社會責任政策，將推動可持續發展的策略融入業務營運當中，同時繼續落實2012-2016年「五年期利益相關者參與計劃」，與客戶、股東、員工及社區保持良好溝通。

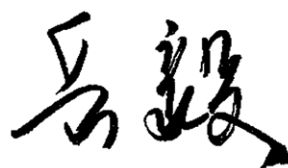
我們注重參與多元化公益慈善活動，範圍遍及扶貧濟困、環保減碳、文體教育等多個領域，與市民分享企業的發展成果。我們的員工身體力行，踴躍參與義工活動，逾1,400名員工已登記成為「愛心活力義工隊」成員，服務時數較上年大幅上升81%；我們進一步鼓勵客戶使用電子渠道和流動銀行，以減少耗紙量，保護環境，逾75%的財務交易均經電子渠道進行。為提升工商服務業界對企業公民責任的認識，我們連續5年贊助由香港生產力促進局舉辦的「香港企業公民計劃」，參加的企業比上年增加30%。

我們積極響應香港金融管理局（「金管局」）倡議的「公平待客約章」，主動關注弱勢群體，為其提供一系列優惠、便捷的銀行服務，包括：豁免相關服務費、為有特別需要的人士設計具備特別功能的自動櫃員機、為使用輪椅的人士設置斜坡通道及鳴鐘設施等。作為提供「安老按揭計劃」的主要銀行，我們為長者提供退休財務保障服務，獲得熱烈反響。

本集團在推動經濟、社會及環境的可持續發展方面表現卓越，獲社會廣泛認同，連續五年獲選為「恒生可持續發展企業指數系列」成份股。中銀香港更自2003年起連續11年獲香港社會服務聯會嘉許為「商界展關懷」公司。在制定與員工相關的政策及措施時，我們實踐「以人為本」的核心價值觀，獲家庭議會譽為「2013/2014年度傑出家庭友善僱主」。

展望未來，中銀香港將以「擔當社會責任，做最好的銀行」為目標，積極配合「一帶一路」、人民幣國

際化、企業「走出去」和自貿區建設等國家重大戰略，進一步加強與母行的聯動合作，提升全球一體化綜合金融服務能力，為客戶提供更優質的金融服務，為鞏固和提升香港國際金融中心地位、促進香港長期繁榮發展作出貢獻。同時，我們將繼續貫徹關愛社會的方針，開展更多滿足弱勢群體及基層社群需要的公益慈善活動，我們還將舉辦不同類型的活動，讓員工、客戶及社會各階層更廣泛地參與，以推廣可持續發展理念。中銀香港集團同仁將積極進取，勇於承擔，為客戶、股東、員工及社區增創價值，開創更美好的、可持續發展的未來。



副董事長兼總裁

岳毅

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，有助我們達至成為利益相關者最佳選擇的願景。
- 本集團已制定相關政策、架構及機制，以便有效管理企業社會責任的計劃。
- 本集團加強與利益相關者的聯繫，促進經濟、社會及環境的可持續發展，致力履行企業社會責任。我們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

本集團致力履行企業社會責任，並以對社會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、社會和環境均會發揮積極影響；也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，以及提升我們的品牌價值，至為重要。

在管理集團企業社會責任計劃方面，我們制定了相關政策、架構及機制，確保各部門貫徹執行企業社會責任策略；通過「五年期利益相關者參與計劃」，

聽取利益相關者的反饋意見；並且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：為員工提供穩定的就業環境；為客戶提供便捷的銀行服務；支持有意義的社區活動，並且在我們能力所及的範圍內，推動有助社區和環境發展的行為及活動。

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，成員包括集團高層管理人員及附屬機構總裁，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，並將相關活動及工作進展定期向董事會匯報。

企業社會責任相關政策

本集團參照多項國際指引，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》及其他與可持續發展相關的準則，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。

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，各相關部門及附屬機構在相關的企業社會責任領域各司其職。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成效，確保我們不斷提升表現。

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獲得廣泛認同。自2010年「恒生可持續發展企業指數系列」推出以來，本公司已連續數年獲選為該指數系列的成份股。

4. 我們的業務

- 2014年，本集團業務發展理想，增長良好，收入和盈利再創新高，表現令人鼓舞。所有主要財務指標均維持在穩健水平。我們持續提升並開拓業務平台，提供更切合客戶所需的銀行及理財服務。
- 我們憑藉卓越表現獲得多項業務殊榮，並獲《亞洲銀行家》雜誌選為「2014年亞太及香港區最穩健銀行」，這是對我們雄厚財務實力，以及推動長期盈利能力的肯定。
- 作為香港的主要銀行集團之一，我們將繼續「擔當社會責任，做最好的銀行」，為鞏固和提升香港國際金融中心的地位、促進香港長期繁榮發展作出更多貢獻。
- 我們於業務運作中從多方面推動香港經濟增長，包括滿足各類客戶對銀行服務的需要、提供就業機會和稅收貢獻等。離岸人民幣業務是本集團的戰略重點，我們亦持續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。

4.1 關於本集團

本集團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。中銀香港是香港三家發鈔銀行之一，亦是香港人民幣業務的清算行。

本集團在香港擁有最龐大的銷售網絡。截至2014年12月31日，我們透過逾260家分行、1,000多部自動櫃員機、存鈔機等自助設備、網上銀行以及手機銀行等自動化平台，為客戶提供服務。我們在中國

內地設有42家分支行，為香港及內地客戶提供跨境銀行服務。本集團在香港的各主要業務，包括新造住宅按揭貸款、港澳銀團貸款、跨境貿易結算、人民幣存款、人民幣保險及兌換業務，以及銀聯卡在香港的商戶收單及發卡業務，均保持市場領先地位。此外，我們通過與母行中國銀行的緊密合作，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，支持其全球性的業務發展。

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

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

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

4.2 2014年業務摘要

- 受核心業務增長帶動，本集團2014年業績表現強勁。提取減值準備前之淨經營收入為港幣442.82億元，較2013年上升9.8%。股東應佔溢利創新高，為港幣245.77億元，按年增加10.4%。
- 本集團一貫主動管理資產負債，提升回報，支持業務發展。截至2014年12月31日，總資本比率為17.51%。2014年的平均流動資金比率為42.17%。總資產按年增加7.0%至港幣21,894億元。客戶存款總額增加11.7%至港幣14,832億元。客戶貸款總額增加12.0%至港幣9,610億元，整體貸款質素保持良好，特定分類或減值貸款比率維持在0.31%的低位。
- 為促進業務發展，我們重點投資在培養人才、提升效率及建立新業務能力。這有助增強集團競爭力，在不同業務領域保持市場領先地位。我們謹慎管理支出，以平衡利潤增長和長期業務發展需要，成本對收入比率為29.29%，屬業內較低水平。
- 我們提供多元化的產品及專業的服務，致力成為客戶的主要往來銀行。本集團擁有香港最大分行網絡和雄厚的客戶基礎，除了優化分行網絡外，更積極優化電子渠道，如網上銀行及流動銀行，提升客戶體驗。此外，我們落實精細的客戶分層策略，更好地滿足客戶的不同需要及吸納新客戶。憑藉與母行中國銀行更趨緊密的合作，我們進一步提升全球一體化綜合金融服務能力，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之一，我們將繼續「擔當社會責任，做最好的銀行」，為鞏固和提升香港國際金融中心的地位、促進香港長期繁榮發展作出更多貢獻。我們在業務運作中從多方面推動本地經濟發展。本集團提供一站式銀行服務，以滿足客戶的個人理財及公司業務發展需要。我們亦是本港主要僱主之一，向市場提供穩定及具前景的就業機會，同時通過納稅對本地經濟作出直接貢獻，更致力推動香港發展成為國際金融中心及離岸人民幣中心。

滿足客戶在銀行服務及財務方面的需要

- 我們繼續透過精細的客戶分層策略，為不同客戶提供更多有針對性的產品和服務。
- 本集團為客戶提供便捷的貸款服務。截至2014年12月31日，客戶貸款增長12.0%至港幣9,610億元（2013年為8,583億元）。
- 2014年集團的住宅按揭貸款增長7.2%，在新造按揭貸款業務保持市場領先地位。我們因應市場情況而制訂策略性措施，包括推出全新「按揭專家」手機應用程式，為客戶提供便捷的按揭預算及預約按揭申請等服務，亦繼續推廣加按及重按服務，以迎合置業人士的不同需要。
- 本集團的企業貸款增長12.1%至港幣6,769.82億元，企業銀行的本地業務持續增長。此外，我們與中國銀行緊密聯繫，為中國銀行集團全球客戶提供服務，以滿足他們對跨境銀行服務日益增加的需求。
- 中小企的穩健發展是香港經濟增長的重要支柱。為協助他們拓展業務，本集團優化了「商業理財賬戶」，為客戶提供多項產品和特選優惠；包括簡化「中銀小企錢」的申請及審批流程，為小企提供及時和靈活的融資方案。此外，我們透過與中國銀行更緊密的合作，為中小企提供全方位創新跨境金融服務，包括推出供應鏈上游及下游企業的融資服務。
- 本集團亦繼續提供香港按揭證券有限公司的「小型貸款計劃」和「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」，以滿足中小企對流動資金的不同需要，有助他們拓展業務。

全力支持發展離岸人民幣市場

年內，隨著重要措施的推出，離岸人民幣市場進一步擴大。因應市場的需要，我們積極加強在清算行及參加行方面的相關服務能力。

作為香港人民幣業務的清算行，我們持續提升基礎設施，確保為香港及海外地區提供穩定和高效的人民幣清算服務。2014年，將人民幣結算服務時間進一步延長至每天20.5小時，成為全球服務時間最長、首個覆蓋歐洲、美洲和亞洲時區的人民幣清算服務系統。我們成功轉換至第二代中國國家現代化支付系統，提升了人民幣清算效率和服務能力。

同時，我們致力為本地及全球參加行提供充裕的人民幣流動資金，供每日結算所需；並於年內獲金管局委任為離岸人民幣一級流動性提供行，以便離岸人民幣市場更有效管理流動性。

作為主要人民幣業務參加行，我們持續加強相關服務，以滿足世界各地企業及個人客戶對人民幣交易日益殷切的需要。憑藉在離岸人民幣業務的優勢及經驗，我們在跨境貿易結算、人民幣存款、人民幣保險及兌換業務保持市場領先地位。年內，我們於點心債承銷的市場份額大幅增加，

並配合「滬港通」的正式啟動及香港居民每日人民幣兌換限額的取消，推出一系列人民幣產品。此外，我們成功與海外國家及地區的央行及主要金融機構建立關係，將現鈔分銷網絡伸延至中美洲、中亞及東南亞等新市場，並獲得一主要外幣現鈔代保管庫之特許營運資格。本集團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。2014年我們的全新人民幣產品及服務包括：

- 擔任中國證券登記結算有限責任公司在香港中央結算有限公司（「香港結算」）的指定開戶銀行，以及香港結算「滬股通」項目的指定結算銀行。
- 推出人民幣與其他貨幣的直接兌換服務、人民幣貨幣掛鈎投資、A股孖展服務、人民幣按揭貸款及個人貸款服務。
- 為多家大型企業搭建人民幣資金池，方便客戶雙向調撥資金，並為在上海自貿區內設立的企業提供跨境人民幣貸款。
- 為銀聯國際成員機構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2014年底，全職員工數目共14,926人（2013年為14,647人），人事費用為港幣72.68億元。
- 2014年支付稅款總額為港幣55.58億元（2013年為港幣47.18億元）。

獲獎及認證

財務實力

- 《亞洲銀行家》選為「亞太及香港區最穩健銀行」殊榮

人民幣業務

- 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」
- 深圳金融電子結算中心頒發「深圳金融結算系統創新獎」
- 《亞洲資產管理》頒發「最佳離岸人民幣債券（三年）」及「香港最佳人民幣產品經理」殊榮
- 新城財經台、新城數碼財經台及《文匯報》頒發八項「香港離岸人民幣中心 — 人民幣業務傑出大獎」
- 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」

- 《都市盛世》頒發「最佳人民幣服務金獎」

- 《指標》頒發「人民幣固定收入基金：最佳表現獎」

卓越服務

- 《亞洲銀行家》頒發「香港區最佳零售銀行」殊榮及「香港區最佳現金管理銀行成就大獎」
- 《亞洲銀行及財金》頒發「香港最佳本地現金管理銀行」殊榮及「香港最佳網上證券平台大獎」
- 《基點》的港澳銀團貸款市場排名第一
- 美國富國銀行頒發「美元清算質量獎」
- 摩根大通銀行頒發「美元清算質量獎」
- 《World Finance》頒發「香港區最佳人壽保險公司」殊榮
- 香港中小型企業總商會頒發「中小企業最佳拍檔獎」
- 香港銀行學會頒發11項「傑出財富管理師大獎」，其中包括兩項大獎及最佳表現獎
- 香港客戶中心協會頒發四項年度大獎，其中包括「神秘客戶撥測大獎—至尊大獎」
- 香港優質顧客服務協會頒發三項「優質顧客服務大獎」，其中包括「卓越項目獎」

- 香港鐵路有限公司頒發「銀行及服務組別 — 優質顧客服務大獎」及「傑出表現獎」
- 《指標》頒發「產品及服務創新：傑出表現獎」、
「客戶承諾及參與 — 保險：最佳表現獎」及「客戶洞察 — 保險：最佳表現獎」
- 新城財經台及新城數碼財經台頒發七項「香港企業領袖品牌大獎」
- 《e-zone》頒發「最佳個人網上銀行服務」及「最佳流動銀行服務」殊榮
- 《都市盛世》頒發「最佳零售銀行金獎」
- 《U Magazine》頒發「我最喜愛旅遊信用卡大獎」
- 美國研究與諮詢公司Celent 頒發「Celent 亞洲保險公司典範獎 — 產品設計/產品定義」
- Visa 國際組織頒發14項殊榮
- 萬事達卡國際組織頒發十項殊榮
- 銀聯國際頒發九項殊榮
- 香港品質保證局頒發「顧客服務標準ISO 10002 投訴管理體系認證」
- 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」
- 香港客戶中心協會頒發「人對人電話促銷專業守則認證」

財務摘要：

全年	2014年 港幣百萬元	2013年 港幣百萬元	變化 +/(-)%
提取減值準備前之淨經營收入	44,282	40,313	9.8
經營溢利	30,260	27,493	10.1
除稅前溢利	30,663	27,793	10.3
年度溢利	25,105	23,075	8.8
本公司股東應佔溢利	24,577	22,252	10.4
每股計	港幣	港幣	+/(-)%
每股基本盈利	2.3246	2.1046	10.4
每股股息	1.1200	1.0100	10.9
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	176,714	158,813	11.3
已發行及繳足股本	52,864	52,864	—
資產總額	2,189,367	2,046,936	7.0
財務比率	%	%	
平均總資產回報率 ¹	1.19	1.22	
平均股東權益回報率 ²	14.65	14.37	
成本對收入比率	29.29	29.97	
貸存比率 ³	64.79	64.63	
平均流動資金比率 ⁴	42.17	37.93	
總資本比率 ⁵	17.51	15.80	

1. 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. 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. 總資本比率以監管規定的綜合基礎計算，並根據《銀行業（資本）規則》由中銀香港及其部分金管局指定之附屬公司組成。

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。
- 於2014年，本公司榮獲由《亞洲公司治理》頒發的「亞洲公司治理傑出表現獎」。該獎項旨在表彰在維護股東權益、訊息披露、董事會運作方面表現卓越的公司。這是本公司連續第三年獲得該市場認受的獎項。
- 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。
- 為進一步提升公司治理水平，本公司會留意市場趨勢及根據監管機構所發佈的指引及要求，修訂公司治理制度及加強相關措施。我們將繼續維持良好公司治理水平及程序，以確保我們的訊息披露屬完整、透明及具質素。

5.1 公司治理基本原則

(1) 卓越的董事會

權力	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。董事會有義務誠實及善意地行事並為本集團及其股東的整體最佳利益作出客觀決策。
結構	本公司由一個高質素的董事會領導。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。

<p>董事長及總裁的角色</p>	<p>董事長及總裁的角色清晰劃分。董事長可專注於領導董事會及監管公司治理和股東相關的事宜；而總裁則領導管理層執行本公司的日常運作及有關事務。該等角色區分可使本公司受益。</p>
<p>董事會附屬委員會</p>	<p>董事會下設稽核委員會、提名委員會、薪酬委員會、風險委員會和戰略及預算委員會五個附屬委員會，各委員會通過其所授予的各項責任協助董事會履行其職責。獨立非執行董事在大部分委員會中佔多數。各董事會附屬委員會均有清晰的職責約章列明其角色及責任。董事會對該等附屬委員會的表現及成效定期進行評估，以作進一步完善。董事會亦將因應情況需要成立其他董事會委員會，如獨立董事委員會及招聘委員會。</p>

(2) 審慎的風險管理

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。

(3) 公平的薪酬體系

本公司確保董事薪酬必須恰當及能反映其須履行的職責以滿足股東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。

(4) 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表述與傳達清晰及客觀，以使股東及公眾人士評估本集團情況從而作出有根據的投資決定。

(5) 維護股東權利

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。

(6) 保障利益相關者權益

董事會具信託責任，通過應有的關注，確保利益相關者的權益，利益相關者包括但不限於員工、客戶、業務夥伴、供應商、監管機構及社區。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。

(7) 可持續的企業社會責任

本公司高度重視企業社會責任。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。

(8) 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，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。

5.2 公司治理架構

董事會及管理層的職責

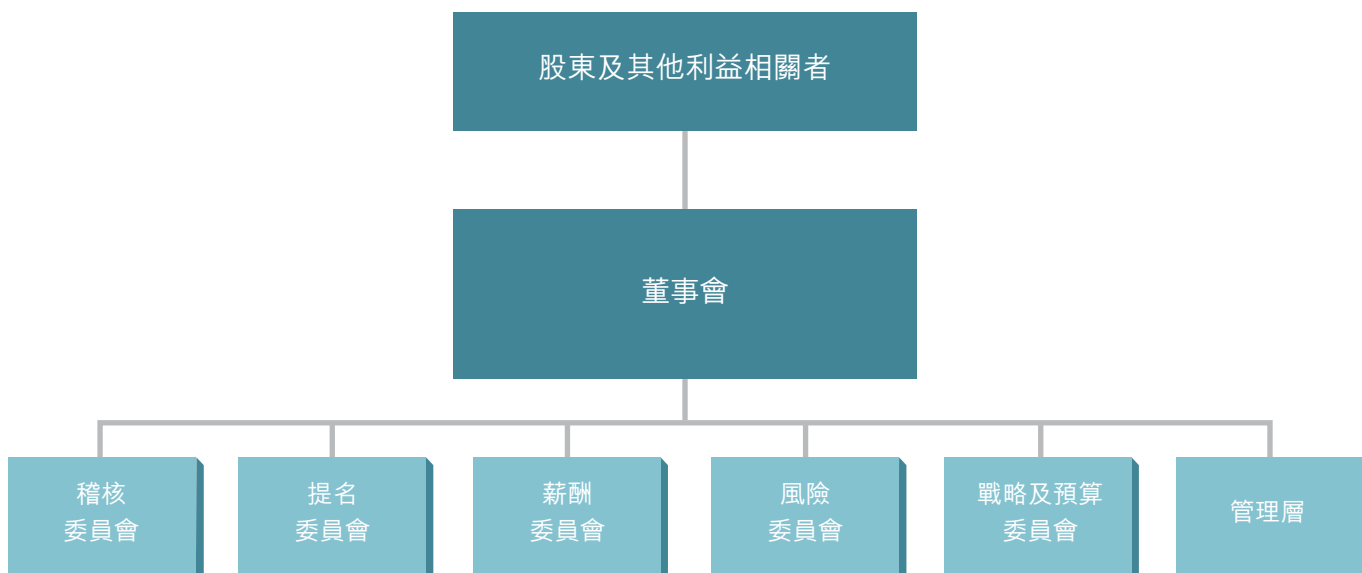
董事會作為本公司治理架構核心，與管理層之間具有明確分工。董事會負責給予管理層宏觀指引和有效監控。董事會特別授權管理層執行已確定的策略方針，由其負責本集團日常營運並向董事會報告。為此，董事會訂立了清晰的書面指引，特別明確管理層應向董事會匯報的各種情況，以及管理層應取得董事會批准後才可以代表本集團作出的各種決定或訂立的各種承諾等。董事會將對這些授權和指引進行定期重檢。

董事長及總裁的角色

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。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。

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。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。



5.3 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。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企業責任。

董事會共有十一名董事，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，董事會共召開六次會議，會議平均出席率達82%。

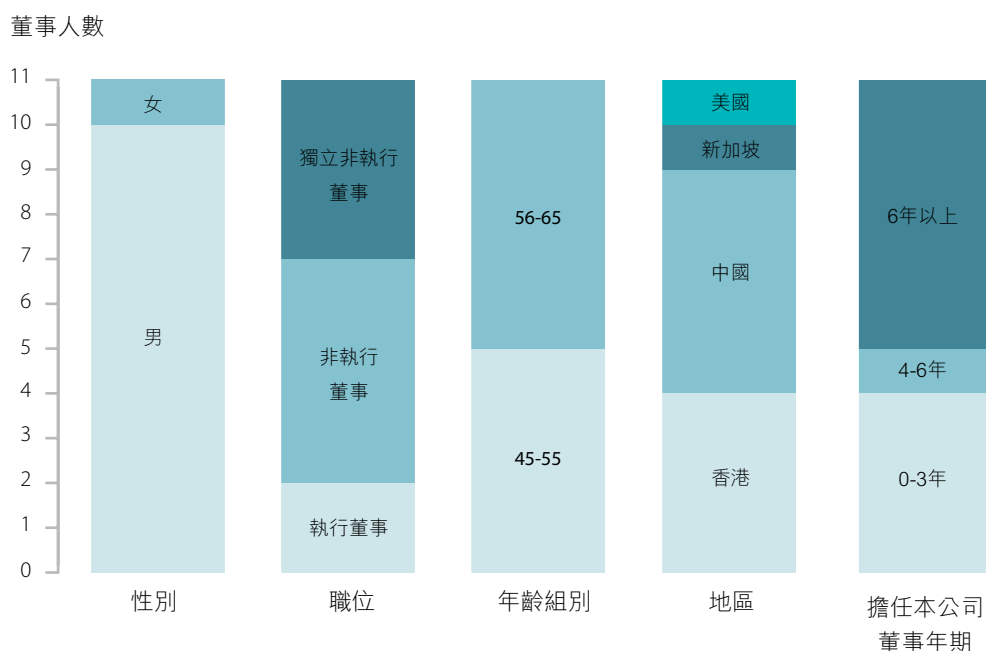
董事會成員多元化及獨立性

本公司認同董事會成員多元化的重要性及裨益。為提升董事會企業管治水平，本公司董事會按已訂立《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、文化及教育背景、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。同時，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，亦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。本公司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。基於所掌握的資料，本公司確認所有獨立非執行董事的獨立身分。

年內董事會的組成分析如下：



5.4 風險管理

本集團深信良好的風險管理是企業成功的重要元素。在日常經營中，本集團高度重視風險管理，並強調風險控制與業務發展之間必須取得平衡。本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、法律及合規風險及策略風險。

本集團的風險管理目標是在提高股東價值的同時，確保風險控制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。

有關本公司的公司治理及風險管理管治架構詳細資料，請參閱我們的2014年年報。

獲獎及認證

- 《亞洲公司治理》頒發「亞洲公司治理傑出表現獎」及「卓越公司獎項 – 最佳投資者關係獎」

6. 利益相關者的參與

- 我們深明利益相關者的參與有助集團作出決策，以實現業務目標，並落實企業社會責任承諾。
- 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。
- 2014年，我們繼續推行2012至2016年「五年期利益相關者參與計劃」，確保通過各種渠道與利益相關者保持有效溝通，以便更瞭解他們的需要及優先考慮，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供應商、可持續發展方面的專家、香港特別行政區（「香港特區」）政府及監管機構，以及業界商會進行了獨立訪談。

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▪ 公司網頁▪ 通過「優質服務管理組」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▪ 收集員工意見或投訴的正式平台
股東及投資界	<ul style="list-style-type: none">▪ 公司週年股東大會▪ 公司公告▪ 公司網頁▪ 業績發佈會▪ 投資者電郵及會議

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 ▪ 委派代表參與主要業界或政府機構的委員會
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 ▪ 研討會及論壇 ▪ 為基層及弱勢社群舉辦不同類型的社區活動 ▪ 義工活動

根據利益相關者參與計劃，我們於2014年繼續聘請外部顧問公司與供應商、可持續發展方面的專家、香港特區政府及監管機構，以及業界商會進行獨立訪談，收集了他們對本集團企業社會責任相關舉措的反饋意見，有助我們改進企業社會責任策略，為社區和環境作出貢獻。

6.2 客戶

本集團堅持以客戶為中心的理念，切實滿足客戶的需要。本集團在香港擁有最龐大的網絡，透過逾260家分行、1,000多部自動櫃員機、存鈔機等自助設備、網上銀行以及手機銀行等自動化平台，為廣大客戶提供專業、高效及優質的服務。此外，有逾七成公司客戶同時持有中銀香港個人賬戶，因此我們致力提供一站式銀行服務平台，糅合個人及商業理財方案，協助客戶把握投資及拓展業務機遇。

為保障客戶利益，本集團設立了「優質服務管理組」，以回應及處理客戶有關銀行服務的意見及建議。此外，我們亦通過不同的渠道定期收集客戶的反饋意見，其中包括專題小組訪談、前線員工與客戶之間的直接溝通等，同時進行多項客戶滿意度調查，向客戶蒐集建設性意見，藉以找出不足之處並加以改進。2014年問卷調查結果顯示，我們的整體表現持續提升。我們還走訪企業客戶並組織研討會，以更好地瞭解客戶需求。

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個人資料（包括客戶資料），以防止客戶的資料未獲准許或意外地被查閱、處理或使用。

我們的「私隱政策聲明」於中銀香港網頁登載，旨在按《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。本集團遵從香港《個人資料(私隱)條例》的規定管理客戶數據庫，只會向已同意接收有關訊息的客戶群進行直接促銷。若資料當事人不願意本集團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集團行使其不同意此安排的權利。

6.3 員工

截至2014年底，集團全職員工總數為14,926人。本集團透過不同平台，以確保員工和管理人員之間定期進行雙向溝通。

- 對員工表現進行年度考核及中期重檢，這不僅是評估員工表現的重要平台，同時亦加強管理人員與員工之間有效溝通，瞭解員工對工作安排、公司發展或其他方面的反饋意見。
- 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的最新情況。
- 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。
- 我們建立了正式平台，讓員工可以提交意見或投訴，並會因應情況採取適當處理措施。
- 我們亦建立了相關機制，針對可能對員工造成影響的決策，蒐集他們的反饋意見。例如，集團公積金/強積金委員會委員中包括員工代表，他們可監察基金的表現，並就公積金/強積金相關事項進行討論。

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訊息、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2014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0.47%。本公司註冊股東共有82,529名，廣泛遍佈世界各地，包括亞洲、歐洲、北美及澳洲。

本公司2014年度股東週年大會共有1,305名註冊股東、428名授權公司代表及649名股東授權代表出席，該等出席人士合共持有本公司股份10,336,023,791股，佔本公司已發行股本的97.76%。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2014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	82,394	99.84	235,822,577	2.23
機構投資者、企業投資者及代理人 ^註	134	0.16	3,395,879,933	32.12
中國銀行集團 ^註	1	0.00	6,941,077,756	65.65
合計	82,529	100.00	10,572,780,266	100.00

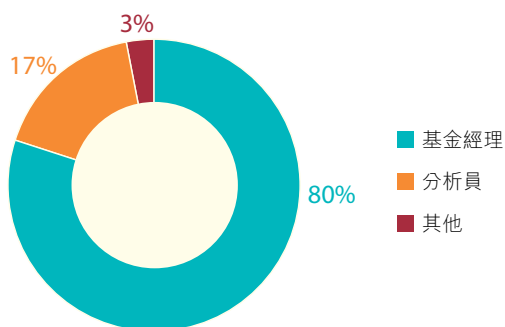
註：
按本公司根據《證券及期貨條例》第336條而備存的登記冊所載錄，於2014年12月31日，中國銀行集團持有的股份總數為6,984,274,213股，相等於本公司已發行股份的66.06%。該股份總數包括中國銀行集團透過中銀國際證券有限公司開立的證券賬戶所持有的股份。中銀國際證券有限公司為中央結算及交收系統的參與者，因此，這些股份包括在「機構投資者、企業投資者及代理人」的類別當中。

6.5 投資者

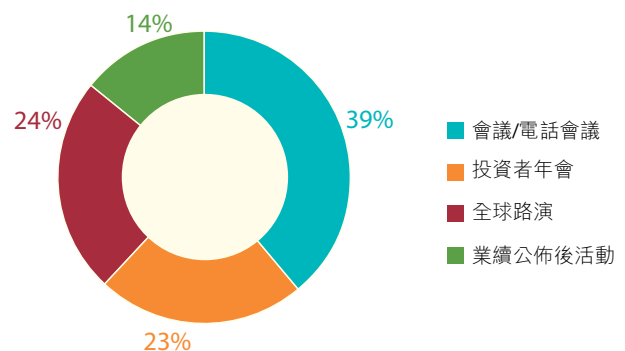
本公司深明與現時及潛在投資者保持有效溝通的重要性。我們致力為本公司的股票及債券投資者提供明確和及時的資訊，以便他們進行合理的投資決策時可以具備關鍵的訊息。同時，我們亦高度重視投資者的意見和建議，從而制定有利於本集團發展的經營策略，以支持集團的可持續發展及提升股東價值。

2014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400位投資者及分析員召開了合共約130次會議，以增進投資者對公司策略及最新業務發展的瞭解。此外，逾15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，令本公司更瞭解市場的焦點，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。

投資者會議－類別分類



投資者會面－活動類別



高層管理人員大力支持並積極參與投資者關係活動。本公司通過會議、研討會及路演的形式，積極與投資界溝通。該等會議上會討論一般公開的訊息，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、增長機遇及挑戰等已披露的訊息。

6.6 政府及監管機構

我們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，並透過定期會議和匯報機制，與監管機構保持密切溝通。本集團確立的資訊科技管治架構，設有多元化資訊系統及管理報告，包括各類業務的監察資料、財務資訊以及營運表現等，為管理層及業務部門、監管機構等提供衡量及監控的訊息。

此外，我們參與各類政府或業界相關的委員會，與政府及監管機構溝通交流，發表我們的意見，致力促進香港經濟的發展、銀行業的穩定，以至香港與內地之間跨境合作等。2014年，中銀香港輪任香港銀行公會主席銀行，並以鞏固香港作為國際金融中心的地位、加強與政府及各監管機構（包括金管局）的溝通，以及維護市民大眾和業界的利益為大方向，積極推動工作。銀行公會就業界關心的問題作了大量分析和研究，向政府、監管機構、國際組織等提交了超過90份報告或建議書。在加強資本管理方面，銀行公會積極與監管機構溝通，反映有關「巴塞爾協議三」的意見，促進業界建立更穩健的資本基礎和流動性，以提升香港的競爭力。

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，以便向供應商傳達我們的要求。為加強與供應商的合作，我們定期對供應商的表現進行評核，以確保他們能達至我們的相關標準。同時，本集團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 訊息披露

本公司認同及時而有效訊息披露的重要性，並已按照證券及期貨條例、上市規則及香港金融管理局的監管政策等適用的法例、法規及監管要求對訊息披露（包括內幕訊息）制定政策、流程及監控措施以符合有關披露責任。

規範香港上市公司就訊息披露方面的法規，於2013年1月1日起正式實施。本公司高度重視及時、公平和透明的訊息披露原則，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「訊息披露政策」，公眾可於本公司網頁參閱有關內容。相關政策旨在確保：

- 訊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
- 訊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。為此，本集團致力為員工的事業及個人發展提供堅實的基礎。
- 作為平等機會僱主，我們根據業務需求、崗位要求及個人資歷作出僱傭決定，並按照個人的技能及表現提供具競爭力的薪酬待遇。
- 我們在員工培訓及發展方面投入了大量資源，以促進員工個人發展，並推動集團業務增長。2014年，我們獲得香港管理專業協會頒發四項「最佳管理培訓及發展獎」。
- 我們也深明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。本行員工亦積極參與社會公益活動，截至2014年底，超過1,400名員工已登記成為「中銀香港愛心活力義工隊」成員，服務時數及舉辦的活動均較2013年上升了約八成。

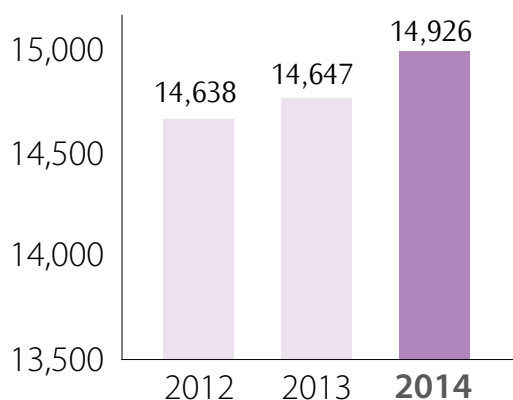
7.1 以人為本的公司文化

我們認為，愉快的工作環境對集團取得良好表現至關重要。因此，我們致力為員工提供理想的工作環境，增強員工的歸屬感，同時協助員工在事業發展及個人生活兩方面取得平衡，並鼓勵員工廣泛交流。本集團亦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之一，我們持續推動業務增長，並堅守我們對社區及員工的承諾。

員工的個人發展對集團的長遠成功非常重要，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。本集團的企業社會責任政策列出了與員工相關的四項重點，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、透明的招聘政策
- 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意見
- 促進公司與員工，以及員工之間的聯繫和互動，以提升員工忠誠度和歸屬感

全職員工人數



7.2 工作環境

本集團的工作環境管理措施受集團《員工行為守則》規管。該守則在編制過程中參考了《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。守則須作年度重檢，並由集團管理委員會審批。

作為平等機會僱主，本集團根據業務需求、崗位要求及個人資歷作出僱傭決定，並按照個人的技能及表現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要求及市場水平。我們並建立了相關激勵機制，獎勵表現優異的員工。對於從事銷售的人員，則制定了計分卡機制，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。2014年，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急救證書課程等。這些活動旨在協助員工掌握必須的知識技能，以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，並進行定期巡查。

7.3 員工福利

我們認同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。

本集團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、烹調班，以及保齡球賽、籃球賽及乒乓球賽等。2014年，我們在香港迪士尼樂園舉行員工同樂日，逾27,000名員工及家屬踴躍參加。

此外，我們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，並採納家庭友善的僱傭常規，讓員工於生日及節日提早下班，以及分別為男/女員工提供有薪侍產假/產假，同時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。員工並可以優惠價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個人發展。為此，集團於2006年成立了「中銀香港愛心活力義工隊」，有系統地管理員工的義工活動，並於2011年制定了「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及相關訊息。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2014年底，超過1,400名員工已登記成為「中銀香港愛心活力義工隊」成員，服務時數及舉辦的活動均較2013年上升了約八成。

7.4 人才管理及員工發展

有效的人才管理有助確保繼任計劃有效執行，以適應業務發展需要，促進集團的可持續發展。故此，集團高度重視完善人力資源管理機制，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本集團的中長期業務策略，我們於2014年構建了「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，也成為本集團招聘人才及考核員工表現的基礎。

我們拓寬招聘渠道，通過不同的平台（如香港與內地的校園招聘會）招攬人才。本集團並為大學生提供本地及內地暑期實習機會，讓他們獲得實際工作經驗，很多實習生在畢業後均入職本集團。

本集團注重為員工提供學習機會，並支持員工學習和進修。我們持續為員工尋找學習機會，並提供員工個人的職業發展需求與集團的長遠發展需要相符的學習計劃。我們並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。

本集團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要求，並在工作過程中建立與集團道德標準相符的價值觀。在培訓結束後，我們會進行評估，確保員工能夠有效掌握有關知識及技能。

我們亦為每位員工提供必修的合規課程，持續鞏固集團合規文化，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。

本集團通過「見習管理人員培訓計劃」及「見習行政人員培訓計劃」，持續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。年輕員工更獲安排走訪企業客戶，開闊眼界。至於管理人員方面，我們提供與多家知名大學合辦的教育及發展計劃。此外，通過進修資助來鼓勵員工進修，實現持續的自我提升。

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。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。

認證及獎項

- 勞工及福利局和社區投資共享基金頒發「社會資本動力獎」
- 教育局頒發「資歷架構夥伴嘉許」
- 香港管理專業協會頒發四項「最佳管理培訓及發展獎」，其中包括「培訓及發展計劃 — 發展組別銅獎」
- 《指標》頒發「員工投入度 — 銀行：最佳表現獎」

8. 對社區的投入

- 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便捷的銀行服務。我們是本地首家及唯一一家提供語音導航自動櫃員機的銀行，並於2014年在不同地區增設語音導航自動櫃員機，方便視障客戶使用自助銀行服務。
- 我們持續與慈善團體、同業及政府等不同機構合作，利用核心金融服務專業及優勢，對社會產生正面影響。
- 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，範圍遍及扶貧濟困、環保減碳、文體教育等多個領域。過去20年，基金為社區累計捐款逾港幣2億元，在2014年贊助項目29個。

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多元化的融資方案，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，並在各大交通樞紐、購物商場及住宅地區設立了24小時自助銀行服務中心，方便廣大客戶使用銀行服務。

為協助有特別需要的人士享用便捷的銀行服務，集團設計了具備特別功能的自動櫃員機。我們是本地

首家及唯一一家提供語音導航自動櫃員機的銀行，並於2014年在不同地區增設語音導航自動櫃員機，方便視障客戶使用自助銀行服務。此外，全線自動櫃員機已安裝觸覺指示標記，其中約有94%亦已於屏幕兩側設有賬戶/服務選擇按鈕。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進入分行，我們設置了斜坡通道，或提供鳴鐘設施，以便分行的客戶服務大使為有需要人士提供協助。

電話服務中心方面，我們提供廣東話、普通話及英文服務，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。

服務長者

本集團致力為客戶提供靈活的退休財務方案，也是「安老按揭計劃」的主要銀行。年內我們舉辦了系列講座，協助已退休及年屆退休的人士籌劃財務保障。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，在收取穩定年金的同時，亦可於有關物業繼續居住。

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」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，更走訪長者中心，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

我們利用便捷的銀行服務平台，為非牟利機構提供全方位的銀行服務，包括櫃檯及發薪等服務，助其減少銀行費用支出。非牟利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，有關的慈善團體可獲豁免商戶交易費。

8.2 關愛社群

我們繼續支持多個慈善團體舉辦的活動，以實際行動表達對社區的關愛。2014年，「基金」贊助了由香港公益金舉辦的「新界區百萬行 — 昂船洲大橋」及「公益金中銀香港慈善單車挑戰賽」，這兩項活動為兒童及青年服務合共籌得逾港幣800萬元善款；並連續四年冠名贊助「公益金慈善高爾夫球賽」，2014年協助籌得逾港幣150萬元，所得款項悉數捐予精神病患者及康復服務。

「基金」亦贊助由醫管局中樂團主辦的「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，透過音樂向長期病患的住院院友、醫護人員和社區長者送上關懷祝福。我們更提供2,000張免費音樂會門券予上述人士，讓他們一同欣賞大型音樂會。

我們已連續五年冠名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530家企業及11,050名參加者推廣企業社會責任。

此外，我們透過「2013/2014 明愛中銀香港電腦捐贈計劃」，向香港明愛電腦工場捐贈再生電腦及款項，讓基層市民也可使用電腦。

集團各附屬機構及業務部門也積極支持不同的社區活動。例如，中銀集團人壽贊助了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8,000名來自本地小學的參加者舉辦一系列健康講座及興趣班。本集團於內地的附屬公司——南商（中國）繼續捐款予內地的安老院、受災同胞以及羊坪學校。

8.3 教育項目

支持社區教育計劃是我們社區投入的重點之一。我們自1990年起頒發獎助學金累計港幣1,757萬元，受惠學生遍及本地九家大學共1,910人。

除提供獎學金外，我們為大學生提供本地及內地暑期實習機會，讓他們在本集團學習有關金融業的知識及技能，並獲得實際工作經驗，積極培育下一代。

中銀集團人壽亦贊助了由《南華早報》舉辦的「中銀集團人壽小記者計劃」。該計劃為期三個月，旨在提升中學生的溝通技巧，有助他們未來的事業發展。

關愛無界限。2014年，我們贊助了「苗圃行動」舉辦的「助學長征」及「慈善高球賽」，將籌得善款用於改善內地偏遠地區的教育狀況。是次「助學長征」以贛南為目的地，參加者共籌得逾港幣150萬元善款。

利用銀行專業知識提升社區對理財的認識

我們一直舉辦不同類別的理財工作坊，致力增進社會各界人士的理財知識。我們繼續組織員工參與由銀行公會及香港社會服務聯會合辦的理財教育計劃，協助弱勢社群認識和瞭解儲蓄及理財的方法。

2014年，我們早於「滬港通」計劃正式啟動前已推出「A股資訊專頁」及舉辦多場投資講座，向投資者介紹計劃詳情及相關風險。

秉承「先學習，後投資」的理念，我們舉辦了具有教育意義的「模擬證券投資比賽」，鼓勵年青投資者學習更多的證券投資知識。參加者可透過互動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。

8.4 推廣體育發展

運動不但有益身心，亦有助培養積極的人生觀。「基金」一直積極發展羽毛球運動，在過去16年，投入累計逾港幣1,585萬元，讓超過120萬名參加者參與多項活動。

為向年青運動員宣揚體育精神，「基金」已連續12年贊助「港九地域中學校際運動比賽」，在2014年錄得逾270家參賽學校，約80,000人次參加超過8,000場比賽，深受學生歡迎。於2013年首創的「中銀香港學界體育志願者計劃」讓學生體會助人之樂，來自50多家中學共400多名學生接受了義工

培訓，為學界運動比賽提供了超過6,200小時義工服務。

8.5 弘揚文化

文化不僅能豐富生活，更有助提升創意。年內本集團繼續支持一系列的文化活動及表演。

2014年，本集團贊助了法國五月藝術節呈獻的「巴黎丹青：二十世紀中國畫家展覽」。該展覽展出了逾100件吳冠中、林風眠等畫家的畫作，讓公眾有機會欣賞這些著名中國藝術家的非凡藝術造詣。我們更連續四年支持由香港貿易發展局主辦的「茶緣雅敘」活動，推廣茶藝文化。

此外，本集團呈獻「港樂·郎朗」音樂會，由世界知名青年鋼琴家郎朗為觀眾演奏多首動人樂章。我們亦贊助了「香港中樂團 — 鼓王群英會」，向觀眾展示了鼓樂的澎湃力量。

8.6 員工義工隊

推動員工參與有意義的社區活動讓員工及社區雙方受惠。截至2014年底，超過1,400名員工已登記成為「中銀香港愛心活力義工隊」成員，服務時數及舉辦的活動均較2013年上升了約八成。義工隊除

參加了多項為兒童、長者及殘障人士舉辦的活動外，亦積極支持本集團舉辦的企業社會責任項目，包括為基層市民提供電腦培訓，並參與協助生態導賞團、音樂會及工作坊等。我們更為員工安排義工訓練，提升他們在進行義工服務時的溝通技巧，體驗助人為樂的喜悅。

年內我們擔任銀行公會輪任主席銀行，全力支持全新推出的「小小義工大行動」，本集團員工代表與學生義工一同探訪低收入家庭。為提升社區對理財的認識，我們的義工隊積極參與銀行公會舉辦的各項教育活動，包括為中學生設計的「銀行通識研習坊」，為低收入家庭舉辦的「智有『財』能教育坊」，以及「長者活用自動櫃員機教育坊」。

本集團員工熱心參與各項義務工作，連續五年獲社會福利署頒發「義務工作嘉許金狀」。

獲獎及認證

- 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」

9. 對環境的承諾

- 本集團致力促進環境的可持續發展。我們認同銀行業務的發展可能對環境產生直接或間接的影響，故切實執行《環境政策》，積極減少碳排放，提高資源使用率和提倡對環境負責的商業行為，減少業務發展對環境的影響。
- 我們的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直接或間接的負面影響，並將環境保護概念融入我們的業務決策和日常營運中。
- 我們持續舉辦一系列環保活動，鼓勵減少碳排放。例如，我們冠名贊助「無綠不歡校園計劃」，鼓勵學生選擇素食，2014年，素食訂餐人數大幅上升35.7%至22.8萬人。此外，我們推出「香港地質海岸生態考察行」，新增的清潔海岸義工活動獲環境保護署列為保育海洋生態環境的活動之一。

我們的承諾

- 將環保與業務發展相結合，並將之融入至集團的日常運作、服務和產品當中。
- 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。

本集團已將環保因素融入我們的信貸政策，有助更好地管理風險。我們在信貸風險政策和程序中加入提倡環保、節能減排、公共健康與安全的考慮因素。在進行信貸評估時，會先評估客戶或融資項目在社會或環境方面的潛在正面及負面影響，才作出信貸決定。

通過綠色信貸服務推廣環保意識

本集團在作出授信決策時，以客戶或其信貸項目的環保表現作為考慮因素之一。2014年，我們向發展新能源、可再生能源，以及水務項目的內地企業提供貸款，以支持環保；亦繼續與本地兩家電力公司合作提供「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。

9.2 提高能源及資源效益

提高能源及資源效益有助減少對環境的影響，同時可節省集團的經營支出。2014年，本集團持續積極在辦公大廈推行與國際認證和標準接軌的節能省水措施。

中銀大廈、中國銀行大廈、中銀中心以及灣仔中銀商業大廈均榮獲由UKAS頒發ISO 14001:2004環保表現的國際認證。年內中銀中心完成了安裝水冷式製冷的空調系統，並以T5光管或LED照明取代了原有T8的照明設備，以提升能源效益。上述措施有助實現年度節能950,000千瓦時。此外，為響應「基金」所贊助的「綠色星期一：無綠不歡校園計劃」，我們特別在每週一向員工提供素食餐單，減少碳排放。

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，並進行加工，用以生產動物飼料和生物柴油。我們更贊助了由綠領行動舉辦的「利是封回收重用大行動」，在多座辦公大廈及多家分行擺放收集箱，收集員工及公眾捐出的利是封，經處理後派發予有需要的市民於翌年重用。

回收種類	量
電腦設備	7,285台
廢紙	258,889千克
塑料瓶	227.43千克
鋁罐	196.36千克

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，以履行我們環保承諾。為此，我們在日常營運中積極推廣電子服務：

- 我們繼續鼓勵客戶透過便捷的自動櫃員機、網上及手機銀行服務辦理交易，減少耗紙量。2014年，超過90%的提款交易透過自動櫃員機辦理，逾75%的財務交易及超過80%證券交易均經過電子渠道進行。
- 我們更在本港全線分行實施無紙化分行櫃檯交易服務模式，平均交易時間因而縮短了24%。
- 我們提供24小時電子賬單登記服務，方便客戶進行無紙化操作。2014年，選用電子綜合月結單的客戶增加了27%。

- 本公司通過網頁有效而及時地向股東提供相關重要訊息。為支持環保，我們鼓勵股東和投資者通過公司網頁來瞭解本公司的企業資訊。

9.4 推廣綠色辦公

作為全港最大的僱主之一，集團在鼓勵員工支持環保方面擔當重要角色。我們並採取相應措施，在日常營運中減少用紙，包括推出各類電子平台，讓僱員共用內部文件、提交費用開支申請、更新個人資料及其他行政資料等。

我們選用獲得採購及評審委員會批准，並能證明減低對環境影響或符合森林管理委員會認證的紙張；而且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。

我們深知，員工也希望集團能夠在節約用紙方面採取更加有效的措施，故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。

我們購置的傢具亦符合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。

9.5 鼓勵市民環保減碳

2014年，「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。

我們冠名贊助了「綠色星期一」舉辦的「2013-2015無綠不歡校園計劃」，鼓勵學生選擇素食。2014年，參加此計劃的學校由400家倍增至800家，至今已有60萬學生參與，素食訂餐人數大幅上升35.7%至22.8萬人。本年度更增設大專界短片創作比賽、中文大學「味滋素系列」，以及為幼稚園學童提供素食餐單等活動。

此外，「基金」與香港地貌岩石保育協會近年合辦多項綠色活動，包括於2014年推出全球首批「世界地質公園電子書籍系列」，透過此互動電子渠道推廣中國內地和香港的世界地質公園。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。

我們自2009年首創「香港地質公園慈善環保行」以來，不斷加添新元素，曾於2013/2014年度舉辦「中銀香港綠色社區計劃慈善環保攝影行」，並於2014/2015年度推出「香港地質海岸生態考察行」，同時增設社交網絡平台專頁，提升公眾對地質公園的保育意識。生態導賞團至今共舉辦逾130團，超過13,600人參與，深受市民歡迎。全新的清潔海岸義工活動更獲環境保護署列為保育海洋生態環境的活動之一。

我們亦自2009年起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、中銀中心及中銀灣仔商業中心：

- UKAS頒發「ISO 14001：2004環境管理體系認證」
- 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：

- UKAS/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、中國銀行大廈、中銀中心及中銀集團人壽保險大廈：

- 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」

中銀大廈及中銀中心：

- 香港通用檢測認證有限公司頒發衛生監控系統認證

中銀集團人壽保險大廈：

- 水務署頒發「大廈優質食水認可計劃」證書

10. 供應鏈

- 在供應鏈管理方面，我們制定了一整套政策，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。
- 本集團已制定了《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」均反映我們致力將企業社會責任融入供應鏈管理，以推動可持續發展的承諾。
- 2014年，我們向77家提供服務及產品的主要供應商發出自我評估問卷，並對部分供應商進行實地考察。結果顯示有關供應商均符合準則，他們並確保已獲得環保認證。
- 年內，我們聘請獨立的顧問公司與供應商訪談，收集他們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

本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
- 我們將採取保障中小企的措施，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，以便更好地執行可持續發展的採購政策

根據本政策，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及相關的評估準則。

10.2 供應商行為準則

我在制定本準則的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、環保標準和勞動狀況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，因應全新或現有供應商能否符合該準則而作出聘用或續約的決定。在評估潛在供應商時，我們會衡量以上因素。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修正，我們將採取適當行動。

本集團參照該準則對供應商進行評核。年內，我們向集團供應產品及提供服務的77家主要公司寄發自我評估問卷調查，並向部分供應商進行每兩

年一次的實地考察。這些措施有助確保有關供應商的物料及包裝均獲得環保認證，適合循環再造。

10.3 與供應商的溝通

為促進本集團落實本準則，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標準和要求。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。

2014年，我們繼續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。結果顯示供應商對本集團致力於實現可持續發展，並將環保因素融入業務營運、服務及產品的相關措施十分熟悉。供應商將致力提升其社區及環保表現，以更好地符合集團的要求，同時期望與集團建立更多的長遠合作關係。



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

