



2015年度
企业社会责任报告



目录

关于本报告	3	 环保表现	28
总裁致辞	4	 供应链管理	30
 企业社会责任的管理	6	 对社区的贡献	32
 我们的业务发展	9	奖项及嘉许	38
 多元化的银行服务	12	社会责任数据一览	41
 稳健的公司治理	16	全球报告倡议组织《G4 可持续发展报告指引》内容索引	43
 关爱员工	21	香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》内容索引	49

我们的愿景是
您的最佳选择

我们的使命是

服务客户 优质专业
激励员工 尽展所长
回报股东 增创价值

我们的核心价值观是

以人为本 我们珍惜每个人
团结协作 我们共同协作，迈向成功
讲求绩效 我们按成就给予奖赏及报酬
进取创新 我们鼓励创意
恪守诚信 我们诚实可靠，坚守商业道德和操守
关爱社会 我们关心社会并致力回馈社群

使命的英文部分每句首字母组成 中国银行的英文缩写“B.O.C.”
核心价值观的英文部分每句首字母组成 精神的英文缩写“S.P.I.R.I.T.”
两者组合成为“BOC SPIRIT”

中银精神



关于中银香港(控股)有限公司

中国银行于1917年在香港设立机构，2001年中国银行集团重组在港机构，注册成立中银香港(控股)有限公司(「本公司」)。本公司持有主要营运附属机构中国银行(香港)有限公司(「中银香港」)的全部股权。中国银行股份有限公司透过其间接全资附属公司中银香港(BVI)有限公司持有本公司66.06%权益。本公司股份于2002年7月25日开始在香港联合交易所主板上市，是香港最大上市公司之一，股份代号「2388」，美国预托证券场外交易代码「BHKLY」。于2015年12月31日，本公司市值港币2,506亿元，为香港联合交易所主板上市公司首20大市值公司之一。

中银香港是香港主要上市商业银行集团之一，在各主要业务市场位居前列，并在香港拥有最庞大的分行网络及多元化的服务渠道，包括约220家分行¹，1,000多部自助设备、网上银行及手机银行等高效电子渠道，为个人、工商、中小企、跨国企业和机构等客户提供多元化的金融服务。中银香港是香港三家发钞银行之一，亦为香港人民币业务的唯一清算行。凭藉在人民币业务的优势，我们的人民币服务成为客户的当然选择。透过与母行中国银行的紧密联动，我们为跨国公司、跨境客户、内地「走出去」企业，以及各地央行和超主权机构客户提供全方位及优质的跨境服务。

作为植根香港近百年的主流银行，我们积极担当社会责任，推动可持续发展，致力为客户、股东、员工及社区增创价值。

关于本报告

本报告概述中银香港(控股)有限公司及其附属机构(包括中国银行(香港)(简称「中银香港」、南洋商业银行²、集友银行及其他机构，统称「本集团」或「我们」)于2015年度在企业社会责任方面的相关活动。本报告的内容涵盖本集团的社会责任管理、利益相关者参与、业务发展、公司治理、关爱员工、环保表现、社区参与及供应链可持续发展管理等范畴。

本报告为本集团首份按照「全球报告倡议组织」报告指引(GRI G4核心选项)所编制的企业社会责任报告，并首次进行「重要议题」评估，以便进一步披露本集团对于经济、环境及社会的影响。同时，我们亦按照香港联合交易所有限公司(「香港联交所」)证券上市规则(「上市规则」)附录二十七《环境、社会及管治报告指引》编制本报告。

如无另行说明，本报告中的资料及数据涵盖2015年1月1日至12月31日。

意见及反馈

为使本集团更全面地披露有关企业社会责任工作的表现，我们殷切期望阁下填写调查问卷，并把填妥的问卷以电邮或邮寄方式回覆。请[按此](#)填写意见反馈表。

¹ 本公司于2015年12月18日宣布出售南洋商业银行有限公司的股权，并于2016年5月30日(「交割日」)完成出售的交割，南洋商业银行自交割日起不再为本公司及中银香港的附属公司。220家分行不包括南洋商业银行。截至2015年12月31日，若包括南洋商业银行，本集团共有262家分行。

² 汇报期内，南洋商业银行仍属本集团成员之一，除特别注明外，本报告仍包括南洋商业银行的表现。

总裁致辞

“我们会按照「担当社会责任，做最好的银行」的战略要求，贯彻落实集团可持续发展的策略，为利益相关者创造更大价值，为促进香港经济发展、民生改善和长期繁荣稳定作出贡献。”

岳毅
副董事长兼总裁



2015年是本集团积极奋进的一年，不论在业务发展、财务表现，还是企业社会责任等方面，都取得长足进步。本集团按照「担当社会责任，做最好的银行」的战略要求，实施多项企业社会责任举措，广受社会各界认同。中银香港(控股)有限公司连续6年获选为「恒生可持续发展企业指数系列」成份股；入选2015年推出的「香港企业可持续发展指数」首二十名成份股，反映集团贯彻可持续发展理念、落实推行相关举措卓有成效。自2003年起至今，集团获香港社会服务联会嘉许为「商界展关怀」公司。此外，中银香港获《亚洲银行家》「2015年亚太及香港区最稳健银行」、《银行家》「2015年香港区最佳银行」等多项殊荣，为客户、员工、股东、投资者，以及广大市民持续增创价值。

与利益相关者密切沟通

我们与利益相关者保持良好沟通，重视他们的反馈。年内，我们持续落实「利益相关者参与策略」，透过

不同渠道，收集利益相关者对本集团在企业社会责任方面表现的意见。此外，为了加强与员工的沟通及交流，增设了总裁信箱，收到了很多员工宝贵的意见和建议，我亦多次亲自到分行网点及各部门调研，与员工直接沟通或约请员工面谈，了解他们的想法。在今年的利益相关者调查中，我们扩大受访者的范围，并首次进行「重要议题」评估，以便进一步披露本集团对于经济、环境及社会的影响，亦有助我们制定更合适的相关企业社会责任政策，为社会福祉作出更多贡献。结果显示，他们较为关注的议题包括员工福利及发展、社会责任法规、产品责任及财务表现等，有关议题亦已充份反映在今年的企业社会责任报告内，我们亦会根据有关的意见持续提升集团企业社会责任的表现。

支持经济发展 广泛服务市民

作为香港主流银行集团，我们致力促进香港的长远经济发展和提升香港国际金融中心地位，特别是巩固香

港作为主要离岸人民币中心的地位，我们不断加强人民币清算行基础设施建设，延长香港人民币即时支付结算系统的清算服务时间，提升为海外参加行及其他地区的人民币清算行提供的实时人民币清算服务。2015年，人民币交易总金额逾220万亿元，同比增长30%；交易量近425万笔，同比增长近43%。

我们支持各类客户的业务发展及理财需要。为了进一步提升服务，并充分发挥集团拥有全港最庞大分行网络的优势，我们启动了分行网点转型项目，以客户为中心，丰富网点产品与功能，提高对工商、中小企和个人客户的服务能力，以及在投资理财、财富管理业务的服务能力，同时优化业务流程和操作，为各类客户群提供更优质的金融服务。

关爱回馈社会

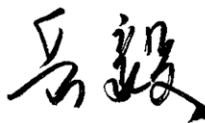
我们积极支持多元化的企业社会责任活动，包括公益慈善、教育助学、艺术文化、体育和环保等。中银香港慈善基金自1994年成立以来，向社区捐款累计逾港币2亿元。

集团持续推动客户、员工及社会各界参与不同的企业社会责任活动。年内，我们与香港工业总会携手设立「中银香港企业环保领先大奖」，表扬香港及泛珠三角从事制造业及服务的企业于环保方面的表现，逾450家企业参加，反应热烈。

我们亦鼓励员工积极参与社会公益活动，约有1,400名员工已加入「中银香港爱心活力义工队」。去年，他们联同亲友参加了136个义工活动，服务时间超过44,400小时，按年大幅增长89%。集团员工热心参

与各项义务工作，连续6年获社会福利署颁发「义务工作嘉许金状」。

展望未来，作为植根香港近百年的主流银行，我们将秉承「植根于斯，服务于斯」的宗旨，不断追求卓越，服务香港，回馈社会。我们继续贯彻实施集团的发展战略，创新产品开发，提升吸纳客户、服务客户的能力。作为本地系统重要性银行，我们致力于以更高的标准做好基础管理，积极主动管理资产负债，并不断提升风险与内控合规管理的专业化、精细化水平和有效性，保障和支持业务持续健康发展。我们亦持续加强防洗钱的管理，实施更专责、更有效的监控工作流程、系统及架构。在提升企业文化方面，我们倡导树立以客户为中心的服务观念和适应市场化的竞争观念，建设创新文化、担当文化、沟通文化和执行力文化，全面提升集团的竞争力。履行社会责任是我们的重要使命，我们将继续大力发展慈善事业，帮助弱势群体，支持教育与环保，为利益相关者创造更大价值，为促进香港经济发展、民生改善和长期繁荣稳定作出贡献。



副董事长兼总裁
岳毅



企业社会责任的管理

我们视履行企业社会责任为巩固集团核心竞争力、提升品牌价值的重要举措，并按照「担当社会责任，做最好的银行」的战略要求，将企业社会责任作为业务运作中的重要组成部分，与集团的整体发展战略相结合，以负责任的方式经营业务。我们制定并持续完善企业社会责任政策和管理架构，确立了有效的利益相关者沟通机制，致力对各主要的利益相关者，乃至本地经济、社会和环境发挥积极影响。

企业社会责任政策

本集团参照多项国际和本地的企业社会责任及可持续发展指引，包括《联合国环境规划署金融机构环境及可持续发展宣言》、《ISO 26000-2010：社会责任指引》及其他可持续发展相关准则，制定了集团的《企业社会责任政策》及《环保政策》，作为推行各项企业社会责任举措的重要基础。

同时，集团也制定了《可持续发展采购政策》及《供应商行为准则》，以确保供应商符合我们对其职业操守、公司治理、环保标准及公平劳工状况的要求。

为有效落实企业社会责任战略，我们建立了相关管理架构。本集团设有企业社会责任委员会，由集团总裁担任委员会主席，成员包括集团及附属机构的高层管理

人员。委员会负责制订和检讨企业社会责任战略及政策，监督战略的实施。

与利益相关者的沟通机制³

本集团十分重视利益相关者的意见，并将之作为制定整体发展战略的重要根据。经过内部研究和讨论，我们确认了与我们业务运



高层管理人员定期探访业务单位及分行，加强与员工沟通

作有关的利益相关者群体，并确定有效的沟通平台及方式。2011年10月，我们制定了「利益相关者参与策略」，确定2012年至2016年间的「利益相关者参与计划」，定期了解利益相关者对集团各方面表现的意见和期望。我们据此检讨和评估集团企业社会责任的整体表现，从而更好地履行对主要利益相关者所承担的责任。

评估社会责任议题⁴

透过综合经济、社会及环境等各方面因素、参考「利益相关者参与策略」，并且结合利益相关者的意见以及对本集团业务可能产生的各种影响，我们对2015年社会责任相关议题的重要性进行了评估。在评估过程中，我们委托第三方专业机构对集团内、外部超过500位利益相关者，包括员工、

客户、股东及投资界、政府及监管机构、专业团体、供应商、慈善合作夥伴及传媒等，以「全球报告倡议组织」(GRI)《G4可持续发展报告指引》及香港联交所的《环境、社会及管治报告指引》为依据，通过焦点小组、面谈及问卷等不同方式进行了调查。根据调查结果显示，我们于48项社会责任议题中，按照以上两项报告指



利益相关者参与平台⁵

主要利益相关者	主要参与平台	
客户	<ul style="list-style-type: none"> 与前线员工沟通 电话服务中心 客户满意度调查 客户反馈意见 专题小组访谈 	<ul style="list-style-type: none"> 网上问卷调查 公司网页 「优质服务管理处」回应及处理客户的意见和建议 客户讲座及研讨会
员工	<ul style="list-style-type: none"> 定期通过员工杂志、内联网以及公告等形式发布最新信息 部门会议 总裁信箱 网上问卷调查 专题小组访谈 	<ul style="list-style-type: none"> 收集员工意见及建议的平台 员工讨论区 员工电话热线 员工表现评估 员工关系活动 奖项及嘉许活动
股东及投资界	<ul style="list-style-type: none"> 公司周年股东大会 专题小组访谈 投资者电邮及会议 网上问卷调查 	<ul style="list-style-type: none"> 公司公告 公司网页 年报、中期报告及业绩发布会
政府及监管机构	<ul style="list-style-type: none"> 定期的会议及沟通 合规报告 	<ul style="list-style-type: none"> 委派代表参与主要业界或政府机构的委员会 论坛
供应链	<ul style="list-style-type: none"> 会议及沟通 定期的供应商评估 供应商管理 	<ul style="list-style-type: none"> 网上问卷调查 专题小组访谈
社区	<ul style="list-style-type: none"> 赞助及慈善捐助 研讨会及论坛 为基层及弱势社群而设的各类社区活动 	<ul style="list-style-type: none"> 义工活动 专题小组访谈

4 GRI永续性报告指南G4-18, 27

5 GRI永续性报告指南G4-24, 27

引的重要性原则选取了23项较高分值的议题。排定优先顺序原则包括：

- 识别：透过社会政策、行业标准与最佳实践、媒体报告，

以及公众较为关注的社会议题等，识别重要议题。

- 评估：利益相关者就议题的重要程度及对我们业务的影响程度进行评估。

- 排序：按照利益相关者的评分值加以排序，选取较重要的议题，并在本报告的不同章节中详述其表现情况。

23个重要性议题

企业社会责任范畴 ⁶	重要性议题 ⁶	对集团内部有重要的影响 ⁷	对集团以外的范围有重要的影响 ⁸	对应本报告章节 ⁹
经济	整体财务表现 ¹⁰	√	√	• 我们的业务发展
	间接经济影响	√	√	
产品责任	保障客户私隐	√	√	• 多元化的银行服务
	提供设有清晰说明及条文的产品及服务	√	√	
	遵守产品责任及服务法规	√	√	
	负责任的市场推广策略	√	√	
社会	反贪污	√	√	• 稳健的公司治理
	对当地社区作出贡献	√	√	• 对社区的贡献
人力资源及劳工要求	雇佣关系	√		• 关爱员工
	人才管理及员工发展	√		
	平等机会及多元文化	√		
	劳资关系	√		
	职业健康与安全	√		
	防止歧视	√		
	防范员工不当行为	√	√	
雇员意见反映机制	√			
环境要求	能源管理及效益	√		• 环保表现
	碳足迹	√		
	物料使用量	√		
	结合环保因素的产品和服务	√	√	
	减少废弃物产生	√	√	
	用水管理及效益	√		
	整体环保情况	√	√	

6 GRI永续性报告指南G4-19

7 GRI永续性报告指南G4-20

8 GRI永续性报告指南G4-21

9 GRI永续性报告指南G4-27

10 GRI永续性报告指南G4-17



我们的业务发展

作为植根香港近百年的主流银行¹¹，我们发挥自身优势，为客户提供全面、优质的服务，在保持业务持续增长的同时，也为巩固和提升香港作为国际金融中心的地位、促进社会长期繁荣发展作出贡献。本集团2015年盈利再创新高。

业务表现¹²

盈利再创新高 财务比率保持稳健

本集团盈利能力持续提升，于2015年，股东应占溢利按年增加9.0%至港币267.96亿元，非利息收入增长强劲。截至2015年12月31日，总资产为港币23,678.64亿元，较上年末增长8.2%。平均总资产回报率及平均股东权益回报率分别为1.19%及14.51%。本集团资本实力雄厚，总资本

比率为17.86%，一级资本比率为12.89%，分别上升0.35个百分点及0.51个百分点。我们严格遵守流动性覆盖比率的监管要求，流动性保持在稳健水平；资产质量良好，特定分类或减值贷款比率为0.24%，持续优于市场平均水平。本集团坚守严格的成本控制，提升营运效率，同时持续投放资源建设基础设施，支持长远发展，成本对收入比率维持在28.91%的低水平，经营支出上升10.3%。

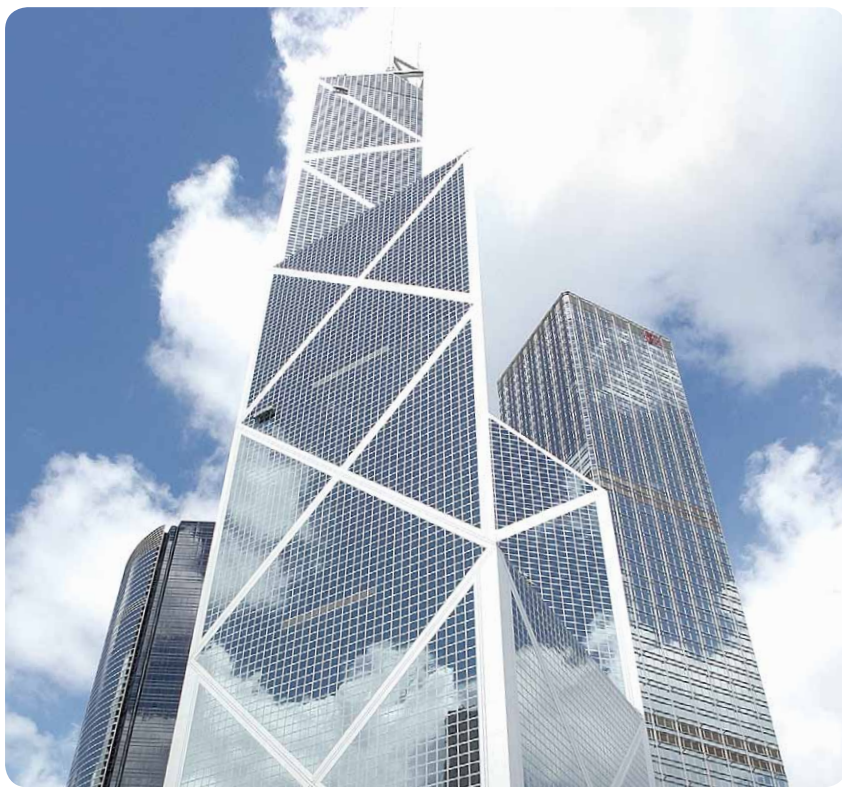
2015年财务摘要

年内	2015年 港币百万元	2014年 港币百万元	变化 + / (-) %
提取减值准备前之净经营收入(持续经营业务)	40,942	37,903	8.0
提取减值准备前之经营溢利(持续经营业务)	29,106	27,175	7.1
本公司股东应占溢利	26,796	24,577	9.0
- 来自持续经营业务	23,969	21,927	9.3
- 来自已终止经营业务	2,827	2,650	6.7
每股盈利			
- 年度溢利	2.5344	2.3246	9.0
- 持续经营业务溢利	2.2670	2.0739	9.3
平均总资产回报率(%)	1.19	1.19	
平均股东权益回报率(%)	14.51	14.65	
于年末	2015年 港币百万元	2014年 港币百万元	变化 + / (-) %
资产总额	2,367,864	2,189,367	8.2
客户存款 ¹³	1,407,560	1,276,887	10.2
客户贷款 ¹³	890,243	811,486	9.7
特定分类或减值贷款比率(%) ¹³	0.24	0.22	

¹¹ GRI永续性报告指南G4-5

¹² GRI永续性报告指南G4-17

¹³ 不包括南洋商业银行。详情可参阅2015年报。



积极发挥优势 主要业务稳步增长

本集团以客户为中心，提升服务水平，不断创新产品和服务，为个人、工商、中小企和机构客户提供全方位的金融及投资理财服务，也为跨国公司、跨境客户、内地「走出去」企业，以及各地央行和超主权机构客户提供优质的跨境服务，成功扩大客户基础及提升客户满意度。

主要业务表现理想，客户存款增长 10.2% 至港币 14,075.60 亿元，客户贷款增长 9.7% 至港币 8,902.43 亿元，表现均优于市场，市占率较 2014 年底有所上升。

人民币业务、银团贷款、住宅按揭贷款、银联卡等业务保持市场领先，连续 11 年夺得港澳地区银团贷款牵头安排行第一，连续 5 年取得首次公开招股收款行业务市占率第一，新造按揭市占率排名第一。财富管理服务客户基础有所扩大，新证券客户数目较 2014 年倍增。我们成功把握本地股市交投量增加的机遇，证券、保险及基金分销等业务均录得可观增长。

集团的人民币业务优势进一步巩固。2015 年，我们独家获得「黄金沪港通」结算行资格；完成全球首笔以境外人民币业务参加行身

份叙做的境内银行间债券市场回购交易；成功在境内银行间债券市场发行首笔国际性商业银行人民币金融债券（「熊猫债券」）；继续维持香港 RQFII 最大服务供应商之一；并保持人民币财资业务及保险业务等市场领先地位。

加快多元化及区域化发展 提升可持续发展能力

为锐化集团的竞争优势，我们确定了信用卡、私人银行、人寿保险、资产管理、现金管理、托管、信托、证券期货等八大重点业务平台，加大投入，加快发展，取得良好成效。

本集团加快在东盟地区及香港的战略布局，启动并推进了南洋商业银行有限公司出售和东盟地区的拟议资产重组，开启了中银香港由城市银行向区域性银行转型的新篇章。

此外，本集团积极推进网点转型和网络金融策略，促进跨渠道融合，加强基础建设。为充分发挥集团拥有全港最庞大分行网络的优势，本集团启动了分行网点转型项目，以客户为中心，丰富网点产品与功能，优化业务流程和操作，提高对工商、中小企客户的服务能力，以及投资理财、财富管理等业务的服务能力。因应互联网、大数据、云计算等技术

的发展，我们制定了网络金融发展规划，促进金融科技与传统业务的融合，推动跨渠道协同与智能化发展。

促进经济发展

本集团一直致力于巩固香港作为主要离岸人民币中心的地位，推动人民币国际化持续发展。作为香港离岸人民币市场的唯一清算行，中银香港一向努力不懈提升清算设施的服务能力。我们持续加强了人民币清算行基础设施建设，延长香港人民币即时支付结算系统(RMB RTGS系统)的清算服务时间至每日20.5小时，为欧洲、美洲及亚洲时区的参加行提供高效、方便、快捷的清算服务，全力推动离岸人民币市场的蓬勃发展。2015年，全年人民币交易金额逾人民币220万亿元；同比增长30%，交易量近425万笔，同比增长近43%。

本集团亦推出香港人民币即时支付结算系统的「延伸清算服务」，通过优化系统结构的设计，容许增加「延伸参与行」层级，提高参加行向其代理银行提供实时人民币清算服务的便利性。此外，本集团继续作为一家活跃的一级流动性提供行，提供额外人民币流动资金，有助香港离岸人民币市场的稳健发展。作为主要参加

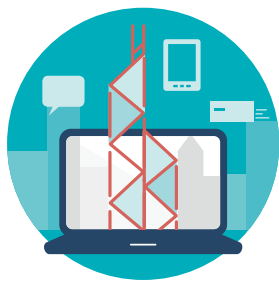
行，集团为广东、天津、福建三个新自贸区的客户提供跨境人民币贷款及跨境人民币资金池服务。

此外，我们也为客户把握「一带一路」国家战略带来的机遇。「一带一路」战略是国家发展战略，主要目的为优化经济发展格局，打造全球新的增长板块，并推动基础设施互联互通，以及拓宽产业投资和经贸合作。对金融、贸易航运、产业转移、服务业等领域来说，这一战略蕴含著大量的创业和发展机会。香港作为国际金融中心，处于「一带一路」的关键节点，在各个领域具有坚实的基础。中银香港作为香港金融服务业界的主要机构，主动把握国家机遇，与母行紧密协作联动，积极构建服务「一带一路」金融大动脉，支持全球企业抓住「一带一路」的发展机遇。



2015年，本集团充分发挥自身优势，致力为内地与香港、东盟地区以及全球客户提供全面、优质及切合所需的金融产品及服务。年内，中银香港深挖商机，紧跟企业「走出去」步伐，满足客户伴随「一带一路」基础建设项目产生的多元化融资需求，为多家大型中资企业解决于当地发展的资金需要。与母行中国银行保持紧密联动，深化跨地区、跨平台的业务合作，不遗余力推动产品创新。





多元化的银行服务

本集团秉承以客户为中心的服务理念，致力为社会各界提供优质及便捷的银行服务。截至2015年底，本集团在香港的服务网点共有262家分行。我们透过分行网络、1,000多部自动柜员机及存钞机等自助设备、以及网上银行和手机银行等自动化平台，为不同类型的客户提供全面的金融产品及服务，满足客户所需。年内，我们继续在策略性的地区设立新概念分行，扩大自助银行的覆盖地点，提升流动银行服务，为客户带来更便捷的银行服务，进一步提升客户体验。

完善客户服务机制¹⁴

听取客户意见及完善客户服务机制有助我们不断进步。为方便与客户保持沟通及收集客户意见，我们持续加强管理特别为个人客户设立的优质服务管理处，处理客户对于银行服务的回应、意见及建议。此外，我们还通过其他不同的渠道，包括专题小组访谈、前线员工与客户的直接沟通，以及客户满意度调查等，多方面收集客户意见，更好地提升我们的服务水平。我们通过定期组织研讨会、走访等方式，加强

与企业客户的沟通，切实了解客户需求，帮助企业客户更好地找寻商机、拓展业务。

中银香港一直以来响应香港金融管理局(「金管局」)发起的《公平待客约章》，加强内部相关培训，确保每一位员工清楚明白约章内容，切实执行有关政策及措施。

保护客户私隐¹⁴

本集团按照香港《个人资料私隐条例》制定了保障私隐和个人资料安全的相关政策及管理辦法，要求各单位严格执行，其中包括：

- 以适当方式收集客户所提交的资料，并且谨慎保存，防止客户的资料在未经准许和授权的情况下被查阅、处理、使用和散播；
- 在营销的过程中，严格按照《个人资料私隐条例》的规定，禁止向未经授权的客户群进行直接营销；
- 资料当事人有权在任何时候通知本集团停止发放该类营销信息、禁止本集团使用或提供其资料予其他人士。

本集团的「私隐政策声明」载于中银香港网页(www.bochk.com)上，客户和其他相关者可随时查阅。

创新科技提升体验

为向客户提供更灵活、快捷及便利的银行服务，我们通过创新科技，持续开发电子服务平台，不断提升客户体验。

移动银行服务

智能手机已经成为市民大众日常生活不可缺少的一部分。作为服务大众的银行，中银香港于2010年推出手机银行服务，于2015年推出新版手机银行，进一步提升功能，全面覆盖原有产品、用户界面可自动适应不同手机型号，并新增「深圳A股资讯」和「e按揭评估」等功能，为客户提供更多资讯。我们亦率先使用了加强的验证技术，即时审批客户在手机银行办理的贷款申请。截至2015年底，个人网上银行和手机银行服务的客户量，比2014年分别增加了7.5%和20.4%。

我们在微信官号增设银行账户及信用卡账户查询服务的同时，亦通过在微信设置了「香港资讯」项目，发布「生活在香港」、新生入学、开立香港账户及移民香港等资讯，向内地客户推介集团跨境业务，并为内地客户透过微信预约开户服务。

电子支票服务

集团推出的电子支票服务在同业中设有最长的存票、截票时间，为客户节省了成本。为增加客户对电子支票的认识和使用，我们积极开展相关业务宣传。2015年，我们为香港中华厂商联合会、香港中小型企业联合会、香港工业总会、香港中华出入口商会等多个大型商会和社团举办多次业务讲座，合共向200多家企业宣传推广此项业务。



满足不同客户的需要

本集团在香港拥有庞大的分行网络及24小时自助网点，遍布港九新界各交通枢纽、购物商场及住宅区，在偏远地区及公共屋村亦设置自助银行服务网点，方便广大客户使用银行服务。本集团共有34个24小时自助网点，我们持续投放资源，于2015年增加了17个非分行自助银行网点服务社群，当中有7个设置于公共屋村商场¹⁵。另外，我们在香港国际机场增设了12个自助网点，遍布机场不同位置，为出入境旅客提供便捷的服务。

我们亦为有需要人士提供无障碍服务。集团全线自动柜员机已安装触觉指示标记，其中约有95%已于屏幕两侧设有账户/服务选择按钮。我们亦是全港首间及唯一一家提供语音导航自动柜员机的银行，方便视障客户使用自助银行服务。我们的分行设置了斜坡通道，方便使用轮椅人士进出；同时提供鸣钟设施，以便客户服务大使及时为有需要人士提供协助。此外，我们的自动柜员机具轮椅友善设计，其按键及萤幕的高度均在轮椅人士可触及的位置。

个案分享

SML集团创办人及主席 孙少文博士

SML是一家全球业务及品牌设计解决方案供应商，在过去三十年，规模逐步扩大，如今已遍布全球三十八个国家和地区。由当年孙博士只身前赴美国考察、洞察到标签行业的无限潜力，到现时锐意创新研发科技、积极扩展全球业务，中银香港均一直与他并肩作战，提供多元化银行产品及服务，并帮助他把握每一个业务商机，双方亦藉此建立了长久的合作伙伴关系。



安老按揭

张女士为退休教师，对安老按揭不太了解。劳同事了解张女士所需后，重点解说计划内容，以及安老按揭可如何解决其个人生活问题。

客户张女士对劳同事的表扬：

「是次安排十分顺利，有赖劳先生之专业认真，耐心地向本人讲解计划，同时详细地解释计划内所需的资格。劳先生能因应本人的需要作全面的分析，将安老按揭的好处及风险详尽透露，让本人更能作出适切决定。劳先生的亲切态度及诚恳积极，让本人有深刻的印象，亦大幅提升本人对贵行的信心，希望往后能一直享用贵行之优质服务。」

支持中小企业业务发展

中小企是香港经济的重要支柱，亦是本集团十分重视和重点支持的客户。为协助中小企拓展业务，我们通过各家工商中心、分布各分行及专业的服务团队，为中小企提供一站式理财方案及全方位的跨境金融服务。我们新增一小时批核服务的「中银小企钱」，参与香港按揭证券有限公司的「中小企融资担保计划」，以及工业贸易署的「中小企业信贷保证计划」。我们连续多年赞助由香港生产力促进局设立的「中小企一站通支援中心」，向中小企提供有关市场趋势、科技发展及融资等的最新资讯。

我们亦经常举办各项经济及业务座谈会，向中小企业客户提供最新市场讯息，包括「中国内地及香港投资攻略讲座」系列投资讲座，以及其他营商讲座等。中小企代表认为讲座题材丰富实用，为其提供了有益的商业资讯。本行亦通过举办各种交流活动促成多家中小企与内地企业合作，为中小企客户搭建了境内外企业投资、技术交流和贸易合作的桥梁，实现多方互利共赢¹⁶。

为充分发挥中银香港拥有全港最庞大分行网络的优势，秉承「以客户为中心」的服务理念，我们积极推进网点转型计划，提高对工



我们的家庭理财服务让客户享用一站式的服务，包括储蓄、置业、投资及保障

商、中小企客户的服务能力，并优化业务流程和操作，通过细化客户分层，专注为不同类型的企业客户提供更全面及切合其所需的理财及企业服务，致力提升对本地中小企发展的支持。

集团对中小企的长期支持受到肯定，中银香港连续8年荣获由香港中小型企业总商会颁发的「中小企业最佳拍档奖」。该奖项的评审委员会由政府官员、业界及学术界代表组成，根据机构在产品、服务、客户沟通及企业社会责任等方面的表现评选出获奖机构，以表扬其对本地中小企业发展的贡献。

年青及家庭客户

为帮助年青客户树立正确的理财观念，我们将「自在理财」的服务范围延伸至年满11岁的中学生客群，提供储蓄账户、网上银行和手机银行服务。

为进一步推动投资者教育，我们联同12间大专院校共15个学会，合作举办「全港大专生模拟证券投资比赛」，旨在协助参加者学习投资的知识、技巧及应市策略。香港大学附属的明德书院更首次主动邀请中银香港派员到校园举办两场讲座，向同学讲解有关香港股票市场概况及沪港通简介。

家庭是社会的核心。为针对家庭客户对储蓄、置业、投资及保障四大方面的理财需求，我们积极开发适合的产品，包括：月供产品计划、家庭证券服务（例如：家庭证券账户）及中银家全保医疗计划，使客户及其家庭成员可共享我们一站式的理财方案，提升客户体验。年内，我们以家庭理财教育为主题，举办一系列讲座活动及同乐日，由专家分享理财知识及升学指引等，促进亲子关系及社区和谐。

年长客户

为进一步完善对年长客户的服务，我们积极参与香港按揭证券有限公司的「安老按揭计划」，让符合资格的长者通过抵押住宅物业获取贷款的方式向银行每月收取年金作为退休生活费用，长者毋须还款，并可继续安居于该物业直至百年归老。我们是市场上提供此计划的主要银行，并承办超过七成个案¹⁷。

我们持续在各区举办讲座和简介会，并举行电影欣赏会，向长者介绍安老按揭产品，与退休或计划退休人士分享参与「安老按揭计划」的经验，通过灵活运用该计划来为资产增值，提高退休生活质量，增加生活保障¹⁸。

我们亦参加了香港按揭证券有限公司的「补价易贷款保险计划」，协助50岁或以上的香港资助房屋业主提供补地价贷款，让业主可将单位于公开市场出租或出售，

进一步为客户提供更灵活的退休财务方案¹⁹。

为支持社会福利署提供的「综援长者广东及福建省养老计划」及高龄津贴「广东计划」，我们向长者客户提供汇款手续费优惠，让居住在广东或福建地区，并于中银香港开立账户的长者，可透过汇款安排继续收取现金援助。我们也持续支持社会福利署的「长者卡计划」，提供定期存款利率优惠，并豁免其购买礼券手续费。

我们通过与银行公会合作，多次于长者中心举办自助银行推广讲座，协助长者学习基本的银行服务。我们还派出义工到访慈善机构旗下的长者中心，示范简易提款卡的基本操作，为长者介绍自动柜员机服务内容²⁰。

为弱势群体提供的服务²¹

我们致力为弱势社群提供便利银行服务，包括豁免账户低结余服

务月费及豁免提款卡年费的港元储蓄账户；向65岁或以上、18岁以下，以及领取政府伤残津贴／综合社会保障援助计划的账户持有人，豁免柜台服务交易费；向短期内在财政上有特别需要的人士豁免有关服务费。此外，我们积极响应金管局倡议的「公平待客约章」，不收取不动户口费用。

我们亦为非牟利机构提供全方位的银行服务及收费优惠，助其减少银行费用支出。这些机构亦可享用一站式现金管理方案，大大提高其行政效率；更可透过便捷的电子账单及缴费服务收集捐款。客户如以中银信用卡进行捐款，有关慈善团体均可获豁免商户交易费。例如，我们与服务新来港人士、少数族裔及其他弱势社群的慈善机构「新家园协会」合作，为其会员提供便捷的银行服务。



个案分享

太兴饮食集团主席 陈永安先生

陈先生(安哥)于1989年在香港西湾河开设第一间以快餐店形式经营的「太兴烧味」，1995年将太兴转型为茶餐厅。现时集团旗下已发展至八个品牌，分店数目超过140间，员工超过4,000人，规模遍及中国内地、香港及新加坡。

回顾太兴饮食集团走过的路，安哥深深体会到选择信誉可靠、服务一流的伙伴银行的重要性。近年集团积极开拓业务，已分别进驻中国内地和新加坡市场，有赖中银香港配合分店的扩展计划，提供灵活的资金安排及贴身服务，再加上其庞大的分行网络，迎合其集团业务上的各种需要，包括员工支薪及强积金都照顾周到。



17 GRI永续性报告指南FS7

18 GRI永续性报告指南G4-DMA-PR (Former FS16)

19 GRI永续性报告指南FS7

20 GRI永续性报告指南G4-DMA-PR (Former FS16)

21 GRI永续性报告指南G4-FS14



稳健的公司治理

我们深明建立高水平公司治理的重要性，并致力维持有效的公司治理架构以实现集团的长远目标。本公司致力维护及加强良好公司治理的原则及实践，确立良好公司治理架构，有效地指导及规范集团的商业道德操守，持续维护股东和利益相关者的整体权益。

本公司董事会以非执行董事及独立非执行董事占大多数，以保证董事会作出独立和客观的决策，以及对管理层实行全面和公正的监控。董事会在致力维护集团最佳利益的前提下，客观地决策，以尽力实现股东的长远及最大价值，并切实履行对本集团其他利益相关者的公司责任。除董事会外，我们亦透过有效的内部监控机制及全面的风险管理，平衡风

险与回报，取得股东、员工、客户，以及社区的信任。

为进一步提升公司治理水平，我们密切关注市场趋势及监管机构所发布最新指引及要求，并主动检讨公司治理实务，以完善公司治理制度及加强相关措施。我们将维持良好公司治理水平及程序，力求符合国际和本地的公司治理最佳惯例的要求。

公司治理基本原则

原则	
卓越的董事会	董事会负责监督本集团业务及各项事务的管理，贯彻实现股东的最大价值及提升本集团的公司治理水平。董事会由执行董事、非执行董事和独立非执行董事均衡组合而成。独立非执行董事的人数与比例均符合有关法例及法规的要求。所有董事均为不同领域的杰出人士，他们皆拥有丰富专业经验，并能作出客观判断。
审慎的风险管理 ²²	董事会认同对风险控制及管理的要求乃本集团业务营运的一个重要部分。董事会会在风险委员会及其他相关委员会的协助下，制定及监督风险管理策略与相关框架和政策。管理层在风险委员会指导下履行本集团日常风险管理的职责。
公平的薪酬体系	本公司确保董事薪酬必须恰当，并能反映其所需履行的职责，以满足股东的期望及符合监管要求。董事袍金须经股东批准。董事会于薪酬委员会建议的基础上批准本集团的薪酬政策。该委员会主要负责确保本集团整体人力资源及薪酬策略的公平合理。董事并无参与决定其自身的薪酬。

公司治理基本原则(续)

原则	
有效的信息披露机制	董事会不时检讨及监控本集团对报告、公告、股价敏感及内幕信息的披露程序的有效性。董事会鼓励及采取必要步骤以及时披露信息，并确保有关本集团的信息能清晰及客观地表述与传达，使股东及公众人士能评估本集团情况，从而作出有根据的投资决定。
维护股东权利	董事会尊重本公司组织章程细则及有关适用法律和监管条例所载的股东权利。董事会高度重视与股东保持有效沟通，并透过各种渠道保持与股东沟通及直接对话，以尽其最大努力让股东知悉本公司的业务和各项事务。此外，股东具权利获取所有本公司已发布信息、于股东大会上提呈建议、提名董事人选及向本公司提出查询。
保障利益相关者权益	董事会恪守职责，致力履行其对包括但不限于员工、客户、业务伙伴、供应商、监管机构及社区等利益相关者的信托责任，以维护利益相关者的权益。同时，本公司严格遵守适用法律法规及治理政策，以保障所有利益相关者的权益。
可持续的企业社会责任	董事会高度重视企业社会责任。本集团一贯支持及参与有利于社区的各项活动，并通过加强与利益相关者的关系，促进经济、社会及环境的持续发展，致力承担企业社会责任 ²⁰ 。
追求「从优秀到卓越」	董事会鼓励追求「从优秀到卓越」，在提名委员会的协助下确保各董事会附属委员会须定期进行自我有效性的评估，并根据评估结果提出指导性的反馈意见，以提高其效率，并增强其有效性。

公司治理架构

董事会及管理层的职责

董事会作为本公司治理架构核心，与管理层之间具有明确分工。董事会负责给予管理层宏观指引和有效的监控。董事会特别授权管理层执行已确定的策略方针，由其负责本集团日常营运并向董事会报告。为此，董事会订立了清晰的书面指引，特别明确管理层应向董事会汇报的各种情况，以及管理层应取得董事会批准才可以代表本集团作出的各

种决定或订立的各种承诺等。董事会将对这些授权和指引进行定期重检。

除正式董事会会议及股东周年大会外，我们亦定期安排其他交流活动或非正式活动如工作餐会等，以便加强董事会及高层管理人员之间的沟通及交流。

董事长及总裁的角色²³

本集团的董事长及总裁分别由两人担任，两者之间分工明确并已在董事会的职责约章中作出明文

规定。简而言之，董事长负责确保董事会适当地履行其职能，贯彻良好公司治理常规及程序。此外，作为董事会的主席，董事长亦负责确保所有董事均适当知悉当前的业务事项，及时得到充分、完备、可靠的讯息；而总裁则负责领导整个管理层，推行董事会所采纳的重要策略及发展战略。管理委员会在总裁的领导下对日常营运进行管理，贯彻业务发展策略，实现本集团的长远目标和战略。



我们高度重视与股东持续沟通，特别是透过股东周年大会与股东保持直接沟通

董事会附属委员会

董事会在考虑有关的业界做法和公司治理国际最佳惯例的基础上，下设五个附属委员会——稽核委员会、提名委员会、薪酬委员会、风险委员会、战略及预算委员会，负责协助董事会履行其职责。各附属委员会均具有清晰界定的职责约章，并就其职权范围内的有关事项向董事会提出建议，或在适当情况下按董事会转

授的权力作出决策。根据其职责约章的规定，董事会及各附属委员会亦会每年评估及审查其工作程序及有效性，以确定须予改进的地方。

董事会

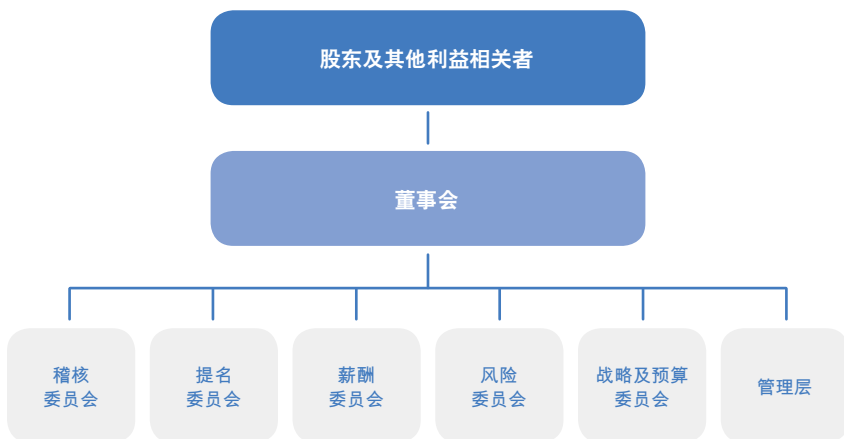
董事会简介

董事会共有十一名成员，包括四名独立非执行董事，五名非执行董事及两名执行董事。董事长为

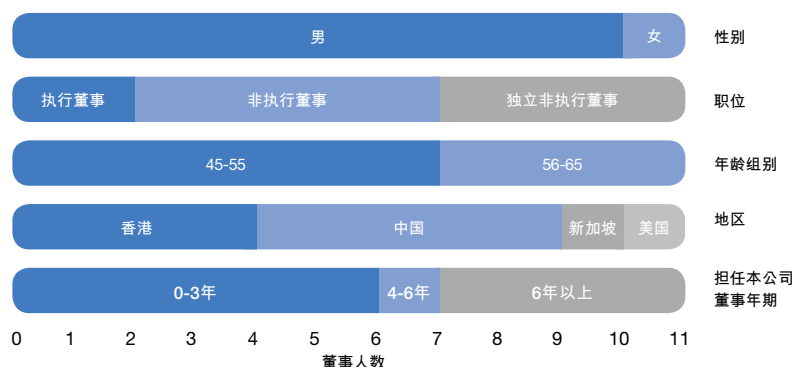
非执行董事。年内，董事会共召开11次会议，会议平均出席率达82%。

董事会成员多元化及独立性²⁴

我们重视董事会成员多元化的重要性及裨益。为提升董事会的效益及企业管治水平，董事会按已订立的《董事会成员多元化政策》的指引，在物色适当及合资格人选为董事会成员时，从多个方面考虑董事会成员多元化，包括但不限于性别、年龄、种族、文化及教育背景、地区、专业经验、技能和知识等，务求令董事会成员的组成在以上各个范畴达到合适的比例。董事会成员的委任将以董事会整体运作所需的技能和经验为本、用人唯才为原则，同时充分考虑前述各项董事会成员多元化因素。目前董事会成员中，所有董事均拥有广泛的银行业务与管理经验。此外，独立非执行董事的占比超过董事会成员的三分之一，并包括了多名具备战略发展、财务及/或风险管理专长的独立非执行董事。董事会订立了《董事独立性政策》，以规范独立非执行董事的独立性。我们已收到各独立非执行董事根据该独立性政策而作出的年度确认书。有关董事会成员的资料详情，可浏览 www.bochk.com。



董事会的组成分析如下：



风险管理及内部监控

提升内部管理水平 切实防范各类风险

作为本地系统重要性银行，我们致力于以更高的标准做好基础管理，积极主动管理资产负债，并密切关注宏观经济形势变化，严格按照监管要求，不断完善集团风险管理政策和机制，加强内部监控。

董事会负责评估及厘定本集团达成策略目标时所愿意接纳的风险性质及程度，确保本集团设立和维持合适及有效的风险管理和内部监控系统，并监督管理层对风险管理及内部监控系统的设计、实施及监察，根据董事会的授权范围，管理层负责日常的运作及

各类风险管理的工作，而管理层需向董事会确认有关系统是否有效。

风险管理及内部监控系统旨在管理而非消除未能达成业务目标的风险，并只能对不会有重大的失实陈述或损失作出合理而非绝对的保证；并管理运作系统故障的风险，以及协助达致本集团的目标。除保障本集团资产安全外，亦确保保存妥善的会计记录及遵守有关法例及规定。

本集团每年对内部监控系统的有效性进行检讨，涵盖所有重要的监控方面，包括财务监控、运作监控及合规监控，以及风险管理。有关检讨工作是以监管机构及专业团体的指引、定义为

基础，根据内部环境、风险评估、控制活动、讯息与沟通及内部监督的五项内部监控元素进行评估，涵盖所有重要的监控及措施，包括财务、运作及合规，以及风险管理功能；检讨范围亦包括本集团会计、财务汇报内部稽核职能的资源、员工资历和经验及培训的足够性。有关检讨由本集团内部稽核部门统筹，透过管理层及业务部门的自我评估，并经管理层确认有关系统的有效性，内部稽核部门对检讨过程及结果进行独立的检查及后评价工作。有关2015年度的检讨结果反映本集团的风险管理及内部监控系统有效及足够，并已向稽核委员会及董事会汇报。

本集团致力提升管治水平，对所有附属公司持续监控。于2015年，本集团在组织架构分工、风险管理政策与程序及提高披露透明度等方面做出持续改善。因应环球经济状况、经营环境、监管规定、业务发展等内外变化，本集团整体上采取了一系列应对措施，并将持续检讨改善集团监控机制的成效。于2015年内发现需改进的地方已予确认，并已采取相应措施。



本集团拥有良好的风险管理机制，在提高股东价值的同时，确保风险控制在可接受的水平之内。



风险管理²⁵

本集团深信良好的风险管理是企业成功的重要元素。我们高度重视日常经营中的风险管理政策及程序，每年重检修订，并强调风险控制与业务发展之间的平衡，其目标是在提高股东价值的同时，确保风险控制在可接受的水平之内。我们业务的主要内在风险包括信贷风险、利率风险、市场风险、流动资金风险、操作风险、信誉风险、法律风险、合规风险及策略风险。我们设有经

董事会审批的风险偏好陈述，表达在风险可控的前提下所愿意承担的风险类型与程度，以实现业务发展目标和达到利益相关者的期望。此外，我们每年会就风险管理的相关政策作年度重检。有关本集团的风险管理，已详列于2015年报的第42至47页。

反贪倡廉²⁶

恪守诚信乃本集团的核心价值观之一。我们通过诚实可靠、坚守商业道德和操守的商业行为，从

而赢取客户的信任。一直以来，我们严格执行一系列防范金融犯罪的措施及政策，以及设有高效的交易监控机制侦测及收集可疑交易，当发现可疑情况，我们会对相关账户展开详细调查及采取相应的处理措施，减低集团被利用作洗黑钱的机会。2015年，我们根据新的监管要求更新了内部措施及政策，以及成立了新的专责部门，集中资源加强了对客户逃税及洗黑钱的风险评估。在未来我们会定期检讨相关政策及措施，以确保相关规定符合最新的法律法规。

为了提升员工对防止金融犯罪的认知，所有新入职的员工都必须完成相关的合规培训，而现有员工每年亦必须完成定期的复修培训课程，以确保全体员工都充分了解防止金融犯罪的重要性，同时我们亦定期邀请专业的第三方提供反洗钱相关的国际案例以进行培训与交流，务求使员工对国际的反洗钱标准有更深入的了解，从而减低本集团面对洗黑钱的风险。

有关我们的公司治理的详细资料，请浏览网页 www.bochk.com 或参阅2015年报。

25 GRI 永续性报告指南 G4-14

26 GRI 永续性报告指南 G4-DMA-SO, G4-SO4



关爱员工

本集团视员工为重要资产，坚持以人为本的理念，不断完善人力资源管理机制，持续吸引、发掘及培育人才，并为员工提供一个和谐、多元及友善的工作环境，让员工尽展所长。

以人为本²⁷

本集团重视团队建设及人才培养，采取公平、公开的招聘政策，保障各类人士的就业机会，不论他们的年龄、性别、婚姻状况或怀孕、家庭岗位、种族、宗

教、国籍，或身体是否有缺陷，期望所有员工都能获得尊重。在编制人事管理制度时，我们参考了香港的《性别歧视条例雇佣实务守则》、《残疾歧视条例》、《家庭岗位歧视条例》、《种族歧视条例》及《消除性倾向歧视雇佣实务守则》等，并遵守集团经营所在地有关的政府法例、条例和规例。有关平等机会工作环境管理措施亦已载于《员工行为守则》内，要求所有员工必须遵守。我们绝不容忍任何涉及对员工歧视、骚扰或伤害的行为。

我们注重建立多元化的员工队伍，让来自不同背景的人才共同参与和推动集团的可持续发展。为此，我们联系不同机构（如：劳工处、律师行及社福机构等），聘请合适的少数族裔人士加入集团工作。2015年，我们成功聘请3位南亚裔人士，安排他们在少数族裔客户较多的分行上班，以便向客户提供更好的服务。此外，作为倡导平等机会的雇主，我们于2015年加入由劳工及福利局、康复咨询委员会、香港社会服务联会、香港复康联会推出的《有能



我们视员工为重要资产

者·聘之约章》及共融机构嘉许计划，为伤健人士提供更多实习和就业机会，携手缔造无障碍工作间和共创关爱互助的社会。

薪酬待遇及福利

我们因应业务和岗位的需求，按照个人的技能及表现，为员工提供具竞争力的薪酬待遇，并定期检讨，以及建立相关激励机制鼓励表现优异的员工。对于从事销售的人员，我们制定了计分卡机制，确保在进行表现评估时公平地考虑到销售及合规等因素。

我们向员工提供完善的福利保障，包括公积金及强积金计划、

人寿及意外保险、免费的定期身体检查及医疗计划，以及有薪假期，包括有薪产假及待产假等。员工亦可享有购楼贷款优惠、私人贷款优惠及银行服务优惠，有助他们灵活理财。退休员工也享有医疗福利。

我们更实施多项关爱员工举措，例如向员工致送生日、结婚及荣休贺礼、让员工于生日及节日提早下班等。对于有心理辅导需要的员工，我们提供免费的专业服务，以协助员工解决问题。在中银大厦工作的员工每天可以以优惠价享用员工餐厅的膳食，其他员工也有午膳津贴。若有出差情况则可领取饭餐津贴。



人才培养及发展²⁸

我们致力为员工提供理想的事业发展平台，通过内部招聘机制，推动员工向上流动，促进员工与公司的共同发展。

本集团对员工培训和发展投入充足资源，以维持竞争力。我们已建立完善的人才库，由不同背景且经验丰富的专业人才组成，以配合落实我们的继任计划。为确保人才发展计划符合中长期业务策略，我们构建了「领导力模型」及「基本才干模型」，分别针对具备领导职能及非领导层的员工厘订有效的才干标准，为员工提供明确的个人发展目标，也成为我们招聘人才及考核员工表现的基础。此外，我们安排中高层管理人员参加合适的培训课程，并且推动员工到不同单位进行岗位交流及实习。

我们每年均通过「见习管理人员」计划，吸纳有志加入金融服务业的毕业生，为集团引入新思维，并为香港培育金融服务界的新力军。我们提供多元化的课堂培训、在职培训、轮训及影子导师计划，让见习人员按自己感兴趣的业务方向为未来事业发展作好



个案分享



2015年「中银之星」 个人金融及产品管理股票业务 陈碧莲

「在中银香港不知不觉已四年。由按揭到股票，由主力开发产品到业务管理，都同样感觉到中银香港管理人员对产品创新、优质服务、卓越业绩的持续追求。一间大银行照顾几百万零售客户的理财需要，过程中一定有挫折有难关。庆幸我有出色的上级带领，还有一班来自不同单位、却又同样热爱工作的同事一起打拼和互相支持，问题最终都能迎刃而解。

除了工作外，也赞叹银行为员工安排了很多工余及义工活动、不同类型的比赛等，让同事在忙碌的工作中仍有轻松的时间；还有合唱团、舞狮队、舞蹈组等多才多艺的同事。这些活动不但可让同事各展所长，更可建立同事间的友谊。我相信这也是银行能培养一班忠心耿耿、尽忠职守的员工的原因！」



准备。部分见习管理人员更有机会走访企业客户，积累宝贵经验。

我们每年从本地、内地及海外各院校选拔有志于在银行业发展的优秀大学生参与大学生实习计划。实习生加深对经济及金融行业的认识之余，亦储备工作经验，为日后职业发展铺垫基础。在实习期间表现出色的同学，将有机会在毕业后通过「见习管理人员计划」或「大学毕业生招聘」入职本行，实现更长远的发展。

本集团为员工提供持续进修的学习机会，除了提供进修补助，亦透过提供多元化的学习课程及发展平台，为员工打造符合个人及

集团长远发展的职业发展计划。我们透过「四位一体」的人才培育文化，让高级管理人员、部门主管、人力资源部及员工本人，一同参与制订有助提升员工个人的工作表现和配合业务发展需要的培训活动，进一步强化人员的专业知识和技能²⁹。

我们为新入职的前线员工制订符合他们工作岗位要求的培训课程，协助他们加快适应集团的企业文化；并为每位员工提供必修的合规课程，持续巩固集团合规文化。2015年，我们就特定议题举行研讨会，并邀请专业人士主讲，例如为积极配合打造「一带一路」金融大动脉和抓紧与「东盟」

合作的新常态国策，推出一系列培训活动，让员工认识国策所带来的新机遇，实现我行的战略目标及业务发展策略。同时，我们推动持续学习，让员工灵活地通过网上自学形式，达成自我学习目标。2015年，每名全职员工的平均培训时间超过53小时。

我们设立了「职业岗位能力为本」的培训课程，将内部课程与香港学术及职业资格评审局连结，成为资历架构第一至四级课程之认可营办者，内容包括个人银行、企业银行及营运流程管理课程等。我们是首间获得资历评审认证的银行，亦是在业界中拥有最多资历认可课程的营办者。





个案分享



见习管理人员感想 人力资源部 赵文茜

「令我记忆深刻的是刚入行不久，我与另外几位见习管理人员共同组织『自闭症人士福利促进会中心 — 牵手同行』义工活动，旨在增加员工对自闭症儿童的认识及关注。不少热心同事在活动当日积极带领自闭症儿童参与各项项目，而且在活动结束后也维持与孩子们的联系，定期进行义务探访，传递爱心。」

中银香港不仅为青年员工提供了良好的工作环境及职业发展机会，亦积极促进公司与员工、与社区，以及员工间的联系和互动，提高了员工的忠诚度和归属感，也提升了员工服务社会的意识。」

做最好的银行，唱最动人的旋律 营运部 胡仕葵

「如果说歌声是快乐的源泉，那中银合唱团就是欢乐的海洋。」

自入行起有幸加入合唱团这个极富凝聚力的大家庭已三年有余，每年都随团并以大型团队及小组合唱的形式参加各类社会公益活动。通过这些活动，我深刻体会到真正富足的生命，不是独自拥有，而是共同分享，我们要多关爱身边人和传播正能量。

感谢行方为员工提供如此精彩的企文活动平台，让我们在工作之余有机会聚首陶冶情操、提高歌唱水平，还结识了志趣相投的朋友。」



健康和安

本集团致力为员工提供安全的工作环境，定期举办一系列提升员工职安健知识的培训课程，包括基本防火课程、职业健康及安全座谈会，以及急救证书课程等，协助员工学习相关知识，迅速识别潜在的安全风险，并为有需要的人士提供协助。此外，我们设有专职团队负责统筹和监察《职业安全及健康指引》的执行情况，进

行定期巡查以防止医疗紧急事故或意外发生。

我们亦制定了「中银香港三防安保管理办法」(「三防」即防劫(盗)、防火及防破坏)，保障分行前线员工的日常安全工作，其中就保障员工人身安全，如应对紧急状况的发生、滋扰处理办法等作出了详细描述和指引。我们定期对员工进行相关培训，以提升其对紧急事故的应变能力³⁰。

聆听与沟通

我们会透过不同的渠道向员工发布集团的重要讯息，例如透过内联网平台、电邮、单位沟通会及员工月刊等，让员工清楚集团最新的发展情况。

我们亦十分重视员工的意见。集团为员工提供了三个有效的意见反馈平台，包括在内联网设置「员工合理化建议讨论区」，让员工自由地表达意见，有关意见亦会由相关

的单位跟进处理；员工亦可致函人力资源部或致电员工热线，如接获员工投诉，人力资源部会独自或联同稽核委员会组织专责调查小组，而相关单位需根据内部程序规定于限定的时间内跟进及回覆；2015年，我们更增设了总裁信箱，加强高层管理人员与员工的沟通及交流，了解员工的想法，听取员工的意见和建议。自设立总裁信箱以来，我们收到多位员工的良好建议，总裁亦亲自会见相关员工，进一步了解他们的想法及建议。我们还通过员工满意度调研收集意见，加强与员工的沟通。我们就所收集的意见进行适当的反馈和跟进，并持续优化我们的工作环境、管理政策及措施。

此外，我们每年举行颁奖典礼，表扬优秀的员工及团队，激励士气。集团管理层、获奖团队和个人、各单位主管及员工代表出席典礼，总裁更发表讲话鼓励员工，并传达重要讯息、管理理念等。有关颁奖典礼的情况、总裁的讲话、获奖员工及团队的心声都会刊登在员工月刊，与所有员工一同分享。

工作与生活平衡

本集团致力倡导「工作与生活平衡」，鼓励员工在事业发展及个人生活两方面取得平衡。为此，我们为员工举办了一系列的康乐活动，包括瑜伽班、手工艺工作坊、摄影班、歌唱比赛、篮球赛

及田径比赛等等，不但丰富员工的工余生活，而且有助纾缓压力。我们还组织不同的文体表演队伍，如足球队、网球队、龙舟队、女子篮球队、醒狮队、乒乓球队、羽毛球队、田径队、保龄球队、合唱团及舞蹈队等，并不时参加业界及中资企业的表演及比赛，成绩斐然。例如年内，篮球队在「中企北矿杯」篮球比赛夺得冠军；龙舟队在荃湾国际龙舟邀请赛中勇夺第一名。2015年，我们在香港海洋公园举办员工及家属嘉年华活动，促进员工与家人之间的关系，逾28,000名员工及家属参加。同时，我们推动员工及亲友参加义工队活动，共同回馈社会。



我们为员工及其家属举办多元化的康乐活动

文化及体育队伍

我们倡导「工作与生活平衡」, 为员工举办不同的康乐活动, 并组织多个文体表演队伍, 参加多项表演及比赛, 成绩斐然。



龙舟队



西贡爱龙小龙赛 -

龙舟水上活动联会与蓝天体育会合办

荃湾龙舟比赛 - 荃湾龙舟竞渡委员会

梅窝龙舟比赛 - 梅窝乡事委员会

沙田龙舟比赛 - 沙田体育会

尖东国际龙舟赛 -

中国香港龙舟总会与香港旅游发展局

鸭脷洲小龙赛 - 南区小龙竞赛筹委会

西贡夏日活力小龙赛 -

西贡区乡事委员会及香港业余龙舟总会

田径队



环岛行 - 绿色力量 / 恒基地产

保龄球队



香港华商银行公会主办

「2015年行际保龄球」大赛 -

香港华商银行公会

香港银行华员会全港银行及金融业

「上海商业银行挑战杯」保龄球大赛 -

香港银行华员会



工作与生活平衡



篮球队



中国企业协会「中企北矿杯」篮球比赛 —
中国企业协会

足球队



2015年全港银行及金融业「东亚银行杯」七人足球
挑战赛 — 香港银行华员会

舞蹈队



香港中国企业协会第七届文艺汇演 — 中国企业协会

合唱团



第三届亚洲国际合唱节 — 亚洲合唱协会

乒乓球队



永隆银行挑战杯乒乓球大赛 — 香港银行华员会

羽毛球队



中银挑战杯 — 香港银行华员会
中国银行港澳粤深羽毛球交流赛 — 中银香港





环保表现³¹

在推动环保方面，集团致力减低自身营运对环境的影响，提倡对环境负责的商业行为，并推动客户支持环保。我们通过《环境政策》将环保与银行的业务发展互相结合，并融入银行的日常运作、服务及产品中。

推广环保 节能减碳³²

提高能源及资源效益有助减少对环境的影响，同时可节省经营成本。2015年，本集团继续在节能、节水及减碳等方面采取多项措施，履行对环保的承诺。

节约能源 减少碳排放

为了更全面监察我们在营运过程中的能源消耗，本集团的主要物业已采用国际通用的能源管理系统，以确保物业的环境管理与国际标准接轨。中银大厦、中银中心、中银湾仔商业中心获取了ISO 50001能源管理体系证书；中银大厦、中国银行大厦、中银中心和中银湾仔商业中心均获得由UKAS颁发ISO 14001:2004环

境管理体系的国际认证。2015年，我们在数据中心安装了高效制冷系统，耗电量大幅降低了41%，并得到美国建筑协会颁发「能源与环境建筑认证系统 — 数据中心：银奖」。该认证对楼宇环保的设计、建造、维护和操作作出评估，是全球公认卓越绿色建筑的象征。

我们进行分行装修时，均采用T5光管或LED照明取代原有较耗电的照明设备；在物业管理方面，将中银中心风冷式空调转为水冷式空调，全年合共节约电力消耗约4.5%，共407万千瓦时。通过节约能源，2015年我们减少碳排放约3.6%，共2,645吨，相当于约115,000棵树木一年所吸收的二氧化碳。

积极减废 节约用水

本集团采取多项措施减少固体废物的产生，并于办公室设置废物分类回收设施，所回收的废物种类包括废纸、胶樽、铝罐、



充电池、电脑、光管、慳电胆及利是封等。回收后的废物经处理再造，再次成为有用的资源。自2012年以来，我们与「九龙生物科技有限公司」合作，对中银大厦员工食堂的厨余进行回收处理：该公司每天平均从我们的食堂回收960公升厨余，经处理后制成鱼饲料。

在节约用水方面，我们所有物业的洗手间已安装电子感应龙头及节水冲厕水箱。2015年，这些节约用水的措施减少用水量约9.61%，达20,560立方米。

31 GRI永续性报告指南G4-16, G4-EN31

32 GRI永续性报告指南G4-EN6, 7, 19

无纸化办公 绿色采购

集团大力推广使用各类电子平台，以减少对纸张的消耗，如透过电子系统提交费用开支申请、更新个人资料、其他内部文件资料；设立电子绩效系统，以电子方式进行员工考核等。在用纸方面，我们尽量以森林管理委员会认可(FSC)的标准为依据进行采购，FSC认可的纸张占本行总采购量98%；购置的家具及电器亦符合环境保护署制订的环保规格。

保护生态

自2009年起，我们已在公司宴会中停止采用鱼翅、濒危珊瑚鱼类及发菜等食材；2011年起参与世界自然基金会香港分会的「鲨鱼保育计划」，承诺不会供应及推出与鱼翅相关的推广项目，协助保育海洋生态环境。除此以外，于分行进行装修期间，我们亦尽量以不影响周边生态为大前提：2015年，在大围分行进行翻新工程期间，我们完好保留在檐口上的家燕鸟巢，并获香港观鸟会的感谢信。

推动客户 采用电子银行服务³³

为减少对纸张的消耗，集团积极向客户推广电子银行服务。根据金融管理局资料显示，香港每年发出约1.5亿张支票，假设有一半的纸张支票被电子支票取代，



我们全力支持电子支票的推出，致力为客户提供便利及推动环保

香港每年可减省1,800万张纸张，减少砍伐1,800棵树木，以及减少130吨(相等于28个标准游泳池)的二氧化碳排放量。2015年，我们推出电子支票服务，不单为客户提供更便利的服务，亦推动环保。为鼓励客户使用电子支票服务，客户凡于推广期内首次签发或存入电子支票，我们按每笔成功交易捐赠港币5元予世界自然基金会香港分会，共捐出港币40万元，作环保教育用途。

为推动客户转用电子月结单，我们提供24小时电子账单登记服务；年内，客户选择电子月结单的数量比去年增加了19.1%；个人网上银行及手机银行客户对比2014年分别增加了7.5%和20.4%。此外，我们在本港全线分行实施无纸化分行柜台交易服务模式，使客户的平均交易时间缩短了24%，提升客户体验。

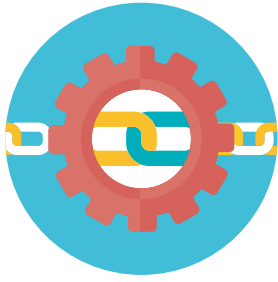
推进绿色金融服务³⁴

本集团已经将环保因素融入信贷政策，有利于风险管理。我们在信贷风险政策和程序中加入提倡环保、节能减排、公共健康与安全的考虑因素，在作出授信决策时，以客户或其信贷项目的环保表现作为考虑因素之一，包括对客户和融资项目在社会或环境方面的潜在正面和负面影响进行评估。2015年，我们向发展新能源、可再生能源，以及水务项目的企业提供贷款，以支持环保及社区发展。

本年度，中银香港继续参与由本地两家电力公司——中电及港灯合作提供的「能源效益贷款计划」，为有意实施节省能源项目的工商客户提供融资服务，并在翻新系统及设备过程中采用提升效能的设计，以节约能源。

33 GRI永续性报告指南G4-EN27

34 GRI永续性报告指南G4-DMA-PR



供应链管理³⁵

可持续的采购政策

本集团于2011年制定了可持续的采购政策，为集团采购主要产品及服务提供指引，同时也鼓励供应商达到一定的社会和环境标准。在落实采购政策的过程中，我们依循以下原则：



原则

更多支持可持续发展的节能产品和服务

我们采购和使用更多支持可持续发展的节能产品和服务。例如全面采购环保碳粉以取代原装碳粉；选购符合欧盟5期标准的汽车，以减少空气污染物的排放；只选购获「一级」能源标签的电器；以及只选购符合环保署环保规格的办公室家具物料等。

道德标准和负责任的行为

在与供应商合作过程中，我们坚持合乎道德标准和负责任的行为准则，通过更好地选择和使用供应商的产品及服务，来减少集团供应链对社会和环境可能带来的不利影响。我们致力提升供应商的可持续发展意识，并在可行的情况下，为其提供在社会和环境表现方面的反馈意见。

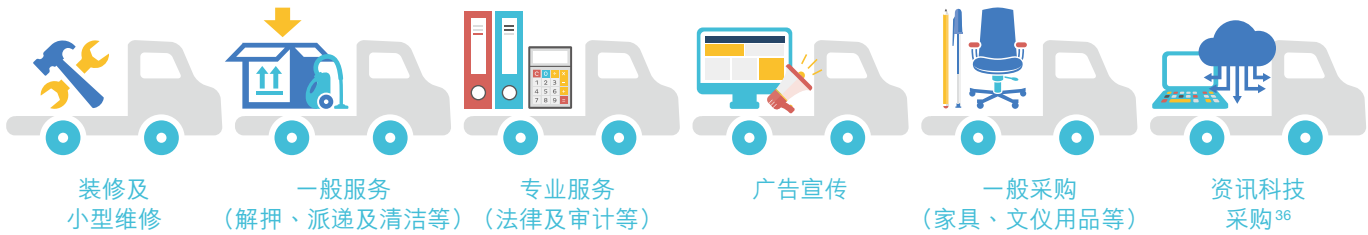
为中小企和社福机构提供更多的商业及就业机会

我们采取措施为中小企和社福机构直接或间接地提供更多的商业及就业机会。年内，我们聘用了香港伤残青年协会伤青花艺舍，以及匡智广福慧妍雅集工场提供园艺服务。

定期提供培训

我们定期为参与采购的员工提供培训，以确保采购政策的有效执行。

本集团供应商大部分集中在香港本地及内地；主要采购项目大致分为以下六大类型：



执行供应商行为准则³⁷

为了更好地落实本集团的可持续采购政策，我们制定了《供应商行为准则》。在制定该准则过程中，我们参考了国际劳工标准及以国际劳工组织(International Labor Organization)核心标准为基础制定的《合宜劳动准则》，对供应商在道德、公司治理、环保标准和劳动状况等方面所应达到的标准，提出明确要求。

集团将该准则纳入甄选供应商的程序中，在评估潜在供应商时，会将准则内容作为衡量因素之一：

凡所有采购达到一定金额以上的新聘供应商，均需提交《供应商行为准则》评估问卷调查，如他们符合标准，集团才考虑聘用。

若我们现正聘用的供应商未能完全符合准则所载的规定，我们会加强沟通，向供应商提出改善要求；若有关问题未能得到解决及修正，我们会为他们提供改进指引。如供应商持续未有改善，我们将会考虑不再与其合作。2015年，集团共有129间年度采购金额逾港币10万元的现存认可供应商填写了《供应商行为准则》自我评估问卷，全部符合我们所要求的标准。

对于年度采购金额逾港币500万元之主要供应商，集团会定期进行实地考察，以核定其可持续发展表现是否与其书面自我评估的结果相符。我们考察了12家此类供应商，结果显示所有供应商均达到所要求的标准。

加强与供应商的沟通

为使供应商能严格遵守本集团的《供应商行为准则》，我们制定了与供应商的沟通策略，向负责采购的员工提供培训，以便向供应商了解我们的标准和要求。同时，我们继续委聘独立外部顾问与供应商进行访谈调查，以了解其对集团可持续发展表现的期望，检讨现行准则及相关培训内容，以进一步提升本集团及供应商的社区及环境表现。未来，我们会持续与供应商保持沟通，以期达致双赢。

36 GRI永续性报告指南G4-12

37 GRI永续性报告指南G4-HR10, G4-LA14



对社区的贡献

本集团植根香港，服务香港，致力与社区成员建立和谐关系，为社会上有需要的人士提供协助。我们重视社区投资，通过「中银香港慈善基金」(「基金」)、「中银香港爱心活力义工队」，以及与不同慈善团体及业界组织合作，以各种方式参与社区事务，回馈社会。

关爱社会

「中银香港慈善基金」由本集团在1994年成立，是一个独立于集团以外运作、在香港注册的慈善机构。集团每年向基金提供捐助，并通过与基金合作，积极参与香港和内地的社区活动，范围遍及公益慈善、教育助学、环境保护、体育运动等多个领域，满足社会上各阶层需要，贯彻关怀社群及



约有1,400名员工参加的「中银香港爱心活动义工队」，在2015年贡献了超过44,000小时的社区服务

建构和谐社会的方针，与市民分享企业发展的成果。

过去21年，基金与多家慈善机构合作，推动多元化的公益慈善活动，累计捐款超过港币2亿元；2015年，基金共赞助项目29个。

为协助弱势社群融入数码化的时代，我们与新家园协会推出「中银香港新家园电脑捐赠计划」，捐赠

500部再生电脑予新家园协会，受惠人士包括少数族裔、新来港人士、基层家庭及长者。我们更派出由资讯科技部同事组成的义工队伍，为逾2,000名受惠人士提供免费电脑教学课程。

我们与多个慈善团体和非政府组织长期合作，建立互信的夥伴关系。作为香港公益金的一个长期合作夥伴，我们不但捐款支持，更鼓励员工参加不同的筹款项目，获香港公益金颁发2015年「公益荣誉奖」。



个案分享

中银香港新家园电脑捐赠计划

可透过电脑世界认识社会

陈思伶妈妈是第一批受惠者之一，获赠电脑能让她打开了一道认识世界的大门。陈妈妈刚到香港居住时难以扩阔圈子，因为她不认识新环境，不知道有关香港的新闻、时下的娱乐，亦没有对外联系的渠道。陈妈妈表示，由于自己参加了新家园协会的速成打字班，获赠电脑后她可以透过互联网认识社会。这更令陈妈妈与正就读小学五年级的儿子多了一个共同娱乐——音乐。陈妈妈笑言「现在我跟儿子不但是母子，更是音乐拍档」。



特区政府劳工及福利局副局长萧伟强亦认为是次计划深具意义：「香港在互联网科技方面起步较早，但部分新来港人士、少数族裔人士及弱势群体碍于经济原因，却连购买一部电脑都有困难。是次计划能帮助他们融入数码世代，推动香港成为一个『智慧型城市』。」

我们连续6年赞助由香港生产力促进局主办的「香港企业公民计划」，鼓励企业履行及推动社会责任，加强市民认识。过去6届，参与报名计划的企业逾700家，逾4,500名参加者出席有关活动。

此外，我们赞助由医院管理局中乐团主办的「2014/2015杏林乐韵表关怀」计划，在多家公立医院举办一系列的节日关怀音乐会及中乐治疗工作坊，向逾3,800名长期病患的院友、医护人员和社区长者送上关怀祝福。

培育英才

在培育社会未来栋梁方面，自1990年起，集团拨款约港币1,865万元予本地9家大学，推出奖助学金，受惠学生约2,500人。我们为大学生提供暑期实习机会；还与香港专业教育学院合作提供「兼职客户服务主任计划」，为学生提供银行实务知识及客户服务技巧等专业培训，并安排他们在分行工作，为社区及金融业培育人才。

为了让基层儿童获得适当的启导，我们于2015年联同政府的「儿童发展基金」，捐助东华三院的「爱与梦飞翔」师友同行计划，协助

120名基层儿童订立和实践个人发展方案，培养正面的人生观。此外，我们也为东华三院及香港明爱主办的「儿童发展基金」项目的300名受惠基层儿童开立储蓄账户，协助他们养成储蓄习惯，并实现个人目标。

在2015年，中银集团人寿赞助由香港圣公会福利协会主办的「健康工程师计划」及香港家庭福利会主办的「『童』步成长路计划」，为逾8,000名来自本地小学的参加者培养正面和健康的生活态度。中银集团人寿亦赞助由《南华早报》举办的「我是小主播」，协助中学生发挥潜能和建立自信。





我们支持不同社区活动，惠及儿童和青年、长者及有特殊需要人士

服务社区

我们积极投入义工服务，并鼓励员工利用自己的时间和专长服务社区。「中银香港爱心活力义工队」约有1,400名员工参与。每年我们为员工安排义工训练，提升他们义工服务的技巧。2015年，义工队服务时间超过44,400小时，较2014年大幅增长89%。集团员工热心参与各项义务工作备受肯定，连续6年获社会福利署颁发「义务工作嘉许金状」。

2015年，我们的义工队联同家人和朋友参加了136个活动，服务对象包括儿童和青年、长者、有

特殊需要的残疾人士，以及推动环保活动。通过举办不同类别的理财工作坊，协助低收入家庭及青少年认识更多有关储蓄及理财的方法，透过这些活动及游戏，让学生活用理财规划概念于日常生活当中。年内，我们的义工队参与香港银行公会与圣雅各福群会联合举办的「青年理财教育计划2015」活动，向学生分享正确的理财概念。于活动中，超过1,500名中学生认识储蓄、投资、保险、借贷等理财元素，并在模拟城市体验「人生旅程」。

对于患有发展障碍的儿童，我们与香港耀能协会合办「复活节开心派对」及「快乐无穷生日会」儿童

探访义工活动，为儿童组织开心派对。另一方面，我们一向著重基层长者的需要，所以我们与循道卫理杨震社会服务处合作组织「喜安心 — 家心行动」及与葵涌仁济医院杨温先生夫人长者邻舍中心合作组织「谈谈情、按按键」长者探访义工活动。透过提高长者的家居安全意识，并利用一些家居小工具为长者的家居进行简单的安装及改动，帮助他们改善生活环境及提升生活质素。

集团的义工队亦参与香港弱智人士家长联合会组织策划的共融活动「同游马屎洲」。通过此次活动，加强我们义工队成员对智障人士的了解及同理心。



个案分享

企业公民计划意义深远

香港特别行政区政府劳工及福利局局长张建宗赞扬企业公民计划意义深远，推动商界透过不同形式，包括结合营商之道与管理手法去贡献社会，惠及社群，与特区政府致力起动民商官三方的力量，建构关爱文化的政策方针互相呼应。





约有560名学生参加了「中银香港学界体育志愿者计划」，贡献了超过9,800小时的义工服务

支持体育

我们透过支持体育活动宣扬身心健康、团队合作和正面态度等重要讯息。自1999年起，我们已经投入逾港币1,585万元支持羽毛球运动的发展，举办各类型羽毛球比赛、活动及培训班，参与人数累计超过128万。此外，我们亦积极培育羽毛球人才。香港羽毛球队精英伍家朗便是一个成功例子。他曾两次于「中国香港体育协会暨奥林匹克委员会」选举中，获选为「香港杰出青少年运动员」；他更于2016年8月代表香港参加第三十一届夏季奥林

匹克运动会。于2015年7月及8月举行的「全港羽毛球锦标赛」及「全港青少年锦标赛」决赛暨颁奖礼，吸引了共4,500名市民参与。年内，我们亦邀请了国际著名羽毛球球星和香港队代表探访社区和学校，透过示范交流，向基层推广体育。自2002年以来，我们赞助「港九地域中学校际运动

比赛」，广泛推动本港中学生的体育发展，培养他们的体育精神。2015年，该比赛吸引了约80,000人次参加20项运动、逾8,000场比赛，另约有560名学生接受了「中银香港学界体育志愿者计划」的培训，提供超过9,800小时义工服务。

足球为香港最受欢迎的运动之一。透过与香港足球总会合作，中银集团人寿为香港超级联赛提供2015-2017年球季冠名赞助，藉此推动本地足球活动的发展，吸引更多市民支持参与这项有益身心的运动。另外，中银集团人寿亦促成圣公会福利协会及香港足总首度合作，举办「中银集团人寿港超小球迷体验之旅」活动，将健康、快乐的足球理念带给学童。



我们举办「中银集团人寿港超小球迷体验之旅」活动，鼓励学生参与足球运动

为向企业推广企业社会责任的讯息，我们连续六年支持「香港企业公民计划」





个案分享

学界运动会

「感谢中银香港多年来的赞助，让本会主办不同类型的运动比赛更有声有色，为不同的体育总会及各香港代表队培育精英运动员。此外，我们也鼓励同学们投入社会公益服务，如中银香港学界体育志愿者计划，让同学们有更多机会在不同范畴上作出贡献。」



李庆尧老师
香港学界体育联合会港岛及九龙地域中学分会义务
秘书及运动推广及发展委员会主委



李文杰
旅港开平商会中学学生

「今年已是第二年参与体育志愿者计划，并出任志愿者领袖。担任志愿者能使我学到团队精神，又可认识更多朋友，实在获益良多！」

推动环保

集团与香港工业总会携手设立「中银香港企业环保领先大奖」，旨在鼓励香港及泛珠三角从事制造业及服务的企业进行环保措施，减少环境污染。该计划特设「一带一路环保领先嘉许奖」，颁发予在「一带一路」沿线地区推行环保措施的杰出企业。计划吸引了逾450家企业参加，反应热烈。

我们更连续三年赞助由绿领行动举办的「利是封回收重用大行动」，鼓励循环再用，在主要办公大楼及60家分行摆放收集箱，方便市民参与。

在2015年，我们赞助了世界自然基金会「地球一小时」，并在3月28日当天，关上主要办公大楼的

非必要照明系统一小时，宣扬减少能源消耗。

我们自2011年起赞助「千名青年环境友好使者行动」，培训了超过5,000名来自内地的青年环境友好使者，鼓励他们向公众宣扬节能减碳的讯息。我们也赞助了「绿色星期一」举办的「无绿不欢校园计划」，鼓励学生选择素食，减少碳排放，吸引约60万名学生参加计划。

此外，我们继续支持「香港地质公园慈善环保行」，于年内举办了22个导赏团，共2,100人参加，包括350名基层学生，其中，近1,000名学生参加以「保育香港地质资源与环境生态」为题的讲座，丰富学生的环保知识。此外，我们增设社交网络平台專頁，提升公众对地质公园的保育意识。我们也推出「全新清洁海岸义工」项目，该项目获环境保护署列为保育海



我们举办的环保活动「海岸地质生态考察行」，深受学生及市民欢迎

洋生态环境的活动之一。过去六年，共举办逾130次生态导赏团，累计超过13,600人参与。

文化及历史

集团支持多元化的文艺活动。年内，其中一项重点赞助是香港管弦乐团第42乐季揭幕音乐会《谭盾的女书》，吸引了超过3,000名观众；还有中银香港私人银行连续第三年赞助由香港艺术馆协会举办的「香港艺术馆周」，在2015年11月其中的一个星期内，市民可于50多个本地画廊免费参加讲座、导赏及展览等。为推广茶艺



为促进香港的文化艺术发展，我们支持多元化的文艺活动

文化，我们连续五年赞助了香港贸易发展局的「茶缘雅叙」活动。

此外，为纪念抗战胜利70周年，我们赞助了「中国抗日战争暨世界

反法西斯战争胜利70周年」一系列纪念活动，透过不同形式、渠道，向广大市民、青少年学生宣传抗战历史和民族精神，让大家铭记历史，缅怀先烈，认识国情。

个案分享

中银香港分区青年军羽毛球训练计划



伍家朗
香港专业羽毛球运动员

中银香港陪伴我渡过羽毛球运动生涯

「十一岁时，我参加了中银香港赞助的分区青年军羽毛球训练计划。一年后，我正式成为重点青年军。由于对羽毛球运动兴趣甚浓，我还夥拍爸爸参加中银香港赞助的亲子比赛及学界杯赛。于2007年起，我开始参加多届中银香港羽毛球锦标赛，并取得锦标。

作为香港羽毛球队主力队员，今年8月，我将代表香港出战巴西奥运会。

在此感谢中银香港对我的支持，并预祝100周年生日快乐。」



奖项及嘉许

财务实力及公司治理

- 《银行家》颁发「香港区最佳银行奖」
- 《亚洲银行家》颁发「亚太及香港区最稳健银行」
- 《亚洲公司治理》颁发「卓越公司奖项 — 最佳投资者关系奖」



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



卓越服务

- 《亚洲银行家》颁发「香港区最佳零售银行」、「香港区最佳现金管理银行成就大奖」及「最佳多元化渠道项目技术实施大奖」
- 《亚洲银行及财金》颁发「香港区最佳本地现金管理银行」、「香港区最佳流动银行项目大奖」及「香港区最佳本地外汇银行」殊荣
- 国际六西格玛协会颁发「亚洲质量最佳实践奖」：
「机构持续改善最佳倡导者」白金奖
「精益流程改善最佳实践」金奖
- 《基点》的港澳银团贷款市场排名中连续 11 年第一
- 《亚洲货币》颁发「香港区最佳总体本地现金管理服务(大型企业)」及「香港区最佳总体跨境现金管理服务(大型企业)」奖项
- 《亚洲金融》颁发「香港最佳中资银行」及「香港最佳中资外汇银行」
- 德意志银行颁发「美元清算质量奖」
- 香港中小型企业总商会颁发「中小企业最佳拍档奖」
- 香港中华出入口商会颁发「进出口企业合作夥伴大奖」
- 香港银行学会颁发 13 项「杰出财富管理师大奖」
- 《彭博商业周刊/中文版》颁发「金融机构大奖」：
「年度银行 — 卓越大奖」
「商业银行业务 — 卓越大奖」
「跨境金融服务 — 卓越大奖」
「企业融资业务 — 卓越大奖」
「退休保险计划 — 卓越大奖」
「人寿保险 — 杰出表现大奖」
「储蓄保险计划 — 杰出表现大奖」
「零售银行 — 杰出表现大奖」
「科技应用：网上及流动應用程式 — 杰出表现大奖」
「投资者教育 — 杰出表现大奖」



人民币业务

- 《全球金融》颁发「中国之星大奖 — 最佳在岸利率对冲」
- 《亚洲资产管理》颁发「最佳离岸人民币债券(3年)」及「最佳产品创新大奖 — 中银香港全天候在岸人民币股票基金」
- 《指标》颁发「2015年度基金大奖」:
「同级最佳奖 — 高息固定收益」
「杰出表现奖 — 人民币固定收益」
- 新城财经台、新城数码财经台及《文汇报》颁发「香港离岸人民币中心 — 人民币业务杰出大奖」:
「杰出企业/商业银行 — 跨境全方位业务大奖」
「杰出零售银行 — 多元化投资业务大奖」
「杰出零售银行 — 信用卡业务大奖」
「杰出零售银行 — 跨境流动支付服务大奖」

- 「杰出零售银行 — 传统业务大奖」
- 「杰出保险业务 — 储蓄保险大奖」
- 「杰出保险业务 — 年金保险大奖」
- 「杰出保险业务 — 万用寿险大奖」
- 「杰出保险业务 — 客户服务大奖」

- 新城财经台及新城数码财经台颁发「卓越人民币银行服务品牌大奖」
- 《文汇报》颁发「杰出人民币业务奖 — 创新及全面跨境金融服务」
- 《彭博商业周刊/中文版》颁发「离岸人民币业务 — 卓越大奖」



- 新城财经台及新城数码财经台颁发「香港企业领袖品牌大奖」:
「卓越银行按揭服务品牌大奖」
「卓越银行证券服务品牌大奖」
「卓越跨境银行服务品牌大奖」
「卓越个人信用卡品牌大奖」
「卓越流动付款品牌大奖」
「卓越进出口贸易夥伴银行服务品牌大奖」
「卓越外汇交易服务品牌大奖」
- 《星岛日报》颁发「星钻服务大奖」:
「银行双币信用卡服务大奖」
「按揭服务」
- 《指标》颁发「财富管理大奖」:
「客户募集 — 同级最佳奖」
「服务创新 — 同级最佳奖」
「网上功能 — 杰出表现奖」
- 《都市日报》及《都市盛世》颁发「最佳人寿保险大奖」
- 《亚洲保险论坛》及美国研究与咨询公司Celent颁发「亚洲保险科技奖: 数码转型奖」
- 《e-zone》颁发「最佳流动银行服务」殊荣
- 香港电脑学会颁发「最佳商业方案(应用) — 银奖」
- 《PCM电脑广场》颁发「我最喜爱的网上个人银行服务大奖」

- 《U Magazine》颁发「我最喜爱旅游信用卡大奖」
- 香港铁路有限公司颁发「方便之选 — 人气品牌」奖项

银联国际

- 香港区发卡卓越奖(商务信用卡)
- 香港区最高发卡量(信用卡)金奖
- 香港区最高交易量(信用卡)金奖
- 香港区商户交易量金奖
- 香港区商户交易量升幅金奖
- 港澳区UPOP发卡交易量奖
- 港澳区UPOP商户交易量金奖
- 港澳区全年最佳表现大奖

万事达卡国际组织

- 香港区商户收单最佳风险管理大奖
- 香港区非接触式交易最高次数大奖
- 香港区世界卡新发卡奖 — 「智盈理财」World万事达卡
- 澳门区跨境签账金额市场占有率金奖
- 澳门区跨境收卡签账金额市场占有率金奖
- 澳门区商户收卡签账金额市场占有率金奖
- 澳门区卡量市场占有率金奖
- 澳门区发卡签账金额市场占有率金奖



关爱社会

- 获选为「恒生可持续发展企业指数」及「恒生内地及香港可持续发展企业指数」的成份股、以及「恒生可持续发展企业基准指数」的成份股
- 获选为「香港企业可持续发展指数」首20名成份股
- 获香港社会服务联会嘉许为「商界展关怀」公司
- 香港公益金颁发「公益荣誉奖」
- 社会福利署颁发「义务工作嘉许金状」及「10,000小时义工服务奖」



中银集团人寿

- 《JobMarket 求职广场》颁发2015卓越雇主大奖
- 社会企业研究所颁发「社会关爱企业卓越奖」
- 强制性公积金计划管理局颁发「2014/15 积金好雇主」
- 香港圣公会福利协会颁发「企业关怀奖」

保护环境

- 美国建筑协会颁发「能源与环境建筑认证系统 — 数据中心：银奖」

中银大厦、中国银行大厦、中银中心及中银湾仔商业中心

- UKAS 颁发「ISO 14001:2004 环境管理体系认证」
- 环境保护署颁发「室内空气质素检定计划《卓越级》/《良好级》证书」
- 水务署颁发「大厦优质食水认可计划证书」

中银大厦、中银中心及中银湾仔商业中心

- 香港通用检测认证有限公司颁发「ISO 50001:2011 能源管理体系认证」

中银大厦

- 香港绿色建筑议会颁发绿建环评认证

中国银行大厦

- 香港品质保证局颁发「碳减排标签」

中银中心

- 香港通用检测认证有限公司颁发「卫生监控系统认证」

中银集团人寿

- 环境保护署颁发「室内空气质素检定计划《卓越级》证书」



人才发展及管理

- 香港管理专业协会颁发「杰出培训师」
- 成功通过香港学术及职业资历评审局评审认证为资历架构第3级或第4级别课程，包括「客户服务主任证书」、「个人银行经理高等证书」、「企业银行及产品管理部助理客户经理高等证书」、「营运质量及流程管理证书」及「营运质量及流程管理高等证书」课程

中银集团人寿

- 香港保险业联会及新城财经台颁发「年度杰出青年保险专才 — 企业管理」奖



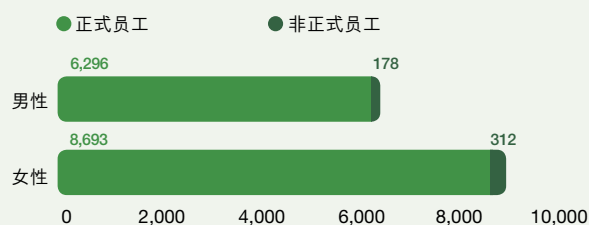
社会责任数据一览

员工数据³⁸

截至2015年12月31日，本集团共有15,479名员工。

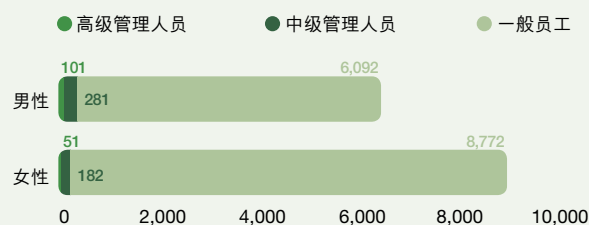
员工总数³⁹

(按合约性质和性别划分)



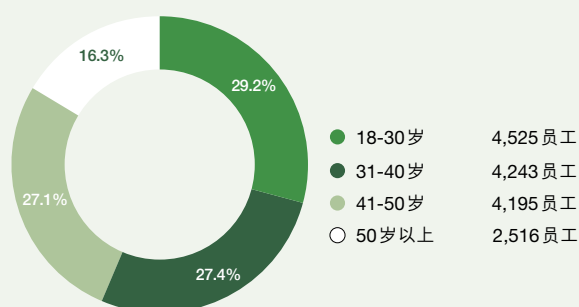
员工总数⁴⁰

(按雇佣类型和性别划分)



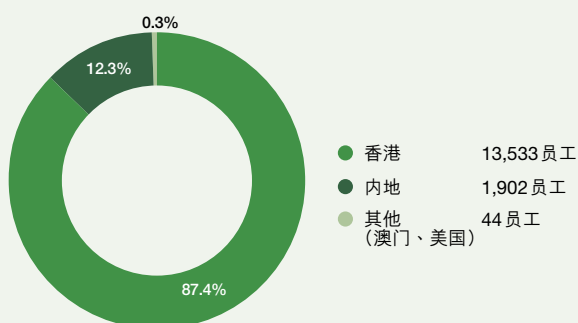
员工总数⁴¹

(按年龄划分)



员工总数

(按地区划分)



新聘雇员人数⁴¹

(按地区和性别，以及地区和年龄划分)

	性别		年龄			
	男性	女性	18-30岁	31-40岁	41-50岁	50岁以上
香港	41.8%	48.7%	63.1%	15.4%	6.6%	5.4%
内地	4.1%	4.9%	7.2%	1.5%	0.3%	0.1%
其他(澳门、美国)	0.1%	0.3%	0.3%	0.1%	0.0%	0.1%

新聘雇员总人数
3,368

雇员流失率⁴¹

(按年龄及地区划分)

	年龄			
	18-30岁	31-40岁	41-50岁	50岁以上
香港	7.8%	3.4%	1.3%	0.5%
内地	0.8%	0.5%	0.1%	0.0%
其他(澳门、美国)	0.1%	0.0%	0.0%	0.0%
合计	8.7%	3.9%	1.4%	0.5%

整体比率
14.5%

育婴假后返回工作并留任的员工⁴²

(按性别划分)

	男性	女性
使用产假/陪产假的员工总数	254	317
返回工作岗位的比例	100%	99%

38 GRI永续性报告指南G4-LA6

39 GRI永续性报告指南G4-LA1, G4-LA12

40 GRI永续性报告指南G4-LA12

41 GRI永续性报告指南G4-LA1

42 GRI永续性报告指南G4-LA3

职业健康与安全表现

	男性	女性
工伤事故率 ⁱ	0.3%	0.3%
损失日数比率 ⁱⁱ	8.9%	5.6%
因工死亡事故总人数 ⁱⁱⁱ	0	0

- i. 所有工伤事故率一律按20万工时计算，大约相等于100名员工工作一年的时数
 ii. 损失工作日数是指雇员因工受伤而在受伤之日后损失一天或以上的工作日
 iii. 死亡事故是指员工或承办商员工在受雇期间，因工伤事故而丧生

经济表现

	2015 港币百万元	2014 港币百万元
产生的直接经济价值		
提取减值准备前之净经营收入(持续经营业务)	40,942	37,903
经济价值分配		
经营支出(持续经营业务)	11,836	10,728
其中：员工薪资及福利(持续经营业务)	6,568	6,033
股息	12,941	11,842
香港利得税(持续经营业务 — 一年内计入税项)*	4,452	3,859
海外税项(持续经营业务 — 一年内计入税项)*	714	984

* 若计及递延税项及本期税项的往年超额拨备，集团持续经营业务年度总税项为：(港币百万元)4,284 (2015)及4,943 (2014)

环境表现⁴³

	2015
纸张	
纸张购买量(公斤)	542,950
纸张消耗总数(公斤)	244,724
能源消耗总量	
电力消耗总量(千瓦时) ⁱⁱⁱ	86,314,433
煤气消耗总量(单位) ⁱ	50,357
公司车队燃油消耗总量(公升) ⁱ	56,696.32
能源强度	
按雇员数量(千瓦时/人)	5,618.70
温室气体排放量ⁱⁱⁱ	
直接温室气体排放量(范畴一)(吨) ⁱⁱ	1588.34
能源简介温室气体排放量(范畴二)(吨) ⁱⁱ	70,109.45
其他简介温室气体排放量(范畴三)(吨) ⁱⁱ	102.21
水	
总耗水量(立方米)	193,371

- i. 每单位煤气代表48兆焦耳的能源用量
 ii. 根据香港环境保护署在2010年2月编制的《香港建筑物(商业、住宅或公共用途)的温室气体排放及减除的核算和报告指引》计算
 iii. 除了包括中银集团主要物业及办公大楼，亦包括大部分分行及宿舍

歧视及贪污事件

	2015
歧视事件的总数 ⁴⁴	0
经确认的贪污事件数目 ⁴⁵	0

43 报告范围包括中银集团主要物业及办公大楼

44 GRI永续性报告指南G4-HR3

45 GRI永续性报告指南G4-SO5

全球报告倡议组织

《G4可持续发展报告指引》内容索引



一般标准披露

GRI G4 指标	描述	参考
战略及分析		
G4-1	机构最高决策者的声明	总裁致辞(第4页)
机构概况		
G4-3	机构名称	关于中银香港(控股)有限公司(第3页); 关于本报告(第3页)
G4-4	主要品牌、产品和服务	我们的业务发展(第9页); 多元化的银行服务(第12页); 本公司网页
G4-5	机构总部的地点	关于中银香港(控股)有限公司(第3页); 本公司网页
G4-6	机构营运所在国家数目、以及机构有主要业务或与报告所述可持续发展主题特别相关的国家名称	关于中银香港(控股)有限公司(第3页); 我们的业务发展(第9页); 本公司网页
G4-7	所有权的性质及法律形式	关于中银香港(控股)有限公司(第3页); 关于本报告(第3页); 本公司网页
G4-8	所服务的市场	关于中银香港(控股)有限公司(第3页); 我们的业务发展(第9页); 本公司网页
G4-9	机构规模	关于中银香港(控股)有限公司(第3页); 我们的业务发展(第9页); 本公司网页
G4-10	员工数据	关爱员工(第21页); 社会责任数据一览(第41页)
G4-11	集体谈判协议涵盖的员工总数百分比	不适用
G4-12	机构的供应链	供应链管理(第30页)
G4-13	汇报期内机构规模、架构、所有权或其供应链的重要变化	关于本报告(第3页): 本集团于2015年12月18日宣布出售南洋商业银行有限公司的股权, 并于2016年5月30日完成出售的交割, 南洋商业银行自交割日起不再为本公司及中银香港的附属公司。
G4-14	阐释机构是否及如何按预警方针及原则行事	稳健的公司治理(第16页); 2015年报(第42-47, 66-86页)
G4-15	机构参与或支持由外界发起的经济、环境及社会约章、原则或其他倡议	多元化的银行服务(第12页); 关爱员工(第21页); 环保表现(第28页); 对社区的贡献(第32页)
G4-16	具会员资格的组织及倡议组织	不适用
重要性分析与边界		
G4-17	机构综合财务报表中包括的实体	我们的业务发展 > 业务表现(第9页); 2015年报(第300-301页)
G4-18	界定报告内容的过程	企业社会责任的管理 > 评估社会责任议题(第7页)
G4-19	界定报告内容的过程中确定的重要范畴	企业社会责任的管理 > 23个重要性议题 > 重要性议题(第8页)

一般标准披露

GRI G4 指标	描述	参考
G4-20	每个重要范畴在机构内的界限	企业社会责任的管理>23个重要性议题>对集团内部有重要的影响(第8页)
G4-21	每个重要范畴在机构范围外的界限	企业社会责任的管理>23个重要性议题>对集团以外的范围有重要的影响(第8页)
G4-22	重订前期报告所载信息的影响、以及重订的原因	没有重订前期报告信息
G4-23	范围及范畴界限与前汇报期的重大变动	没有重大变动
利益相关者参与		
G4-24	机构所涉及的利益相关者列表	企业社会责任的管理>利益相关者参与平台(第7页)
G4-25	识别及选择利益相关者的基准	企业社会责任的管理>与利益相关者的沟通机制(第6页)
G4-26	利益相关者参与的方法	企业社会责任的管理>与利益相关者的沟通机制(第6页)
G4-27	利益相关者透过利益相关者参与提出的主要项目及关注, 以及机构回应方式(包括透过汇报)该等主要项目及关切事项	企业社会责任的管理>评估社会责任议题(第7页)
报告概况		
G4-28	汇报期	关于本报告(第3页)
G4-29	上一份报告的日期	2014年1月1日至12月31日
G4-30	汇报周期	年度报告
G4-31	有关报告或其内容的联络人	意见反馈表
G4-32	机构选择的「符合」方式、GRI 内容索引(核心或全面)	关于本报告(第3页)
G4-33	就报告寻求外聘验证的政策及目前的做法	本集团未有为此报告寻求外部验证
治理		
G4-34	机构的管治架构	企业社会责任的管理(第6页); 稳健的公司治理(第16页); 2015年报(第66-86页); 本公司网页
道德及诚信		
G4-56	机构的价值观、原则、标准及行为规范, 例如操守准则及道德标准	我们的愿景, 使命, 价值观(第2页); 总裁致辞(第4页); 稳健的公司治理(第16页)
G4-58	举报不道德或违法行为的内部政策及外界机制, 以及有关机构诚信事宜的关注事项	稳健的公司治理(第16页); 关爱员工(第21页)

特定标准披露

GRI G4 指标	描述	参考
经济绩效		
G4-DMA	披露管理方针	总裁致辞(第4页)；我们的业务发展(第9页)；2015年报
G4-EC1	产生及分配的直接经济价值	我们的业务发展(第9页)；社会责任数据一览(第41页)；2015年报
间接经济影响		
G4-DMA	披露管理方针	我们的业务发展(第9页)
G4-EC8	对间接经济的重要影响及程度	我们的业务发展(第9页)；多元化的银行服务(第12页)；关爱员工(第21页)；供应链管理(第30页)；对社区的贡献(第32页)
物料使用量		
G4-DMA	披露管理方针	环保表现(第28页)；请参阅载于本集团网页的《环境政策》
G4-EN1	所用原材料的重量或体积	社会责任数据一览(第41页)
能源管理及效益		
G4-DMA	披露管理方针	环保表现(第28页)；请参阅载于本集团网页的《环境政策》
G4-EN3	机构内部的能源消耗量	社会责任数据一览(第41页)
G4-EN5	机构总能源的密集度	社会责任数据一览(第41页)
G4-EN6	减少的能源消耗量	环保表现(第28页)
用水管理及效益		
G4-DMA	披露管理方针	环保表现(第28页)；请参阅载于本集团网页的《环境政策》
G4-EN8	按源头说明的总耗水量	社会责任数据一览(第41页)
废气排放及减排措施		
G4-DMA	披露管理方针	环保表现(第28页)；请参阅载于本集团网页的《环境政策》
G4-EN15	直接温室气体排放量(范畴一)	社会责任数据一览(第41页)
G4-EN16	能源间接温室气体排放量(范畴二)	社会责任数据一览(第41页)
G4-EN17	其他间接温室气体排放量(范畴三)	社会责任数据一览(第41页)
G4-EN19	减少的温室气体排放量	环保表现(第28页)
减少污水排放及废弃物产生		
G4-DMA	披露管理方针	环保表现(第28页)；请参阅载于本集团网页的《环境政策》
G4-EN23	按类别及处理方法分类的废弃物总重量	社会责任数据一览(第41页)
结合环保因素的产品和服务		
G4-DMA	披露管理方针	环保表现(第28页)；请参阅载于本集团网页的《环境政策》
G4-EN27	降低产品和服务环境影响的程度	环保表现(第28页)

特定标准披露

GRI G4 指标	描述	参考
环保整体情况		
G4-DMA	披露管理方针	环保表现(第28页); 请参阅载于本集团网页的《环境政策》
G4-EN31	按类别说明总环保支出及投资	环保表现(第28页); 我们在集团环境政策中, 承诺致力将环保理念与日常业务运作结合。在与外部客户合作过程中, 各单位按照业务情况, 投资及支持相关环保项目。对内, 我们积极宣传环保理念, 要求内部各单位以实际行动节约能源、回收废品、减少碳排放。同时, 我们鼓励员工在集团以外支持环保。
雇佣关系		
G4-DMA	披露管理方针	关爱员工(第21页)
G4-LA1	新进员工和离职员工总数及比例	社会责任数据一览(第41页)
G4-LA2	提供予全职员工的福利	关爱员工(第21页)
G4-LA3	产假/待产假后返回工作岗位及留职比率	社会责任数据一览(第41页)
劳资关系		
G4-DMA	披露管理方针	关爱员工(第21页)
G4-LA4	有关重大运营变化的最短通知期, 包括该通知期是否在集体协议中具体说明	不适用
职业健康与安全		
G4-DMA	披露管理方针	关爱员工(第21页)
G4-LA6	工伤比例、损失日数比例	社会责任数据一览(第41页)
人才管理及员工发展		
G4-DMA	披露管理方针	关爱员工(第21页)
G4-LA9	平均培训时数	关爱员工(第21页)
G4-LA10	加强员工持续受聘能力及提供终生学习课程	关爱员工(第21页)
平等机会及多元文化		
G4-DMA	披露管理方针	关爱员工(第21页)
G4-LA12	治理机构成员和各类员工的组成	稳健的公司治理(第16页); 社会责任数据一览(第41页); 2015年报(第52-60页)
雇员意见反映机制		
G4-DMA	披露管理方针	总裁致辞(第4页); 关爱员工(第21页)
G4-LA16	正式申诉机制	总裁致辞(第4页); 关爱员工(第21页)

特定标准披露

GRI G4 指标	描述	参考
防止歧视		
G4-DMA	披露管理方针	多元化的银行服务(第12页)；关爱员工(第21页)
G4-HR3	歧视个案的总数及所采取的纠正行动	于2015年，本集团并没有发生相关事件。
安保措施		
G4-DMA	管理方针	我们会确保外判保安人员均受过由其雇主提供之道德课程
G4-HR7	安保人员遵守「防范员工不当行为」政策及接受相关培训的百分比	本集团内部保安人员由专职单位按照集团内部制定的「保安工作管理与操作规程」统一进行管理。所有保安人员每年都会按照上述规程以及「保安行为守则」进行多次相关培训，培训内容包括其执行日常工作中所应遵守的道德规范及行为准则。关于外判保安人员，集团内部亦由指定单位按照相关监管机构的管理办法，聘请获政府批准的合资格保安公司。集团所聘请的保安公司同时亦承担其他主要同业的外判保安工作。本集团亦会定期按照监管要求对其是否合规进行监督。
对当地社区作出贡献		
G4-DMA	披露管理方针	总裁致辞(第4页)；对社区的贡献(第32页)
G4-SO1	实施当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点比例	多元化的银行服务(第12页)；对社区的贡献(第32页)
FS13	机构在低人口密度或经济落后地区的接入点	多元化的银行服务(第12页)；对社区的贡献(第32页)
FS14	提高弱势社群获得金融服务的机会	多元化的银行服务(第12页)；对社区的贡献(第32页)
反贪污		
G4-DMA	披露管理方针	稳健的公司治理(第16页)
G4-SO4	防止贪污政策及程序的通讯及培训	稳健的公司治理(第16页)；关爱员工(第21页)
G4-SO5	经确认的贪污事件	没有发生对本集团提出的贪污诉讼案
提供设有清晰说明及条文的产品及服务		
G4-DMA	披露管理方针	多元化的银行服务(第12页)；请参阅载于本集团网页的《企业社会责任政策》
G4-PR4	按结果类别划分，违反有关产品和服务讯息及标签的规例及自愿守则的事件总数	本集团严格按照相关法律合规，自愿并合理地使用有关产品及服务的信息和标签，进行市场推广
G4-DMA (FS16)	以受益人分类，提高金融知识的措施	多元化的银行服务(第12页)；对社区的贡献(第32页)

特定标准披露

GRI G4 指标	描述	参考
负责任的市场推广策		
G4-DMA	披露管理方针	请参阅载于本集团网页的《企业社会责任政策》
G4-PR7	按结果类别划分，违反有关市场推广的规例及自愿守则的事件总数	本集团严格按照相关法律合规，自愿并合理地使用有关产品及服务的信息和标签，进行市场推广。
保障客户个人隐私		
G4-DMA	披露管理方针	多元化的银行服务(第12页)；本公司网页
G4-PR8	证实违反客户私隐及遗失客户资料的投诉总数	本集团在日常业务运作中，遵守保护客户私隐的相关法律规范，妥善处理和保管客户资料。
遵守产品责任及服务法规		
G4-DMA	披露管理方针	本集团严格遵守香港的法律法规以及监管机构的规定和指引，并不断对所执行的公司治理作出检讨，力求达到国际和本地最佳模式的要求；本公司网页
G4-PR9	违反提供及使用产品和服务的法律及规例导致重大罚款的总金额	本集团在向客户提供产品及服务的过程中，严格按照监管机构的有关法律法规执行。
产品组合战略		
G4-DMA	披露管理方针	请参阅载于本集团网页的《企业社会责任政策》；2015 年报
FS6	按地区、规模、行业划分的业务比例	2015 年报(按行业分类之客户贷款总额：第168-173；分类报告：257-258页)
FS7	为实现特定社会目标而设计的产品及服务价值(按目标分类)	多元化的银行服务(第12页)
FS8	为实现特定保护环境目标而设计的产品及服务价值(按目标分类)	环保表现(第28页)
环境及社会政策与风险评估		
G4-DMA	披露管理方针	本集团根据银行所面临的不同风险均设置相关专责管理部门，并定期进行重检和修订风险管理政策，由董事会或集团管理层审批后实施。在日常业务中，对于可能涉及与环境及社会风险相关的信贷项目，均会按照集团相关政策及审批程序进行风险分析和评估，并采取相应的风险控制措施。

特定标准披露

GRI G4 指标	描述	参考
结合环境及社会议题的投资决定		
G4-DMA	披露管理方针	请参阅载于本集团网页的《企业社会责任政策》及《环境政策》
FS10	在环境或社会议题上与其投资组合的公司相互影响(按百分比及数目)	对于与外部公司业务合作期间所带来的潜在环境或社会风险,本集团亦按照相应的政策及操作程序进行把关及监控。
FS11	须经环境或社会筛选的资产的百分比	本集团就授信业务作出决策前,均会按照集团内部相关信贷审批政策、管理办法及操作程序执行。本集团的相关信贷风险审批政策中明文规定对涉及环境影响项目的审批原则,并严格按照原则执行。

香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》内容索引

层面、一般披露及关键绩效指标	描述	参考
层面A1：排放物		
一般披露		环保表现(第28页)
关键绩效指标A1.1	排放物种类及相关排放数据	不适用,本集团是金融服务机构,不会产生大量排放物。
关键绩效指标A1.2	温室气体总排放量	社会责任数据一览(第41页)
关键绩效指标A1.3	所产生有害废弃物总量	不适用,本集团是金融服务机构,不会产生有害废弃物。
关键绩效指标A1.4	所产生无害废弃物总量	社会责任数据一览(第41页)
关键绩效指标A1.5	减低排放量的措施及成果	环保表现(第28页)
关键绩效指标A1.6	描述处理有害及无害废弃物的方法、减低产生量的措施及所得成果	环保表现(第28页)
层面A2：资源使用		
一般披露		环保表现(第28页)
关键绩效指标A2.1	直接及/或间接能源总耗量	社会责任数据一览(第41页)
关键绩效指标A2.2	总耗水量及密度	社会责任数据一览(第41页)
关键绩效指标A2.3	能源使用效益计划及成果	环保表现(第28页)
关键绩效指标A2.4	于获得水源上面面对的问题,以及提升用水效益计划及成果	环保表现(第28页)
关键绩效指标A2.5	制成品所用包装材料的总量	不适用于本集团的业务性质

层面、一般披露及关键绩效指标	描述	参考
层面A3：环境及天然资源		
一般披露		环保表现（第28页）
关键绩效指标A3.1	业务活动对环境及天然资源的重大影响及已采取的行动	环保表现（第28页）
层面B1：雇佣		
一般披露		关爱员工（第21页）
关键绩效指标B1.1	雇员总数及分类	社会责任数据一览（第41页）
关键绩效指标B1.2	雇员流失比率	社会责任数据一览（第41页）
层面B2：健康与安全		
一般披露		关爱员工（第21页）
关键绩效指标B2.1- B2.2	因工而死亡的人数及比率，及工伤损失工作日数比率	社会责任数据一览（第41页）
关键绩效指标B2.3	职业健康与安全措施	关爱员工（第21页）
层面B3：发展及培训		
一般披露		关爱员工（第21页）
关键绩效指标B3.1	按性别及雇员类别划分的受训雇员百分比	已披露有关员工培训的数据
关键绩效指标B3.2	每名雇员完成受训的平均时数	关爱员工（第21页）
层面B4：劳工准则		
一般披露		本集团在员工招聘及其他人力资源管理相关规章制度中明文规定劳工政策需严格按照政府劳工法例执行，从源头杜绝使用童工及强制劳工的可能性。
关键绩效指标B4.1- B4.2	检讨招聘惯例的措施以杜绝童工及强制劳工的方法，及描述在发现违规情况时，所采取的行动。	本集团在员工招聘及其他人力资源管理相关规章制度中明文规定劳工政策需严格按照政府劳工法例执行，从源头杜绝使用童工及强制劳工的可能性。
层面B5：供应链管理		
一般披露		供应链管理（第30页）
关键绩效指标B5.1	按地区划分的供应商数目	不适用
关键绩效指标B5.2	描述聘用供应商的惯例，向其执行有关惯例的供应商数目，以及有关惯例的执行及监察方法。	供应链管理（第30页）

层面、一般披露及关键绩效指标	描述	参考
层面B6：产品责任		
一般披露		多元化的银行服务(第12页)；请参阅载于本集团网页的《企业社会责任政策》
关键绩效指标B6.1	已售或已运送产品总数中，因安全与健康理由而须回收的百分比	不适用于本集团的业务性质
关键绩效指标B6.2	接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法	本集团接获投诉后会由专责单位先立案，并按照内部相关处理客户投诉的管理办法进行调查处理，最后将调查结果回覆投诉人。本集团内部处理客户投诉的管理办法根据香港金融管理局「监管政策手册」IC-4「处理投诉程序」及银行公会与存款公司公会联合发布的《银行营运守则》而订立。
关键绩效指标B6.3	描述与维护及保障知识产权有关的惯例	本集团在日常业务运作中严格执行政府及监管机构有关保护知识产权的相关法律、合规、规定，并通过内部设置的法规专责单位以及市场宣传单位提供法律咨询及日常监控。
关键绩效指标B6.4	描述质量检定过程及产品回收程序	不适用于本集团的业务性质
关键绩效指标B6.5	描述消费者资料保障及私隐政策，以及相关执行及监察方法	多元化的银行服务(第12页)
层面B7：反贪污		
一般披露		稳健的公司治理(第16页)
关键绩效指标B7.1	于汇报期内对所属机构及其雇员提出并已审结的贪污诉讼案件的数目及诉讼结果	本集团于2015年内没有任何贪污诉讼案件
关键绩效指标B7.2	描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法	稳健的公司治理(第16页)
层面B8：社区投资		
一般披露		对社区的贡献(第32页)
关键绩效指标B8.1	专注贡献范畴	对社区的贡献(第32页)
关键绩效指标B8.2	在专注范畴所动用资源	对社区的贡献(第32页)