



百年中銀 與您同行

目錄

1	關於本報告	2	8	保護環境	31
2	關於中銀香港（控股）有限公司	3	8.1	善用資源	31
3	董事長致辭	5	8.2	推動綠色金融服務	33
4	總裁致辭	7	8.3	推廣環保	34
5	企業社會責任的管理	9	9	貢獻社區	35
5.1	企業社會責任政策及管理機制	9	9.1	分享成果	35
5.2	與利益相關者的溝通機制	9	9.2	培育英才	37
5.2.1	利益相關者參與平台	10	9.3	服務社區	38
5.2.2	評估社會責任議題	11	9.4	推廣體育及多元文化	39
5.2.3	重要性議題	12	10	供應鏈管理	41
6	業務發展及經濟貢獻	13	11	社會責任數據一覽	43
6.1	業務表現	13	12	全球報告倡議組織GRI《G4可持續發展報告指引》內容索引	47
6.2	促進經濟發展	13	13	香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》內容索引	57
6.3	推動普及金融	16			
6.4	負責任的商業行為	22			
7	關愛員工	24			
7.1	以人為本	24			
7.2	合規文化	26			
7.3	健康和 safety	26			
7.4	工作與生活平衡	28			

註：有關「公司治理」及「獎項及嘉許」，詳情請參閱2016年年報。



1. 關於本報告

本報告的範圍

本報告概述中銀香港(控股)有限公司¹(「本公司」)及其附屬機構〔包括中國銀行(香港)(簡稱「中銀香港」)、集友銀行²及其他機構³(統稱「本集團」或「我們」)]⁴於2016年在企業社會責任方面的表現⁵。

本報告是本公司年度匯報工作中的一環，讓各主要利益相關者更好地瞭解關於本集團企業社會責任的理念、措施及相關表現等。本報告應與本公司 **2016年年報** 一併閱讀，以便全面瞭解本公司的相關表現。

本報告內容涵蓋本集團的企業社會責任管理、利益相關者參與、業務發展及經濟貢獻、關愛員工、環境保護、社區參與及供應鏈可持續發展管理等範疇。「公司治理」是企業社會責任管理的重要一環，相關內容已載於 **2016年年報**。

如無另行說明，本報告中的資料及數據涵蓋2016年1月1日至12月31日⁶。

本報告的編制

本報告按照「全球報告倡議組織」(GRI)《G4可持續發展報告指引》的「核心選項」及香港聯合交易所有限公司(「香港聯交所」)證券上市規則(「上市規則」)附錄27《環境、社會及管治報告指引》編制⁷，闡釋本集團的日常營運對於經濟、環境及社會的影響，以及披露本集團的企業社會責任表現。集團在日常營運中，透過持續與不同利益相關者溝通，以瞭解他們關注的事宜。本報告第11章節列表載有企業社會責任相關的數據。在適當情況下，報告內已註明所採用的數據計算方法。為提升數據準確性，我們已將若干指標的過往數據及資料修訂，並在適當位置解釋修訂的原因及影響(如有)⁸。

本報告經集團管理層及企業社會責任委員會審閱後，獲董事會審批通過。

對本報告的回應

我們設有網上 **意見反饋表** 讓讀者就本集團的企業社會責任報告工作提出意見。讀者若有其他意見，亦歡迎與本集團企業社會責任組(電郵：csr@bochk.com)聯絡⁹。

¹ G4-3

² 2016年12月22日，本公司與中國銀行股份有限公司就出售集友銀行的全部已發行股份發佈聯合公告。出售已於2017年3月27日完成交割。交割完成後，集友銀行不再為本公司及中銀香港的附屬公司。

³ 本公司於2016年10月17日完成收購馬來西亞中國銀行股權，其企業社會責任表現已納入本報告範圍內。

⁴ G4-7

⁵ G4-13

⁶ 2015年12月18日，本公司與中國銀行股份有限公司就出售南洋商業銀行有限公司(「南商」)全部已發行股份發佈聯合公告。出售已於2016年5月30日完成交割。交割完成後，南商不再為本公司及中銀香港的附屬公司。除特別註明外，本報告並不包括南商的企業社會責任表現。

⁷ G4-28

⁸ G4-32

⁹ G4-22

G4-31



2. 關於中銀香港（控股）有限公司

中國銀行於1917年在香港設立機構，2001年中銀集團重組其在香港的機構；同年註冊成立中銀香港（控股）有限公司（「本公司」）。本公司持有主要營運附屬機構中國銀行（香港）有限公司（「中銀香港」）的全部股權。中國銀行股份有限公司，股份代號「3988」，持有本公司66.06%權益。本公司股份於2002年7月25日在香港聯合交易所主板上市，是香港最大上市公司之一¹⁰，股份代號「2388」，美國預托證券場外交易代碼「BHKLY」。於2016年12月31日，本公司市值港幣2,934億元，為香港聯合交易所主板上市公司首20大市值公司之一¹¹。



中銀香港是香港主要上市商業銀行集團之一，截至2016年底，員工人數共12,836人，並在香港擁有最龐大的分行網絡及多元化的服務渠道，包括197家分行、1,000多部自助設備¹²、網上銀行及手機銀行等高效電子渠道，為個人、工商、中小企、跨國企業和機構等客戶提供多元化的銀行及金融服務¹³。為貫徹中國銀行集團的海外發展策略，中銀香港積極推進區域化發展，拓展東南亞業務。根據中國銀行集團整體戰略安排，受讓母行東南亞機構，並於文萊開設分行，逐步擴展中銀香港的東南亞發展版圖，實現中銀香港向區域性銀行的轉型¹⁴。

中銀香港是香港三家發鈔銀行之一，亦為香港人民幣業務的唯一清算行。憑藉在人民幣業務的優勢，我們的人民幣服務成為客戶的當然選擇。透過與母行中國銀行的

緊密聯動，我們為跨國公司、跨境客戶、內地「走出去」企業，以及各地央行和超主權機構客戶提供全方位及優質的跨境服務。

作為根植香港¹⁵百年的主流銀行以及一家區域性金融集團，我們積極擔當社會責任，推動可持續發展，致力為客戶、股東、員工及社區增創價值¹⁶。

本集團憑藉雄厚的財務實力及在主要業務領域的優越表現，屢獲殊榮，市場地位和品牌形象持續提升，獲《亞洲銀行家》連續3年評為「亞太及香港區最穩健銀行」，連續兩年評為「香港區最佳零售銀行」。透過不斷創新產品和服務，我們致力提升客戶體驗，贏得業界多個獎項，涵蓋人民幣業務、現金管理、中小企、網上及手機銀行，以及信用卡服務等，成績斐然。我們亦致力實踐企業社會責任，屢獲嘉許。有關獎項和嘉許詳情，請參閱2016年年報。

¹⁰ G4-7

¹¹ G4-9

¹² 只包括中銀香港在香港的全線分行及自助設備，不包括南商及集友銀行。

¹³ G4-4

¹⁴ G4-6

¹⁵ G4-5

¹⁶ G4-8

我們的願景、使命、核心價值觀¹⁷

我們的願景是**您的最佳選擇**

我們的核心價值觀是



我們的使命是



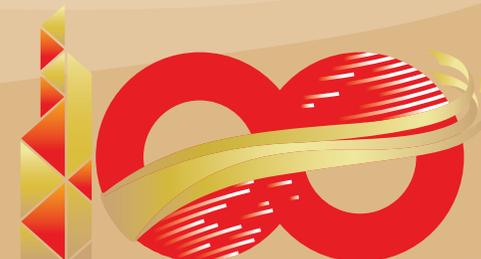
使命的英文部分
每句首個字母組成
中國銀行的英文縮寫
“B.O.C.”

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



田國立
董事長



3. 董事長致辭¹⁸

2016年是不平凡的一年。中國政府在創新、協調、綠色、開放、共享五大發展理念的引領下，大力推進全社會可持續發展。在中國杭州召開的G20峰會首次圍繞落實2030年可持續發展議程制訂行動計劃，在綠色金融、普惠金融、能源環保、糧食安全等領域提出了一系列的合作倡議，展現出大國直面挑戰、破解難題的決心和遠見。《中華人民共和國慈善法》的正式頒佈，標誌著中國扶危濟困慈善活動走上了法治軌道，開啟了我國依法行善的新時代。國務院及有關部委出台了推進普惠金融、構建綠色金融體系及國有企業履行社會責任等多項政策要求，指引金融企業社會責任建設向縱深邁進。2016年還是中國政府「打贏脫貧攻堅戰」，全面建成小康社會，到2020年實現7,000萬農村貧困人口脫貧工作目標的開局之年。

香港回歸後，特區政府早在1999年就宣佈成立可持續發展委員會，鼓勵社區參與，推動香港的可持續發展。隨著愈來愈多企業的參與和相關立法配套的完善，香港的企業社會責任內涵也不斷豐富，逐步發展成為涵蓋社區參與、環境保護、商業道德、關愛員工等內容的企業社會責任體系，鼓勵企業加強與利益相關者的合作，共同應對經濟、社會、環境變化所帶來的挑戰。

企業與社會唇齒相依，金融業是現代經濟的核心，一方面對經濟的支持和調控作用巨大，另一方面也與社會發展、市民福祉息息相關。中銀香港作為一家在香港持續經營百年的企業，有責任在服務國家戰略、支持香港發展、回饋社區和客戶等方面發揮更大作用，實現商業價值和社會責任的協調統一，為香港長期繁榮穩定注入正能量，以優異的業績回報利益相關者的信任與支持。

2016年，本集團在國家戰略大格局中謀發展，為股東帶來回報，為利益相關者創造價值。我們積極服務國家「一帶一路」戰略，為「走出去」企業和沿線國家基建投資提供多元化的金融支持。我們積極推進東南亞區域的業務整合，完成對中銀馬來西亞的收購；中銀香港第一家海外自建機構文萊分行順利開業，實現了中國銀行對東盟十國金融服務的全覆蓋；我們亦於2017年1月完成收購中銀泰國，於2017年2月與母行就收購印尼業務和柬埔寨業務分別簽訂收購協定，區域化發展取得重大進展。我們緊隨人民幣國際化的步伐，推動離岸人民幣市場的穩健發展，促進香港金融穩定，為香港的國際金融中心建設作出貢獻。2016年，本集團業績表現亮麗，全年股價漲幅位列藍籌股前茅，為股東和投資者帶來良好回報。

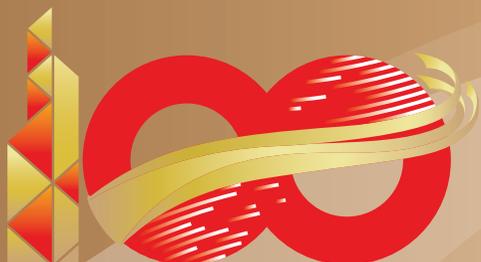
本集團以創新驅動發展，積極推動普及金融和金融科技，持續優化對中小企業和個人客戶的服務。我們以創新的思維，全面推進網點轉型，加強對中小企客戶的服務能力，工商和中小企貸款比上年有較大增長，連續第9年獲香港中小型企業總商會「中小企業最佳拍檔獎」，有力支持了本地企業和實體經濟的發展。我們發揮擁有全港最大分行網絡的優勢，以客為先，服務大眾，公平待客，推動普及金融，年內於公共屋邨、公營醫院、香港國際機場等地方新增了44個自助銀行網點。我們推出多項市場首發或業界首家的全新網絡金融產品，包括「至專客服」24小時視像銀行服務、區塊鏈和生物識別技術應用等，持續提升客戶體驗，促進銀行界金融科技的發展。

本集團熱心慈善事業，積極參與社會事務和公益活動。我們努力為弱勢群體提供服務，為其減免部分服務費用，繼續參與香港按揭證券有限公司的「安老按揭計劃」，並為有需要人士提供無障礙服務。我們為非牟利機構提供全方位的銀行服務及收費優惠，助其減少銀行費用支出。我們關愛青少年，支持多個教育、體育、文化公益項目，並為本地大學生提供大量在香港及內地實習、就業的機會。本集團致力保護環境，將環保與銀行的業務發展互相結合，融入銀行的日常運作、服務、產品及供應鏈管理之中，把環保因素融入信貸政策，踐行綠色金融。年內，中銀香港和中銀香港慈善基金累計對外捐款1,300萬元，有力支持了青少年教育、慈善公益和環保事業。本集團在關愛員工方面亦獲得充分肯定，榮獲家庭議會頒發「2015/16年度家庭友善僱主」、社會福利署頒發「義務工作嘉許金狀」、勞工及福利局社區投資共享基金頒發「社會資本動力標誌獎」等。

2017年，中銀香港將迎來在香港服務一百週年慶典。世紀華誕是里程碑，也是新的啟航號角，我們將繼續圍繞「擔當社會責任，做最好的銀行」戰略目標，以行動的力量，持續推進創新發展、轉型發展、區域化發展、可持續發展，為新的百年征程打下更加堅實的基礎，為利益相關者創造更大的價值，為保持香港長期繁榮穩定、鞏固提升香港國際金融中心地位作出新的貢獻。



董事長
田國立



岳毅
副董事長兼總裁



4. 總裁致辭

2016年，本集團按照「擔當社會責任，做最好的銀行」的戰略要求，積極落實集團的發展戰略和董事會的決策部署，銳意進取，抓住機遇，開拓市場，改革創新，經營業績再創新高。同時，我們重視利益相關者的需要及意見，致力為他們增創價值，推動可持續發展。

中銀香港（控股）有限公司連續7年獲選為「恒生可持續發展企業指數系列」成份股；連續兩年入選「香港企業可持續發展指數」首20名成份股，反映集團貫徹可持續發展理念、落實推行相關舉措表現卓越。自2003年起至今，本集團連續14年獲香港社會服務聯會嘉許為「商界展關懷」公司。此外，中銀香港連續3年榮獲《亞洲銀行家》頒發「亞太及香港區最穩健銀行」、連續兩年評為「香港區最佳零售銀行」等多項殊榮。

作為香港主流銀行集團及本地系統重要性銀行，我們深明集團對促進香港長遠發展及鞏固提升香港國際金融中心地位所肩負的重任。我們配合客戶的需要，把握市場機遇，積極推進業務轉型和創新發展，致力於多元化經營，構建集團可持續發展基礎；積極服務國家「一帶一路」戰略，助力內地企業「走出去」，支持香港中小企業和實體經濟發展，不斷優化對政府及公營機構的服務。作為香港離岸人民幣業務的唯一清算行，我們持續鞏固清算行優勢，強化人民幣業務核心競爭力，推進香港離岸人民幣業務的健康發展。

本集團盈利能力持續提升，為社會創造更多的經濟價值。2016年股東應佔溢利按年增加105.7%至港幣555.03億元，經調整的溢利¹⁹按年增加6.8%至港幣237.12億元；平均總資產回報率及平均股東權益回報率分別為2.38%及26.47%。本集團資本實力保持雄厚，總資本比率和一級資本比率為22.35%及17.69%，分別上升4.49個百分點及4.80個百分點。2016年末，集團的總資產為港幣23,277.81億元。客戶存款港幣15,075.01億元，客戶貸款港幣9,730.71億元，分別較上年末增長9.8%和11.7%，表現優於市場平均水平。我們持續完善風險治理體系建設，提高綜合風險管理水平，樹立主動風險管理理念，增強風險管理的前瞻性、專業性和主動性；加強內控合規管理，做好各種內外部欺詐事件的預防和處置；完善集團防洗錢手段與流程，提升管控的有效性，為業務的持續健康發展提供保障。

中銀香港「根植香港，服務香港」百年，致力為社會各階層人士提供便捷的銀行服務，推動「普及金融」的發展。中銀香港擁有全港覆蓋面最廣、便利度最高、數量最多的服務網絡，共設有197家分行，以及1,000多部自助設備，遍佈香港各區，為市民提供方便的服務網絡。年內，本集團於公共屋邨、公營醫院、香港國際機場等地方新增了44個自助銀行網點。我們又在新落成偏遠的公共屋邨內率先開設自助銀行中心，並設置「至專客服」24小時視像銀行服務，突破傳統分行的營業時間限制，更好地服務區內居民。

¹⁹ 不考慮已終止經營業務溢利及出售若干股份權益工具的收益等因素。

中小企是香港經濟的重要支柱，本集團十分重視和重點支持中小企客戶，透過不同的措施，協助解決香港中小企業「開戶難」、「融資難」、「資訊少」的困難。為充分發揮中銀香港擁有全港最龐大分行網絡的優勢，秉承「以客戶為中心」的服務理念，我們全面推行網點轉型，配合業務流程的優化，大大提升對中小企業的服務。此外，我們定期舉辦各項經濟及業務研討會，讓客戶掌握市場信息，及時把握商機。透過參與母行中國銀行的「跨境撮合活動」，我們為香港、內地及海外的中小企業構建投資、技術交流與貿易合作的橋樑，支持中小企業開拓商機，實現多方互利共贏。中銀香港對中小企業的長期支持受到肯定，連續9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」。

本集團貫徹關懷社群及建構和諧社會的方針，致力回饋社會，與社會分享企業發展的成果。2016年，在教育、幫助弱勢群體及環保等方面，中銀香港與中銀香港慈善基金捐款逾港幣1,300萬元，捐助項目共28個。我們重視社區投資，通過與不同慈善團體及業界組織合作，並鼓勵員工參與義工服務，以不同的形式推動社區穩健發展，為社會帶來正能量，致力構建和諧社會。我們的義工隊聯同家人和朋友參加了約90個大小義工活動，合共服務時間接近49,000小時，較2015年增長10%，服務人次更較上年增加逾3倍至11,818人次，連續7年獲社會福利署頒發「義務工作嘉許金狀」。

我們積極推廣企業社會責任，已連續7年贊助由香港生產力促進局主辦的「香港企業公民計劃」，鼓勵企業履行社會責任。過去7屆，參與報名該計劃的企業逾800家，逾5,000名參加者出席有關活動，大大提高了商界及大眾對企業社會責任的關注。

展望未來，雖然銀行業仍面臨挑戰，但我們對前景充滿信心，並已部署一系列業務策略和措施。我們將繼續發揮優勢，加快多元化發展及區域化發展，提升集團整體財務實力及業務競爭力。2017年適逢中國銀行在香港服務一百週年，也是香港回歸祖國20週年。經過百年發展，從當年不到10名員工的簡陋分號至現時擁有香港最大分行網絡的主流金融集團，不僅在香港經濟發展中發揮舉足輕重的作用，也為香港社會繁榮穩定作出了重要貢獻。我們不但對中國銀行集團在香港的百年發展感到自豪，也期望今後為香港的長遠發展及繁榮穩定多作貢獻，共創輝煌的未來。本集團取得的每一點成績均有賴利益相關者的信任和支持，我們將不負所託，在長遠可持續發展的道路上堅定前行，繼續為利益相關者增創價值。



副董事長兼總裁
岳毅



5. 企業社會責任的管理

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

5.1 企業社會責任政策及管理機制

本集團參照多項國際和本地的企業社會責任及可持續發展指引，包括《聯合國環境規劃署金融機構環境及可持續發展宣言》、《ISO 26000-2010：社會責任指引》及其他可持續發展相關準則，制訂了集團的《**企業社會責任政策**》及《**環保政策**》，作為推行各項企業社會責任舉措的重要基礎。同時，我們也制訂了《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。隨著我們從城市銀行轉型至區域性銀行，本集團所有成員機構須遵守並貫徹執行集團企業社會責任政策的各項規定。海外分／子行也參照相關政策及經營地企業社會責任的最佳慣例，以及當地法律／法規的要求，制訂其相應政策。

為有效落實企業社會責任戰略，我們建立了相關管理架構。集團的《**企業社會責任政策**》中，訂明了董事會、管理層及企業社會責任委員會²⁰、企業社會責任組及集團成員機構的相關職責²¹。詳情請參閱載於本公司網頁**企業社會責任相關政策**。

5.2 與利益相關者的溝通機制

本集團十分重視利益相關者的意見，並將之作為制訂整體發展戰略的重要根據。經過內部研究和討論，我們分析各利益相關者與本集團的相互影響，確認了與我們業務運作有關的利益相關者群體²²，以及有效的溝通平台及方式。我們定期瞭解利益相關者對集團各方面表現的意見和期望，並以此檢討和評估集團企業社會責任的整體表現，從而更好地履行我們對主要利益相關者所承擔的責任。

²⁰ 企業社會責任委員會由集團總裁擔任委員會主席，成員包括集團及附屬機構的高層管理人員。

²¹ G4-34

²² G4-25

5.2.1 利益相關者參與平台²³

主要利益相關者	主要參與平台	
客戶	<ul style="list-style-type: none"> 與前線員工溝通 電話服務中心 客戶滿意度調查 客戶反饋意見 專題小組訪談 	<ul style="list-style-type: none"> 網上問卷調查 公司網頁 「優質服務管理處」回應及處理客戶的意見和建議 客戶講座及研討會 24小時「至專客服」視像銀行服務
員工	<ul style="list-style-type: none"> 定期通過員工雜誌、內聯網以及公告等形式發佈最新信息 部門會議 總裁信箱 網上問卷調查 專題小組訪談 	<ul style="list-style-type: none"> 收集員工意見及建議的網上平台 員工討論區 員工電話熱線 員工表現評估 員工關係活動 獎項及嘉許活動
股東及投資界	<ul style="list-style-type: none"> 公司週年股東大會 公司傳訊（包括年報、中期報告及發佈會等） 公司網頁 投資者電郵及會議 	<ul style="list-style-type: none"> 全球路演 投資銀行舉辦的投資者大會 網上問卷調查
政府及監管機構	<ul style="list-style-type: none"> 會議、日常溝通及報告 委派代表參與主要業界或政府機構的委員會 論壇、研討會及講座 	
供應商	<ul style="list-style-type: none"> 會議及溝通 定期的供應商評估 供應商管理 	<ul style="list-style-type: none"> 網上問卷調查 專題小組訪談
社區	<ul style="list-style-type: none"> 贊助及慈善捐助 研討會、論壇、分享會 為基層及弱勢社群而設的各類社區活動 	<ul style="list-style-type: none"> 參觀及交流 義工活動 專題小組訪談

5.2.2 評估企業社會責任議題

為確保本報告涵蓋本集團企業社會責任方面的重大議題，並適切地回應利益相關者的關注事項，我們委託第三方專業機構，設計並進行了利益相關者參與活動，以及參考銀行同業的披露情況，以確認需匯報的重要議題。

重要性評估過程²⁴

1 識別

- 參考社會政策、行業標準與最佳實踐、媒體報告、「全球報告倡議組織」(GRI)《G4可持續發展報告指引》及香港聯交所的《環境、社會及管治報告指引》等，識別出本集團應予以考慮的社會責任議題。
- 分析主要銀行同業的同類報告，以評估各項議題對銀行業界的重要性。

2 評估

- 邀請集團內、外的利益相關者，包括員工、客戶、投資者、監管機構、專業團體、供應商、慈善合作夥伴等參與評估。
- 利益相關者通過焦點小組、面談及問卷等方式發表意見，並評估社會責任議題的重要性。

3 排序及確認

- 按利益相關者對議題的評分值排序。
- 將排序結果提交予本集團高級管理人員審閱及確認重要議題，並在本報告的不同章節中或集團的其他報告內披露其表現情況。

5.2.3 重要性議題^{25,26}

企業社會責任範疇 ²⁷	重要性議題	互相參照
經濟	<ul style="list-style-type: none"> 經濟表現 間接經濟影響 	<ul style="list-style-type: none"> 業務發展及經濟貢獻 社會責任數據一覽 2016年年報
人力資源及勞工要求	<ul style="list-style-type: none"> 僱傭事宜 勞資關係 職業健康與安全 員工培訓與教育 多元文化及平等機會 員工申訴機制 	<ul style="list-style-type: none"> 關愛員工 社會責任數據一覽
社會	<ul style="list-style-type: none"> 防止歧視 安保措施 貢獻本地社區 反貪污 	<ul style="list-style-type: none"> 業務發展及經濟貢獻 關愛員工 貢獻社區 社會責任數據一覽
產品責任	<ul style="list-style-type: none"> 產品及服務標示 客戶私隱 遵守法規（產品責任及服務） 市場推廣 	<ul style="list-style-type: none"> 業務發展及經濟貢獻
環境要求	<ul style="list-style-type: none"> 物料 能源 碳排放 水資源 廢棄物 	<ul style="list-style-type: none"> 結合環保因素的產品和服務 整體環保情況

²⁵ G4-20, G4-21, G4-27

²⁶ 除間接經濟影響和安保措施（外判部份）外，所有重要性議題的邊界僅限於集團內部

²⁷ G4-19

6. 業務發展及經濟貢獻

作為香港的主流銀行集團，我們貫徹落實集團可持續發展的策略，發揮自身優勢，致力為客戶提供全面、專業及優質的服務。集團在保持業務持續發展的同時，也為提升香港國際金融中心的地位、促進社會長期繁榮發展作出貢獻²⁸。

有關集團2016年業務表現，詳情請參閱 **2016年年報**。

6.1 業務表現²⁹

2016年財務摘要

	2016年	2015年	變化
年內	港幣百萬元	港幣百萬元	+/-%
本公司股東應佔溢利	55,503	26,982	+105.7
每股盈利	5.2496	2.5520	+105.7
平均總資產回報率(%)	2.38	1.19	+1.19pp
平均股東權益回報率(%)	26.47	14.45	+12.02pp
於年末	2016年	2015年	
	港幣百萬元	港幣百萬元	
資產總額	2,327,781	2,382,815	-2.3
客戶存款 ³⁰	1,507,501	1,373,311	+9.8

6.2 促進經濟發展³¹

國家深入實施「一帶一路」、人民幣國際化等戰略，以及香港加快建設企業財資中心，提升全球離岸人民幣樞紐地位等，為香港銀行業帶來巨大的發展機遇。作為香港主流銀行集團，中銀香港將發揮香港「超級聯繫人」作用，抓住「國家所需，香港所長」中蘊含的機遇，積極促進香港的長遠發展和鞏固香港國際金融中心的地位。



本集團全面推出網點轉型項目，大大提升對中小企業的服務。



²⁸ G4-DMA (經濟表現)

²⁹ G4-17 · G4-EC1

³⁰ 因應本集團出售南商及擬議出售集友，2015年末的客戶存款已相應重列。

³¹ G4-DMA (間接經濟影響)



自2003年起，中銀香港擔任香港離岸人民幣業務的唯一清算行，是境外最早成立的人民幣清算行，一直致力於加強人民幣清算行基礎設施建設，推動香港離岸人民幣業務的發展。中銀香港目前為200多家本地及海外參加行提供服務，是迄今境外處理人民幣清算量最多、全球即時支付運作時間最長、擁有技術最先進的人民幣清算行，香港地區人民幣支付交易量佔境外支付量高達70%（按照SWIFT公佈數字）。2016年，全年經香港處理的人民幣清算金額超逾人民幣201萬億元，清算量超過440萬筆，居境外人民幣市場之首³²。

年內，中銀香港獲中國人民銀行批准以直接參與者身份加入人民幣跨境支付系統（CIPS），成為首家以直接參與者身份加入的境外銀行，也是唯一同時具有CIPS和CNAPS系統的銀行，為人民幣跨境業務提供資金清算。中銀香港成為CIPS直接參與者，可進一步提升香港人民幣清算網絡的覆蓋和效率，便利人民幣的跨境和海外使用，有助強化香港作為全球離岸人民幣業務樞紐的地位，促進人民幣國際化的發展。

此外，繼2014年底推出「滬港通」後，「深港通」亦於2016年12月正式開通，標誌著上海、深圳與香港的股票市場互聯互通機制全面升級，是內地和香港資本市場



一帶一路高峰論壇

聯通的重大舉措。中銀香港繼「滬港通」之後，再次獲得「深港通」全部業務資格，包括獲香港中央結算有限公司委任為「深股通」項目的獨家結算銀行，以及獲中國證券登記結算有限責任公司委任為「深港通」項下「港股通」跨境資金結算銀行，並擔任其在香港結算的獨家指定開戶銀行。中銀香港發揮業務優勢，將「滬港通」交易結算的優質服務延伸至「深港通」，持續推動離岸人民幣市場的穩健發展。

面對國家「一帶一路」建設這一歷史性機遇，中國銀行集團積極推進相關戰略的實施，構建「一帶一路」金融大動脈，為推進國家對外開放作貢獻。為貫徹落實中國銀行集團的戰略，中銀香港也制訂了自身的策略，抓住機遇，發揮集團在東盟乃至亞洲的區域中心作用，將服務、產品、資源等方面的優勢輻射至「一帶一路」區域，實現由城市銀行向區域性銀行轉變，積極拓展「走出去」中資企業、當地龍頭企業、跨境客戶等，大力開拓東南亞市場。年內，我們完成收購中銀馬來西亞



透過舉辦不同研討會，我們積極推動網絡金融發展。



股權，並於文萊開設分行，成為首家進駐文萊的中資銀行。集團通過金融服務推動實體經濟，為當地經濟發展提供基礎支持。我們與東盟各國關係和金融合作不斷提升，對於鞏固提升香港國際金融中心地位、發揮香港對東南亞地區的輻射和帶動作用具有重要意義。

企業在迎接「一帶一路」沿線國家和地區發展帶來機遇的同時，也面臨著一定的挑戰，例如企業需要管理多地域營運、多幣種資金和跨境供應鏈，我們的交易銀行服務能統一管理多幣種交易和支付系統，為企業在「一帶一路」的項目過程中提供不同階段的支援。年內，我們增加了35種非主要貨幣為匯款支援貨幣，持續增加對「一帶一路」沿線國家的覆蓋。

透過舉辦及參與大型論壇，我們積極支持香港國際金融中心、貿易中心及航運中心建設，促進經貿發展。年內，我們贊助了多項活動，包括特區政府舉辦的「一帶一路」高峰論壇，全國人大常委會委員長張德江出席論壇並發表題為「發揮香港獨特優勢 共創一帶一路美好未來」的主旨演講。論壇匯聚了40多位來自中國內地、香港以及東盟、西亞等地的政府官員、商界翹楚和國際機構代表作演講嘉賓，吸引了2,000多名海內外嘉賓參加，分享真知灼見。此外，我們還支持了「香港新機會—十三五規劃的挑戰」高峰論壇、「香港離岸人民幣中心年度論壇2016」、「博鰲亞洲論壇金融合作會議晚宴」、「邁向全球 首選香港」論壇等。此外，我們在海外多處分別舉辦及參與十多場人民幣論壇，如印尼、馬來西亞、阿聯酋、英國、盧森堡及匈牙利等，向當地企業、「走出去」企業及機構介紹中國與當地的經濟合作情況，以及人民幣國際化所帶來的業務機遇，全力推動離岸人民幣市場的蓬勃發展。

中銀香港文萊分行於 2016年12月20日隆重開幕

文萊內政部長阿布·巴卡爾在開幕儀式上致辭時表示：

「文萊和中國兩國的友誼源遠流長。根據文萊的『2035宏願』及中國的『一帶一路』戰略，兩國在多個領域有著共同目標，並可加強合作。今天，我們見證第一家中國金融機構進駐文萊。中國銀行是全球主要的銀行集團之一，為企業及個人客戶提供全面專業的銀行服務。我相信中國銀行將會協助文萊實現『2035宏願』。同時，我很高興中國銀行正致力於將中銀香港轉型為具競爭力的區域性銀行。我衷心祝願中銀香港在文萊的發展一帆風順，並期待中銀香港為文萊金融市場及客戶提供更多元化的產品及服務，為文萊的發展和繁榮做出獨特的貢獻。」

中國駐文萊大使楊健在開幕儀式上致辭時表示：

「中銀香港到文萊開設分行，標誌著中文在經濟合作上邁上了新台階，兩國在各領域的合作亦不斷擴大。隨著中銀香港在東南亞拓展業務，中國與東盟各國的關係亦不斷提升。我相信中銀香港文萊分行將為文萊企業和中國企業提供優質金融服務，有助中文經貿合作進一步發展。」



6.3 推動普及金融

本集團堅持「以客戶為中心」，致力為社會各界人士提供便捷的銀行服務及融資便利，並積極響應香港金融管理局（「金管局」）倡議的普及金融理念，這不僅是我們的核心業務所在，亦體現我們對社區的責任。本集團一直以來積極落實金管局所制訂的《公平待客約章》，並加強內部相關培訓，確保每一位員工清楚明白約章內容，切實執行有關政策及措施。

年內，我們透過創新金融科技，在偏遠地區的公共屋邨引入新的自助銀行設備等服務，方便廣大市民。我們更全力支持本港工商及中小企業發展壯大：針對香港中小企業「開戶難」、「融資難」、「資訊少」問題，推出多項措施，以提升對中小企業的服務。

香港服務網絡最廣泛³³

中銀香港擁有全港覆蓋面最廣、便利度最高、數量最多的服務網絡，為市民提供方便的銀行服務網。截至2016年底，中銀香港在香港各區共設有197家分行，並於255個自助銀行網點中³⁴設有1,000多部自助設備。當中約半數分行及自助銀行網點設於公共屋邨內或約10分鐘步程範圍內。本集團持續檢討及優化網點服務模型及分佈，綜合考慮客戶需求、地區特性、集團業務發展方向等因素，致力為廣大市民和客戶提供多元化、專業及高效的銀行服務。2016年，集團於公共屋邨、公營醫院、香港國際機場等多個地方新增了44個自助銀行網點，為市民及海外遊客提供便捷的服務。



³³ G4-FS13

³⁴ 分行及自助銀行網點數目並不包括南洋商業銀行及集友銀行的分行。



我們亦為有需要人士提供無障礙服務。集團全線自動櫃員機已安裝觸覺指示標記，其中於屏幕兩側設有

賬戶／服務選擇按鈕的佔比已由95%進一步增至99%。我們亦是全港首家提供語音導航自動櫃員機的銀行，這些櫃員機分別位於觀塘、長沙灣、上環、黃大仙及屯門，方便視障客戶使用自助銀行服務。我們於分行設置了斜坡通道，方便使用輪椅人士進出；同時我們提供鳴鐘設施，以便客戶服務大使及時為有需要人士提供協助。此外，我們的自動櫃員機具輪椅友善設計，其按鍵及螢幕的高度均在輪椅人士可觸及的位置。

年內，中銀香港榮獲由「堅毅忍者·障殘人士國際互助協會」頒發「無障礙設施展關懷」獎項，成為唯一一家獲此榮譽的金融機構，該獎項旨在嘉許富有強烈社會責任心、積極改善轄下物業或場所無障礙設施的企業，並對中銀香港同事認真處理客戶反饋意見、為客戶解決問題的優質服務態度予以肯定。我們自2015年10月底接獲該會反映個別分行設施不利輪椅使用者進出後，迅速回應該會訴求，改善了香港仔分行、太子上海街分行及黃大仙彩虹道分行的無障礙設施。

本集團在馬來西亞目前設有7家分行，分別是吉隆坡分行、麻坡分行、檳城分行、巴生分行、新山分行、蒲種分行及古晉分行，設立於不同地區，方便不同客戶的需要。

創新科技提升體驗

除了透過不斷優化網點分佈外，我們亦運用網絡金融科技，在不同的金融場景廣泛應用，創新服務，拓寬服務渠道，為客戶提供隨時、隨地及安全的金融服務。年內，我們分別於大嶼山愉景灣、荃灣愉景新城、沙田水泉澳邨及中環永安集團大廈推出了「至專客服」視像銀行服務，由專人為客戶提供24小時³⁵、每星期7天不間斷運作的靈活銀行服務，擴大覆蓋網和延長營運時間，方便廣大市民。「至專客服」的服務範圍涵蓋信用卡、私人貸款、樓宇按揭、旅遊保險、家居保險、登記發薪服務、為現有客戶開立賬戶、開立定期、提升綜合理財服務、預訂現鈔、轉賬及兌換等。我們在中環永安集團大廈分行推出本地銀行業首家智能機械人「RoBOC」服務，協助引導分流客戶辦理不同業務，提供常用資訊，且備有廣東話、普通話及英語服務，以解答客戶查詢等。

香港金管局總裁陳德霖出席 2016年9月5日「至專客服」啟動儀式 致辭時表示：

「我今天很高興見到中銀香港在新落成的水泉澳邨推出『至專客服』，配合了自助銀行服務中心內的其他設施，為位置偏離沙田市中心的水泉澳邨的居民提供靈活銀行服務，更好地照顧市民對各項基本銀行服務的需要，落實『普及金融』。未來，我期望香港的大型銀行，特別是發鈔行，能夠顧及社會責任，時刻本著『以客為本』的精神，為普羅大眾提供適切和方便的銀行服務。」



³⁵ 荃灣愉景新城的「至專客服」按商場開放時間提供服務。



我們率先在中環永安集團大廈分行應用指靜脈認證服務。客戶無需身份證、銀行卡和簽名，透過指靜脈認證即可辦理指定的櫃檯服務，包括現金提款、轉賬及繳費等，讓客戶縮短交易時間，提供更安全、更便捷的銀行服務。

此外，我們透過Apple及信用卡國際組織提供的平台，為客戶提供一個簡單、便捷、安全的非接觸式手機支付模式。客戶每次交易可利用一次性的獨特保安編碼來進行授權，加強用卡安全，同時保障私隱，大大提升客戶體驗。我們還推出全新的「小額轉賬」服務，讓客戶通過手機銀行即時進行小額轉賬，每日轉賬總額可達港幣5,000元，次數不限。所有登記及轉賬交易即時進行，不設手續費，為客戶提供安全可靠的個人對個人（P2P）支付服務。

年內，我們還優化多項服務流程，如率先應用區塊鏈技術（Blockchain）於物業估值項目，有助提升資料的可追蹤性，確保資料準確無誤，亦可加快物業估值及貸款審批程序，提升效率。我們推出中銀理財電子取票及預約服務，縮減在分行等候理財櫃檯的時間，客戶無需登入便可經流動應用程式即時取票及預約未來7個銀行營業日的

中銀理財櫃檯服務。此外，特選客戶又可以透過我們的線上預先批核私人貸款服務，透過網上銀行或手機應用程式（APP）申請貸款，無需遞交證明文件，可即時完成申請手續及提取貸款，整個申請過程均在線完成，客戶最快可於5分鐘內獲取貸款。相比傳統貸款需要最少1天的審批時間，效率大幅提升。



支持中小企業務發展

中小企是香港經濟的重要支柱，截至2016年底，香港的中小企業約有32萬家，佔本港商業單位總數逾98%。本集團十分重視和重點支持中小企客戶，我們透過不同的措施，協助解決香港中小企業「開戶難」、「融資難」、「資訊少」的困難。為充分發揮中銀香港擁有全港最龐大分行網絡的優勢，秉承「以客戶為中心」的服務理念，我們推進網點轉型計劃，致力提升對本地中小企發展的支持。過往中小企只能到部分分行開戶，現在就可以到任何一家分行辦理；同時，我們透過業務流程的優化，大大提升對中小企的服務。

我們參與香港按揭證券有限公司的「中小企融資擔保計劃」，以及工業貿易署的「中小企業信貸保證計劃」，為合資格和有需要的本港中小企業提供融資方案，滿足業務發展需要。我們連續5年贊助由香港生產力促進局設立的「中小企一站通支援中心」，向中小企提供有關市場趨勢、科技發展及融資等的最新資訊，全力支持中小企業開拓本港及內地市場。



我們多年來贊助了「香港青年工業家獎暨傑出工業家獎」。

集團定期舉辦各項經濟及業務座談會，向中小企業客戶提供最新市場訊息。年內，我們與「香港會計師公會」合辦銀行業務分享座談會，讓客戶掌握市場信息及瞭解銀行風險掌控模式，強化日常業務運作知識。我們透過母行中國銀行「跨境撮合活動」，為香港、內地及海外的中小企業構建投資、技術交流與貿易合作的橋樑，支持中小企業開拓商機，實現多方互利共贏。為表彰對香港經濟發展有傑出貢獻的工業家及製造業精英，我們多年來贊助了「香港青年工業家獎暨傑出工業家獎」及「香港工商業獎」。

集團對中小企的長期支持備受肯定，中銀香港連續9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」，以及連續3年榮獲由香港中華出入口商會主辦的「進出口企業大獎2016」中的「進出口企業合作夥伴大獎」。



雄姿體育用品有限公司董事 何蔚文

「我的公司自1978年開業至今約38年，主要從事體育用品批發零售生意。自外國留學返港後我便跟隨父親打理業務，在他退休後我便接捧。1993年起，我開始使用中銀的服務，期間往來密切，關係良好。」

2016年，擁有龐大網點的中銀香港實行網點轉型，在處理日常銀行賬戶服務上比起其他銀行更方便。因此，我視中銀香港為合作夥伴，在擴展業務時亦會聽取他們的專業意見。中銀香港網點轉型後，我們的關係更加密切，不論在個人或在公司層面，我都覺得中銀香港的到位服務能體貼中小企需要，所以我很樂意推薦身邊朋友及親屬使用中銀香港的服務。」

聚餐飲管理有限公司 莊生燦

「我於1989年成立聚真有限公司並在中銀開設賬戶。後來，我於2005年成立聚真科技有限公司，並於深圳大亞灣自置廠房，生產印刷電路底版，而香港公司則主要負責接單。」

然而公司的生意於2014年起停滯不前，我於2015年出售廠房並購入九龍灣鋪位收租，其後發展茶餐廳業務，更於2016年成立聚餐飲管理公司。由於開業需要動用頗多資金，而新公司當時未有資金，所以我以聚真科技有限公司向中銀香港申請小企錢作備用流動資金，並將產險、發薪服務、強積金等交由中銀香港辦理。

在這近30年的業務轉型中，中銀香港為我提供了一條龍配套服務，是我生意上最可靠的合作夥伴。」



關切年長客戶服務

為進一步向長者提供適切、靈活的退休理財安排，我們積極參與香港按揭證券有限公司的「安老按揭計劃」，讓符合資格的長者通過抵押住宅物業獲取貸款的方式向銀行每月收取年金作為退休生活費用，長者毋須還款，並可繼續安居於該物業。我們一直是市場上提供此計劃的主要銀行，並承辦超過七成個案³⁶。

我們持續在各區舉辦講座和簡介會，向長者介紹安老按揭產品，與退休或計劃退休人士分享參與「安老按揭計劃」的經驗，通過靈活運用該計劃來為資產增值，提高退休生活質素，增加生活保障³⁷。

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

年內「安老按揭計劃」擴展至未補地價資助出售房屋，為改善長者業主的生活質素。我們率先響應，並接受60歲或以上長者將未補地價資助出售房屋作為抵押品，申請安老按揭貸款。現時市場未補地價資助出售房屋約有40萬個單位，此優化將協助更多有需要人士申請安老按揭貸款。

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

我們率先將「安老按揭計劃」擴展至未補地價的資助出售房屋，為退休人士提供更靈活的理財安排。



通過與銀行公會合作，我們多次於長者中心舉辦自助銀行推廣講座，協助長者瞭解基本的銀行服務。我們於「財富管理博覽2016」舉辦工作坊，為有興趣的客戶提供相關的資料及跟進他們的理財需要³⁸。我們的義工到訪慈善機構旗下的長者中心，示範簡易提款卡的基本操作，為長者介紹自動櫃員機服務內容。

為弱勢群體提供所需服務³⁹

我們致力為弱勢社群提供便利銀行服務，包括提供豁免賬戶低結餘服務月費及豁免提款卡年費的港元儲蓄賬戶；向65歲或以上、18歲以下，以及領取政府傷殘津貼／綜合社會保障援助計劃的賬戶持有人，豁免櫃檯服務交易費。此外，我們積極響應金管局倡議的「公平待客約章」，不收取不動戶口費用。

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

³⁶ G4-FS7

³⁷ G4-FS16

³⁸ G4-FS16

³⁹ G4-FS14



**i-Free 自在
理財**

Easy Way Extra Advantages

年青及家庭客戶服務

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

家庭是社會的核心。為針對家庭客戶對儲蓄、置業、投資及保障四大方面的理財需求，我們積極開發適合的產品，包括月供產品計劃、家庭證券服務（例如家庭證券賬戶）及中銀家全保醫療計劃，使客戶及其家庭成員可共享我們一站式的理財方案，更好地安排家庭財務計劃。

我們致力推廣投資者教育，並利用最新的金融科技協助客戶抓緊投資機遇及進行風險管理。過去幾年，我們舉辦模擬投資比賽以推廣「先學習，後投資」的概念，讓客戶透過互動的免費平台，以虛擬資金及實時股價模擬買賣證券，有助客戶熟悉證券交易步驟，累積投資經驗。年內，我們與應科院進一步將人工智能投資模型應用於模擬投資平台上，合辦「智能投資比賽」，邀請大專學生運用智能投資程式，設計投資策略，進行模擬比賽，增加大眾對股票市場及金融科技的認識，灌輸風險管理對投資的重要性。



6.4 負責任的商業行為⁴⁰

對本集團而言，以負責任的方式經營業務是履行企業社會責任的重要內容。我們嚴格遵守經營所在地的法律法規及監管機構的規定，慎重管理因銀行的產品、服務，以及與利益相關者的關係所引起對金融業、經濟及社區的影響，確保業務穩健發展。我們以公平、負責的態度提供金融產品及服務，遵從商業道德開展各項業務，並持續改善客戶服務水平，以確保客戶的滿意度。

以客戶為中心

本集團建立專職的客戶關係管理團隊以管理客戶關係，秉承以客戶為中心的理念，更好地瞭解客戶的需要。我們按不同產品種類構建合適的產品管理架構，以配合集團制訂產品策略、開發新產品、加強／維護現有產品，以及管理相應的風險，確保所提供的產品能滿足客戶的不同需求，同時遵守公平對待客戶的原則。

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

在擬定銀行服務章則及條款時，我們充分考慮香港適用的法例及法規，包括由銀行公會發佈並獲金管局認可的《銀行營運守則》，以及金管局不時發出的通告及指引，以確保日常業務以合法合規的方式進行，並適切地顧及客戶的權益⁴¹。年內，本集團並沒有錄得有關產品及服務標示或市場推廣手法的重大違規事件⁴²。

保障客戶個人資料私隱⁴³

本集團按照香港《個人資料(私隱)條例》制訂了保障個人資料私隱的相關政策及管理辦法，要求各單位嚴格執行，其中主要內容包括：

- 以適當方式收集客戶資料，並且謹慎保存，防止客戶資料被未經授權或意外地查閱、處理、刪除、喪失或使用；嚴格按照《個人資料(私隱)條例》相關規定，禁止在未取得客戶同意的情况下，使用客戶的個人資料作直接促銷；以及
- 資料當事人有權在任何時候通知本集團停止使用或向其他人士轉移其個人資料作直接促銷之用。

本集團的 **私隱政策聲明** 及 **資料政策通告** 已載於中銀香港網站。

提示客戶防範騙案

為加強客戶對最新金融騙案手法的認識及風險防範，如偽冒語音訊息來電、手機短訊、虛假電郵及偽冒網站等，以及有關網上銀行保安的重要提示，年內集團實施多項措施，包括於客戶月結單、手機及網站等顯著首頁位置增加防詐騙提示，並播放錄音提示及由金管局提供的防詐騙視頻，提升客戶意識及警覺性。

⁴⁰ G4-DMA (產品責任)
⁴¹ G4-DMA (產品責任)，HKEx B6.5
⁴² HKEx B6 一般披露

⁴³ G4-DMA (客戶私隱)

重視打擊洗錢和金融犯罪行為⁴⁴

本集團高度重視打擊洗錢和金融犯罪行為，將其視為經營戰略實施中最重要的合規之一。本集團嚴格遵守當地法律和監管要求，建立相關的政策和機制，積極落實反洗錢、反恐怖分子資金籌集和反罪案等工作。本集團的員工於日常業務中會切實遵行各相關政策、規則、指引等，妥善處理客戶准入、客戶盡職審查、持續監控、客戶及交易記錄保存等工作。

我們設有防洗錢委員會，本集團所有成員機構須遵行該委員會所制訂的決策，並會按政策規定適時向集團風險總監、管理委員會、董事會風險委員會報告決策執行情況或任何不符合集團防洗錢政策、風險偏好的情況⁴⁵。本集團設有防範金融犯罪部，負責制訂有關金融犯罪管控的政策規章及管理框架、進行諮詢及培訓、組織實施。對於偵察可疑交易，我們亦設有一套全面的監察機制，並不時優化，以加強管理，實施更有效的監控工作流程、系統及架構，確保集團持續穩健發展。集團還設定對客戶、產品及國家洗錢風險評估模型，並不時進行重檢。我們會定期從客戶、產品／服務、交付／分銷渠道及地域等維度進行有效而全面的洗錢／恐怖融資風險評估，以協助銀行有效分析所面對的洗錢風險，並作出適當風險緩減措施。

2016年，集團繼續投入大量資源，從多方面優化相關工作。在管治架構方面，進一步明確防洗錢三道防線的職責與責任，並設定防洗錢風險偏好、基本原則及核心風險指標（KRI），以達致有效的風險管理目標。在運作方面，我們也加強了監察及匯報機制。我們進一步提升交易監察系統功能，並增加監控組人員，強化整體監控能力。隨著集團區域性銀行的轉型，新增東南亞防洗錢工作組，專責管理併入的東南亞分行防洗錢工作，進一步加強集團防洗錢機制。

我們透過不同形式的培訓，提高集團整體的防洗錢及金融犯罪行為的意識及能力。所有新入職及在職員工必須完成相關的合規培訓課程。我們亦會定期邀請防洗錢專家與董事、高層管理人員及員工進行交流及培訓，分享最新的防洗錢監管要求及國際案例，以加強其對國際防洗錢標準的認識。2016年，我們開展了47項

防洗錢培訓課程，包括84次面授培訓班及11項網上培訓。此外，為進一步加強員工的專業水平，我們資助員工報考有關的國際認可防洗錢師專業資格（CAMS），並積極參與金管局的防洗錢加強能力培訓框架（AML ECF）。



加強網絡安全體系建設 獲網絡安全精英嘉許計劃獎項

管理組別金獎：集團審計 陳雲珊

技術組別金獎：集團審計 林紫賢

優異獎：資訊科技部劉德華、集團審計姚宇樑及李偉略

「隨著網絡的使用愈趨發達，香港在亞太地區的互聯網威脅亦從2014年的第58位，攀升至去年第7位。我們近年不斷完善網絡安保的建設，以及加強員工對網絡防衛的意識。為瞭解員工對欺詐電郵的警覺性，我們於去年向員工發出一些含有假冒超連結的電郵，若有人誤開電郵的超連結，系統即會連結到另一頁面向『誤入陷阱』的員工作出警惕提示，藉此提升員工對釣魚郵件的防範意識。

中銀香港員工在全港首屆「網絡安全精英嘉許計劃」中榮獲銀行與金融界別管理組別金獎、技術組別金獎等共五項殊榮，成為表現最卓越及獲獎最多的金融機構單位。此計劃是由香港警務處、政府電腦保安事故協調中心和香港電腦保安事故協調中心於2016年首次合辦。

我們對是次獲獎感到萬分鼓舞。集團致力走在網絡安全前線，近年持續投放資源以保障客戶的安全及利益。事實上，網絡安保已不只屬於資訊科技的範疇，現今企業必須學會與之共存，建立前、中、後線都能夠參與的良好風險管控體系。」

⁴⁴ HKEx B7一般披露

⁴⁵ HKEx B7.2



7. 關愛員工

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

7.1 以人為本⁴⁶

本集團重視團隊建設及人才培育，採取公平、公開的招聘政策，保障各類人士的就業機會。不論他們的年齡、性別、婚姻狀況或懷孕、家庭崗位、種族、宗教、國籍，或身體是否有缺陷，我們期望所有員工都能得到尊重。本集團會適當地於經營所在地聘請高級管理人員，協助瞭解經營所在地客戶和社會的需求，同時亦可促進當地的經濟發展。在編制人事管理制度時，我們參考了香港的《僱傭條例》、《性別歧視條例僱傭實務守則》、《殘疾歧視條例》、《家庭崗位歧視條例》、《種族歧視條例》及《消除性傾向歧視僱傭實務守則》等，並遵守集團經營所在地有關的政府法例、條例和規例⁴⁷。有關平等機會工作環境管理措施亦已載於《員工行為守則》內，要求所有員工遵守。我們絕不容忍任何涉及對員工歧視、騷擾或傷害的行為。

我們注重建立多元化的員工隊伍，讓來自不同背景的人才共同參與和推動集團的可持續發展。作為倡導平等機會的僱主，我們已加入由勞工及福利局、康復諮詢委員會、香港社會服務聯會、香港復康聯會推出的《有能者·聘之約章》及共融機構嘉許計劃，為傷健人士提供更多實習和就業機會，攜手締造無障礙工作間和共創關愛互助的社會。

本集團在關愛員工方面亦充分得到肯定。年內，我們榮獲家庭議會頒發「2015/16年度家庭友善僱主」、「2015/16年度特別嘉許獎」、「2015/16年度支持母乳餵哺獎」；榮獲社會福利署頒發「義務工作嘉許金狀」、「10,000小時義工服務獎」、「最高服務時數獎（私人團體－組別一）優異獎」；以及由勞工及福利局社區投資共享基金頒發的「社會資本動力標誌獎」。

薪酬待遇及福利

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

我們向員工提供完善的福利保障，包括公積金及強積金計劃、人壽及意外保險、免費的定期身體檢查、醫療計劃、有薪待產假，以及長達14週的有薪產假等。員工亦享有購樓貸款優惠、私人貸款優惠及銀行服務優惠，有助他們靈活理財。

⁴⁶ G4-DMA (僱傭措施和工作) · HKEx B1一般披露

⁴⁷ HKEx B4一般披露 · HKEx B4.1 · G4-DMA (防止歧視)



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、讓員工於生日及節日提早下班等。在中銀大廈工作的員工每天可以優惠價享用員工餐廳的膳食，其他員工也有膳食津貼。集團還設有退休聯誼會，並定期舉辦不同活動，增進退休員工的聯繫及溝通⁴⁸；退休員工也享有醫療福利。

員工培訓及發展⁴⁹

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

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

我們每年均通過「見習管理人員計劃」吸納有志加入金融業的畢業生，為集團引入新思維，並為香港培育金融界的新力軍。我們提供多元化的課堂培訓、在職培訓、輪訓及職業導師計劃，讓見習人員按自己感興趣的業務方向為未來事業發展做好準備。我們更安排部分見習管理人員走訪企業客戶，讓他們積累寶貴經驗。

我們每年從本地、內地及海外各院校選拔有志於在銀行業發展的優秀大學生參與大學生實習計劃，讓他們加深對經濟及金融行業的認識之餘，儲備工作經驗，為日後



本集團舉辦不同的團隊建設活動，增加員工凝聚力。

職業發展鋪墊基礎。參與實習的大學生亦可通過「見習管理人員計劃」或「大學畢業生培養計劃」入職本行，實現更長遠的發展。

本集團為員工提供持續進修的學習機會，除了提供進修補助，亦透過提供多元化的學習課程及發展平台，為員工打造符合個人及集團長遠發展的職業發展計劃。我們透過「四位一體」的人才培育文化，讓高級管理人員、部門主管、人力資源部及員工本人，一同參與制訂有助提升員工個人工作表現和配合業務發展需要的培訓活動，進一步強化人員的專業知識和技能⁵⁰。

我們為新入職的前線員工制訂符合他們工作崗位要求的培訓課程，協助他們加快適應集團的企業文化；並為每位員工提供必修的合規課程，持續鞏固集團合規文化。2016年，我們就特定議題舉行研討會，讓員工認識「一帶一路」等的國家戰略所帶來的新機遇，以及集團的戰略目標及業務發展策略。同時，我們推動持續進修，讓員工靈活地通過網上自學形式，達成自我學習目標。2016年，每名全職員工的平均培訓時間約46小時。

⁴⁸ G4-LA2

⁴⁹ G4-DMA (僱傭措施和工作)，HKEx B3一般披露

⁵⁰ G4-LA10



集團為員工舉辦「監管制度及銀行管理層的責任」講座。

我們定期進行「三防」檢查。



7.2 合規文化⁵¹

恪守誠信是本集團積極提倡的核心價值之一。我們致力建立並維護良好的企業文化，提倡誠信盡責的職業道德，各級員工必須奉公守紀，具有高尚的品德操守，以保障集團和客戶的利益。

我們設有嚴格的《員工行為守則》，旨在引導及規範員工行為，以確保員工認識到在經營業務和處理個人財務時，須保持高水平的個人誠信及良好的操守標準。根據《員工行為守則》，員工應奉公守紀，避免利益或角色衝突，包括不得透過業務關係索取私人利益；不得貪污、收取佣金、挪用公款或有其他營私舞弊行為；不得以任何形式通過不當手段將利益輸送予任何人士等。本集團亦備有清晰的政策，指示員工處理外間單位贈送禮品或個人利益的正確方式。《員工行為守則》亦明確員工有責任維持集團的良好聲譽，對會引致欺詐、詐騙、盜竊、偽造、貪污或其他非法活動的事項應提高警覺。員工如懷疑有非法活動時，應按照內部的舉報機制進行匯報⁵²。

員工必須遵守有關監管銀行營運的各項法例和指引，包括金管局監管政策手冊內的法定指引《行為守則》、《打擊洗錢及恐怖分子資金籌集指引》、涉及知識產權的相關法例，以及遵守集團各項業務運作及人力資源管理的規章制度。此外，我們定期組織不同類型的培訓項目，向員工傳達集團的營運宗旨及相關的監管及法規要求，提高合規意識。

7.3 健康和安⁵³

本集團致力為員工提供安全的工作環境，定期舉辦一系列提升員工職安健知識的培訓課程，包括基本防火課程、防盜演練、職業健康及安全座談會，以及急救證書課程等，讓員工學習相關知識，迅速識別潛在的安全風險，提升員工的警覺性，並為有需要的人士提供協助⁵⁴。此外，我們設有專職團隊負責統籌和監察《職業安全及健康指引》的執行情況，進行定期巡查以防止醫療緊急事故或意外發生。

我們亦制訂了「中銀香港三防安管理辦法」（「三防」即防劫（盜）、防火及防破壞），保障分行前線員工的日常安全工作，其中就保障員工人身安全，如應對緊急狀況的發生、滋擾處理辦法等作出了詳細描述和指引。我們定期對員工進行相關培訓，以提升其對緊急事故的應變能力。年內，我們完成了前線分行網點三防安巡查，針對防盜、防火系統、走火通道進行了現場檢查，重檢三防制度執行情況和保安等工作，防範未然。

除了為員工提供一個安全的工作環境，我們同樣關心員工的心理健康。本集團與「全人發展中心」合作，為員工提供《健怡計劃》心理輔導服務。透過計劃，員工可免費享用個人臨床輔導服務，進行心理諮詢、輔導及治療，以解決個人身心健康、家庭、工作及人際上的疑難，並針對突發事件，為員工提供特別緊急支援，協助其渡過難關。



⁵¹ G4-56

⁵² G4-58、G4-DMA（反貪污）、G4-SO4、HKEEx B7一般披露、HKEEx B7.2

⁵³ G4-DMA（職業健康與安全）、HKEEx B2一般披露

⁵⁴ HKEEx B2.3



聆聽與溝通

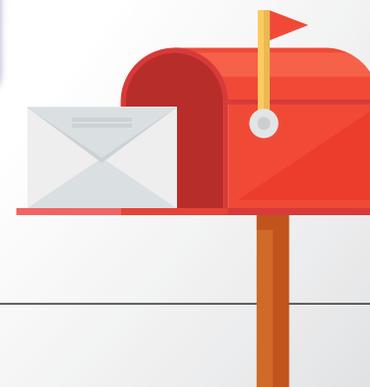
我們會透過不同渠道向員工發佈集團的重要訊息，例如內聯網平台、電郵、單位溝通會及員工月刊等，讓員工清楚集團最新的發展情況。

我們十分重視員工的意見，為員工提供了不同的意見反饋平台，除了向原單位上級反饋外，員工亦可以透過「中銀香港員工申訴/意見程序及處理規定」及「人力資源客戶經理」制度、集團審計的「員工內部舉報管理政策」、內聯網上的員工「合理化建議」討論區，以及「總裁信箱」等渠道提出意見⁵⁵。如人力資源部接獲員工投訴，將獨自或聯同審計委員會組織專責調查小組，於限定的時間內跟進及回覆。我們也透過員工滿意度調研收集意見，加強與員工的溝通，並就所收集的意見進行適當的反饋和跟進，以持續優化我們的工作環境、管理政策及措施。

在推行對員工福祉影響較大的政策前，我們會在制訂或重檢過程中抽樣向各單位員工提取意見。而在正式發佈影響層面較大、內容較為複雜的新政策前，我們亦會先向員工介紹及解釋政策重點⁵⁶，例如為網點轉型舉辦「建立強大及可持續的銷售文化」培訓研討會，向員工講解有效的銷售支援、指導及監督、不同方式的激勵計劃，以及如何有效增加銷售團隊的凝聚力及執行效率，有助於實現網點轉型最大化效益。此外，我們定期走訪各單位，與員工溝通重大員工政策。而為體現關愛員工，我們為不同員工組織焦點小組溝通會，以切實瞭解員工的需要及期望。

我們也積極推動賦有「企業核心價值主題」的工餘活動，如員工體育競技、旅行、藝術表演活動或網上問答遊戲等，以傳遞各類企業價值觀等資訊。我們還建立一個包含豐富企業信息的企業資訊網，展示不同單位的網頁信息、員工福利項目及優惠簡介、企業文化及相關活動介紹等。

集團每年舉行頒獎典禮，表彰優秀的員工及團隊，激勵士氣。集團管理層、獲獎團隊和個人、各單位主管及員工代表均會出席典禮，總裁更會於當日發表講話鼓勵員工，傳達重要訊息、管理理念等。有關頒獎典禮的情況、總裁的講話、獲獎員工及團隊的心聲亦會刊登在《中苑》員工月刊，與所有員工一同分享。



⁵⁵ G4-58 · G4-DMA (員工申訴機制) · HKEx B4.2

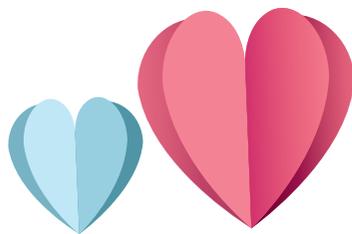
⁵⁶ G4-LA4

7.4 工作與生活平衡

本集團致力倡導「工作與生活平衡」，鼓勵員工在事業發展及個人生活兩方面取得平衡。為此，我們為員工舉辦了一系列的康樂活動，包括瑜珈班、手工藝工作坊、攝影班、歌唱比賽、籃球賽及田徑比賽等，不但豐富員工的工餘生活，而且有助舒緩壓力。我們還組織不同的文體表演隊伍，如足球隊、網球隊、龍舟隊、籃球隊、醒獅隊、乒乓球隊、羽毛球隊、田徑隊、保齡球隊、合唱團及舞蹈隊等，並不時參加業界及中資企業的表演及比賽。

年內，我們的田徑隊在「香港中國企業協會第七屆運動會」勇奪全場總冠軍；籃球隊在「香港華商銀行公會隊際男子籃球賽」取得冠軍；保齡球隊在香港銀行華員會2016全港銀行及金融業「上海商業銀行挑戰盃」保齡球大賽中奪得團體隊際冠軍等，成績斐然。

此外，我們參加了由香港僱主聯合會主辦的第四屆Happy @Work活動，旨在透過競技及問答比賽，傳達關注職場健康、推動環保等訊息。經過連場激烈對戰，我們在14隊機構隊伍中贏得團隊挑戰賽冠軍及最佳服裝獎，充分體現團結協作的企業文化精神。



2016年，我們在香港迪士尼樂園組織「中國銀行集團駐港機構員工及家屬大型嘉年華活動」，促進員工與家人之間的關係，逾28,000名員工及家屬參加。當日我們亦邀請基層家庭及長者同遊迪士尼，在員工享受家庭歡樂的同時，共同履行社會責任。我們推動員工及親友參加義工隊活動，共同回饋社會。



我們舉辦多元化活動，邀請員工及家屬一同參與。



香港中國企業協會第七屆運動會

全場總冠軍

主辦單位：香港中國企業協會



沙田龍舟比賽

鳳艇公開賽一殿軍；中銀香港盃（男子）—第5名；

永隆銀行盃（混合）—第5名

主辦單位：沙田體育會



環島行

銀行盃50公里亞軍及季軍；

25公里亞軍

主辦單位：綠色力量



中銀挑戰盃

男子季軍；女子亞軍、殿軍

主辦單位：香港銀行華員會



保齡球隊

團體隊際冠軍；團體隊際季軍；
 男子個人賽冠軍 — 霍健強（企業信貸管理中心）；
 男子個人賽季軍 — 梁日輝（營運）；
 男子個人賽殿軍 — 曾禮中（分銷）
 香港銀行華員會全港銀行及金融業
 「上海商業銀行挑戰杯」保齡球大賽
 主辦單位：香港銀行華員會



環球企業金融部 王步云

「作為職場新人，剛剛過去的2016年對於我來說，可謂是不平凡的一年。從認識中銀、走近中銀到加入中銀，走過的每一步都充滿未知的風景。從一個生活在象牙塔裡的學生，到一個要獨立面對客戶、處理問題的分行客戶經理，再到一個學著鑽研企業、摸索行業的企業金融新手，每一次轉變都充滿探索的喜悅。2016年更是充滿感恩的一年。我感恩有和我志同道合的「大學畢業生培養計劃」朋輩，感恩不厭其煩、事無巨細教導我的師傅，感恩指導、關心我工作生活的同事，更感恩時刻關心我工作發展，關鍵時為我指明前行方向的領導。」



交易銀行部 林仲強

「2016年，我參與了多個集團舉辦的義工活動，包括「手牽手中銀愛心顯關懷」長者家居月訪計劃、「傷健共融日營」、「中銀香港新家園電腦捐贈計劃」、惜食堂「中秋關愛義工日」及世界自然基金會香港分會的「育養海岸」計劃等。

在眾多活動之中，令我印象最深刻的是「手牽手中銀愛心顯關懷」長者家居月訪計劃。還記得第一次探訪時，「老友記」們寡言少語，不願與人交談，令我感到不知所措。在其後的一年，我們持續探訪，並用心聆聽他們的需要，長者們也慢慢將我們視為家人一般，與我們無所不談。這轉變令我心感溫暖，感謝公司為員工組織如此有意義的慈善活動，讓我們在工作之餘有機會關懷長者，更結識了如家人一般的朋友。」



中銀馬來西亞 陳玉蓮

「2016年中銀馬來西亞的團隊建設活動主題是秉承中銀精神（BOC SPIRIT），我深深感受到這些活動不僅拉近管理層與員工、總部與屬下機構之間的關係，也傳達了中國銀行、中銀香港及中銀馬來西亞管理層對員工的期望。中國銀行是一家具有百年歷史的跨國金融集團，具備了許多歷史優越感及輝煌成就的光環，我為成為其中一名成員感到自豪之際，也更明白要瞭解自己的特長，竭盡所能發揮專長完成自己的工作，也協助同事，推動企業締造更美好的成就。」





8. 保護環境

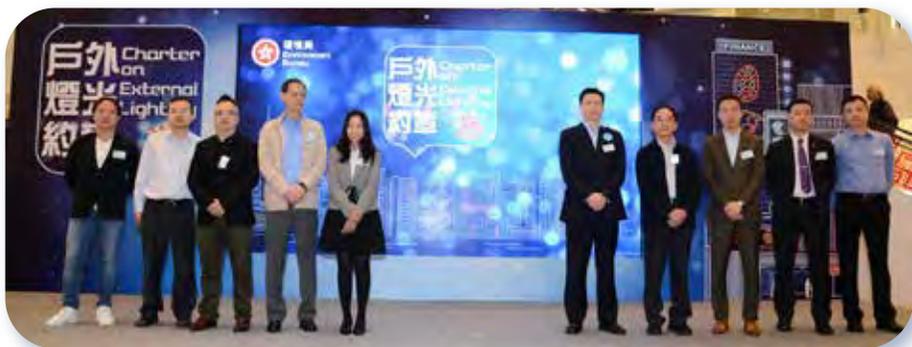
本集團制訂了《環境政策》⁵⁷ 並上載於公司網站，提倡對環境負責任的商業行為，致力減低自身營運對環境的影響，推動環境的可持續發展，並提升利益相關者的環保意識。我們將環保與銀行的業務發展互相結合，並融入銀行的日常運作、服務及產品中⁵⁷。



8.1 善用資源

提高能源及資源效益有助減少對環境的影響，同時可節省經營成本。2016年，本集團繼續採取多項措施，實施源頭減廢，保護環境。

我們進行分行裝修時，均採用T5光管或LED照明取代原有較耗電的照明設備。通過節約能源，2016年我們減少碳排放約6%，共3,923噸⁵⁸。在節約用水方面，我們物業的洗手間已安裝電子感應龍頭及節水沖廁水箱。2016年，這些節約用水的措施減少用水量約2%，達3,469立方米⁵⁹。



我們參與戶外燈光約章，節省能源。



碳排放

↓ **4,060噸**
或減少約6%



用水量

↓ **3,569立方米**
或減少約2%

集團大力推廣使用各類電子平台，以減少對紙張的消耗，如透過電子系統提交費用開支申請、更新個人資料、其他內部文件資料；設立電子績效系統，以電子方式進行員工考核等。在用紙方面，我們只採用森林管理委員會認證（FSC）的A4紙⁶⁰，並較2015年用少了3.2%，約333萬張的A4紙⁶¹；購置的家具及電器亦符合環境保護署制訂的環保規格。



A4紙用量

↓ **3.33百萬張**
或減少約3.2%

為了更全面監察我們在營運過程中的能源消耗，本集團的主要物業已採用國際通用的能源管理系統，以確保物業的環境管理與國際標準接軌。

⁵⁷ G4-DMA (環境) · HKEX A1一般披露 · A2一般披露 · A4一般披露

⁵⁸ G4-EN19 · HKEx A1.5

⁵⁹ HKEx A2.4

⁶⁰ G4-DMA (物料)

⁶¹ HKEx A1.6



大廈

獎項及證書

中銀大廈

- 榮獲香港建築環境評估(BEAM)優秀級別
- ISO 50001:2011能源管理體系系統證書⁶²
- UKAS頒發ISO 14001:2004環境管理體系的國際認證
- 香港品質保證局頒發的衛生監控系統證書
- 環境保護署頒發室內「空氣質素檢定計劃」卓越級證書
- 水務署頒發的「大廈優質食水認可計劃」證書

中國銀行大廈

- UKAS頒發ISO 14001:2004環境管理體系的國際認證
- 環境保護署頒發室內「空氣質素檢定計劃」良好級證書
- 水務署頒發的「大廈優質食水認可計劃」證書

中銀灣仔商業中心

- 獲取ISO 50001:2011能源管理體系系統證書
- UKAS頒發ISO 14001:2004環境管理體系的國際認證
- 環境保護署頒發室內「空氣質素檢定計劃」卓越級證書
- 水務署頒發的「大廈優質食水認可計劃」證書

中銀中心

- 獲取ISO 50001:2011能源管理體系系統證書
- UKAS頒發ISO 14001:2004環境管理體系的國際認證
- 環境保護署頒發室內「空氣質素檢定計劃」卓越級證書
- 水務署頒發的「大廈優質食水認可計劃」證書



⁶² G4-DMA (能源)



支持回收⁶³

本集團於辦公室設置廢物分類回收設施，回收的廢物種類包括廢紙、膠樽、鋁罐、充電池、電腦、光管、恆電膽及利是封等。除了源頭減廢，我們亦致力透過支持廢物回收，讓廢物經處理再造後再次成為有用的資源。自2012年開始，中銀大廈員工食堂的廚餘每天均作回收處理，經處理後製成魚飼料。

我們亦會定時將可循環再用的設備捐贈慈善機構。年內，我們向不同慈善機構捐贈的可循環使用電腦及電子配件合共5,398件；交予認可廢物回收商處理的電子儲存裝備合共9,470件⁶⁴。

保護生態

自2009年起，我們已在公司宴會中停止採用魚翅、瀕危珊瑚魚類及髮菜等食材；2011年起參與世界自然基金會香港分會的「鯊魚保育計劃」，承諾不會供應及推出與魚翅相關的推廣項目，協助保育海洋生態環境。除此以外，於分行進行裝修期間，我們亦儘量以不影響生態環境為大前題。

年內，本集團支持及參與了由環境局舉辦的「戶外燈光約章」計劃，簽署約章，承諾在晚上11時至早上7時關掉對戶外環境有影響的裝飾、宣傳或廣告燈光裝置，以減低光污染的問題。

8.2 推動綠色金融服務⁶⁵

為減少對紙張的消耗，我們鼓勵客戶轉用電子月結單⁶⁶，以取代紙張的月結單，並提供24小時電子賬單登記服務。截至2016年底，已有近850,000客戶選用了綜合電子結單，轉用電子結單的客戶數量較2015年增加達20.3%。此外，我們在本港全線分行實施無紙化分行櫃檯交易服務模式，使客戶的平均交易時間縮短了24%，提升客戶體驗。我們亦積極向客戶推廣電子銀行服務，包括電子支票，以取代實體支票；提供網上渠道申請相關服務，以減少使用紙張的申請表格。

850,000
客戶轉用電子結單
(或增加20.3%)

本集團已經將環保因素融入信貸政策，有利於風險管理及履行社會責任。我們在信貸風險政策和程序中加入提倡環保、節能減排、公共健康與安全的考慮因素，在作出授信決策時，以客戶或其信貸項目的環保表現作為考慮因素之一，包括對客戶和融資項目在社會或環境方面的潛在正面和負面影響進行評估。2016年，我們繼續向發展新能源、可再生能源，以及水務項目的企業提供貸款，以支持環保及社區發展。

↓ 24%
交易時間

年內，中銀香港作為聯席全球協調人、聯席簿記行和聯席牽頭行為中國銀行倫敦分行發行了一筆年期為3年的5億美元債券，該債券是中國銀行首筆境外資產擔保綠色債券。

我行繼續參與由本地兩家電力公司（中華電力及香港電燈）合作提供的「能源效益貸款計劃」，為有意實施節省能源項目的工商客戶提供融資服務，並在翻新系統及設備過程中採用提升效能的設計，以節約能源。



⁶³ G4-DMA (廢棄物)

⁶⁴ HKEEx A3.1

⁶⁵ G4-DMA (結合環保因素的產品和服務)

⁶⁶ G4-EN27

8.3 推廣環保⁶⁷

我們深明金融服務機構對推動環境的可持續發展可發揮積極作用。集團與香港工業總會於2015年開始攜手設立「中銀香港企業環保領先大獎」⁶⁸，旨在鼓勵及推動香港及泛珠三角洲從事製造業及服務業的企業履行社會責任，將環保理念融入營運策略和管理措施中，減少環境污染。該計劃更特設「一帶一路環保領先嘉許獎」，頒發予在「一帶一路」沿線地區推行環保措施的傑出企業。

2016年，計劃吸引了逾530家企業參加，成績令人鼓舞。我們成功鼓勵企業完成合共1,118個環保項目，節省超過2.23億度電（相等於超過24,600個香港四人家庭一年的耗電量）；以及共節省2,170萬公噸用水（相等於超過5,490個50米標準游泳池的用水量）。在減廢及循環再用方面，企業成功減少超過110萬公噸廢物（相等於約410個城門水塘的面積），並循環再用超過35萬公噸的資源（相等於約9,300個香港維多利亞公園的面積）。

2016年，我們贊助世界自然基金會推行環保教育項目，為約750名小學生舉辦環保講座及工作坊，並組織大自然歷險戶外學習，透過教育下一代，推廣可持續的生活模式。此外，我們又贊助該會舉辦的「地球一小時」活動，並在3月28日當天，關上主要辦公大樓的非必要照明系統1小時，宣傳減少能源消耗。

我們連續3年贊助由綠領行動舉辦的「利是封回收重用大行動」，鼓勵循環再用，並在主要辦公大樓及60家分行擺放收集箱，方便市民參與。2016年活動共回收利是封達880萬個，總重量達27噸，鼓勵市民建立回收及重用「新生利是封」的習慣。



⁶⁷ G4-DMA (結合環保因素的產品和服務)

⁶⁸ G4-EN27

9. 貢獻社區

本集團根植香港，服務香港，貫徹關懷社群及建構和諧社會的方針，為有需要的人士提供協助，以不同的形式推動社區穩健發展，為社會帶來正能量⁶⁹。

9.1 分享成果

我們重視社區投資，致力回饋社會，通過與不同慈善團體及業界組織合作，並鼓勵員工參與義工服務，與社會分享企業發展的成果，致力構建和諧社會。

我們於1994年成立中銀香港慈善基金，20餘年來捐助並積極參與多個範疇的本地公益慈善活動，包括扶貧濟困、環保減碳、文化教育、體育藝術等⁷⁰。自成立以來，基金向社區捐款累計逾港幣2.2億元⁷¹。2016年，中銀香港與中銀香港慈善基金捐款逾港幣1,300萬元，捐助項目共28個。我們也透過企業或商業贊助，從不同維度參與社會活動，惠及廣大市民⁷²。

此外，集團已連續7年贊助由香港生產力促進局主辦的「香港企業公民計劃」，鼓勵企業履行及推動社會責任，加強市民認識。今年參與計劃的評選企業由190家增至236家，包括多家大型企業，顯示評選獲得企業廣泛支持。過去7屆，參與報名計劃的企業逾800家，逾5,000名參加者出席有關活動，成功提高商界及大眾對企業社會責任的關注與瞭解。年內，我們舉辦了多項活動，包括新增「企業公民未來先鋒



運動」，向學生從小灌輸企業公民意識；舉辦簡介會，推行電子冊子和企業公民展覽，讓企業分享其案例，推廣企業公民理念。



「中銀香港慈善基金」（「基金」）為香港註冊的慈善機構，由本集團在1994年成立。中銀香港每年向基金提供捐助，支持基金可持續發展的慈善事業，範圍遍及公益慈善、教育助學、環境保護、體育運動等多個領域，滿足社會上各階層需要。

⁶⁹ G4-DMA(貢獻本地社區), HKEx B8一般披露

⁷⁰ HKEx B8.1

⁷¹ G4-SO1, HKEx B8.2

⁷² G4-SO1, HKEx B8.2



我們參與不同公益活動。



關愛社會

2016年，我們展開了一個有意義的新項目，除了關注基層的需要外，同時推動環保。透過捐助惜食堂設立「惜食分餉站」，回收及有效運用可食用食物，再以高效率中央處理食物，製作熱飯餐和食物包，贈予基層長者及低收入人士，緩解弱勢社群生活困難，並減輕大量食物被廢棄的環境問題。項目亦設有培訓中心，為弱勢社群提供食物回收方面的在職訓練，提供就業機會。「惜食分餉站」於2016年8月試業以來，已為惜食堂增加回收17.6萬公斤食物，並增加了27.1萬份熱飯餐及10.5萬食物包，近40萬人次受惠。

此外，我們繼續與新家園協會合作推出「中銀香港新家園電腦捐贈計劃」，捐贈再生電腦予少數族裔、新來港人士、基層家庭及長者，協助弱勢社群融入數碼化的時代。為讓基層兒童獲得適當的啟導，我們今年繼續支持勞工及福利局的「兒童發展基金」計劃，為計劃中的基層兒童提供開立中銀香港個人儲蓄和零存整付賬戶的服務，讓他們有機會擁有自己的專屬戶口，從小學習儲蓄理財及增強個人自律性。分行員工更特意延長辦工時間，為學員提供開戶服務，以實際行動表達對社會的關愛。

作為香港公益金的一個長期合作夥伴，我們不但捐款支持，更鼓勵員工參加



不同的籌款項目，獲香港公益金頒發「公益榮譽獎」。2016年，我們贊助公益金及香港警務處舉辦的「樂韻警聲為公益」慈善音樂會，吸引超過4,000名觀眾參與，共籌得港幣380萬元善款，全數用作支援公益金資助的「特殊教育需要兒童」服務。此外，我們亦踴躍支持「公益慈善馬拉松」、「公益金百萬泳」及「公益金百萬行」等活動，並組織員工身體力行參與其中，為慈善出錢出力。我們又贊助醫院管理局慈善基金舉辦的新春慈善長跑活動，惠及病友互助組織及長期病患者。

關懷社群不分國界。中銀馬來西亞亦積極履行當地的企業社會責任，其中東馬古晉分行不時探訪當地的孤兒院，又定時捐助孤兒院購買糧食，並呼籲員工一同行善，讓這些孩子感受社會的溫暖。

中銀馬來西亞也積極參與吉隆坡得勝兒童青少年之家主辦的「籌捐款，獻愛心」活動，不但提供贊助，其中25位員工更身體力行，參加馬拉松義跑活動，為慈善活動募集捐款。

9.2 培育英才

本集團捐助多個獎／助學金，鼓勵學生積極向學，以及為貧困學生提供經濟支援。自1990年起，集團先後為本地10家大學提供獎／助學金。此外，我們贊助香港特區政府扶貧委員會推出的「明日之星計劃—上游獎學金」，提供100個獎學金名額，通過學校及社會服務界，讓在逆境中具奮鬥精神、正面價值觀及生活態度的青少年得到獎勵。為推動青少年認識博大精深的中華文化、源遠流長的中國歷史，瞭解國家的發展，以建立歷史感和民族觀，我們捐助勵進教育中心設立「中史優異生獎學金」，鼓勵同學透過選修中史科，以加深對中國歷史的瞭解。

為拓展香港青少年的視野，我們贊助「香港大學生新媒體實習計劃2016」。該計劃帶領400名香港青少年到近40家內地龍頭企業、機構進行實習，讓他們



我們捐助多個獎／助學金，鼓勵學生積極向學，以及為貧困學生提供經濟支援。

親身體驗國家的最新發展，教育他們認識未來內地及香港的新媒體發展趨勢，為投身社會做好準備，並促進香港及內地學生互動交流。此外，我們支持海上絲綢之路協會舉辦的「張騫計劃—學生暑期實習計劃2016」，為參與計劃的100名大學生講解「一帶一路」戰略，讓他們對國家戰略發展及機遇有了更深刻的瞭解，更贊助計劃中的17名本地大學生赴北京及新加坡的中國銀行實習，獲取海外工作經驗，為社會培育未來人才。

年內我們為多家教學機構及海外大學舉辦「銀行職涯發展分享會」，透過介紹我們的主要業務、組織分工、企業文化及職業發展等，豐富學生對銀行業的認識，有助學生思考未來的發展路向。

除了本地的教育項目外，我們也為陝西省咸陽市的國家級貧困縣提供助學資金，資助貧困學生接受教育，推動當地教育事業發展。我們明白馬來西亞當地華人辦華校不容易，為此，中銀馬來西亞古晉分行繼續響應華校的邀請，參加三場義賣會，為當地華人社會籌募辦學經費出一分力。



我們鼓勵員工利用自己的時間和專長服務社區及參與社會公益活動。

9.3 服務社區

我們鼓勵員工利用自己的時間和專長服務社區及參與社會公益活動。年內，集團高級管理人員及部門負責人等逾100人在政府屬下委員會及公營機構、慈善團體及非牟利組織等服務，參與決策或提供意見，聚焦經濟、服務民生，為香港的發展、市民的福祉獻策建言，盡心盡力。此外，我們約有1,400名員工參與「中銀香港愛心活力義工隊」。每年我們為員工安排義工訓練，提升他們義工服務的技巧。2016年，義工隊服務時間接近49,000小時，較2015年增長10%，服務人次更較去年增加逾三倍至11,818人次。集團員工熱心參與各項義務工作備受肯定，連續7年獲社會福利署頒發「義務工作嘉許金狀」。



2016年，我們的義工隊聯同家人和朋友參加了約90個義工活動，包括服務兒童和青年、長者、有特殊需要的殘疾人士，以及推動環保活動。我們通過舉辦不同類別的理財工作坊，協助低收入家庭及青少年認識更多有關儲蓄及理財的方法，透過這些活動及遊戲，讓學生活用理財規劃概念於日常生活當中。年內，我們安排了香港紅十字會輸血服務中心到中銀大廈及中銀中心舉行捐血活動。為向員工推廣及支持社會企業的理念，我們與港區婦聯代表聯誼會合作，協辦「創新創意創出新天地——社企創新」講座，邀請了香港社會服務聯會主席陳智思先生擔任演講嘉賓。

9.4 推廣體育及多元文化

我們透過支持體育活動宣揚身心健康、團隊合作和正面態度等重要訊息。自1999年起，我們已投入逾港幣1,745萬元，舉辦各類型羽毛球比賽、活動及培訓班，參與人數累計接近140萬。此外，我們亦積極培育羽毛球人才。香港羽毛球隊精英伍家朗便是一個成功例子。他曾兩次於「中國香港體育協會暨奧林匹克委員會」選舉中獲選為「香港傑出青少年運動員」，更於2016年成為「香港公開羽毛球錦標賽」首名港隊男單金牌得主，創下歷史。年內，我們邀請了國際著名羽毛球球星和香港隊代表探訪社區和學校，透過示範交流，向基層推廣體育。

自2002年以來，我們贊助「港九地域中學校際運動比賽」，廣泛推動本港中學生的體育發展，培養他們奮發進取、自強不息的體育精神。2016年，該比賽吸引了約



我們致力推廣體育及多元文化。



80,100人次參加20項運動、逾8,000場比賽，另有逾510名學生接受了中銀香港學界體育志願者計劃的培訓，提供超過9,800小時義工服務。

足球是香港最受歡迎的運動之一。中銀人壽透過與香港足球總會的合作，冠名贊助了2015-2017年香港超級聯賽，藉此推動本地足球活動的發展，吸引更多市民支持參與這項有益身心的運動。

集團支持多元化的文藝活動。年內，集團其中一項重點贊助是香港管弦樂團2016/17樂季的揭幕音樂會，由國際大提琴巨星馬友友演出，吸引了近2,000名觀眾。中銀香港私人銀行連續第四年贊助由香港畫廊協會舉辦的「香港藝術週」。這一連12天的藝術盛事匯聚超過50家畫廊，帶來100多個精彩節目讓全城參與，包括畫廊導賞團、藝術家講座、參觀工作室、家庭活動等。我們的義工團隊與其家屬更積極參與「家庭藝術日」活動，與公眾共享家庭歡樂的同時，獻出愛心，共同履行社會責任。為推廣茶藝文化，我們連續6年贊助了香港貿易發展局的「茶緣雅敘」活動。

2016年適逢孫中山先生誕生150週年，我們贊助了由香港各界文化促進會和香港歷史博物館共同策劃的「香港各界紀念孫中山誕辰150週年大型展覽」，旨在學習、繼承和發揚孫中山愛國思想和進取精神。此外，同年亦為長安畫派創始人之一的趙望雲先生誕生110週年，我們贊助了「兩地畫家重走趙望雲寫生之路」活動，促進香港和內地文化藝術交流。

我們冠名贊助了由香港旅遊發展局主辦的「中銀香港2017香港除夕倒數」活動，向全港市民傳遞歡樂和共融的正面訊息，也為中國銀行在港服務踏入100週年拉開序幕。活動當晚吸引逾33萬市民和旅客到維多利亞港觀賞煙火，與眾同樂。此外，為了令活動更有意義，我們邀請了約50名基層家庭及少數族裔人士參加晚會儀式，與其他嘉賓一同觀賞煙火，共同慶祝新一年的來臨。



明日之星——上游獎學金

獎學金得獎者 — 布同學

「我的父母均為失聰人士、家境清貧，他們不懂得指導我的功課，但我從小已學會『自己的事自己解決』，在學業上從不讓父母操心。升上高中，課業越來越繁重，課程繁多而艱深。慶幸我獲得這筆獎學金，能夠應付校外的補習費用，減輕家庭的負擔，不需父母擔憂。除了補習，我亦希望好好利用這筆錢發展個人的興趣。由於語言的障礙，我從小甚少與父母溝通。因此我會運用部分獎學金學習手語，除了想增進與父母彼此的關係，瞭解他們更多，更希望我們的溝通不只局限於日常生活的基本互動。我還希望能夠服務聾啞人士，讓手語成為連接我們的橋樑。」



公開大學獎學金

獎學金得獎者 — 胡同學

「感謝貴銀行對我們的關懷及支持，這份心意如同一座發動機，提醒我們一群半工讀的學生不要放棄，不管學習有多困難，或年紀有多大，只要懂得懷著一顆堅毅的決心及努力，總有機會踏上成功之路。我會好好善用獎學金，尋找一些合適課程，繼續增值自己，並以貴銀行作榜樣，用所學知識回饋社會，把這份精神承傳下去，使我們的生活環境變得和諧及美好。」

出席除夕倒數活動的基層參加者感想

陳先生

「中銀在是次活動上安排十分周詳，而且接待的工作人員態度親切。一些容易被人忽視的細節，都有為參加者事前考慮，例如交通上的配套、前往集合地點的地圖等。這些一點一滴都讓參加者感覺被重視。祝福香港2017年，人人安居樂業。」

洪女士

「回歸20年，自己也來港快滿7年。是晚煙花特別悅目，而且看到笑臉的圖案，心情也特別好。祝願香港政通人和，社會上下都能感到歡欣喜悅。」



惜食分餉站

阿堅 — 員工

「我自2016年6月入職惜食分餉站作倉務助理員，主要工作是處理回收來的食物。雖然我是殘疾人士，但我樂天勤奮，自覺對現時的工作勝任有餘。我十分高興能在惜食分餉站工作，可與其他同事及義工朋友相處融洽。此外，這份工作十分有意義：我為自己能每天處理數噸食材，並幫助到社會上有需要的人而感到自豪。」



受惠人士 — 月嬋婆婆

「我獨居於深水埗區唐樓，平日經常來惜食堂社區中心吃免費飯餐。自從惜食分餉站於10月成立後，我還能夠於每個星期五，收到惜食分餉站的職員為我提供的免費食物包，讓我在周末或假日時都有食物果腹，這讓我覺得十分幸運及開心。」



10. 供應鏈管理

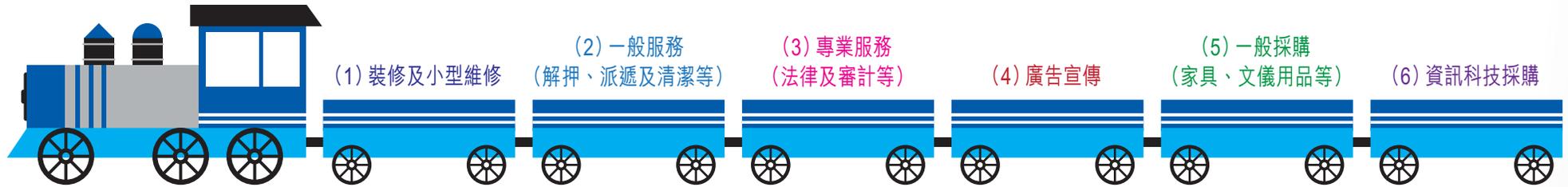
可持續的採購政策⁷³

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

原則	
更多支持可持續發展的節能產品和服務	我們採購和使用更多支持可持續發展的節能產品和服務。例如全面採購環保碳粉以取代原裝碳粉；選購符合歐盟5期標準的汽車，以減少空氣污染物的排放；只選購獲「一級」能源標籤的電器；以及只選購符合環保署環保規格的辦公室家具物料等。
道德標準和負責任的行為	在與供應商合作過程中，我們堅持合乎道德標準和負責任的行為準則，通過更好地選擇和使用供應商的產品及服務，來減少集團供應鏈對社會和環境可能帶來的不利影響。我們致力提升供應商的可持續發展意識，並在可行的情況下，為其提供在社會和環境表現方面的反饋意見。
為中小企和社福機構提供更多的商業及就業機會	我們採取措施為中小企和社福機構直接或間接地提供更多的商業及就業機會。年內，我們聘用了香港傷殘青年協會傷青花藝舍，以及匡智廣福慧妍雅集工場提供園藝服務。
定期提供培訓	我們定期為參與採購的員工提供培訓，以確保採購政策的有效執行。



本集團供應商大部分集中在香港本地及內地；主要採購項目大致分為以下六大類型⁷⁴：



執行供應商行為準則⁷⁵

為了更好地落實本集團的可持續採購政策，我們制訂了《供應商行為準則》⁷⁶。在制訂該準則過程中，我們參考了國際勞工標準及以國際勞工組織（International Labor Organization）核心標準為基礎制訂的《合宜勞動準則》，對供應商在道德、公司治理、環保標準和勞動狀況等方面所應達到的標準，提出明確要求。

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

凡所有採購達到一定金額以上的新聘供應商，均需提交《供應商行為準則》評估問卷調查，如他們符合標準，集團才考慮聘用。若我們現正聘用的供應商未能完全符合準則所載的規定，我們會加強溝通，向供應商提出改善要求；若有關問題未能得到解決及修正，我們會為他們提供改進指引。如供應商持續未有改善，我們將會考慮不再與其合作。為進一步加強對供應商的管理，我們於2016年向125家年度採購

金額逾港幣10萬元的認可供應商及18家新增供應商進行《供應商行為準則》自我評估問卷，全部符合我們所要求的標準。

對於年度採購金額逾港幣500萬元的主要供應商，集團會定期進行實地考察，以核定其可持續發展表現是否與其書面自我評估的結果相符。年內，我們實地考察了19家此類供應商，結果顯示所有供應商均達到我們所要求的標準。

加強與供應商的溝通

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

⁷⁴ G4-12

⁷⁵ G4-HR10、G4-LA14、HKEx B5.2

⁷⁶ 集團資訊科技部的採購根據另一準則，當中企業社會責任是供應商評估的評分範疇之一。部門按供應商在企業社會責任方面的表現及相關政策評分，包括積極地促進環境保護政策、遵守勞工法例、推動公益活動等。我們亦會按需要將評分及意見反映給供應商，以便跟進改善。年內，所有有採購記錄的供應商都有參與這評估。

11. 社會責任數據一覽

員工數據⁷⁷

截至2016年12月31日，本集團共有12,836名員工⁷⁸。

員工總數⁷⁹

	男性	女性	總數
編制員工	5,371	7,136	12,507
非編制員工	112	217	329
總數	5,483	7,353	12,836

員工總數（按僱傭類型和性別劃分）⁸⁰

職級	男性	女性	總數	佔比
部門／處主管或以上	347	197	544	4.24%
中級管理人員	2,586	2,398	4,984	38.83%
一般員工	2,550	4,758	7,308	56.93%

員工總數（按年齡劃分）⁸¹

年齡	人數	佔比
18-30歲	3,480	27.11%
31-40歲	3,364	26.21%
41-50歲	3,754	29.25%
50歲以上	2,238	17.43%

員工總數（按地區劃分）⁸²

地區	人數	佔比
香港	11,971	93.25%
內地	477	3.72%
其他地區	388	3.03%

⁷⁷ 除員工總數、新聘僱員人數及僱員流失率外，其他數據不包含香港及內地以外地區。

⁷⁸ G4-9, HKEx B1.1

⁷⁹ G4-10, HKEx B1.1

⁸⁰ G4-LA12, HKEx B1.1

⁸¹ G4-LA12, HKEx B1.1

⁸² G4-10

新聘僱員人數（按地區和性別，以及地區和年齡劃分）⁸³

新聘僱員總人數: 2,602						
	男性	女性	18-30歲	31-40歲	41-50歲	50歲以上
香港	45.61%	48.92%	64.37%	17.79%	7.61%	4.77%
內地	0.96%	0.96%	1.50%	0.38%	0.04%	0.00%
其他地區	1.20%	2.35%	2.07%	0.97%	0.42%	0.08%
合計	47.77%	52.23%	67.94%	19.14%	8.07%	4.85%

僱員流失率（按年齡及地區劃分）⁸⁴



產育嬰假後返回工作並留任的員工（按性別劃分）⁸⁵



⁸³ G4-LA1

⁸⁴ G4-LA1, HKEX B1.2

⁸⁵ G4-LA3

培訓與教育

平均受訓時數及比率（按僱傭類型和性別劃分）⁸⁶

平均受訓時數：46.1				
職級	男性（小時）	男性（比率）	女性（小時）	女性（比率）
部門／處主管或以上	51.3	42.5%	42.2	57.5%
中級管理人員	36.3	2.8%	33.5	1.6%
一般員工	33.2	20.1%	31.6	18.6%
	71.6	19.6%	47.7	37.3%

職業健康與安全表現⁸⁷

	男性	女性	合計
工傷事故率 ⁱ	0.21%	0.26%	0.24%
損失日數比率 ^{i, ii, 88}	5.07%	11.88%	8.98%
因工死亡事故總人數 ^{iii, 89}	0	0	0

i：所有工傷事故率一律按20萬工時計算，大約相等於100名員工工作一年的時數。

ii：損失工作日數是指僱員因工受傷而在受傷之日後損失一天或以上的工作日。

iii：死亡事故是指員工或承辦商員工在受僱期間，因工傷事故而喪生。

經濟表現⁹⁰

2016年財務摘要			
	2016年	2015年	變化
年內	港幣百萬元	港幣百萬元	+/-%
本公司股東應佔溢利	55,503	26,982	+105.7
每股盈利	5.2496	2.5520	+105.7
平均總資產回報率（%）	2.38	1.19	+1.19pp
平均股東權益回報率（%）	26.47	14.45	+12.02pp
於年末	2016年	2015年	
	港幣百萬元	港幣百萬元	
資產總額	2,327,781	2,382,815	-2.3
客戶存款 ⁹¹	1,507,501	1,373,311	+9.8

⁸⁶ G4-LA9, HKEx B3.1, HKEx B3.2

⁸⁷ G4-LA6

⁸⁸ HKEx B2.2

⁸⁹ HKEx B2.1

⁹⁰ G4-EC1

⁹¹ 因應本集團出售南商及擬議出售集友，2015年末的客戶存款已相應重列。

環境表現

	單位	2016年	2015年	差距
紙張⁹²				
紙張購買量	公斤	492,900	509,575 ⁹³	-3.3%
紙張購買密度				
按僱員數量	公斤/人	39	41	-4.9%
能源消耗總量^{94, 95}				
電力消耗總量 ⁹⁶	千瓦時	86,778,942	86,314,433	+0.5%
	千兆焦耳	312,404	310,732	
煤氣消耗總量	單位	44,900	50,357	-10.8%
	千兆焦耳	2,155	2,417	
公司車隊燃油消耗總量 ^{97, 98}	公升	60,142	56,696	+5.6%
	千兆焦耳	2,039	1,930	
能源密度⁹⁹				
按僱員數量	千兆焦耳/人	25	25	0%
溫室氣體排放量^{100, 101}				
直接溫室氣體排放量（範疇一） ¹⁰²	噸	277	280	-1.1%
能源間接溫室氣體排放量（範疇二） ¹⁰³	噸	58,532	62,455	-6.3%
其他間接溫室氣體排放量（範疇三） ¹⁰⁴	噸	120	116	-3.1%
總溫室氣體排放量 ¹⁰⁵	噸	58,929	62,852	-6.2%
溫室氣體排放密度¹⁰⁶				
按僱員數量	噸/人	4.7	5.0	-6.0%
水^{107, 108}				
總耗水量（立方米）	立方米	197,686	201,155	-1.72%
耗水密度¹⁰⁹				
按僱員數量（立方米/人）	立方米/人	15.8	16.0	-1.25%

歧視及貪污事件

歧視事件的總數 ¹¹⁰	0
經確認的貪污事件數目 ¹¹¹	0

⁹² G4-EN1

⁹³ 為提升數據準確性，數據已經過重列

⁹⁴ G4-EN3，G4-EN6，HKEx A2.1，A2.3

⁹⁵ 根據GRI G3.1 技術指引計算

⁹⁶ 除了包括本集團主要物業及辦公大樓，亦包括部分分行

⁹⁷ 包括柴油及汽油

⁹⁸ 除了包括本集團主要物業及辦公大樓，亦包括部分分行

⁹⁹ G4-EN5

¹⁰⁰ 根據香港環境保護署在2010年2月編制的《香港建築物（商業、住宅或公共用途）的溫室氣體排放及減除的核算和報告指引》計算

¹⁰¹ 為提升數據準確性，2015年數據已經過重列

¹⁰² G4-EN15：包括煤氣及汽車相關溫室氣體排放

¹⁰³ G4-EN16：包括煤氣及電力相關溫室氣體排放

¹⁰⁴ G4-EN17：包括用水及排污相關溫室氣體排放

¹⁰⁵ HKEx A1.2, A1.5

¹⁰⁶ 為提升數據準確性，2015年數據已經過重列

¹⁰⁷ HKEx A2.2

¹⁰⁸ 為提升數據準確性，2015年數據已經過重列

¹⁰⁹ 為提升數據準確性，2015年數據已經過重列

¹¹⁰ G4-HR3

¹¹¹ G4-S05，HKEx B7.1

12. 全球報告倡議組織GRI《G4可持續發展報告指引》內容索引

一般標準披露		
GRI G4指標	描述	互相參照
策略及分析		
G4-1	機構最高決策人的聲明	董事長致辭（第5頁）；總裁致辭（第7頁）
機構簡介		
G4-3	機構名稱	關於本報告（第2頁）
G4-4	主要品牌、產品及服務	關於中銀香港（控股）有限公司（第3頁）；業務發展及經濟貢獻（第13頁）；2016年年報（第100頁）；中銀香港網頁
G4-5	機構總部位置	關於中銀香港（控股）有限公司（第3頁）；中銀香港網頁
G4-6	機構營運所在地之數目	關於中銀香港（控股）有限公司（第3頁）；中銀香港網頁 至2016年年底，集團營運點遍佈香港、中國內地、澳門、馬來西亞及文萊。
G4-7	擁有權的性質及法律形式	關於本報告（第2頁）； 關於中銀香港（控股）有限公司（第3頁）
G4-8	所服務的市場	關於中銀香港（控股）有限公司（第3頁）；中銀香港網頁
G4-9	機構規模	關於中銀香港（控股）有限公司（第3頁）；社會責任數據一覽（第43頁）
G4-10	僱員數據	社會責任數據一覽（第43頁）
G4-11	受集體協商協議保障的總僱員百分比	根據《員工行為守則》，集團的所有員工有加入任何合法組織的權利。
G4-12	機構的供應鏈	供應商管理（第42頁）
G4-13	於報告期內機構規模、架構、擁有權或供應鏈的重大改變	關於本報告（第2頁）

一般標準披露	描述	互相參照
機構簡介		
G4-14	機構是否及如何按預警方針及原則行事	2016年年報「公司治理」章節(第70頁)
G4-15	機構對外界發起的經濟、環境及社會約章、原則或其他倡議的參與或支持	在業務發展及經濟貢獻、貢獻社區及不同章節中反映。本集團已簽署《公平待客約章》、《有能者•聘之約章》及《戶外燈光約章》。有關本集團在這方面所得的獎項和嘉許，請參閱2016年年報(第112頁)。
G4-16	機構參與的聯會及倡議組織	請參閱2016年年報
已確定的重要議題		
G4-17	機構綜合財務報表或同等文件內包含的實體	業務發展及經濟貢獻(第13頁)
G4-18	界定報告內容及議題界限的過程	企業社會責任的管理(第11頁)
G4-19	決定報告內容過程中界定的重要議題	企業社會責任的管理(第12頁)
G4-20	機構內各重要議題的界限	企業社會責任的管理(第12頁)
G4-21	機構外各重要議題的界限	企業社會責任的管理(第12頁)
G4-22	解釋重整舊報告所載信息的結果及原因	關於本報告(第2頁)
G4-23	報告的範圍及議題界限與以往報告的重大分別	沒有重大分別

一般標準披露	描述	互相參照
持份者參與		
G4-24	機構的持份者群組清單	企業社會責任的管理 (第10頁)
G4-25	界定及挑選相關持份者之基準	企業社會責任的管理 (第9頁)
G4-26	邀請持份者參與的方式	企業社會責任的管理 (第10頁)
G4-27	於持份者參與的過程中提出的主要項目及關注事項，以及機構的應對	企業社會責任的管理 (第12頁)
報告概況		
G4-28	匯報期	關於本報告 (第2頁)
G4-29	上一份報告的日期	上一份報告於2016年8月出版
G4-30	匯報周期	年度報告
G4-31	查詢報告或報告內容的聯絡方式	關於本報告 (第2頁)
G4-32	GRI內容索引，包括揀選的「符合」選項及外部認證參考 (如有)	關於本報告 (第2頁)
G4-33	為報告尋求外部認證的政策及現行措施	本集團未有為此報告尋求外部認證
管治		
G4-34	機構的管治架構	企業社會責任的管理 (第9頁) 有關機構的管治架構，請參閱2016年年報的「公司治理」章節 (第70頁)；有關企業社會責任的管治架構，請參閱本報告的「企業社會責任的管理」章節 (第9頁)。

一般標準披露	描述	互相參照
道德與誠信		
G4-56	機構的價值觀、原則、標準和行為規範	關於中銀香港（控股）有限公司（第4頁）； 關愛員工（第26頁）
G4-58	對於舉報有違道德或不合法行為及機構誠信相關問題的 內、外部機制	關愛員工（第27頁）

特定標準披露及特定行業披露

GRI G4指標	描述	互相參照
類別：經濟		
經濟表現		
G4-DMA	管理方針披露（DMA）	業務發展及經濟貢獻（第13頁）
G4-EC1	機構產生和分配的直接經濟價值	業務發展及經濟貢獻（第13頁）；社會責任數據一覽 （第45頁）；2016年年報（第117頁）
間接經濟影響		
G4-DMA	管理方針披露（DMA）	業務發展及經濟貢獻（第13頁）；社會責任數據一覽 （第46頁）；載於本集團網頁的《環境政策》
G4-EC8	重要間接經濟影響，包括影響的程度	業務發展及經濟貢獻（第14頁）
類別：環境		
物料		
G4-DMA	管理方針披露（DMA）	保護環境（第31頁）；載於本集團網頁的《環境政策》
G4-EN1	所用物料的重量或體積	社會責任數據一覽（第46頁）

特定標準披露及特定行業披露	描述	互相參照
能源		
G4-DMA	管理方針披露 (DMA)	保護環境 (第32頁) ; 載於本集團網頁的《環境政策》
G4-EN3	機構內部的能源消耗量	社會責任數據一覽 (第46頁)
G4-EN5	能源密度	社會責任數據一覽 (第46頁)
G4-EN6	減少的能源消耗量	社會責任數據一覽 (第46頁)
水資源		
G4-DMA	管理方針披露 (DMA)	保護環境 (第31頁) ; 載於本集團網頁的《環境政策》
G4-EN8	按源頭說明的總耗水量	社會責任數據一覽 (第46頁)
排放物		
G4-DMA	管理方針披露 (DMA)	保護環境 (第31頁)
G4-EN15	直接溫室氣體排放量 (範疇一)	社會責任數據一覽 (第46頁)
G4-EN16	能源間接溫室氣體排放量 (範疇二)	社會責任數據一覽 (第46頁)
G4-EN17	其他間接溫室氣體排放量 (範疇三)	社會責任數據一覽 (第46頁)
G4-EN19	減少的溫室氣體排放量	保護環境 (第31頁)
廢棄物		
G4-DMA	披露管理方針 (DMA)	保護環境 (第33頁) ; 載於本集團網頁的《環境政策》
G4-EN23	按類別及處理方法分類的廢棄物總重量	考慮到大眾日益關注都市固體廢物的議題, 以及有見政府有計劃實施廢物徵費, 我們會積極加強相關措施和披露。

特定標準披露及特定行業披露	描述	互相參照
結合環保因素的產品和服務		
G4-DMA	披露管理方針 (DMA)	保護環境 (第33頁) ; 載於本集團網頁的《環境政策》
G4-EN27	降低產品和服務環境影響的程度	保護環境 (第33頁)
整體環保情況		
G4-DMA	管理方針披露 (DMA)	保護環境 (第33頁) ; 載於本集團網頁的《環境政策》
G4-EN31	按類別說明總環保支出及投資	保護環境 (第34頁) 我們在集團環境政策中, 承諾致力將環保理念與日常業務運作結合, 並按照業務情況, 投資及支持相關環保項目。
類別: 社會		
僱傭措施和工作		
僱傭事宜		
G4-DMA	管理方針披露 (DMA)	關愛員工 (第24頁)
G4-LA1	按年齡組別、性別及地區劃分的新進員工和離職員工總數及比例	社會責任數據一覽 (第44頁)
G4-LA3	按性別劃分, 產假/陪產假後回到工作和保留工作的比例	社會責任數據一覽 (第44頁)
勞資關係		
G4-DMA	管理方針披露 (DMA)	關愛員工 (第24頁)
G4-LA4	有關重大運營變化的最短通知期, 包括該通知期是否在集體協議中具體說明	關愛員工 (第27頁)

特定標準披露及特定行業披露	描述	互相參照
職業健康與安全		
G4-DMA	管理方針披露 (DMA)	關愛員工 (第26頁)
G4-LA6	按地區和性別劃分的工傷類別、工傷、職業病、誤工及缺勤比例，以及和因公死亡人數	社會責任數據一覽 (第45頁)
員工培訓與教育		
G4-DMA	管理方針披露 (DMA)	關愛員工 (第26頁)
G4-LA9	按性別和員工類別劃分，每名員工每年接受培訓的平均小時數	社會責任數據一覽 (第45頁)
G4-LA10	為加強員工持續就業能力及協助員工管理職業生涯終止的技能管理及終生學習計畫	關愛員工 (第25頁)
多元化與平等機會		
G4-DMA	管理方針披露 (DMA)	關愛員工 (第26頁)
G4-LA12	按性別、年齡組別、少數族裔成員及其他多元化指標劃分，治理機構成員和各類員工的組成	關愛員工 (第26頁)； 社會責任數據一覽 (第43頁)
員工申訴機制		
G4-DMA	管理方針披露 (DMA)	關愛員工 (第27頁)
G4-LA16	經由正式申訴機制提交、處理和解決的僱傭問題申訴的數量	每當接獲員工投訴，人力資源部及相關單位會進行調查。申訴的數量未有在此報告中披露。

特定標準披露及特定行業披露	描述	互相參照
人權		
防止歧視		
G4-DMA	管理方針披露 (DMA)	關愛員工 (第26頁)
G4-HR3	歧視事件的總數，以及機構採取的糾正行動	社會責任數據一覽 (第46頁)
安保措施		
G4-DMA	管理方針披露 (DMA)	我們會確保外判保安人員均受過由其僱主提供之道德課程。
G4-HR7	保安人員接受與營運相關之人權政策培訓的百分比	本集團內部保安人員由專職單位按照集團內部制訂的「保安工作管理與操作規程」統一進行管理。所有保安人員每年都會按照上述規程以及「保安行為守則」進行多次相關培訓，培訓內容包括其執行日常工作中所應遵守的道德規範及行為準則。關於外判保安人員，集團內部亦由指定單位按照相關監管機構的管理辦法，聘請獲政府批准的合資格保安公司。集團所聘請的保安公司同時亦承擔其他主要同業的外判保安工作。本集團亦會定期按照監管要求對其是否合規進行監督。

特定標準披露及特定行業披露	描述	互相參照
社會		
貢獻本地社區		
G4-DMA	管理方針披露 (DMA)	貢獻社區 (第35頁)
G4-SO1	實施了當地社區參與、影響評估和發展計畫的運營點比例	貢獻社區 (第35頁)
G4-FS13	機構在低人口密度或經濟落後地區的接入點	業務發展及經濟貢獻 (第16頁)
G4-FS14	提高弱勢社群獲得金融服務的機會	業務發展及經濟貢獻 (第20頁)
反貪污		
G4-DMA	管理方針披露 (DMA)	關愛員工 (第26頁)
G4-SO4	反腐敗政策和程式的傳達及培訓	關愛員工 (第26頁)
G4-SO5	確認的腐敗事件和採取的行動	社會責任數據一覽 (第46頁)
產品責任		
產品及服務標示		
G4-DMA	管理方針披露 (DMA)	業務發展及經濟貢獻 (第22頁)
G4-PR4	按後果類別說明，違反有關產品和服務資訊及標識的法規及自願性準則的事件總數	業務發展及經濟貢獻 (第22頁)
G4-FS16	以受益人分類，提高金融知識的措拖	業務發展及經濟貢獻 (第20頁)

特定標準披露及特定行業披露	描述	互相參照
市場推廣		
G4-DMA	管理方針披露 (DMA)	業務發展及經濟貢獻 (第13頁)
G4-PR7	按後果類別劃分，違反有關市場推廣 (包括廣告、推銷及贊助) 的法規及自願性準則的事件總數	年內並沒有發生導致罰款或警告的相關違規事件。
客戶私隱		
G4-DMA	管理方針披露 (DMA)	業務發展及經濟貢獻 (第22頁)
G4-PR8	經證實的侵犯客戶隱私權及遺失客戶資料的投訴總數	相關投訴個案比去年減少。
遵守法規 (產品責任及服務)		
G4-DMA	管理方針披露 (DMA)	業務發展及經濟貢獻 (第13頁)
G4-PR9	如有違反有關「提供及使用產品與服務」的法律法規，說明相關重大罰款的總金額	年內並沒有違反有關「提供及使用產品與服務」的法律法規而被重大罰款

13. 香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

我們根據《環境、社會及管治報告指引》訂明之「重要性」匯報原則，評估以下事宜對利益相關者產生影響的程度，從而選取較重要的議題進行相關匯報。如欲得悉評估詳情，請參閱本報告另一章節「企業社會責任的管理」。

項目	描述	參考
主要範疇 A —— 環境		
層面A1： 排放物		
一般披露		保護環境（第31頁）
A1.1	排放物種類及相關排放數據	本集團是金融服務機構，不會產生大量空氣排放物。
A1.2	溫室氣體總排放量（及密度，如適用）	社會責任數據一覽（第46頁）
A1.3	所產生有害廢棄物總量（及密度，如適用）	暫時沒有披露此數據。惟我們亦有於《保護環境—支持回收》章節（第36頁）披露有害廢棄物的回收量。
A1.4	所產生無害廢棄物總量（及密度，如適用）	暫時沒有披露此數據。惟考慮到大眾日益關注都市固體廢物的議題，以及有見政府有計劃實施廢物徵費，我們會積極加強相關措施和披露。
A1.5	減低排放量的措施及所得成果	保護環境（第31頁）、社會責任數據一覽（第46頁）
A1.6	處理有害及無害廢棄物的方法、減低產生量的措施及所得成果	保護環境（第31頁）

項目	描述	參考
層面A2：資源使用		
一般披露		保護環境（第31頁）
A2.1	按類型劃分的直接及/ 或間接能源總耗量及密度	社會責任數據一覽（第46頁）
A2.2	總耗水量及密度	社會責任數據一覽（第46頁）
A2.3	描述能源使用效益計劃及所得成果	保護環境（第31頁）、社會責任數據一覽（第46頁）
A2.4	於獲取水源上面對的問題，以及提升用水效益計劃及成果	保護環境（第31頁）； 香港辦公室的用水由香港水務署提供，於獲取水源上未有面對重大問題。
A2.5	製成品所用包裝材料的總量（及每生產單位佔量，如適用）	本集團是金融服務機構，不需要耗用大量包裝材料。
層面A3：環境及天然資源		
一般披露		保護環境（第33頁）
A3.1	業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取的相應行動	保護環境（第33頁）

項目	描述	參考
主要範疇B — 社會		
僱傭及勞工常規		
層面B1：僱傭		
一般披露		關愛員工（第24頁）
B1.1	僱員總數（按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分）	社會責任數據一覽（第43頁）
B1.2	僱員流失比率（按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分）	社會責任數據一覽（第44頁）
層面B2：健康與安全		
一般披露		關愛員工（第26頁）
B2.1	因工作關係而死亡的人數及比率	社會責任數據一覽（第45頁）
B2.2	因工傷損失工作日數	社會責任數據一覽（第45頁）
B2.3	已實施的職業健康與安全措施	關愛員工（第26頁）
層面B3：發展及培訓		
一般披露		關愛員工（第25頁）
B3.1	按性別及僱員類別劃分的受訓僱員百分比	社會責任數據一覽（第45頁）
B3.2	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數	社會責任數據一覽（第45頁）
層面B4：勞工準則		
一般披露		關愛員工（第24頁）
B4.1	檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	關愛員工（第24頁）
B4.2	在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟	關愛員工（第27頁）

項目	描述	參考
營運慣例		
層面B5：供應鏈管理		
一般披露		供應鏈管理（第41頁）
B5.1	按地區劃分的供應商數目	經評估後被界定為重要性較低的議題。
B5.2	描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目，以及有關慣例的執行及監察方法	供應鏈管理（第42頁）
層面B6：產品責任		
一般披露		業務發展及經濟貢獻（第22頁）
B6.1	已售或已運送產品總數中，因安全與健康理由而須回收的百分比	本集團是金融服務機構，未有面對產品及服務對客戶造成安全與健康問題的重大風險。
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法	本集團接獲投訴後會由專責單位先立案，並按照內部相關處理客戶投訴的管理辦法進行調查處理，最後將調查結果回覆投訴人。本集團內部處理客戶投訴的管理辦法根據香港金融管理局「監管政策手冊」IC-4「處理投訴程序」及銀行公會與存款公司公會聯合發佈的《銀行營運守則》而訂立。
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例	本集團在日常業務運作中嚴格執行政府及監管機構有關保護知識產權的相關法律、條例、規定，並通過內部設置的法規專責單位，以及市場宣傳單位提供法律諮詢及日常監控。

項目	描述	參考
B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序	本集團是金融服務機構，未有需要制訂質量檢定過程及產品回收程序。
B6.5	描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法	業務發展及經濟貢獻（第22頁）
層面B7：反貪污		
一般披露		業務發展及經濟貢獻（第22頁）；關愛員工（第26頁）
B7.1	於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果	社會責任數據一覽（第46頁）
B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法	業務發展（第23頁）及經濟貢獻；關愛員工（第26頁）
社區		
層面B8：社區投資		
一般披露		貢獻社區（第35頁）
B8.1	重點貢獻範疇	貢獻社區（第35頁）
B8.2	在重點範疇所投放的資源	貢獻社區（第35頁）