

2022年
可持續發展報告



目錄



1. 簡介及前言	2	6. 以客為先 躬行綠色營運	58
1.1 關於本報告.....	2	6.1 優質客戶體驗.....	59
1.2 關於中銀香港（控股）有限公司.....	3	6.2 推行綠色營運.....	70
1.3 卷首語.....	4	6.3 推動可持續採購.....	79
2. 工作亮點	6	7. 關愛內外 共享美好成果	81
2.1 2022年ESG工作亮點.....	6	7.1 貫徹以人為本.....	82
2.2 經濟表現.....	8	7.2 紮根社區.....	90
2.3 應對氣候變化.....	10	8. 可持續發展績效總覽	97
3. 善治有方 夯實發展之本	11	8.1 可持續發展表現數據.....	97
3.1 我們的ESG發展進程.....	12	8.2 在主要可持續發展指數、評級及獎項的表現.....	105
3.2 可持續發展管治.....	14	8.3 報告內容索引.....	107
3.3 可持續發展戰略.....	17	8.4 驗證聲明.....	113
3.4 與持份者的溝通.....	19		
3.5 我們的重要議題.....	22		
4. 誠信治理 成就穩健基礎	25		
4.1 優化公司治理.....	26		
4.2 完善風險管理.....	28		
4.3 誠信合規文化.....	34		
5. 金融引領 攜手高質未來	38		
5.1 發展可持續金融.....	39		
5.2 實踐普惠金融.....	49		

1.1 關於本報告



報告的範圍¹

本報告概述中銀香港（控股）有限公司（「本公司」）及附屬機構（統稱「本集團」），包括其主要營運附屬機構中國銀行（香港）有限公司（「中銀香港」）於2022年的可持續發展表現。內容涵蓋我們的可持續發展戰略及管治、與持份者的溝通及重要議題、風險管理及合規文化、可持續金融及普惠金融、綠色營運、客戶權益保障、員工關愛及慈善公益等範疇。²

我們建議閱讀本報告的同時，可參閱本集團的2022年年報、[中銀香港可持續發展網頁](#)，以及載於網站的[可持續發展相關政策](#)，以便更全面了解我們的可持續發展理念、措施及表現。

除另有說明外，本報告中的資料及數據涵蓋2022年1月1日至12月31日，與本集團年報一致。³

報告的編制

本報告的編制符合全球報告倡議組織（「GRI」）《GRI準則》及香港聯合交易所有限公司（「香港交易所」或「港交所」）《主板上市規則》附錄27《環境、社會及管治報告指引》（《ESG指引》）。

報告符合《ESG指引》的四大匯報原則——重要性、量化、平衡及一致性編制，同時參考了以下指引⁴：

- 「氣候相關財務信息披露工作小組」（Task Force on Climate-related Financial Disclosures，簡稱「TCFD」）的披露建議⁵
- 永續會計準則委員會（Sustainability Accounting Standards Board，簡稱「SASB」）《SASB準則》
- 聯合國可持續發展目標（SDGs）
- 《ISO 26000: 2010 社會責任指引》

重要性

我們已識別一系列重要的環境、社會及管治議題，並就此制定報告框架及內容。我們所識別的重要議題已由董事會審批。詳情請參閱「我們的重要議題」章節。

量化

本報告第8章節載有可持續發展表現數據及有關計算數據所用的標準及計算方法。

平衡

我們以持平、公正及客觀方式披露本集團的可持續發展表現，協助投資者能客觀及理性地評估我們的表現。

一致性

我們在合理可行的範圍內使用一致的報告與計算方法，並在相應章節詳細說明數據或方法的重大變化（如有），以便作出有意義的比較。

報告的驗證及批准⁶

本報告已獲優質管理顧問有限公司獨立驗證。驗證範圍及基準載於第8章節的《驗證聲明》內。

本報告經本集團管理委員會可持續發展執行委員會審核同意，並獲董事會轄下的可持續發展委員會及董事會審批通過後，於香港交易所及中銀香港網站發佈。

意見回饋⁷

如您對本報告或我們的可持續發展工作有任何意見或建議，歡迎於網上遞交[意見反饋表](#)或聯絡我們：

- 可持續發展團隊（電郵：esg@bochk.com）
- 投資者關係處（電郵：investor_relations@bochk.com）

¹ MDR-15

² 2-2

³ 2-3

⁴ MDR-14

⁵ 更多有關TCFD披露建議的資料將載於計劃本年內發佈的獨立TCFD報告中

⁶ 2-5

⁷ 2-3

1.2 關於中銀香港（控股）有限公司⁸



中銀香港（控股）有限公司（「本公司」）是香港最大上市公司及商業銀行集團之一，持有本公司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。中國銀行於1917年9月在香港設立機構，其後經重組原香港中銀集團成員行，於2001年9月12日在香港註冊成立本公司。2002年7月25日，本公司股份在香港聯合交易所主板上市，股份代號「2388」，美國預託證券場外交易代碼「BHKLY」。中國銀行透過其間接全資附屬公司中銀香港(BVI)有限公司持有本公司約66.06%權益。

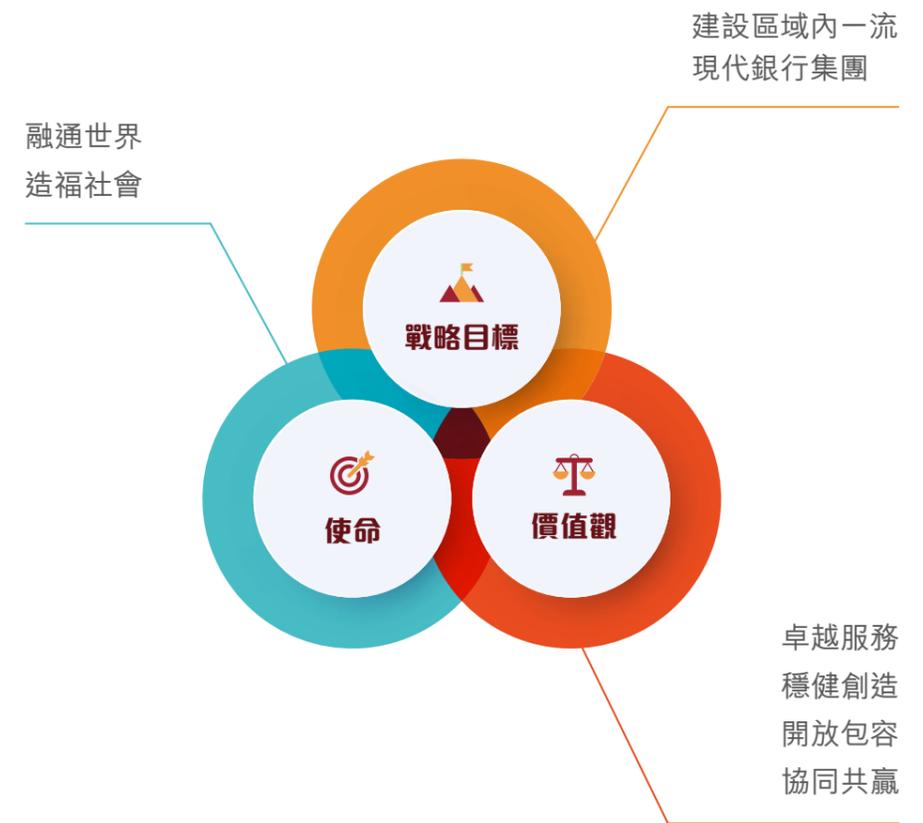
中銀香港以「建設區域內一流現代銀行集團」為戰略目標，堅持可持續高質量發展理念，發揮作為香港主要商業銀行集團的優勢，持續深耕香港市場，緊抓大灣區發展機遇，並積極拓展東南亞業務。我們堅持以客戶為中心，瞭解客戶所需，積極探索實踐，以創新科技提升客戶體驗，致力推動綠色及可持續發展，為客戶提供全面、專業及優質的服務，連繫機遇，成就更多。

中銀香港是香港三家發鈔銀行之一，亦是香港唯一的人民幣業務清算行，在各主要業務市場位居前列。憑藉在人民幣業務方面的優勢，我們的人民幣服務成為客戶的當然選擇。我們在香港透過最龐大的分行網絡及多元化的服務渠道，以及網上銀行和手機銀行等高效電子渠道，為個人、各類企業和機構等客戶提供全面的金融及投資理財服務。

我們積極完善區域化佈局，深入推進東南亞業務發展，分支機構遍及泰國、馬來西亞、越南、菲律賓、印度尼西亞、柬埔寨、老撾、文萊及緬甸，為當地客戶提供專業優質的金融服務。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。

中銀香港作為根植香港逾百年的主要商業銀行及區域性銀行，肩負「融通世界、造福社會」的使命，積極履行企業社會責任，為各持份者及社區增創價值。

中銀香港的戰略目標、使命、價值觀：



⁸ 2-1, 2-6

1.3 卷首語



2022年是充滿變化與不確定性的一年，疫情持續反覆、外部地緣政治局勢動盪、世界經濟下行風險增大、全球各地極端天氣頻發等，銀行業面臨的外部經營環境複雜性上升。在母行中國銀行與董事會的指導下，中銀香港沉著應對，堅定不移地朝高質量、可持續發展的道路前行。我們堅信，銀行業推動可持續發展既是落實助力社會綠色低碳轉型的職責，也是新時代新要求下的核心競爭力所在。2022年我們的可持續發展工作取得了累累碩果，也獲得了市場的高度認可。

強化管治，進一步完善可持續發展頂層設計。2022年是中銀香港落實可持續發展五年規劃的第二年，在董事會「可持續發展委員會」的監督與推動下，各項重點任務自上而下分解到銀行各個參與部門及團隊，並通過內部監督及考核機制保障責任落實。本年度在中銀香港「可持續發展委員會 — 可持續發展執行委員會 — 可持續發展策略工作組」三層管治架構基礎上，擴容可持續發展策略工作組，由風險總監、財務總監及企金板塊主責高管三位高管擔任聯席組長；擴容可持續發展執行委員會秘書處，由發展規劃部及風險管理部擔任雙秘書，匯集內部資源推動各項工作落實。

創新引領，持續推動綠色及可持續發展金融服務。2022年，我們實現多項綠色及可持續發展金融創新，包括與標普道瓊斯指數合作推出「標普中銀香港中國香港大灣區淨零2050氣候轉型指數」，這是全球首個聚焦粵港澳大灣區上市企業的氣候轉型指數；協助海南省政府成功在香港發行藍色及可持續發展離岸人民幣債券，其為內地省政府首次在國際資本市場發行的同類人民幣債券；推出全港首個綠色私人貸款以響應特區政府推動電動車普及化的倡議；推出全港首個可認購IPO零售債券和二手債券交易的手機銀行平台。我們亦完成多個標杆性項目，例如作為牽頭行安排亞太區內迄今最大規模的可持續發展表現掛鉤貸款。2022年底，中銀香港綠色貸款及可持續發展表現掛鉤貸款餘額較2021年底增長155%；ESG相關債券投資規模較2021年增長約26%；全年累計開立綠色存款比2021年底增長31%。

深耕細作，將氣候、與環境及社會風險融入管理體系。中銀香港積極對接香港金融管理局（「金管局」）GS-1監管要求，完善信貸風險規章，將氣候、環境及社會風險因素全面融入風險識別、評估、監控、壓力測試、報告等全流程，承諾不再新做中國境外的新建煤電和煤炭開採項目融資。根據金管局首輪氣候壓力測試的結果，制定並執行相應的氣候風險壓力測試優化計劃。同時，中銀香港也逐步完善客戶盡職調查問卷，擴大評估範圍、優化問卷內容，為完善氣候、環境及社會風險評估體系打造堅實基礎。



綠色營運，踐行銀行營運「碳中和」承諾。中銀香港力爭於2030年實現自身營運碳中和。為達此目標，我們制定了全面的節能減排措施，包括安裝可再生能源裝置、優化辦公室大樓製冷系統、加裝太陽隔熱窗膜、實行多項辦公室節能措施，並優化分行裝修。中銀大廈於2022年6月取得「綠建環評」最高級別的鉑金級認證，並在9月獲得大灣區碳中和協會的「大灣區低碳建築Top 100」榮譽。與此同時，年內我們也舉辦了一系列多元化的ESG企業文化活動，將可持續發展理念進一步植根於中銀香港的企業文化當中。

支持抗疫，同心協力落實公益慈善。2022年中銀香港延續及加強了一系列金融紓困措施，包括提供費用減免及回贈優惠以降低中小企營運成本、配合香港按證保險有限公司為客戶提供「中小企融資擔保計劃」下的「百分百擔保特惠貸款」、提供穩妥便捷的線上金融服務便利個人和中小企客戶等。中銀香港一直以來熱心公益，2022年我們組織實施超過80個慈善項目，受惠群體超過300萬人次，並舉辦和參與多項慶祝香港回歸祖國25週年的活動及慈善公益項目，包括成為香港故宮文化博物館戰略合作夥伴、資助設立「中銀香港科技創新獎」等具有影響力的重大項目。我們的義工隊伍已超8,200人，並將「義工日」優化升級為「義工週」，全年共開展逾120項義工活動。我們致力公益慈善工作，獲廣泛認同，榮獲香港特區政府及義務工作發展局聯合頒發的「香港義工獎2022傑出企業」及「年度十大最高義工時數」獎項。

加強交流，打造業界領先可持續發展銀行。今年，中銀香港簽署成為由金管局與國際金融公司（IFC）共同發起的「綠色商業銀行聯盟」的首批「基石會員」之一，並首次與金管局及IFC合辦專題會議，促進銀行業界的綠色金融知識共享；加入香港交易及結算所有限公司創立的香港國際碳市場委員會並成為旗下國際碳市場Core Climate碳市場平台的首批市場參與者，成功完成多筆人民幣、港幣定價及結算的國際碳信用交易。中銀香港在可持續發展方面的表現備受市場認可，我們連續第二年獲評級機構MSCI ESG研究公司評為最高AAA級，在ACWI指數（All Country World Index）191家銀行中排名前5%；獲《歐洲貨幣》2022年「香港ESG市場領導者」及「香港企業社會責任市場領導者」榮譽；被《金融時報》及《日經亞洲》選為「2022亞太區氣候領袖」，以及獲得《亞洲貨幣》「2022香港最佳企業社會責任銀行」等。

2023年是中銀香港可持續發展五年規劃的「承上啟下」之年。儘管外部宏觀環境依舊充滿不確定性，但在母行中國銀行及董事的高效指揮下，中銀香港將秉承以人為本的理念，將可持續發展轉化成銀行的核心競爭力，持續增強銀行應對氣候變化等外部因素的韌性。2023年中銀香港將踔厲奮發、篤行不怠，致力成為區域內領先的可持續發展銀行，為社會經濟綠色低碳轉型貢獻力量。

2.1 2022年ESG工作亮點



環境

制訂及宣佈集團

力爭於**2030**年
實現自身營運

碳中和的目標



獲香港交易所國際碳市場Core Climate嘉許

「香港國際碳市場首批參與機構」及**「香港國際碳市場委員會首批會員」**

綠色及可持續發展金融產品規模
持續增長：

綠色及可持續發展表現掛鉤
貸款**增長155%**

新開立綠色存款
金額**增長31%**

ESG債券投資
規模**增長26%**



擴展**「綠色支付」**

- 「商戶無付款存根計劃」，平均每月有效減少列印650萬張付款存根，相當於每月減少16噸碳排放
- 推出ESG元素信用卡「Chill Card」



中銀大廈榮獲

「綠建環評」
既有建築

2.0版鉑金級認證

不斷創新，推出及優化

多項全港首創綠色產品



- 聯同標普道瓊斯指數推出
**首個聚焦粵港澳大灣區的
氣候轉型指數**



- 首筆中國地方政府
**藍色及可持續發展
離岸人民幣債券**



- 提供人民幣類別的
ESG多元資產零售基金



- **綠色私人貸款計劃**

詳情請參閱「金融引領 攜手高質未來」及「以客為先 躬行綠色營運」章節。

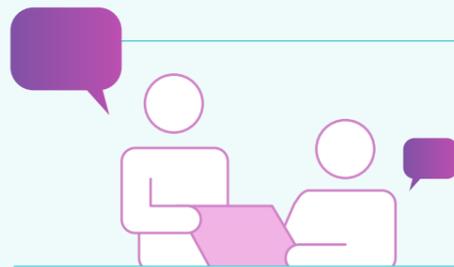


社會

普惠金融

- 投入港幣**500億元**信貸資源支持本地中小企

- 積極參與HKMCI推出的「**百分百擔保特惠貸款**」及「**中小企融資擔保計劃**」支援中小企



以人為本
員工意見調查回應率達
89%

慈善公益社區

- 廣泛開展慈善公益活動，捐贈**超過80個慈善公益項目**
- 成為**香港故宮文化博物館**战略合作夥伴，支持香港發展成為中外文化藝術交流中心

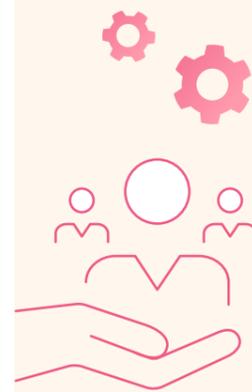
- 推出「**中銀香港科技創新獎**」，頒發港幣1,000萬元獎金，推動香港成為國際科技中心



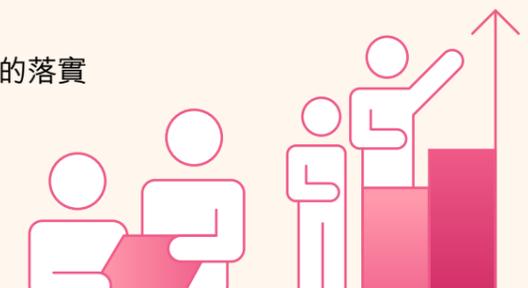
詳情請參閱「[實踐普惠金融](#)」、「[關愛內外，共享美好成果](#)」章節。

管治

優化可持續發展相關管治架構，擴容可持續發展策略工作組的聯席組長至三名管理層成員，即風險總監、財務總監及副總裁（企業銀行），以加強協調跨部門工作及推動集團可持續發展策略



設立可持續發展團隊，加聘專業ESG人員以加快可持續發展策略的落實



詳情請參閱「[可持續發展管治](#)」章節。

2.2 經濟表現



2022年財務摘要⁹：

	2022年	2021年	變化
年內	港幣百萬元	港幣百萬元	%
年度溢利	29,038	24,999	+16
本公司股東應佔溢利	27,054	22,970	+18
每股基本盈利(港幣)	2.6	2.2	+18
平均總資產回報率(%)	0.8	0.7	+0.1百分點
平均股東權益回報率(%)	8.8	7.7	+1.1百分點

	2022年	2021年	變化
於年末	港幣百萬元	港幣百萬元	%
資產總額	3,685,057	3,639,430	+1
客戶存款	2,377,207	2,331,155	+2

	2022年	2021年
年內	港幣百萬元	港幣百萬元
產生的直接經濟價值	56,932	48,982
分配的直接經濟價值	36,603	31,685
營運成本	4,861	3,746
員工薪酬及福利	9,946	9,542
出資人	15,737	13,325
香港特區政府	5,427	4,546
其他地區政府	596	446
社區投資	36	80

服務實體經濟

我們為客戶提供全面、專業及優質的服務，致力促進經營所在地的繁榮發展。我們全力支持「一帶一路」、粵港澳大灣區建設及人民幣國際化等國家戰略，加強區域聯動，積極推動實體經濟發展。

深耕香港市場¹⁰

我們堅持以客戶為中心，持續深耕香港本地客戶，加強本港個人和企業客戶服務，並積極響應香港特區政府各項紓困措施，與中小企業及個人客戶共渡時艱。在發展業務的同時，我們也為致力提升香港國際金融中心的地位，以及促進經營所在地的繁榮發展作出貢獻。

詳情請參閱「[實踐普惠金融](#)」章節。



《亞洲銀行家》

- 「香港最多客戶選用的主要零售銀行」
- 「香港最佳現金管理銀行」
- 「最佳可持續貿易融資項目」

《亞洲銀行及財金》

- 「香港最佳本地ESG流動資金管理創新獎」
- 連續第九年獲評選為「香港最佳本地現金管理銀行」
- 連續第四年成為「香港最佳本地貿易融資銀行」

⁹ 201-1

¹⁰ B8.1



抗疫金融服務支持措施¹¹

隨著疫情發展，我們延續在2020年推出的一系列抗疫防疫金融服務支持措施，幫助香港中小企業及市民應對疫情挑戰，紓緩經營及資金週轉等壓力，並繼續支持和參與香港特區政府及金管局的各項支援計劃；主要包括以下措施：

- 舉辦抗疫措施介紹會90場，參會人數近4,300人；
- 提供港幣500億元信貸資源支持本地中小企；
- 落實中小企「百分百擔保特惠貸款」，響應香港特區政府抗疫紓困措施；
- 提供費用減免及回贈優惠，降低中小企營運成本；
- 穩妥便捷的線上金融服務，協助中小企便利營商；
- 協助個人客戶紓緩資金壓力，並提供多種線上金融服務。

詳情請參閱[中銀香港網站](#)。

推動區域經濟合作與交流¹²

我們積極推動政府、監管機構及業界間的交流合作，鞏固香港作為國際金融中心及離岸人民幣樞紐的地位。2022年內，我們參與、舉辦及贊助一系列活動，如「可持續金融及全球資金管理論壇」等，促進業界及跨境合作發展，助力可持續發展。

我們獲邀成為綠色商業銀行聯盟（聯盟）的基石成員，為首家受到國際金融公司和香港金管局邀請的中資銀行。聯盟旨在匯聚綠色金融領域的先驅，促進新興市場應對氣候和環境風險所急需的金融創新、投資和領先實踐方針。2022年，我們成功舉辦兩次以「金融助力綠色轉型，聚焦低碳科技創新」為主題的網路會議，分別以專業培訓和圓桌論壇形式探討綠色金融對低碳科技的推動。

2022年中銀香港在支持共建「一帶一路」及東南亞金融發展、推動香港離岸人民幣中心及粵港澳大灣區業務表現詳情，請參閱2022年年報。



《亞洲貨幣》

「2022年香港最佳企業社會責任銀行」

¹¹ 203-1, 203-2, B8.1, B8.2

¹² 2-28

2.3 應對氣候變化¹³



氣候變化導致全球各地氣候異常的情況日益加劇，近年來成為社會最為關注的可持續發展重點之一。我們非常重視氣候變化帶來的影響，並已採取了多個措施應對氣候相關風險。為進一步顯示我們應對氣候變化的決心，自2020年起我們已參考氣候相關財務信息披露工作小組(TCFD)的建議披露框架於可持續發展報告中逐步增加披露氣候管理相關信息。



¹³ 201-2



3 善治有方 夯實發展之本

 董事會可持續發展委員會：由 7 名獨立董事及總裁組成

 嚴謹的三層可持續發展管治架構，有效推進落實集團可持續發展策略

 擴容可持續發展策略工作組的聯席組長至三名管理層成員

 制定自身營運碳中和目標及落實路徑

 執行《2021 年至 2025 年可持續發展規劃》(「五年可持續發展規劃」) 具體行動計劃

3.1 我們的 ESG 發展進程



在過去的十多年，我們一直投入資源，致力探索、研究、創新及落實多個措施以推動集團可持續發展策略。

以下是我們自 2010 年以來推出的 ESG 重要舉措：

ESG

2010 - 2015

- 成立由總裁擔任主席的「企業社會責任委員會」，制定《企業社會責任政策》
- 參考香港交易所《ESG 指引》制作《企業社會責任報告》
- 制定一系列政策，包括《環保政策》、《供應商行為準則》、《信息披露政策》、《董事繼任政策》、《董事會成員多元化政策》及《處理董事利益衝突政策》
- 被納入「恒生可持續發展企業指數」、「恒生內地及香港可持續發展企業指數」以及「恒生可持續發展企業基準指數」成份股
- 發行「中國銀行百年華誕紀念鈔票」，淨收益全部捐贈作香港本地公益慈善用途



2016

- 響應金管局倡議的普惠金融理念，推行網點轉型，以讓社會不同階層能夠獲得更便利的基本銀行服務，提升中小企業的服務
- 簽署參與香港特區政府環境局 4T 合作夥伴計劃



2017

- 發行「中銀香港百年華誕紀念鈔票」，並將淨收益全部捐贈作香港公益慈善用途



2018

- 參與及支持「香港綠色金融協會」的工作





2019

- 成立董事會層面「可持續發展委員會」
- 獲選為「香港企業可持續發展指數」首10名企業之一
- 自2019年開始為每年的可持續發展報告進行獨立第三方驗證
- 為慈善機構提供「捐款易」電子平台收集捐款

2020

- 推出香港首個經第三方認證的企業綠色定期存款計劃
- 成為香港品質保證局綠色貸款「評定易」網上平台的首家合作銀行，推出「中小企綠色貸款優惠計劃」
- 應對新冠肺炎疫情，率先推出五大金融服務紓困措施，以及關愛員工舉措
- 榮膺香港公益金「最高籌款機構」及「慈善家大獎」



2021

- 制定《五年可持續發展規劃》
- 推出多項全港首創綠色產品：綠色金融服務和ESG相關投資持續增長
- 獲MSCI ESG研究公司評為最高的AAA級、上市公司商會ESG年度卓越獎、香港環境卓越大獎（服務及貿易界別）金獎、義工發展局傑出義工 — 企業獎

2022

- 公佈集團自身營運碳中和目標
- 聯同標普道瓊斯指數推出首個聚焦粵港澳大灣區的氣候轉型指數
- 成為Core Climate碳市場平台的首批市場參與者之一
- 獲國際市場廣泛認同：獲《金融時報》及《日經亞洲》聯同研究機構Statista選為「2022亞太區氣候領袖」，獲《歐洲貨幣》2022「香港環境、社會和公司治理市場領導者」及「香港企業社會責任市場領導者」殊榮
- 第四度獲《亞洲貨幣》評為「香港最佳企業社會責任銀行」



展望2023年，我們將秉承「融通世界、造福社會」的理念，繼續落實及優化各項可持續發展策略舉措，以致力回應各關鍵持份者更高的期望。

3.2 可持續發展管治¹⁴



為加強對可持續發展的管治，我們於2019年建立了完善而嚴謹的三層可持續發展管治架構，並成立了董事會層面的可持續發展委員會，以及管理層層面的可持續發展執行委員會，進一步推進落實可持續發展各方面的工作。可持續發展委員會協助董事會監督本集團的可持續發展表現，審查及批准本集團的可持續發展策略、目標、ESG重要議題優次及監督相關舉措的進程，而董事會亦通過下設的風險委員會監督本集團可持續發展相關的風險管理。（詳見「[風險管理](#)」章節）

三層管治架構



3.2.1 可持續發展委員會（「委員會」）¹⁵

委員會是董事會下設的常設委員會，於2019年12月成立。截至2022年12月31日，委員會由8名委員組成，其中包括7名獨立非執行董事，以及執行董事兼總裁。為全面提升本集團在可持續發展方面的表現，委員會負責審視本集團可持續發展及企業文化的策略和政策，並適時調整本集團相關策略和政策。委員會亦會監督本集團可持續發展策略和政策的實施情況，以及完成目標的進度。

《可持續發展委員會職責約章》內訂明了委員會的詳細角色及職責。各委員的簡歷，請參閱2022年報。

於2022年12月31日，委員會成員及主要職責如下：

成員	主要職責
鄭汝樺女士（主席） ^{1 16} 孫煜先生 ²	● 審議集團的可持續發展策略、目標及優次，以及可持續發展相關重要政策；
蔡冠深博士 ¹ 馮婉眉女士 ¹	● 審議對集團重要的環境、社會及管治議題及相關舉措；
高銘勝先生 ¹ 羅義坤先生 ¹	● 監督集團可持續發展表現；
李惠光先生 ¹ 童偉鶴先生 ¹	● 監督集團的企業文化及審議相關政策；
	● 釐定適當匯報原則及範圍，並審閱可持續發展報告。

註：

- 獨立非執行董事
- 執行董事

¹⁴ 2-13

¹⁵ 2-12, 2-14

¹⁶ 2-11



2022年內，委員會共舉行兩次會議，委員於會議上討論及審議的內容涵蓋多項可持續發展相關議題，主要事項包括：監督本集團可持續發展戰略落實情況，審閱各類可持續發展相關報告，包括《企業文化建設情況報告》，審批中銀香港自身營運碳中和的目標及落實路徑，聽取並討論本集團在投融資組合碳排放、分行及客戶低碳轉型、氣候及ESG風險管理等方面的工作進展情況。

3.2.2 可持續發展執行委員會（「執委會」）

本公司總裁擔任執委會主席，委員由所有管理層成員及相關部門總經理組成。執委會具體的職責包括推動和落實本集團以下事宜：

可持續發展
相關工作

慈善公益
相關工作

企業文化建設
相關工作

統籌消費者
權益保護

2022年內，執委會推動落實銀行的可持續發展相關事宜、企業文化及消費者權益保護等，舉行了兩次會議，主要討論和審議的事項包括：可持續發展重點工作進展報告及審批各項工作年度目標重檢、中銀香港自身營運碳中和的目標及落實路徑、中銀香港氣候及ESG風險管理工作進展、漂綠風險管理同業實踐和策略建議、企業文化等。

3.2.3 可持續發展策略工作組（「工作組」）

跨部門的工作組由來自相關部門的成員組成，主要負責統籌、協調及執行集團可持續發展策略，以確保可持續發展工作貫穿公司的業務和日常營運中。2022年內，工作組統籌我們可持續發展的策略規劃、業務相關措施，以及協調多個跨單位可持續發展工作的實施。

工作組2022年完成了以下主要工作：



風險總監於2022年成為我們的可持續發展策略工作組聯席組長之一，連同財務總監及副總裁（企業銀行）共同擔任工作組的聯席組長，同時增加風險管理部為工作組聯席秘書，與發展規劃部共同承擔工作組秘書處的職責，以加強協調跨部門可持續發展相關工作。



為進一步推進本集團可持續發展工作有序落實，統籌銀行相關資源以應對日益專業化的可持續發展工作需要，中銀香港在發展規劃部內設可持續發展團隊。



落實分解2021-2025年可持續發展規劃，制定了2022年多項重點工作，並於每季度召開定期會議向聯席組長匯報各項工作進展，保障各相關工作有序落實。

3.2.4 可持續發展培訓¹⁷

本集團董事會及管理層成員擁有多元化知識、經驗和技能，該等專業知識使董事會和管理層能更有效地履行可持續發展和氣候議題相關的管治職責，提供有效和建設性的意見。我們向董事會及管理層提供可運用於ESG管理流程的內外部資源及專業知識，包括市場上最新的氣候變化及可持續發展趨勢與資訊，從而令我們的可持續發展策略更具前瞻性。我們的所有委員會成員均在2022年接受了相關培訓。2022年內我們亦通過網絡研討會以及舉辦可持續相關議題的董事會培訓，持續向委員會成員提供最新信息。

¹⁷ G4-FS4



3.2.5 可持續發展相關政策¹⁸

我們參照本地和國際的可持續發展指引及準則，就各範疇制定了集團層面的相關政策和機制，集團所有成員機構均須遵守並貫徹執行。

《可持續發展政策》

為集團履行可持續發展的綱領性文件，涵蓋環境、社會、管治及應對氣候變化等不同議題，以推動及貫徹集團的可持續發展。

《集團營運總則》

明確本集團將承擔可持續發展及社會責任作為創造持久核心競爭力、提升品牌價值的重要舉措，並對本集團就可持續發展的戰略規劃、制度化管理、內外部評估機制、培訓、經營業務等所需考慮因素作出要求。

《中銀香港集團風險管理政策陳述》

《中銀香港集團風險管理政策陳述》作為集團風險管理最高層次的綱領性文件，已將「可持續發展」納入集團重大風險管理原則之一，明確本集團在經營業務時，須考慮對環境及社會產生的影響，對涉及道德、社會及／或生態環境敏感的行業，須進行適當的盡職審查和審慎的風險評估。同時，逐步將對氣候風險變化影響的考慮融入到各類相關風險的管理框架、相關政策以及風險偏好陳述中，並持續提升對相關風險的管理。

《中銀香港集團信貸風險管理政策》

將可持續發展融入信貸風險框架及流程，包括：明確「可持續發展」為主要信貸風險管理原則之一，強調環境、氣候和社會風險因素為信貸評估的其中一個範疇。同時，明確定義直接從事賭博、色情行業、涉及具殺傷力軍火／武器製造和買賣的信貸交易為「禁制性交易」；生態環境敏感的貸款為「特殊信貸交易」並須接受更嚴謹的信貸審批要求。

《職業安全及健康指引》

闡述本集團職業安全及健康管理制度，包括：管理組織、相關訓練、監督、危機分析及控制措施、預防措施等。

《可持續發展採購政策》

將可持續發展理念貫穿於集團的供應鏈管理，要求結合環境和社會因素進行產品與服務採購，並鼓勵所有供應商更有效地管理其自身營運對社會和環境的影響。

《供應商行為準則》

列明對供應商在環境、社會、公司治理、道德、勞動環境等方面的要求，並設立評估機制。

有關政策詳情，請瀏覽集團[可持續發展網頁](#)。

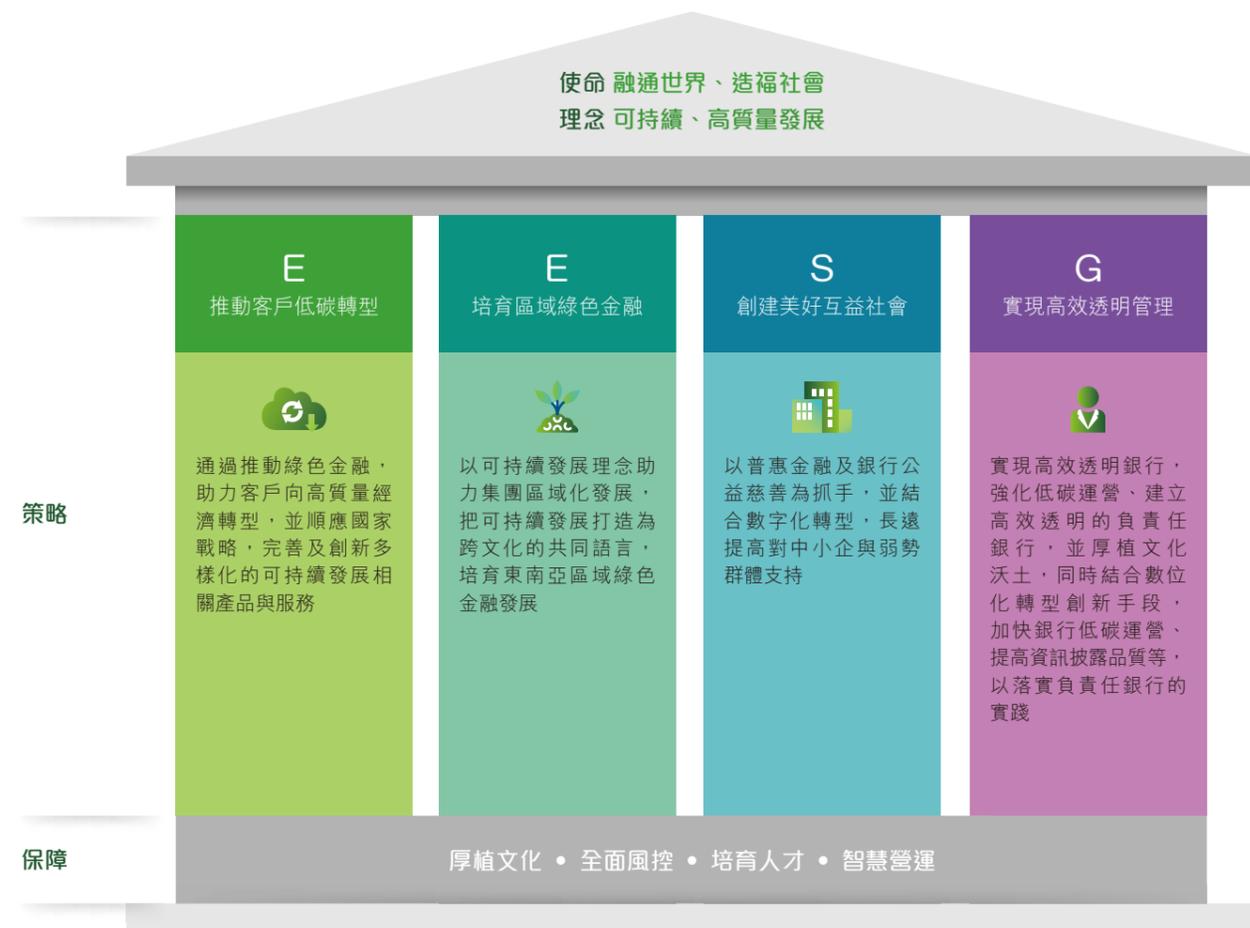
¹⁸ 2-22, MDR-13

3.3 可持續發展戰略¹⁹



本集團已將可持續發展提升至長期戰略層次，以更好地可持續方面的管治配合業務策略。可持續、高質量發展理念已被全面及系統性地、融入集團各層面，旨在從內到外推動集團長期均衡穩健發展，實踐「融通世界、造福社會」的使命。

為此，本集團定下四大可持續發展戰略目標與定位：



2022年內，我們進一步落實五年可持續發展規劃。作為中銀香港《2021年至2025年戰略規劃》的子規劃，可持續發展規劃體現可持續、高質量發展作為未來發展的重要理念，為下階段的可持續發展工作制定了全面及系統性的藍圖。

本集團亦制訂了中長期可持續發展規劃，並將遵循三步走的路徑：



《2021年至2025年可持續發展規劃》

可持續發展規劃中明確了多個定量和定性的發展目標和實施路徑，其範圍涵蓋服務企業、個人客戶與金融市場、強化環境（包括氣候風險）、社會風險管理、推動低碳銀行建設、提高資訊披露質量及透明度、深化企業文化建設與培育人才等方面，並提出了30多個具體的行動計劃。這些行動計劃已在2022年內持續推進落實。

¹⁹ 2-22, MDR-13



3.3.1 碳中和路徑

2030 年實現自身營運碳中和

作為企業公民，我們積極減輕全球暖化，為控制二氧化碳排放量作出貢獻，並一直緊貼國家及香港特區政府的碳中和路徑和目標，從而制定了自身營運碳中和目標及落實路徑，並在此可持續發展報告中首次公佈。具體而言，我們響應國家及香港特區政府綠色節能減排倡議，力爭於2030年實現自身營運碳中和。

詳情請參閱「以客為先 躬行綠色營運」章節。



3.4 與持份者的溝通



我們十分重視持份者的意見，持續地透過多元化的溝通平台及方式，了解關鍵持份者對我們的意見和期望，以檢討和持續提升可持續發展的整體表現，更好地履行對關鍵持份者的責任及承諾。

3.4.1 持份者參與渠道²⁰

我們透過以下主要渠道與關鍵持份者保持良好溝通，有關詳情亦可瀏覽[可持續發展網頁](#)。



²⁰ G4-FS5, 2-29, 3-1



3.4.2 回應關鍵持份者意見

	持份者關注	我們的行動／回應
投資者	我們的可持續發展策略進程，例如設定營運碳中和目標，以及推動落實綠色金融發展的進程是什麼？	2021年我們制定了《2021-2025年可持續發展規劃》，圍繞「融通世界，造福社會」願景，並制定了多個定量與定性目標。自身營運碳中和方面，我們於《2022年可持續發展報告》公佈集團自身營運碳中和目標（請參閱「自身營運碳中和」章節）。在推動綠色及可持續發展金融方面，我行致力持續豐富綠色可持續發展產品及服務，助力客戶綠色低碳轉型，審慎穩健發展綠色金融。
	就應對氣候風險，集團採取什麼信貸管理措施？	已將氣候及環境風險納入銀行風險偏好框架。除已簽約項目外，將不再向境外的新建煤炭開採和新建煤電項目提供融資。未來授信將積極支援新能源項目、減排技術升級改造、化石能源清潔高效利用、煤電靈活性改造等有利於減少單位產值碳排放量的項目，以達致減少碳排放及緩釋氣候風險的目標。

	持份者關注	我們的行動／回應
客戶	分行服務時間有限，很多客戶需要在營業時間以外查詢或進行交易，雖然提供網上銀行服務，但缺乏面對面的交流、諮詢機會。	我們的24小時在線客服online chat服務，可於線上解答客戶問題及辦理交易服務。未來我們會持續優化online chat功能，提供更適時及靈活的服務。我們亦為不同客戶提供RM Chat及虛擬客戶經理服務，多渠道滿足客戶查詢及交易需要。
	東南亞疫情嚴重，如何協助客戶解決未能到分行辦理銀行交易的問題？	手機銀行已全面覆蓋開設個人銀行服務的東南亞機構，手機銀行功能持續升級迭代，便利客戶線上交易。例如馬來西亞中行推出「易錢寶」手機銀行開立電子錢包賬戶服務和「易理財eWB」手機銀行應用程式，成為當地首家推出線上一站式投資理財服務平台的銀行，並於2022年新增按揭客戶視訊見證開戶服務。馬來西亞中國銀行及中銀泰國的手機銀行均已實現當地即時轉賬服務，馬來西亞中國銀行、中銀泰國及馬尼拉分行還在2022年推出在線人民幣薪金直匯功能，為當地中資銀行首發，便利客戶在疫情下隨時隨地進行資金劃轉。



	持份者關注	我們的行動／回應
員工	同事關注事業發展，集團如何協助員工持續成長？	我們的培訓工作圍繞集團發展戰略，緊密配合業務發展和人才培養需要，以人才隊伍培養及虛擬學院建設為重點，突出領導力、數字化轉型、ESG專業能力等重點領域，加大重點人才培養力度，創新培訓模式，深化培訓數字化轉型，打造學習型組織，為戰略實施提供有力支撐。為拓寬員工職業發展，我們提供多元化的課堂及線上培訓、輪崗交流、以及內部崗位招聘等機會，為員工一展所長提供廣闊的平台。
	對政策及關愛措施等安排較為關注。同時，大部分線下員工活動受到疫情影響而未能順利舉行。	我們始終把員工的健康和安全放在第一位。疫情期間，我們推出一系列員工關心關愛措施，包括為員工提供防疫物資，為員工病毒檢測、疫苗接種等提供便利安排，實行分隔工作安排、輪班制、在家工作及彈性時間上下班，降低感染風險，保障員工及客戶的安全。此外，我們亦舉辦了多樣化的員工康樂活動及義工活動，為員工提供支援心理輔導等，紓緩員工壓力。

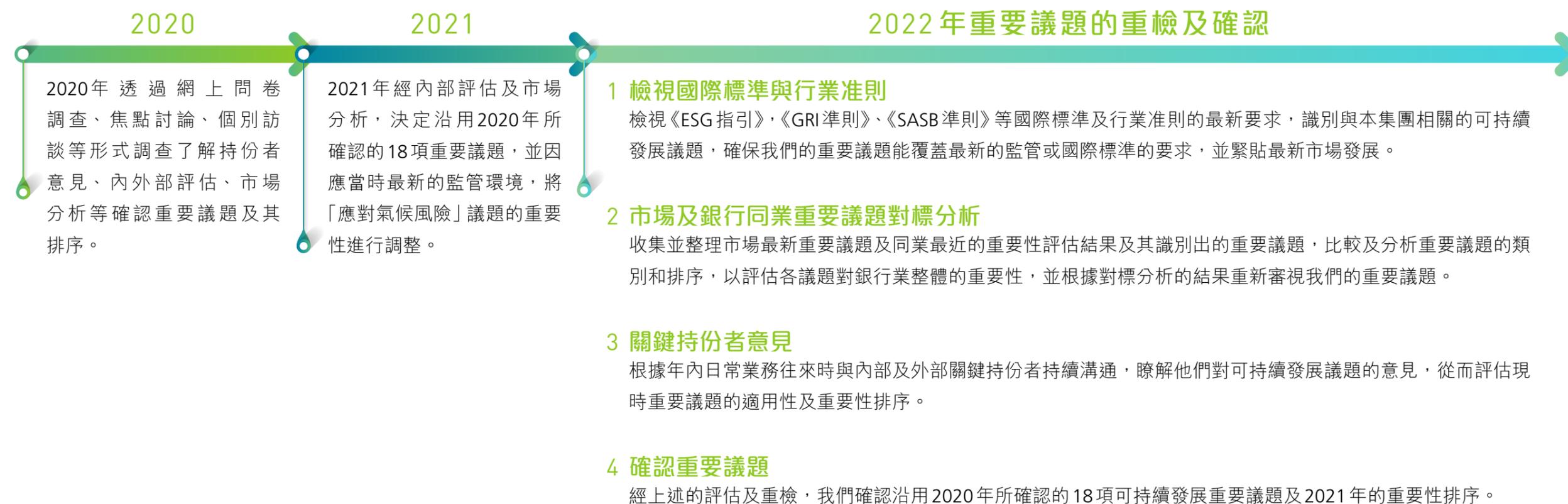
3.5 我們的重要議題²¹



我們十分重視持份者的意見及所關注的議題。為使本集團現有的可持續發展政策和表現關鍵與持份者期望相符，我們持續與持份者以不同渠道交流，以了解不同議題對集團和持份者的重要性。2020年，我們邀請內部及外部主要持份者透過網上調查、焦點討論、個別訪談等形式，收集他們對可持續發展議題的意見，由此確立中長期內適用的18項可持續發展重要議

題及其重要性排序。2021年，經評估，我們將其中一項重要議題「應對氣候風險」的重要性由「相關披露」提升至「重要披露」。2022年，我們根據經營環境的變化及日常業務往來時與持份者的持續溝通，對18項重要議題進行重檢，並決定繼續沿用該等重要議題。

確認重要議題的過程



²¹ 2-16, 3-1, 3-3



重要議題矩陣



以下重要議題由可持續發展執行委員會、可持續發展委員會及董事會審批及確認。相關內容已反映在本報告的相關章節中。²²

²² 2-14



18 項重要議題²³

完善公司管治	議題定義	工作亮點	相應章節
公司管治	集團的管理架構，包括董事會如何授權給管理層並針對管理層履行職務行為行使監管職能	<ul style="list-style-type: none"> 嚴謹的三層可持續發展管治架構，有效推進落實可持續發展工作 董事會成員多元化，女性董事佔比上升至 18% 	3.2 可持續發展管治、 4.1 優化公司治理
系統性風險管理	應對因金融系統或整體市場狀況等的變化所引起的風險	<ul style="list-style-type: none"> 緊守風險管理三道防線機制，確保穩健經營 	4.2 完善風險管理
營運持續計劃	集團對突發事故能作出快速反應，不造成業務中斷或業務本質改變	<ul style="list-style-type: none"> 設有持續業務運作計劃，迅速應對疫情及突發事件 	4.2 完善風險管理
數據管理	集團提升內控水平，確保內外部資料得到妥善管理（包括保護客戶的敏感信息和隱私）	<ul style="list-style-type: none"> 建立健全的科技風險管治架構，竭力從各個層面提升及保護數據資訊安全及私隱 	4.2 完善風險管理
網絡安全	保護集團的網絡系統不會因偶然或者惡意的原因而遭受到破壞、更改、洩密	<ul style="list-style-type: none"> 2022 年內，未有發生重大的網絡安全事件 	4.2 完善風險管理
商業道德操守	列明員工及企業必須恪守的基本行為準則	<ul style="list-style-type: none"> 從文化建設、守則、培訓、定期審核四方面確保維持高水平商業道德操守 	4.3 誠信合規文化
預防金融犯罪	管理及監控洗錢、恐怖分子資金籌集、欺詐與貪腐活動帶來的風險	<ul style="list-style-type: none"> 做好制裁合規的交易盡調、業務風險評估，達成「無重大違規事件」的目標 交易篩查系統引入機器學習技術，提升處理警示的效率 集團積極與警方合作打擊騙案，獲頒業界最高榮譽獎項「最踴躍參與企業 — 金獎」 	4.3 誠信合規文化
推進以人為本	議題定義	工作亮點	相應章節
人才招聘與培養	有效的人才招聘和培訓計劃	<ul style="list-style-type: none"> 員工平均培訓時數：51.6 	7.1 貫徹以人為本
健康、安全與福祉	確保員工在工作環境中的安全和健康	<ul style="list-style-type: none"> 持續落實抗疫防疫措施，為員工身心提供充分保障 	7.1 貫徹以人為本
推動社會發展	議題定義	工作亮點	相應章節
經濟表現	評價集團整體業務發展情況及其對持份者創造的價值	<ul style="list-style-type: none"> 持續服務實體經濟、深耕香港市場，並推動區域經濟合作與交流 	2.2 經濟表現
普惠金融	集團立足機會平等要求及商業可持續發展的原則，以可負擔的成本為有金融服務需求的社會各階群體提供適當、有效的金融服務	<ul style="list-style-type: none"> 創新普惠金融產品，為社會各階層提供便利的金融服務 SFGS 80%/90% 和百分百擔保特惠貸款的市佔率均為市場領先 	5.2 實踐普惠金融
社區投資	集團與所在社區建立緊密聯繫，通過不同方式為社區福祉貢獻力量	<ul style="list-style-type: none"> 歷年累計慈善捐款超過港幣 15 億元 年內進行超過 80 個慈善公益項目，逾 300 萬人次受惠 	7.2 紮根社區
提升產品服務	議題定義	工作亮點	相應章節
客戶體驗及滿意度	為客戶提供創新和便捷的服務，提升客戶體驗（例如及時處理客戶關注的問題，提供清晰的產品條款和條件）	<ul style="list-style-type: none"> 設有完善政策保障客戶權益，並提供優質服務 	6.1 提升客戶體驗
公平交易	集團公平對待每一位客戶，不因性別、年齡、種族或國籍等歧視性差別對待	<ul style="list-style-type: none"> 前線員工定期參與《公平待客約章》培訓及測試，內容涵蓋公平待客的企業文化 	6.1 提升客戶體驗
科技創新	推動數字化銀行及其他推動智慧運營舉措	<ul style="list-style-type: none"> 推動科技創新，深化數字化轉型，提升客戶服務體驗，手機銀行客戶總數達 250 萬戶 	6.1 提升客戶體驗
打造綠色銀行	議題定義	工作亮點	相應章節
應對氣候風險	提升集團應對氣候風險韌性，以促進可持續發展	<ul style="list-style-type: none"> 從董事會層面由上至下監督及推進集團氣候風險管理工作 	3.2 可持續發展管治
可持續發展金融	把環境、社會及管治相關元素納入集團中長期發展戰略規劃中	<ul style="list-style-type: none"> 推出多項全港首創綠色金融產品：聚焦粵港澳大灣區的氣候轉型指數、首筆中國地方政府藍色及可持續發展離岸人民幣債券 綠色及可持續發展表現掛鈎貸款餘額較去年底 ↑ 155% 投身可持續金融，ESG 相關債券投資規模較去年底 ↑ 超過 26% 	5.1 發展可持續金融
環境影響足跡	集團日常運營對環境產生的影響	<ul style="list-style-type: none"> 訂立自身營運 2030 碳中和目標 力爭達成 2025 年四大綠色營運目標，實施智慧能源管理，優化辦公大樓設計 	6.2 推行綠色營運

²³ 3-2, 3-3



4 誠信治理， 成就穩健基礎



董事會成員多元化，
女性董事佔比上升至18%



緊守風險管理三道防線機制，
確保穩健經營



設有持續業務運作計劃，
迅速應對疫情及突發事件



對貪腐賄賂行為零容忍，董事會、
其附屬委員會及高級管理層共同
監督整個反貪腐反賄賂計劃



全體員工包括兼職及合約員工必須參與
年度合規進修課程



具備嚴謹的舉報管理政策及機制

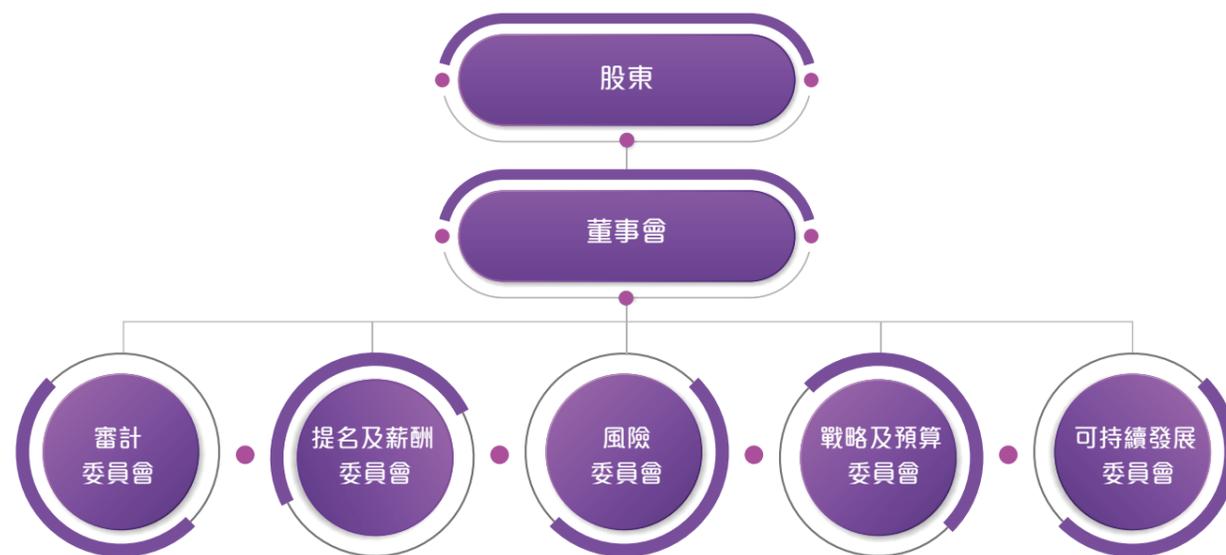


4.1 優化公司治理



4.1.1 完善的公司治理架構²⁴

為保障股東、客戶及員工的利益，我們致力履行企業責任，維持和強化高水平的公司治理。作為集團治理架構的核心，董事會秉承誠實及真誠的態度行事，並按照本集團的最佳利益客觀地作出決策，以盡力實現股東的長遠及最大價值並切實履行對本集團其他持份者的企業責任。董事會與管理層之間具有明確分工，負責給予管理層高階指引和有效監督。董事長及總裁分別由兩名專業人士擔任，兩者的角色有清晰劃分：董事長專注於領導董事會及監管公司治理和股東相關的事宜；總裁則領導管理層執行日常運作及有關事務。為了維持有效的治理架構，我們備有董事會職責約章，列明董事會的職責及需經由董事會審議的事項。按最新的監管規定以及市場做法和國際最佳實踐，董事會設有五個常設附屬委員會，負責協助董事會履行其職責。各附屬委員會均有清晰的職責約章列明其角色及責任，同時，附屬委員會大部分由獨立非執行董事佔多數所組成。以下為我們的公司治理架構圖：



有關董事會職責約章詳情，請參閱中銀香港網站中「有關我們」的「公司治理」。

²⁴ 2-9, 2-11, 2-12

²⁵ 2-9, 2-17

4.1.2 董事會的獨立性及專業性²⁵

我們認為一個具獨立性及專業性的董事會能夠為集團各階層帶來有效的監督及專業知識與觀點。董事會深明獨立非執行董事在公司治理中發揮著重要的作用，因此我們的獨立非執行董事的人數與比例均高於有關法例及法規的要求。我們設有《董事獨立性政策》，並認為獨立非執行董事有助於提供必要的制衡，使各方利益得到保護，且在發揮監控作用方面作用顯著，有助引入外部經驗。截至2022年12月31日，董事會由11名董事組成，其中包括1名執行董事、3名非執行董事及7名獨立非執行董事。所有董事均為不同領域的傑出人士，具備執行職務所必須之知識及專業經驗，並能作出客觀判斷，積極參與一系列持續培訓，並自本集團、監管機構及專業服務公司獲取培訓材料，內容涵蓋多個範疇，包括風險管理及內部監控、公司治理、反貪腐、防洗錢、數字化轉型、金融科技及虛擬銀行，以及可持續發展相關的議題，涵蓋氣候風險管理、氣候信息披露、綠色和可持續發展金融等，2022年每位董事平均進修時數約21.6小時。



我們的《董事獨立性政策》刊載於中銀香港網站內「有關我們」的「公司治理」部分。

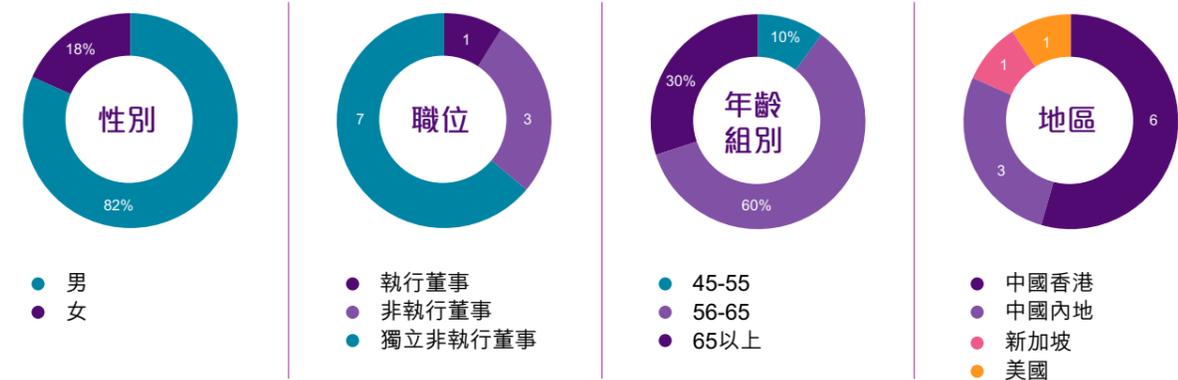
²⁶ 405-1, B1.1

²⁷ 2-10

4.1.3 董事會的多元性²⁶

我們採納了《董事會成員多元化政策》，在設定董事會構成時從多個方面考慮董事會成員多元化，包括但不限於性別、年齡、文化及教育背景、種族、地區、專業經驗、技能、知識及往績等，確保成員及其觀點的多樣性。董事會成員的提名及委任以董事會整體運作所需的技能和經驗為本，用人唯才為原則，同時充分考慮前述各項董事會成員多元化因素。²⁷為了確保有效實施，我們按最新情況持續重檢及優化相關實踐，務求令董事會成員的組成在各個範疇達到合適比例，確保與企業多元化趨勢保持一致。我們亦將定期重檢政策，尋求進一步提升的方向。

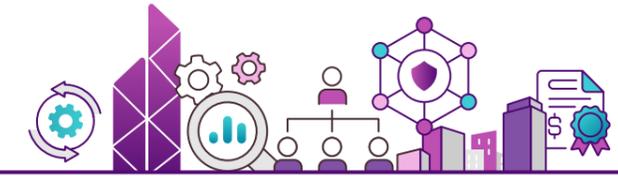
2022年內，董事會的組成*分析如下：



* 於2022年12月31日，本集團有2名女性董事，佔董事會總成員18%，符合上市規則所列性別多元化的相關要求。我們將致力按董事會整體運作及最新業務需要物色合適候選人以提升董事會多元化。

我們的公司治理詳情，載於2022年年報之「公司治理」及中銀香港網站內「有關我們」的「公司治理」。

4.2 完善風險管理

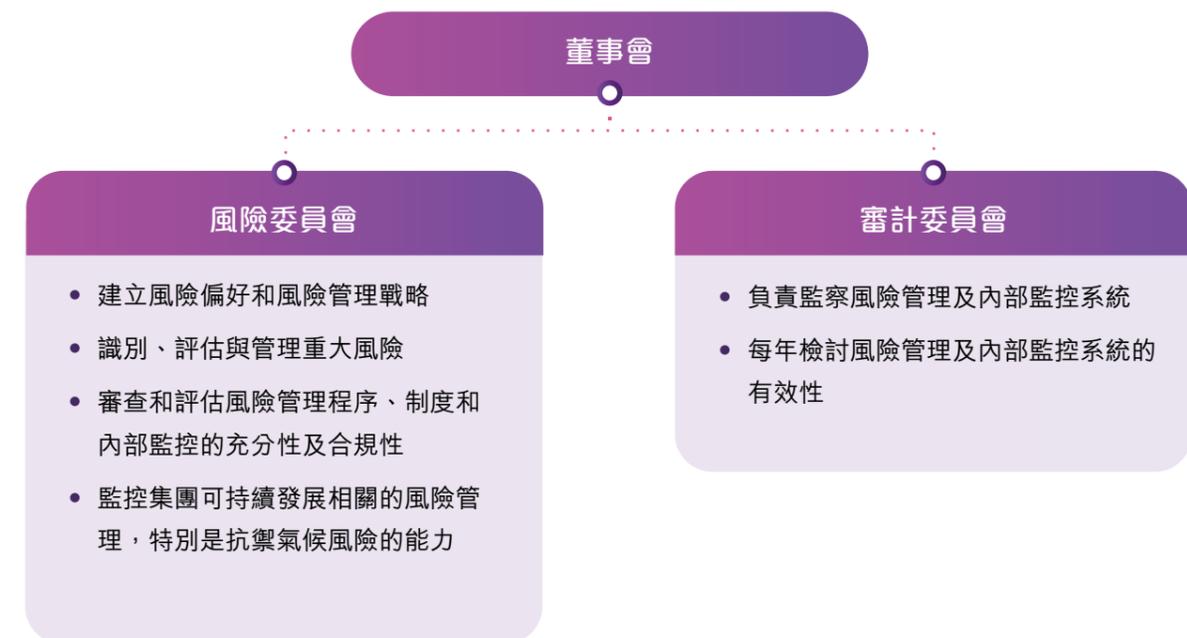


4.2.1 風險管理²⁸

穩健的風險管理架構是銀行經營必不可少的核心元素，因此我們相信將風險管理融入業務模式及集團文化能夠保障集團的長期營運及業務發展。作為風險管理的最高決策機構，董事會對集團的全面風險管理負有最終責任。在日常營運中，我們對風險管理高度重視，確保風險管理全面滲透到各業務範圍，讓全體人員在風險管理上擔當不同的崗位，並積極優化風險控制與業務及市場發展之間的平衡。

風險管理組織架構

董事會在風險委員會、審計委員會的協助下，制定及監督風險管理戰略與框架，審慎控制管理集團風險。



風險管理政策及程序

本集團根據風險偏好、風險承受標準及風險政策履行風險檢查職責，建立全面的風險管理政策及程序，設定參與人員的角色、職責及匯報頻率；制定識別、評估、監察及管理主要風險的機制，建立相應的內部監控措施，以及解決內部監控缺失的程序。為配合市場及業務策略的轉變，我們定期重檢及更新風險管理政策及程序。針對東南亞各地區的監管要求及市場發展，我們為各機構開展專業化指導，不斷提升各機構的風險管理能力。

²⁸ 2-12, 2-13



可持續發展風險管理（包括氣候風險）²⁹

為推動可持續高質量發展理念，我們致力將可持續發展因素融入至日常風險管理流程之中，加上面對氣候變化為全球帶來的影響，我們亦積極應對並管理氣候風險，減緩氣候變遷為我們帶來的不確定性。因此，在經營信貸業務時，我們會衡量客戶及項目對氣候、環境及社會的影響：例如了解客戶在業務過程中的各類排放及耗能水平，了解融資項目對所在地生態環境、原居民生活的影響及已採取的保護措施，以及涉及勞工或產品的安全事故或負面報導（如有）是否已徹底處理等。現時我們已制定客戶問卷對重大客戶系統性地進行上述評估。對於較高風險客戶，我們會採取適當的風險管控及緩釋措施，例如要求客戶在承諾於合理期限內制定緩釋措施或轉型計劃的前提下開展業務，並持續跟進及定期重檢客戶落實緩釋措施或轉型計劃的情況。如客戶未能在合理時間內達到有關要求，我們會視情況考慮採取壓縮或退出策略、收緊信貸條件等管控措施。

針對各持份者對我們可持續發展的期望、氣候變化對市場環境的改變，我們將靈活迅速應對，前瞻性識別潛在風險。除於2021年四季度起根據母行「碳達峰、碳中和」目標行動計劃停止向中國境外的新建煤炭開採及煤電項目提供融資外，2022年內，結合集團可持續發展計劃以及最新監管政策要求，持續完善集團可持續發展相關風險管理（包括氣候風險）政策及行業指引，加強對高碳排敏感性行業的管控。同時，完善可持續性風險客戶問卷，將原有客戶氣候風險調查問卷的評估範圍延伸至環境和社會風險，循序漸進將可持續發展因素融入信貸審批流程中。參考我們在參與金管局開展的氣候風險壓力測試試驗計劃的實踐經驗，持續完善氣候風險壓力測試。在優化情景分析及壓力測試的過程中，我們進一步收集了客戶層面及行業層面的氣候風險相關資訊，並參考政府間氣候變化專門委員會 (IPCC) 及央行綠色金融網絡 (NGFS) 的情景以模擬實體、轉型風險，更全面評估在極端天氣、不同程度的碳稅及能源需求變化下對相關信貸組合或行業的影響。此外，我們亦定期向管理層及董事會提交風險報告，匯報有關氣候風險敏感度高的信貸組合狀況，以便管理層及董事會執行監督職責。

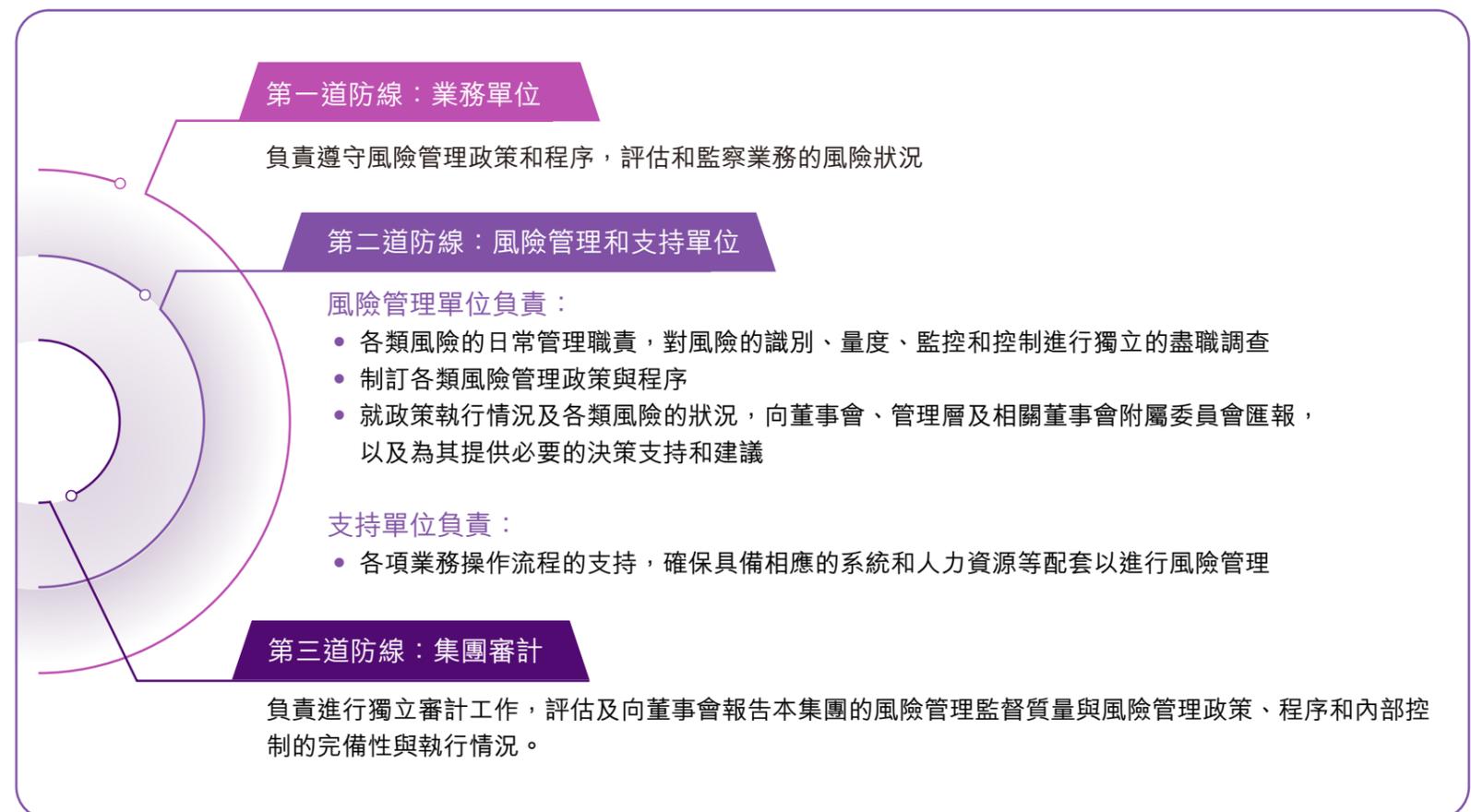


²⁹ 201-2, G4-FS2, G4-FS3



角色與責任³⁰

我們採用「三道防線機制」模型落實風險的內部控制機制，對每一道防線均進行職能分工，明確業務單位、風險管理和支持單位、及獨立集團審計的風險管理及控制責任。



2022年內，我們嚴格遵守風險管理規則，保持集團穩健發展。

我們的風險管理詳情，請參閱2022年年報。

³⁰ 2-5, 3-3



4.2.2 持續業務運作計劃

我們致力為社會各界提供穩健持續的銀行服務，並按照金管局的監管政策手冊 TM-G-2《持續業務運作規劃》，針對不同的業務性質制定了相應的「持續業務運作計劃」。我們將持續業務運作分為兩個階段，為即時應變及應變過渡期，並針對不同階段擬定不同的應變措施，以確保在出現各種內外因素的突發事件時能及時迅速應對。

安保工作

各部門設有安保工作小組，進行安全自查，制定各項安保工作應對預案，確保人員和設備設施的安全。

資訊科技系統

制訂系統事故處理程序，將事故分級管理，明確啟動災備中心的匯報機制及處理流程，定期演練。年內全集團參與並完成年度的災備演練。



培訓

每年向員工提供最少一次的培訓，包括重溫持續業務運作的機制、處理方式及分享案例等。

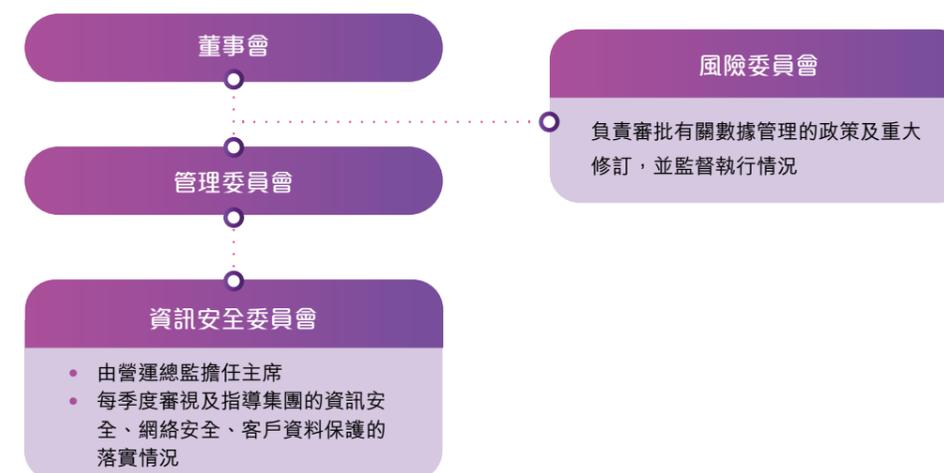
為確保計劃內容的正確性及可操作性，我們會根據最新營運情況和銀行層面持續業務運作計劃的整體運作等方面適時地對《持續業務運作計劃》作檢討。

³¹ B6 一般披露，B6.5

4.2.3 資訊安全管理³¹

2022年內，我們以科技引領創新，積極投身數字化轉型，致力提升智能化銀行業務。為了確保客人的資訊在智能轉型的過程能夠得到保障，我們竭力從各個層面提升及保護數據資訊安全及私隱。

在董事會層面，風險委員會負責審批、監督與指導數據管理與安全的政策及執行。在管理層層面，資訊安全委員會負責每季度審視及指導集團的資訊安全、網絡安全、客戶資料保護的落實情況。



我們亦已建立健全的「三道防線」科技風險管治架構，第一道防線設立了資訊安全總監崗位，加強第一道科技風險管理專業單位向第二道防線的溝通匯報；第二道防線則已設立科技風險管理處，加強資源配置及管理力度；內部審計作為第三道防線對科技風險管理架構進行獨立評估，定期稽查科技風險管理工作的合規性及有效性。

在硬件的支援層面上，我們的數據中心實行7x24小時實時監控，並已獲ISO 27001資訊安全管理體系認證。在科技轉型的環境下，為了提高全體員工的網絡安全意識及科技風險的認知、減少資訊安全事故發生，我們為員工及相關合約員工舉辦不同的合規培訓，內容涵蓋資訊安全、科技風險管理、保護個人資料及私隱等範疇。



網絡安全³²

隨著數字科技持續發展，人工智能、區塊鏈等科技亦日漸成熟，維護網絡安全成為金融科技的一個迫切需求。我們推行一系列舉措，努力為客戶提供業界領先的網絡安全服務：

建立全面資料管理體系

培訓教育網絡安全管理

2022年內，我們為全體員工提供網絡安全課程，持續加強員工及相關合約員工的網絡安全意識及科技風險管理能力，有效管理各部門所面對的科技風險。

提升員工網絡安全認知

每月發行雙語版《科技風險月刊》供全集團員工閱覽，以提高員工的科技風險及資訊安全意識。

進行定期內外審核

為幫助集團實現數字化轉型的目標，我們定期每年對資訊科技政策及系統等進行審計，同時由外部獨立審計方進一步進行審核，確保本集團持續提供穩定的金融服務。

我們聘請外部顧問根據金管局的「網絡防衛評估框架」完成進行「情報主導網路攻擊類比測試」(iCAST)，顧問報告表示中銀香港於iCAST的網路安全防禦能力表現為優於其客戶的水準。

2022年內，我們未有發生重大的網絡安全事故，並會持續優化及提升網絡安保能力。我們重視客戶使用銀行服務的安全，透過不同渠道提示及教育客戶有關網上交易的注意事項。

詳情請瀏覽[中銀香港網站上的「網上保安提示及資訊」](#)。





保障個人資料³³

作為一家具有良好企業文化及道德操守的銀行，保障客戶、員工、供應商及業務夥伴等持份者的個人資料是我們的核心理事項之一。我們致力保護及尊重所持有及處理的資料，要求所有部門及附屬機構嚴格遵守香港《個人資料（私隱）條例》制定的保障個人資料私隱政策。同時我們按照業界安全技術規範，實施各類技術保障措施，制定各類應急預案和通報機制。

我們通過多種舉措保障客戶資料的安全，並落實各類資訊安全保障措施，包括但不限於：每年進行電腦賬戶重檢以確保所有員工持有的權限合適；對重要供應商開展現場檢查以確保供應商安全管理措施能有效保障本集團資訊；每年定期開展電腦桌面清理檢查，並安排員工每年參加資訊或網絡安全意識培訓，持續教育員工應對新型網絡攻擊以保護客戶安全及私隱。

在收集保存客戶資料的過程中，我們採用加密法技術提供個人資料保障，防止客戶資料被未經授權或意外地查閱、處理、刪除、遺失或使用。客戶擁有查閱或改正個人資料的權利。如接獲關於客戶私隱的投訴，專責單位會按照內部處理客戶投訴的機制進行調查，最後將結果回覆投訴人。

關於「私隱政策聲明」及「資料政策通告」的詳情，請瀏覽[中銀香港網站上的「重要聲明及私隱政策聲明」](#)。

人工智能應用管理

人工智能應用逐漸普及，既為銀行創造機會，亦會帶來風險管理的新挑戰。我們已按監管機構的要求，結合本集團實際情況，制定了人工智能管治框架，用以管理我們所有人工智能應用，規範人工智能應用需遵循的標準與規定。當中明確人工智能應用每一個階段的相關工作、管治要求及負責單位的角色，同時明確有關交付品及其審批要求，包括需求分析、系統設計、開發過程、持續監察及維護時涉及的具體操作流程等，確保我們人工智能應用符合監管機構的有關規定。

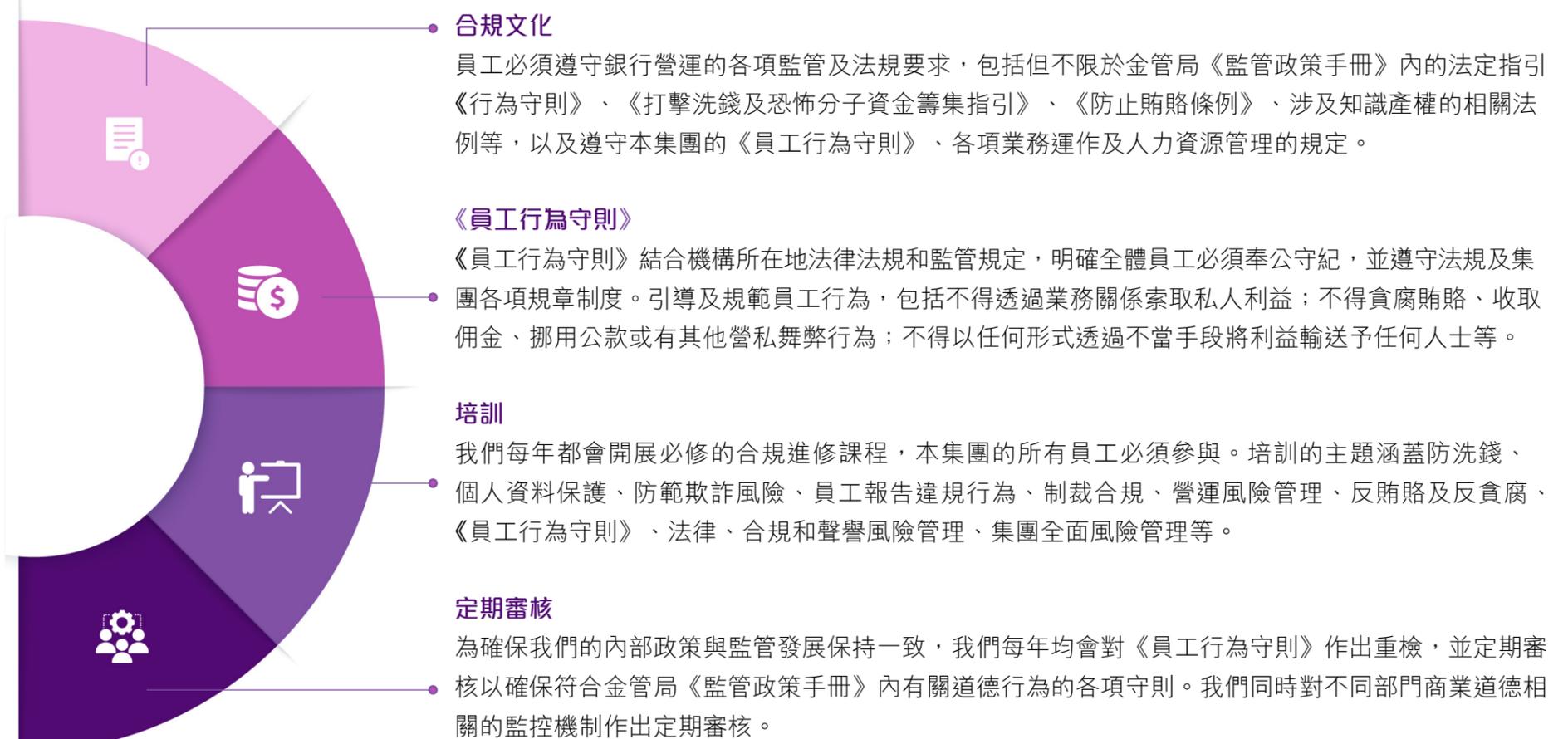
³³ B6.5

4.3 誠信合規文化³⁴



4.3.1 商業道德³⁵

本集團致力維護及加強良好公司治理，因此我們承諾維持高水平的商業道德，保障股東與持份者的整體權益。為實現此承諾，我們重視員工及與本集團有業務關係的第三方的道德行為及誠信操守，確保所有員工，包括全職、兼職及合約員工，在經營業務過程中嚴格遵從個人誠信及專業道德，保障客戶利益。



³⁴ B7 一般披露

³⁵ 2-23, 2-24, 2-26, 2-27, B7.2



我們將合規行為與員工績效考核和薪酬掛鉤，並通過定期工作表現評估，因應業務和崗位的需求及個人的技能及表現，為員工提供具競爭力的薪酬待遇，同時重檢薪酬以鼓勵表現優異的員工。作為一家提倡恪守誠信的集團，我們的獎勵制度不僅會考慮員工的業務表現，亦會衡量員工有否恪守企業文化及行為標準。

舉報管理政策及機制

我們的《中銀香港舉報管理政策》、《中銀香港舉報管理辦法》及《員工行為守則》規定，員工及與本集團有往來的外部人士（如客戶及供應商，下同）若發現我行在業務或其他方面發生或可能發生的任何違法違規或不正當行為，包括但不限於欺詐、盜竊、偽造、賄賂或貪腐、洗黑錢，或員工個人行為操守違反《員工行為守則》等問題，可通過適當的途徑和方式進行舉報。

我們明確舉報的管理架構及分工、舉報原則、機制、渠道、程序、對舉報人的保護，鼓勵員工及與本集團有往來的外部人士能認真及誠實地提出舉報事項，並會保護其正當的權利。員工及與本集團有往來的外部人士舉報的事項及其相關資料均屬機密，凡涉及處理、接觸舉報事項的任何部門及個人，在處理、接觸舉報過程中必須嚴格依照法律的規定保護舉報人和被舉報對象的私隱及權益，不得做出任何泄密的行為，否則追究其相關責任。

我們接到員工及與本集團有往來的外部人士舉報事項後，會呈報董事會轄下的審計委員會，並按照規定程序及時對舉報事項作出公正、獨立的調查，提出改善建議，並將調查結果報告至管理層及審計委員會。此外，為提高員工對舉報管理政策的認識，我們向新員工提供入職培訓，並每年舉辦全行性複修培訓。

本集團具備《防洗錢及反恐籌資可疑交易舉報工作細則》及《中銀香港集團反貪腐反賄賂政策》，就可疑交易、洗黑錢活動及貪腐賄賂活動明確相關舉報機制。經調查後有合理懷疑的個案，轉介相關執法部門跟進。

³⁶ B6.3

³⁷ 205-2, B7.2

³⁸ 205-1

保護知識產權³⁶

本集團在日常業務運作中遵行有關保護知識產權的相關法律、條例、規定，以保障我行的知識產權並同時尊重第三方的知識產權。

4.3.2 防範金融犯罪

反貪腐及反賄賂³⁷

我們對貪腐賄賂行為持「零容忍」態度，秉持廉潔奉公、合規守法的企業文化，維持公平、誠實及廉潔的營運環境，並致力保障銀行和客戶的利益。整個反貪腐反賄賂計劃由董事會、其轄下委員會及高級管理層共同監督，董事會負責訂立「由上至下」的反貪腐反賄賂基調，各級員工必須奉公守紀、誠實守信，並具有高尚的品德操守，從而建立嚴格遵守相關法律和法規的承諾及合規企業文化。

我們設有專職小組負責監察反貪腐反賄賂相關事宜，根據相關法律法規及參考同業，實踐構建我們的反貪腐反賄賂管理框架，並制定了適用於集團及其所有附屬公司及東南亞機構的《中銀香港集團反貪腐反賄賂政策》，每年進行重檢。³⁸

為了加強反貪腐反賄賂管理，我們定期為全行進行反貪腐反賄賂管理有效性評估，查找不足及提出改進建議，並向董事會匯報結果。



我們更訂立了覆蓋集團全體員工的反貪腐反賄賂培訓計劃，同時積極參與相關執法機構及行業組織為銀行從業人員舉辦的有關反貪腐的專題培訓。2022年內全體董事會成員及集團所有員工均接受反貪腐的培訓，有關培訓紀錄亦按規定進行紀錄備存。



《中銀香港（集團）反貪腐反賄賂政策》列明管理角色及責任分工，以及紀錄備存、風險評估、培訓及舉報等管理機制，並每年進行重檢。該政策明確了涉及特定較高貪腐賄賂風險領域（如人事任免、採購、信貸、慈善捐款等）及管理要求，負責部門須做好的重點工作，以加強貪腐賄賂風險管理。

防洗錢及打擊恐怖分子資金籌集³⁹

為減低金融犯罪對集團、客戶及社區的影響，我們嚴格執行防洗錢、防恐怖分子資金籌集和防範罪案等工作，打擊非法活動。為了建立一套完整的防洗錢監察制度，我們參照香港及國際組織的相關法例、監管規定及建議，並根據集團風險管理策略要求制定《防洗錢及反恐籌資政策》。

我們的防洗錢工作基於「三道防線」架構實施。第一道防線，我們的員工按法規與政策要求妥善處理客戶准入、盡職審查、持續監控、可疑交易調查與舉報、客戶及交易記錄保存等工作。第二道防線，由防範金融犯罪部牽頭主責，負責具體擬訂和完善集團防洗錢政策和制度，指導和監督第一道防線各單位開展及協調防洗錢工作。第三道防線為集團審計，進行審計檢查，識別銀行在防洗錢管控上的不足或可優化的情況，評估銀行防洗錢管理制度的有效性。為了全面管理金融犯罪活動、識別客戶的可疑交易與賬戶，我們擁有一套全面的制裁篩查系統與可疑交易監察機制，包括以風險為本的客戶評級制度，同時持續交易監控與優化篩查系統功能，並利用合規科技協助可疑交易警示分析及交易篩查，提升監管及合規的效益。

³⁹ 205-2, B7.2, B7.3

⁴⁰ 205-2, B7.3

每年我們均按照金管局要求進行機構性洗錢及恐怖分子資金籌集風險評估，其中包括記錄有關風險的識別及評估、定性與定量分析相關資料及決定整體風險水平，以及應採用的具體風險緩減措施等。

我們持續宣傳合規教育，開展包括東南亞機構在內的多層面的制裁、防洗錢、防欺詐等專題培訓，增強全員包括東南亞員工的合規意識，並定期將內部發現的金融犯罪案例精簡後納入員工培訓及內部通告。為了確保銀行各個層面的員工均能夠在防範金融犯罪上發揮作用，我們為員工推出一系列必修及選修課程，推出有關「員工行為守則」的全行性網上法規複修培訓，並為全員訂立『中銀香港2022年度反洗錢培訓計劃』接受防洗錢防欺詐、制裁合規及反貪腐相關培訓課程。就此計劃，我們為全體員工舉辦逾60場與金融犯罪相關的培訓。另外，為了建立合規專業人才隊伍，我們安排相關人員報讀專業認證課程，如國際制裁合規師、國際公認反洗錢師等，參訓人數約40人。⁴⁰

2022年，我們的7項防範金融犯罪的集團必修課程錄得共逾56,000人次參與；而針對不同崗位的逾50項在線或課堂課程共錄得逾21,000人次參與。東南亞機構方面，截至2022年12月底，我們共為員工安排12個反洗錢課程，錄得逾2,200名員工參與。



我們認為宣傳合規教育相當重要，故鼓勵各持份者透過不同途徑認識集團的反洗錢及反恐怖活動融資政策：

全體員工	<ul style="list-style-type: none"> • 每年最少參加一次防洗錢培訓 • 參加專題講座
董事、 管理層及員工	<ul style="list-style-type: none"> • 定期邀請外部專家進行交流及培訓
新入職員工	<ul style="list-style-type: none"> • 參與網上合規培訓，其中包括《員工行為守則》、《防止清洗黑錢及恐怖分子籌資活動》、《防止欺詐及內部報送責任》等相關培訓
分行前線 新入職員工	<ul style="list-style-type: none"> • 參與綜合培訓課程
客戶	<ul style="list-style-type: none"> • 通過網站、電郵等方式提供即時詐騙風險及防洗錢提示

4.3.3 數字化轉型 強化防範金融犯罪工作

為支持本集團數字化轉型，我們積極就防範金融犯罪推出創新數碼金融科技產品，加強全流程管控，增加系統自動控制，提升效率。我們逐步落實應用人工智慧科技協助追蹤可疑交易，體現風險為本的原則，針對不同形式之詐騙活動，以確保能夠盡快處理，並保障我們的客戶。2022年，超過八成涉及電子渠道的電話騙案（假冒官員）為本行人員經系統主動發現及確認。由於我們迅速處理個案，及早凍結有關戶口，成功阻止客戶約資產蒙受進一步損失。

在東南亞機構方面，我們亦加速數字化的發展，建立東南亞防洗錢數據監控平台，強化東南亞防洗錢數據的應用，實現自動化及圖像化風險分析。我們也開始於東南亞機構運用網禦系統與防欺詐系統功能，繼續做好區域化防欺詐管理。

4.3.4 舉報金融犯罪⁴¹

為了確保員工對在業務或其他方面發生或可能發生的任何違法違規或不正當行為能夠安心作出舉報，我們設立獨立有效的舉報流程，並提供特定的舉報渠道。為體現《中銀香港舉報管理辦法》的公平及相互制約，我們亦就涉及接觸、處理舉報事項的部門或人員的舉報提供特定的舉報途徑。

有關詳情請瀏覽[中銀香港網站舉報制度](#)。

⁴¹ 2-26, B7.2



5 金融引領 攜手高質未來



投身可持續發展金融，
ESG 相關債券投資規模
較去年底 ↑ 超過 26%



綠色及可持續發展表現掛鈎貸款餘額
較去年底 ↑ 155%



推出多項全港首創綠色及可持續發展
金融產品：聚焦粵港澳大灣區的氣候
轉型指數、首筆中國地方政府藍色及
可持續發展離岸人民幣債券



全港領先的銀行網絡與覆蓋
香港：182 家分行，超過 280 個網點
東南亞地區：34 個網點



創新普惠金融產品，
全方位支持中小企業



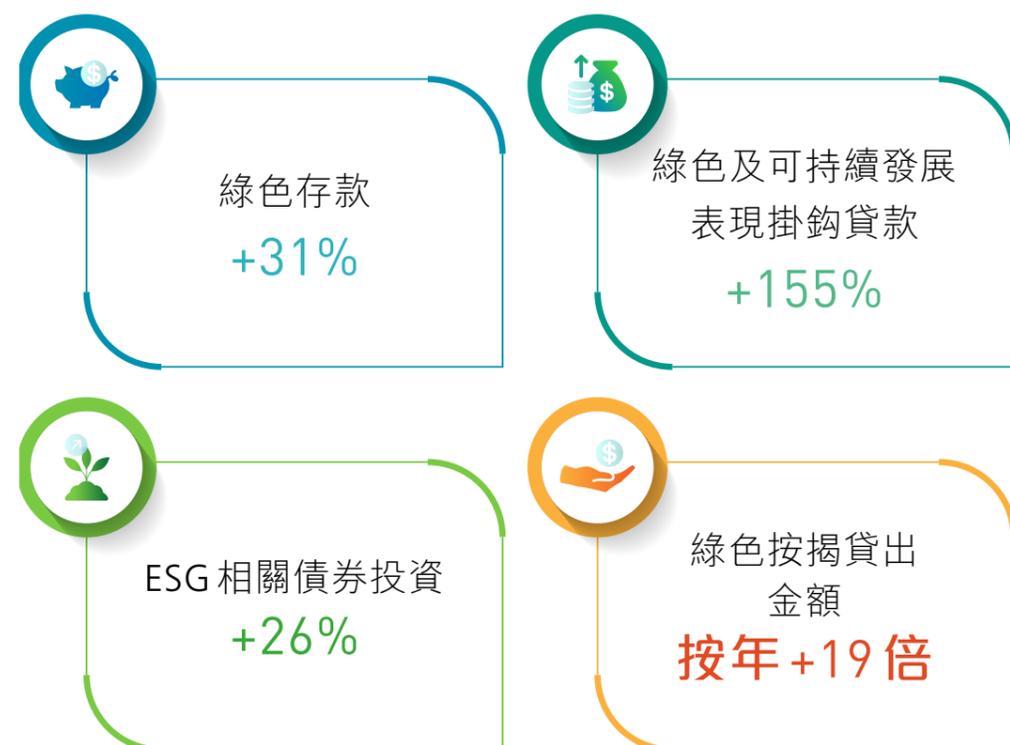
簽署諒解備忘錄，
加入「綠色商業銀行聯盟」



5.1 發展可持續金融⁴²



本集團積極響應國家的雙碳戰略，跟隨香港特區政府發展綠色和可持續發展金融的方向，持續推動發展可持續金融產品及服務，為香港及跨境綠色及可持續發展項目提供資金支持。我們於年內在各領域均取得持續增長。



5.1.1 綠色及可持續發展金融產品與服務

為滿足客戶對創新的綠色產品和服務的需要，本集團推出多元化的綠色及可持續發展金融方案，當中包括綠色及可持續發展表現掛鈎債券及貸款以及相關顧問服務、綠色按揭、綠色私人貸款、綠色定期存款及ESG主題基金等。我們一方面通過發揮資源配置功能，積極支援優質綠色產業的發展及高碳企業的轉型升級，另一方面藉著綠色產品創新和多元化，加強資金融通能力。

本集團把握香港、大灣區以及東南亞在綠色發展方面的龐大機遇，發展各類創新綠色及可持續發展金融產品及服務，推動企業客戶綠色低碳轉型。2022年內，我們的綠色及可持續發展表現掛鈎貸款餘額規模較去年底增長155.3%，並成功承銷27筆ESG相關債券發行。

與此同時，針對個人客戶的可持續發展金融服務需求，我們的個人客戶關係經理會通過投資調查問卷和財務規劃分析服務，主動了解客戶現有的資產組合和特定理財偏好（如環保、綠色能源等主題），以便提供適合客戶需求的ESG資產配置方案（如綠色基金、綠色存款等）。為能更高效、大範圍對客戶進行ESG議題溝通，我們會採用線上直播、軟文推廣、社交媒體宣傳等形式，以ESG主題包裝產品優惠及服務，融入客戶生活，加強關聯感和參與感，促使更多客戶參與構建或享用本集團的多元化可持續發展金融產品及服務。

⁴² 203-1, 203-2, G4-F55, B8.1, B8.2



綠色及可持續發展金融產品

綠色及可持續貸款

我們了解減低碳排放對能源、房地產及建築等行業的重要性，因此我們制訂了相關政策，積極支持新能源行業，並協助重點企業和傳統行業加快轉型。我們的綠色及可持續發展表現掛鈎貸款涵蓋多個行業：





亞太地區最大規模的可持續發展表現掛鈎貸款

個案分享

中銀香港為中國中化控股有限責任公司（「中國中化」）旗下先正達集團（香港）控股有限公司（「先正達香港」）牽頭安排一筆45億美元的3年期可持續發展表現掛鈎銀團貸款。在2022年5月公佈時，此筆貸款為亞太區內當時最大規模的同類型貸款，亦是中國當時金額最大的銀團貸款。中銀香港擔任該筆銀團貸款的牽頭行、協調行、代理行，以及可持續發展結構顧問，並邀請香港品質保證局為該筆貸款擔任獨立外部審核機構。中銀香港作為是次銀團貸款的可持續發展結構顧問，協調客戶、香港品質保證局及參貸銀行等，根據《可持續發展表現掛鈎貸款原則》設計貸款結構，以及為客戶訂立可持續發展目標。該銀團貸款用於再融資及一般企業用途，包括支持落實相關可持續發展指標，以推動農業的可持續發展。



中銀香港為中國海外發展安排首筆與可持續發展表現掛鈎的俱樂部貸款

個案分享

中銀香港成功為中國海外發展有限公司（「中國海外發展」）安排其首筆可持續發展表現掛鈎俱樂部貸款（「貸款」），涉及金額1億英鎊，為期5年。該筆貸款體現了中國海外發展透過綠色融資進一步推進可持續發展的決心。根據貸款協議，當中國海外發展達到所訂立的可持續發展表現目標，即可獲得貸款利率下調，從而節省融資成本。貸款所得款項用作該公司一般營運資金及企業用途。



中銀香港與溢達集團簽訂總額8,800萬美元首筆綠色貸款

個案分享

中銀香港與溢達集團（「溢達」）簽訂總額8,800萬美元首筆綠色貸款，主要為該集團於桂林建造的可持續發展園林項目「十如」提供再融資，以及用於提升旗下廠房在能源、污水處理和預防污染的效能。中銀香港更獲委任為溢達的綠色金融顧問，並與香港品質保證局攜手為其完成綠色貸款框架的制訂及認證。



陽光房地產投資信託基金與中銀香港落實港幣8億元可持續發展表現掛鈎貸款

個案分享

中銀香港協助陽光房地產投資信託基金（「陽光房地產基金」）落實第二期之港幣8億元可持續發展表現掛鈎貸款。連同第一期之港幣5億元貸款，該項合共港幣13億元可持續發展表現掛鈎貸款，標誌著中銀香港與陽光房地產基金於可持續發展融資上的重大合作。該筆貸款用作再融資及一般營運資金。若陽光房地產基金達到相應的環境目標，可享該貸款的息差優惠。





綠色存款

我們致力於擴大企業綠色定期存款規模並提升綠色項目覆蓋面，有關存款資金會用於支持綠色建築、可再生能源、污染防治產業的項目，以推動經濟向低碳、適應氣候變化及可持續發展轉型。

中銀香港在2022年內先後推出六期綠色存款計劃。2022年全年，綠色存款交易金額較去年上升31%。綠色存款計劃自2020年12月推出以來，累計吸引超過370家國際性以至中小型企業客戶參與，持續吸納資金支持綠色產業貸款項目，進一步擴大我們的綠色金融影響力。

2022年3月，中銀香港推出專門針對資金池客戶的企業綠色定期存款計劃，協助全球現金管理客戶將現金管理項下的資金投放於綠色經濟及環保相關項目上，助力企業在全球現金管理策略上實踐可持續發展理念。中銀香港客戶可通過中銀香港線上化渠道集中管理境外成員單位資金，減少紙張使用和運營成本，同時將歸集的資金存放於綠色定期存款計劃，支持社會綠色產業發展。

ESG 相關債券

為了鼓勵更多機構和客戶推動綠色及可持續發展，以及多方位協助重點企業和傳統行業，我們亦積極支持ESG相關債券的發行，希望利用我們的服務網絡優勢，進一步推廣可持續發展理念。

首筆中國地方政府藍色及可持續發展離岸人民幣債券

中銀香港協助海南省人民政府成功在香港發行首筆藍色及可持續發展離岸人民幣債券，這是內地省政府首次在國際資本市場發行的同類人民幣債券，也是2022年以來內地首筆在離岸發行的地方政府債券。中銀香港在此次發債中，全程參與項目的研究、執行、發行定價及結算交割，牽頭組織了路演與銷售工作，同時積極協助有關債券分別取得香港品質保證局的藍色認證及可持續發展債券認證。



個案分享

「可持續發展與智慧生活」綠色債券

我們於2022年二月連續第二年以「可持續發展與智慧生活」為主題，成功發行港幣20億元綠色債券，吸引了來自不同地區的主權／公營機構、銀行、保險、資產管理公司及私人銀行等各類投資者踴躍參與，認購倍數超過3倍，體現了資本市場對我們可持續發展工作的高度認可。該債券所募集的資金按中銀香港可持續發展系列債券管理聲明，用於合資格低碳基礎設施項目的融資或再融資，以促進可再生能源及綠色建築等行業發展，並已獲得獨立第三方根據國際資本市場協會《綠色債券原則(2021)》發出的綠色債券發行前認證報告。中銀香港同時擔任了本次債券發行的聯席全球協調人及獨家綠色顧問。



個案分享



個人金融業務

在個人金融業務及產品上，我們致力融入綠色及可持續發展元素，為客戶提供多元的選擇。

全港首個綠色私人貸款計劃

個案分享

中銀香港於2022年5月推出香港首個綠色私人貸款計劃，首階段以市民貸款購置電動車為場景，準電動車車主可透過中銀香港手機銀行及網頁申請綠色私人貸款，以支持交通工具低碳轉型，助力香港於2050年前實現「碳中和」的目標。該計劃獲得電動車製造商Tesla響應支持，為我們的客戶提供優先試駕機會，以及免費安裝Tesla家用充電的服務。



減碳主題基金

為了豐富我們的可持續發展金融產品，令客戶有更多選擇，我們積極探索並推出了低碳轉型相關基金產品，希望通過降低投資門檻吸引更多零售客戶的參與。

中銀香港獨家引入 Ninety One 晉達首隻人民幣計價之減碳主題基金

個案分享

中銀香港從Ninety One 晉達資產管理（簡稱「晉達」）獨家引入晉達環球策略基金-環球環境基金的人民幣股份類別。該基金為香港證監會認可之ESG基金，且是晉達首隻提供人民幣計價方案的綠色基金。中銀香港為該基金在香港的主要零售銀行分銷商之一，並提供該基金的人民幣股份類別予客戶獨家認購。



綠色保險

本集團旗下子公司中銀人壽一直積極參與推動建立綠色金融生態圈，加大生態環保支持力度。中銀人壽綠色保險種類豐富，產品服務種類和保障範圍也不斷增加。在每次發行綠色保險產品前，我們均會聘請獨立第三方按照國際審計與鑒證準則的規定執行有關獨立認證工作，確保產品能符合產品描述中的綠色保險特質，並為客戶帶來真實有效的環境效益。



綜合化業務

我們不斷豐富及創新綠色和可持續產品及服務，為各界提供參與綠色和可持續發展的多元選擇。

中銀香港聯同標普道瓊斯指數推出 首個聚焦粵港澳大灣區的氣候轉型指數

個案分享

中銀香港和標普道瓊斯指數攜手合作，共同推出首個聚焦粵港澳大灣區（「大灣區」）上市企業的氣候轉型指數——「標普中銀香港中國香港大灣區淨零2050氣候轉型指數」（「標普中銀香港大灣區氣候轉型指數」或「指數」）。該指數以推動大灣區企業實現多項氣候轉型為目標，鼓勵區內上市企業向低碳經濟轉型，同時為資本市場提供具有成本效益、多元化的投資選擇，促使更多資金流向低碳轉型的企業。該指數符合歐盟氣候轉型基準法規(EU Climate Transition Benchmarks Regulation)標準，以實現《巴黎協定》的目標，採用加權策略以實現多個減碳目標，例如實現碳排放按年減少7%、整體碳強度相對於母指數低30%等目標。



中銀香港資產管理 ESG發展

個案分享

中銀香港資產管理有限公司（「中銀香港資產管理」）致力配合客戶投資的需要，提供多元化投資產品及服務。2021年推出了旗下首隻獲香港證監會認可之ESG基金「中銀香港全天候ESG多元資產基金」，是香港市場首隻提供人民幣類別的ESG多元資產零售基金，為投資者捕捉相關投資機會。同時，中銀香港資產管理積極完善內部政策及流程體系，並已將氣候相關風險因素融入投資風險管理框架，提升氣候相關風險管理，踐行ESG發展理念。



與客戶攜手推動綠色低碳轉型

我們一直積極與客戶共同推動綠色低碳轉型，攜手減少溫室氣體的排放，一方面為保護環境作出貢獻，履行負責任金融；另一方面為更好地回應持份者對我行減低範圍三投融资組合碳排放的期望。在2022年，我們已參考碳金融核算夥伴關係（Partnership for Carbon Accounting Financials，「PCAF」）的方法論，開展了投融资組合碳排放的量化計算試行項目，以更好了解特定行業對我們範圍三碳排放的影響，以為我們未來邁向投融资碳中和夯實基礎。此外，我們亦積極透過我們的金融服務，支持及推動重點企業及傳統行業的低碳轉型，並同時對綠色及可持續發展金融產品及服務進行創新，以更好地滿足客戶綠色及可持續發展需要，推動客戶低碳轉型。

除了實現自身的綠色營運，本集團一直致力推動客戶無紙化業務，讓客戶提升營運效率，同時減少對環境造成的影響。我們鼓勵客戶選用電子結單及通知書，通過客戶溝通、優惠回贈、電子化改造等不同措施，推動電子結單滲透，65歲以下全新客戶電子結單滲透率突破九成五。我們亦延伸手機即時取票功能至服務櫃檯，並推出ATM電子交易通知書，減少分行申領傳票數。

我們加快數字化轉型步伐，打造數字化銀行。2022年，我們在本港首推手機銀行可認購IPO零售債券和二手債券交易，支持香港特區政府綠債發行，認購總額和人數皆為配售銀行之首，其中經電子渠道認購佔比更達八成。

「商戶無付款存根計劃」

個案分享

中銀香港於2021年推出「商戶無付款存根計劃」，並於2022年全面實行計劃，以減少列印電子貨幣支付的存根數量，從而節省用紙，支持環保。商戶及消費者可隨時隨地以智能手機於網上查閱收款和支付紀錄，共同實踐綠色消費。我們希望藉此計劃鼓勵市民建立綠色消費意識，在消費的同時亦為減碳出一分力。計劃推出至今支持消費熱點已達2萬2千個，平均每月有效減少列印650萬張付款存根，相當於每月減少16噸碳排放。



萬象分行與老撾最大的超市 PARKSON 聯合舉行「綠色金融 — 每週三贈送環保袋」活動

個案分享

2022年1月，為推廣「綠色金融」、「簡碳」概念，中國銀行（香港）萬象分行（「萬象分行」）與老撾最大的超市 PARKSON 聯合舉行「綠色金融 — 每週三贈送環保袋」活動，老撾環保部副部長、萬象市副市長出席首發儀式。該活動推出的綠色環保袋概念在廣大客戶中引發好評。





東南亞業務

我們積極發展東南亞有關綠色及可持續發展金融的市場，助力當地社會及企業綠色轉型。此外，我們也積極牽頭或參與東南亞區域銀團項目，支持東南亞工業園企業客戶的業務發展。我們以符合當地監管要求及完善當地有關氣候風險的管控措施為重點，並在符合風險偏好的原則上，推動多個ESG及相關項目落地，促進區域化及可持續發展金融的發展。

萬象分行企業綠色存款

個案分享

萬象分行成為我們首家落地當地綠色存款計劃的東南亞機構。2022年3月，萬象分行推出老撾市場首個支援綠色產業類型的企業綠色定期存款計劃，同時亦是老撾首個經獨立第三方認證的綠色定期存款計劃，募集到的存款資金會用於可持續綠色經濟項目上，包括污染防治產業的項目，協助企業把握綠色金融機遇。



金邊分行ESG社會責任存款

個案分享

中國銀行（香港）金邊分行（「金邊分行」）於2022年12月22日推出當地首個ESG社會責任存款，為東南亞首個、中國銀行集團首筆經過獨立第三方認證的ESG社會責任存款。目標規模為2,000萬美元，分2期發佈，首期1,000萬美元已於12月27日全額發售成功。募集到的存款資金是以提升社會基礎生活設施、基本服務需求、創造就業機會，助力推動金邊的社會經濟發展。



中銀泰國推出 區塊鏈無紙化保函產品

個案分享

早在2020年，中國銀行（泰國）股份有限公司（「中銀泰國」）加入了泰國區塊鏈創新聯盟（BCI），共同研究區塊鏈技術在無紙化保函業務中的應用，通過嚴格的產品盡職調查和試運行管理，在監管沙盒期內成功為多個客戶開立數十筆區塊鏈保函。在2022年9月，項目通過泰國央行驗收，准予退出沙盒，可正式向企業客戶推廣更為安全、高效、環保的區塊鏈無紙化保函，踐行綠色發展理念。





5.1.2 推動市場及行業綠色金融發展

我們亦與各界攜手推動香港綠色金融發展。2022年，我們積極參與監管機構如金管局、香港交易所的綠色金融建設工作。此外，我們簽署了諒解備忘錄，加入「綠色商業銀行聯盟」（「聯盟」）並成為基石成員，以共同促進新興市場的金融創新和投資，引領新興市場應對氣候變化和環境風險，為推動可持續經濟發展所需的基建和商業解決方案提供資金。

與「綠色商業銀行聯盟」合辦的專題會議

中銀香港與「綠色商業銀行聯盟」聯合主辦題為「金融助力綠色轉型 聚焦低碳科技創新」的網上系列專題會議。會議第一部分為專業培訓，第二部分則是圓桌討論專場。我們邀請了能源企業、科研機構、金融投資界領袖與行業專家，分享氫能和減低碳排放的碳捕集利用及儲存技術的最佳實踐，共同探討進一步發展有關科技的政策框架和綠色科技的投資策略，以及如何更好推動綠色金融在低碳科技的應用。



個案分享

「可持續金融及全球資金管理論壇」

個案分享

中銀香港舉辦了「可持續金融及全球資金管理論壇」，連同金管局代表，圍繞「拓展全球資金管理新空間 把握可持續金融新機遇」的主題，與過百名大型企業代表進行交流，從不同角度分析企業如何在香港設立財資中心，提升全球資金管理效率，以及分享如何利用香港的資本市場、金融和專業服務作綠色及可持續投融资及認證，協助企業在全球資金管理策略上實踐可持續發展理念。





我們逐漸建立行業的標準框架與標桿產品，並擔任客戶的綠色金融顧問，為行業客戶推行綠色轉型奠定基礎。除此之外，在低碳轉型方面，中銀香港亦持續推動市場及行業發展。2022年，我們推動多項措施並取得以下亮眼的成績：

- 加入港交所創立的香港國際碳市場委員會，並成為國際碳市場 Core Climate (「Core Climate」) 碳市場平台的首批市場參與者；
- 已與廣州碳排放權交易所簽署戰略合作協議，落實碳交易、綠色金融發展等方面的全方位合作；
- 於9月推出《「貿易金融減碳任務」現金賞》計劃，鼓勵建造行業客戶使用電子渠道辦理與「綠色建築」、「綠色建材」相關的貿易金融服務；
- 在「領航『9+2』第三屆粵港澳大灣區發展論壇暨頒獎典禮」上探討大灣區綠色金融發展轉型。



領航「9+2」第三屆粵港澳大灣區獎項：

「領航粵港澳大灣區傑出貢獻企業獎」

「粵港澳大灣區最佳銀行獎」

「粵港澳大灣區 ESG 領先企業獎」

成為 Core Climate 碳市場平台的首批市場參與者

個案分享

中銀香港於2022年7月加入由港交所創立的香港國際碳市場委員會，一直積極就香港及區域的高質量碳市場構建，在產品設計、交易模式、碳市場跨境聯通等相關範疇上提出多項建議，並與業界緊密合作，共同推進 Core Climate 的前期建設工作。

我們亦成為 Core Climate 碳市場平台的首批市場參與者，並在首批交易中成功完成多筆人民幣、港幣定價及結算的國際碳信用交易，獲香港交易所頒發「香港交易所全新碳市場平台 — 香港國際碳市場首批參與機構」和「香港交易所全新碳市場平台 — 香港國際碳市場委員會首批會員」的嘉許。



5.2 實踐普惠金融⁴³

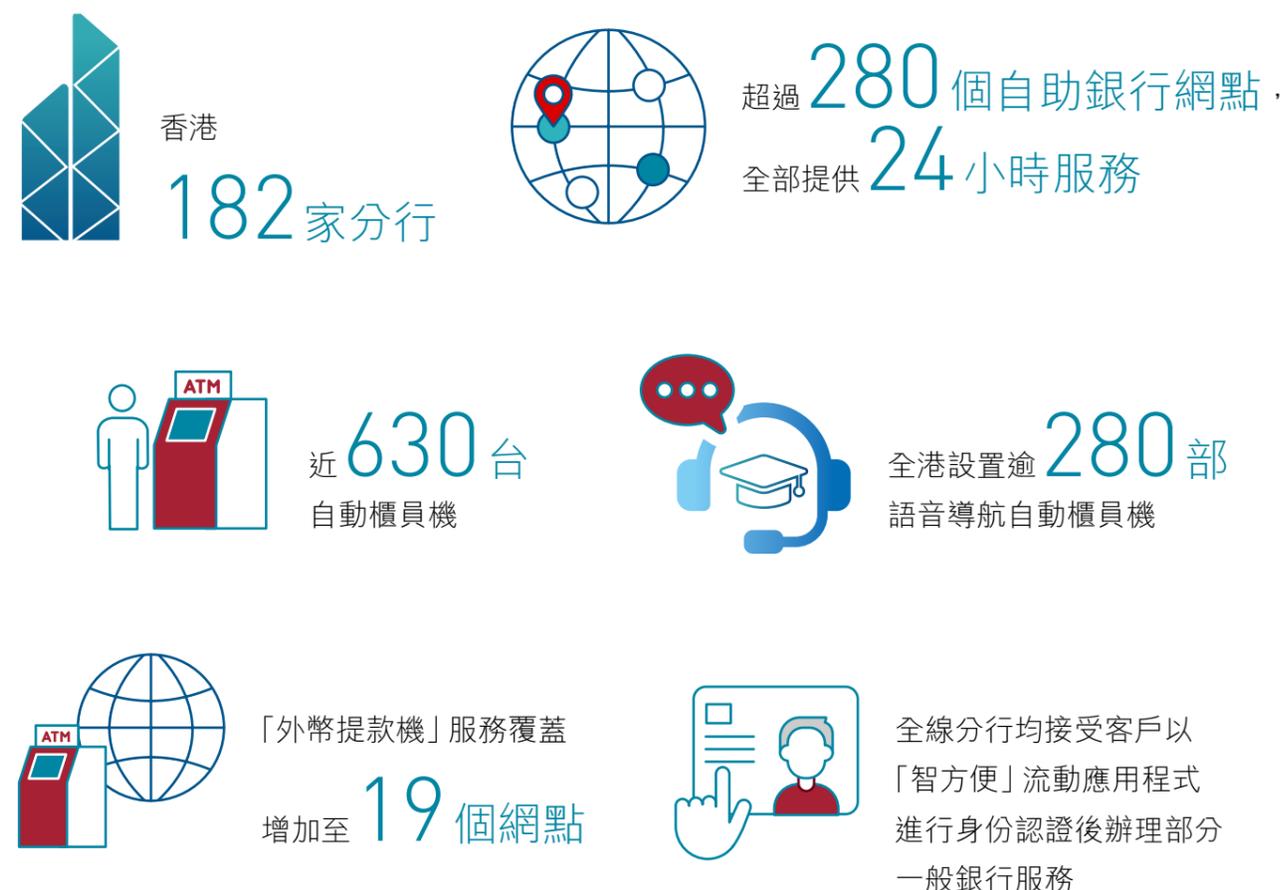


集團秉持「以客戶為中心」理念，配合金管局普及金融的倡議，致力為社會各階層提供便捷的銀行服務。我們的行動方向包括：



5.2.1 全港最廣的分行及自助銀行網絡與覆蓋

為保證我們的客戶能夠及時獲得所需服務，增加服務對客戶的便利性，以及照顧弱勢群體的需求，我們建立了全港最龐大的分行及自助銀行網絡，遍佈各區，使我們的服務網絡無論是網點密度、分行數量、自動櫃員機數量、服務時間以至對社會上弱勢群體的服務覆蓋均達到領先水平：



⁴³ 203-1, 203-2, G4-F55, G4-F513, G4-S14, G4-F516, B8.1, B8.2



賦能個體客戶數碼理財

個案分享

為支持客戶數碼轉型，我們賦能個體客戶數碼理財。我們的手機銀行推出「PlanAhead 智·未來智選基金」功能，客戶可於一分鐘內設定基金投資組合。2022年內，錄得約12萬點擊使用量。我們還推出「理財TrendyToo」，打造全新年輕品牌定位，從「輕·便 Banking+」、「輕·而易舉 Spending+」、「輕·易起步 Investing+」以及「輕·型 Living+」四方面，配合年輕客戶的自主理財需要及生活態度，提供多元化的7x24體驗及簡單易明的「輕理財」知識，協助年輕客戶實現理財目標。該產品配合網紅帶貨、藉助Instagram發佈「輕理財22式」小貼士等，強化年輕客戶自主理財知識。



一站式雲端財務會計管理服務 「ERP雲服務—雲會計」

個案分享

中銀香港透過創新一站式雲端財務會計管理服務「ERP雲服務—雲會計」，有效協助中小企提升財務管理效率，有力地支持本地中小企日常營運。「雲會計」服務讓中小企利用雲端技術，無縫連接中銀香港企業網上銀行iGTB NET，讓中小企隨時掌握財務會計資料，提升管理效率。截至2022年12月底，「雲會計」服務(ERP)平台創建用戶較去年增加超過1倍。該服務得到市場的廣泛認可，於2022年，中銀香港因此榮獲由香港電腦學會頒發的「2022香港資訊及通訊科技獎—商業方案(中小企業)金獎」。



中銀人壽積極實踐普惠金融

個案分享

中銀人壽亦積極實踐普惠金融，並於2022年內通過以下途徑加強普惠金融推廣：

- 持續拓展網上銷售渠道：協助虛擬銀行Livi Bank獲得保險銷售牌照，助客戶全天候取得保險服務。
- 深化數字化賦能：通過持續開發大數據模型，高效定位有需求的客戶，並充分利用我們龐大客戶群的優勢，結合健康生態圈的數據進行客制化推廣。



5.2.2 照顧偏遠地區客戶

為使偏遠地區的客戶的需求亦能得到及時滿足，除了通過上述龐大的銀行網絡為客戶提供貼心服務，我們還通過下列措施令客戶能更便利地享用我們服務，包括：

- 超過 150 個網點設於醫院、大學等公營機構及港鐵站、機場、口岸等交通樞紐；2022 年亦於部分偏遠公共屋邨及地區開設新網點。
- 超過 4 成網點設於公共屋邨內或約 10 分鐘步行範圍內。
- 透過本集團「新一代客服平台」，以連結不同渠道的客戶查詢，並增設客戶查詢數據庫，優化現有線上客戶服務。
- 設置聊天機械人 Bonnie，以配合客戶傾向自助服務的趨勢，為客戶提供 7 x 24 小時服務，方便客戶得以通過簡單查詢及時了解本集團產品。
- 持續加強電子客戶服務平台用戶功能。例如：客戶在疫情下未能親身前往內地分行處理賬戶事宜，便可透過該平台遙距更新資料及重啟內地賬戶，讓其繼續享用便利的跨境支付及理財服務。本集團子公司中銀人壽「電子服務平台」用戶功能已包括保單管理及理賠等選項，2022 年內就「電子服務平台」新增電子通知書 (eCorrespondence/eStatement)。截至 2022 年 12 月底，接近 4,300 筆保單（包括現有及新保單）已登記是項電子服務。



超過

150 個設於公營機構、
交通樞紐、偏遠地區的
網點



超過

40% 網點設於公共屋邨
內或約 10 分鐘步行範圍內



5.2.3 民生金融服務

疫情仍在持續，我們盡力配合香港特區政府及公營機構各項金融措施與策略，在參與金融市場業務基建及公共金融服務方面做出積極的努力，以助力本地經濟民生。

- 支持政府現金發放計劃：支持香港特區政府透過我們廣泛的網絡，為符合條件的低收入住戶發放一次過生活津貼及為輪候公屋逾3年、無領取綜援的申請人士，每月發放現金津貼等。
- 支持香港特區政府及公營機構支付服務：中銀香港BoC Pay推出全新「乘車碼」掃碼付款功能，已於九龍巴士（一九三三）有限公司（「九巴」）及龍運巴士有限公司（「龍運巴士」）電子支付系統「e度啲」使用，覆蓋全線超過4,000輛巴士、逾400條巴士線。乘車碼支援「免密支付」功能，乘客毋須輸入密碼，即可直接在收費器上方鏡頭掃描乘車碼繳付車費，享受以電子支付方式乘車所帶來的便利。
- 響應政府消費券計劃：中銀香港宣佈BoC Pay獲香港特區政府甄選為2022年消費券計劃（第二階段）的儲值支付工具之一。為配合計劃，中銀香港推出了一系列回贈及消費優惠，令市民可透過BoC Pay領取及使用電子消費券，盡享電子消費支付便利及優惠。此外，中銀香港亦為商戶提供BoC Bill綜合收款服務，讓商戶受理不同類型的支付工具，包括支援消費券計劃的多款儲值支付工具，並提供多項服務的費用豁免優惠，協助商戶捕捉消費券計劃帶來的商機。
- 響應金管局電子利是加強防疫的號召：中銀香港推出BoC Pay及手機銀行收取或派發E利是功能，在客戶中受到廣泛好評。我們亦推出專為企業客戶而設的電子利是服務，讓企業客戶可一次過向最多10,000位員工透過線上方式派發開工利是，方便快捷的同時，亦減少了企業的碳足跡。



推出BoC Pay派發E利是，

一次過向最多

10,000 位員工

派發開工利是



5.2.4 持續提升中小企客戶服務

根據2022年工業貿易署統計，現時本港共有超過35萬家中小企業，佔全港企業總數98%以上。因此，中小企業的蓬勃發展與商業表現關乎全港的經濟發展。為支持全港經濟發展，我們積極擔當社會責任，不斷強化對本港工商及中小企客戶的支持。為精準定位客戶需求，我們通過持續提升行業專業化及數字化服務能力，力求為客戶制定專項服務方案。

本集團通過深化科創客戶的差異化金融服務模式，推動中小企科創業務發展取得實效，其中包括把握中銀香港的跨境聯動服務優勢，與多方進行渠道共建、並助力拓展商圈和產業鏈客群，通過母行聯動特別是粵港、深港聯動，基於與香港園區、香港大專院校等的充分合作優勢，為企業提供綜合資訊和上下游支援。其次，我們鞏固建設跨境聯動生態圈，協助引薦創投機構和境外投資人、綜合經營公司，協助區域內中小企對接境內外的融資渠道。同時，中銀香港也在產品和服務上，助力香港中小企業對接內地，實現全方位金融增值支持和深度服務。

本集團把握香港特區政府大力推動創科發展的決心及建設成為國際創科中心的發展機遇，以多維度措施促進及幫助區內中小企科創業務發展。我們積極配合金管局構建的金融建設「商業數據通」(Commercial Data Interchange, CDI)，成為CDI首批參與銀行，及首批成功通過CDI對接商業信貸資料庫的銀行，提升貸款審批效率，加大對中小企的支援。

「中銀收單商戶貸款計劃」

個案分享

我們積極參與金管局構建「商業數據通」項目，在第二階段概念驗證中，我們成為首家本地銀行以全流程使用商業數據為中小企完成貸款審批，並於2022年成為「商業數據通」首批參與銀行，透過應用替代數據優化貸款審批，積極推動中小企業營運數碼化。除「商業數據通」項目外，我們亦延伸商業數據的應用範圍，推出了「中銀收單商戶貸款計劃」，利用BoC Bill電子交易數據為中小企進行貸款審批，簡化貸款申請程序和提升審批效率，紓緩中小企客戶融資痛點，提升中小企業客戶服務體驗。





同時，因應本港疫情，我們維持金融服務的支持力度。中銀香港持續大力支持香港按證保險有限公司(HKMCI)推出的「中小企融資擔保計劃」信貸擔保產品和「百分百擔保特惠貸款」計劃，以及金管局「預先批核還息不還本」計劃，以協助中小企應對經營環境變化，與客戶共渡時艱。

為配合外部監管要求與業務需要，我們通過一系列措施，提升賬戶開立及貸前審查自動化水平，借助數據技術和流程優化，大幅度提升業務辦理效率。2022年內，我們在這方面的的主要工作包括：

- 「隨時隨地」開立賬戶：以線上全流程開戶服務推出為目標優化線上流程，積極打造便捷高效線上開戶服務，綜合應用多項人臉識別、光學字符識別(OCR)等多項技術，支持指定中小企客戶群「隨時隨地」開立賬戶。
- 提高審批效率：按期推出「金管局商業數據通共享商業信貸資料報告(CDI-CCRA)自動化」項目，通過「商業數據通」對接商業信貸資料庫以獲取商業信貸資料，提高審批效率，快速滿足客戶拓展業務及融資需要。
- 授信審查專業化：運用關係圖譜及優化流程管理，強化客戶准入、盡職審查及信貸審查等環節的信貸風險識別，提升授信審查的專業性及穩健企業銀行業務發展。
- 支持普惠金融：結合HKMCI「中小企融資擔保計劃」的各項優化，加強內部人員培訓及溝通，主動執行「提前介入+優先敘做」模式，加快審批效率，紓困中小企；積極參與HKMCI推出的「百分百擔保特惠貸款」及「中小企融資擔保計劃」。

同時，為配合本集團數字化、線上化的發展方針，中銀香港持續提升環球交易銀行平台(iGTB)電子商貿在線服務能力，優化客戶體驗。客戶可透過企業網上銀行(iGTB NET)及企業移動銀行(iGTB MOBILE)等線上平台輸入資料及上載文件，進行貸款申請。

2022年內，我們推出嶄新「中銀商聚BOC Connect」流動應用程式（「中銀商聚」），為企業提供結合資訊、互動和連接至常用線上銀行服務申請功能的一站式數碼平台，打造線上企業生態圈，為企業及相關營商合作夥伴建立交流渠道。我們還推出API貿易服務方案，透過將企業客戶的系統與我們系統無縫對接，實現真正的數字化工作流程，提高業務生產力。



積極參與HKMCI推出的
「百分百擔保特惠貸款」及
「中小企融資擔保計劃」



獲《亞洲銀行家》頒發：

- 「最佳可持續貿易融資項目」2022
- 「香港最佳交易銀行」2016, 2019-2021
- 「香港最多客戶選用的主要零售銀行」2022
- 「香港最佳現金管理銀行」2019-2022
- 「香港及亞太區最穩健銀行」2020-2022
- 「香港最佳財富管理銀行」2022

獲《亞洲銀行及財金》頒發：

- 「香港最佳本地貿易融資銀行」2019-2022
- 「香港最佳本地 ESG 流動資金管理創新獎」2022
- 「香港最佳本地現金管理銀行」2014-2022

獲《亞洲貨幣》頒發：

- 「粵港澳大灣區最佳中資銀行」2022
- 「粵港澳大灣區最佳中資銀行 — 『跨境理財通業務』」2022

獲《彭博商業週刊／中文版》頒發：

- 「銀行類跨境理財大獎（個人客戶）」卓越大獎2022
- 「銀行證券類跨境理財大獎（個人客戶）」卓越大獎2022
- 「銀行保險類年度銀行保險公司」卓越大獎2022
- 「銀行證券類數碼創新」卓越大獎2022
- 「銀行證券類財富管理平台」傑出大獎2022
- 「銀行證券類證券代理服務」傑出大獎2022
- 「金融機構大獎2022 — 年度培訓計劃卓越大獎」

獲《IDC 國際資料資訊公司未來企業大獎》頒發：

- 「2022 未來企業大獎」：「香港及亞太區全方位體驗創新獎」

獲香港中小型企業總商會頒發：

- 「中小企業最佳拍檔獎」2008-2022

獲《信報》頒發：

- 「金融服務卓越大獎」：「卓越中小企工商金融服務」2019-2022

獲《經濟通》頒發：

- 「金融科技大獎 — 企業銀行 — 傑出創新中小企銀行服務」2021-2022

獲香港電腦學會頒發：

- 「2022 香港資訊及通訊科技獎 — 商業方案（中小企業）金獎」

獲香港通訊業聯會頒發：

- 「2022 通訊業聯會非凡年獎 CAHK STAR Award — 最佳金融科技優異獎」

獲《明報》頒發：

- 2022 年「卓越財經大獎 — 工商服務 卓越現金管理方案大獎」



5.2.5 服務年長客戶及弱勢群體

為照顧長者客戶及弱勢群體的需要，我們推出多種特色化服務，以滿足他們的需求：

金融產品／服務

- 我們為長者提供「指靜脈認證」，並為香港社會福利署的「廣東計劃」、「福建計劃」及「綜援長者廣東及福建省養老計劃」受助長者提供免費長者約期匯款服務
- 我們提供「安老按揭計劃」及協助籌備及代售香港特區政府發行的銀色債券，為長者提供穩定回報。因為方便快捷的認購程序，經中銀香港認購銀色債券的總金額和認購人數皆為配售銀行之首

分行

- 全線分行配置斜坡通道方便使用輪椅人士進出，個別分行更設有升降機
 - 我們分行提供鳴鐘設施，以便客戶服務大使及時為有需要人士提供協助
 - 我們提供助聽系統，方便聽障客戶與員工溝通

自動櫃員機

- 全線自動櫃員機已安裝觸覺指示標記，以及優化數字鍵保護蓋設計，方便視障及痲痺人士使用
- 自動櫃員機具輪椅友善設計，其按鍵及螢幕高度均在輪椅人士可觸及的位置
- 全港設置逾 280 部語音導航自動櫃員機

中銀人壽

- 於 2022 年內推出不同電子服務。為保證弱勢群體亦能及時接收到中銀人壽發給客戶的重要信息，中銀人壽會於保單生效後，與相關客戶作出跟進，以確保客戶清楚明白所發出的重要信息及需留意的地方





5.2.6 東南亞機構的普惠金融服務

中銀香港積極推動iGTB的區域化發展。為推動東南亞機構的普惠金融服務，我們在2022年已成功將iGTB拓展至泰國、馬來西亞、越南、菲律賓、柬埔寨、老撾、文萊及緬甸8個東南亞國家，同時推出100多項線上化產品及功能。iGTB使業務遍及東南亞市場的企業客戶，包括當地企業得以享有全方位數碼化企業金融服務。由於企業客戶只需將中銀香港東南亞機構的銀行戶口連接至iGTB平台便可以在線上遙距進行同行轉賬、境內跨行轉賬、國際匯款等東南亞業務相關交易，因此在疫情期間亦能確保當地業務保持持續運作，並大幅提升營運效率。該平台配合東南亞當地市場習慣，可支援企業以多種貨幣發薪。另外，客戶亦可透過iGTB平台使用東南亞地區多項特色支付服務，如泰國的跨行實時轉賬PromptPay及ITMX DC2/ITMX DC3，菲律賓PESONET/PDDTS，馬來西亞的電子支付系統DuitNow、境內跨行小額轉賬服務IBG和自助賬單繳費服務JomPay等，提升區域經營效率。

雅加達分行加入印尼銀行快速支付系統

個案分享

中國銀行（香港）雅加達分行於2022年成功加入BI-FAST清算網絡（印尼銀行快速支付系統），成功實現分行網點或BOCNET個人網銀跨行轉賬的實時交易，增強在印尼本地跨行轉賬和清算能力，推動當地金融產品服務進一步向主流同業銀行看齊。

在新冠疫情的持續影響下，東南亞機構致力協助當地客戶共渡時艱。中銀泰國對按揭貸款客戶提供還息不還本、下調貸款利率、免除違約利率等紓困措施，並將信用卡最低還款額從10%下調至5%，讓客戶將信用卡欠款轉為長期貸款等。馬來西亞中國銀行（「中銀馬來西亞」）亦為中低收入客戶提供貸款延遲還款等支援措施。

在支援殘疾人士及弱勢群體方面，中銀泰國為殘疾人士提供講解開戶申請書內容和銀行條款的支援服務，並特別協助視障客戶能夠在完全理解服務的前提下完成開戶。中銀馬來西亞8間分行均對弱勢群體提供優先辦理、手續費減免等多項關愛服務。

此外，為便利東南亞地區客戶更方便享用銀行服務，我們的手機銀行已全面覆蓋開設個人銀行服務的東南亞機構，經過持續升級迭代，當地機構不斷豐富在線功能，包括馬來西亞中國銀行推出當地首家手機銀行e-KYC開戶服務及全馬首個一站式掌上數碼投資平台，新增按揭客戶視訊見證開戶服務。在2022年我們推出在線人民幣薪金直匯功能等，便利客戶享受便捷金融服務。

詳情請參閱「以客為先 躬行綠色營運」章節。



6 以客為先 躬行綠色營運



訂立自身營運
2030 碳中和目標



力爭達成2025年四大綠色營運目標，
實施智慧能源管理，
優化辦公大樓設計



推動科技創新，
深化數字化轉型，
提升客戶服務體驗，
手機銀行客戶總數達250萬戶



完善供應商評估機制，
推動可持續採購



強調誠信合規採購，
持續監控採購流程



關注資訊安全，
防範科技風險



6.1 優質客戶體驗



秉承「以客為先」的服務理念，我們重視與客戶建立長遠互信的關係。為提供更方便及高質素的卓越銀行服務，我們利用各種溝通渠道與客戶保持緊密連繫，以了解客戶所需。

6.1.1 秉承以客為先的服務理念

中銀香港擁有全港最廣泛的分行網絡，致力提供優質的服務予客戶。為滿足不同客戶的需要，我們提供私人財富、中銀理財、智盈理財、自在理財等精細化服務，通過各項數字化銀行舉措滿足客戶的期望和提升客戶體驗。





完善政策保障客戶權益

客戶信心和信任是支持銀行可持續發展的重要根基。為確保客戶權益受到最佳保障，我們嚴格按照香港適用的法例及法規，制定相關銀行服務規章及條款。當中包括：

《銀行營運守則》

本集團遵守香港銀行公會發佈並獲金管局認可的《銀行營運守則》，充分保障消費者的利益，照顧不同客戶的需要。

《公平待客約章》

本集團簽署金管局聯同銀行業界制定並由香港所有零售銀行簽署的《公平待客約章》，加強公平待客的企業文化，確保銀行在與客戶的業務往來中顧及客戶的利益。

ISO 9001 質量管理體系認證

我們自2011年起建立及實施符合ISO 9001國際標準的質量管理體系，並推動營運單位成功考取ISO 9001:2015質量管理體系認證，鞏固客戶服務水平。

《產品開發及風險監控管理政策》

董事會轄下的風險委員會負責重檢及審批本集團的《產品開發及風險監控管理政策》，規範產品開發及風險盡職審查須遵循的原則和流程。

我們為各項貸款業務訂立獨立的操作細則，列明產品管理原則、審批貸款申請至貸款還款及收回的營運程序等，並向相關業務人員提供培訓，為客戶提供貸款變更選項，包括貸款期限、貸款重組等，客戶可根據需要調整現有貸款申請，進行貸款加借及自選還款期等。



6.1.2 提供優質服務⁴⁴

我們致力為客戶提供優質服務。積極推動本集團的營運單位成功考取ISO 9001:2015質量管理體系認證。同時，我們遵守《銀行營運守則》按客戶需要提供適切的服務，並為客戶提供最佳的保障。

為確保員工充分掌握客戶金融保障方面的專業知識，在符合監管規定的同時為客戶提供最優質的服務，我們透過各種不同類型的專業培訓，協助員工合法合規之餘，緊貼市場最新動態。

- ✓ 向新入職前線客戶服務人員提供綜合培訓課程，課題涵蓋《公平待客約章》、合規知識、優質服務、客戶體驗模式等客戶金融保障的內容。所有現職的前線員工每年需要參與強制性的銷售合規培訓，培訓內容包括禁止使用不實和誤導性的廣告和銷售材料、正確銷售程序和公平待客詳細指示等方面。
- ✓ 分行相關員工每年最少一次定期參與《公平待客約章》網上培訓及測試，內容涵蓋公平待客的企業文化，應列明和清楚解釋產品的主要特點，涉及的風險和條款，確保顧及客戶的利益等。
- ✓ 設有專責管理廣告宣傳的部門及相關操作細則，就廣告宣傳及營銷活動項目等工作向員工提供明確指引。
- ✓ 定期發佈合規報告與提示，每週安排市場資訊及各項投資產品的培訓。
- ✓ 產品推出前後，加強對員工的溝通及培訓，提示需注意事項。
- ✓ 鼓勵員工參加研討會及交流會，以持續提升及豐富員工的知識。

⁴⁴ B6 一般披露 · B6.2



確保客戶服務質素

為提升客戶服務質素，我們設有相關內部機制確保我們的服務及表現符合水平。透過定期意見調查，我們評估客戶滿意度，並由不同部門跟進客戶意見，提出改善方案及制定執行計劃。同時，嚴謹的投訴處理機制及程序使我們不斷改善及進步，提供更優質的客戶服務。

定期調查客戶滿意度

為評估客戶對本集團服務及表現的意見，以提供更優質產品和服務，我們針對特定客戶群，定期開展意見調查。

客戶推薦度計劃 (tNPS)

於分行及電子渠道完成指定交易後，即時收集客戶對服務的推薦度及相關原因，以助提升服務質素

企業客戶滿意度調查

客戶於完成查詢後透過即時電話語音系統進行「客戶服務問卷調查」；2022年內委託外間獨立顧問公司以電郵方式成功訪問約380位企業客戶，客戶對整體服務的回饋正面

專責部門跟進客戶意見

我們十分重視客戶意見，設有相關內部機制持續推動優質服務，致力提升服務水平。



優質服務管理處

負責制定及修訂服務標準，管理培訓工作，監察服務水平，處理客戶意見



客戶體驗管理處

推動產品服務重檢，設計客戶評審庫，提出改善方案及制定執行計劃



Insight Community

定期邀請不同客戶參加調查，增加雙向互動，了解客戶需要



完善的投訴處理機制

我們重視客戶意見，設有嚴謹的投訴處理機制及程序，認真處理仔細審查投訴，及時回饋客戶，務求妥善解決問題，持續改善服務水準。

我們根據金管局《監管政策手冊》IC-4「處理投訴程序」，以及銀行公會與存款公司公會聯合發佈的《銀行營運守則》，訂立處理客戶投訴的管理辦法，當中列明處理客戶投訴的原則、時限、流程、監察及檢討等細則，規範及指導員工以符合監管機構的要求處理客戶投訴。

渠道：24小時多元化

提供多個反映意見或投訴的渠道，包括網上、手機、分行、客戶意見專線、客戶服務熱線、傳真、信件、電郵、客戶意見表等。

原則：公平、公正、保密

在處理投訴時，以持平、公正、獨立的態度進行調查。投訴人個人資料及個案內容屬機密文件，以保障投訴及舉報人的利益及安全。

措施：敏捷行動，持續改善

採取即時措施解決及回應客戶訴求。定期做好個案匯總分析，深入了解客戶需求，作為培訓用途，推動服務改進和流程優化



6.1.3 金融科技創新⁴⁵

數字科技持續發展，人工智能、區塊鏈等科技日漸成熟。我們投放大量資源在數字化轉型，期望以科技驅動傳統銀行業務變革，提供嶄新的客戶服務、金融產品、服務流程、營運管理、風險監控等數字化方案，並推出多項金融科技創新服務，以適應新時代數字化銀行的發展步伐。

推動科技創新機制

推動科技創新的內部機制協助我們發展數字化銀行。



數字化委員會

- 主席由總裁擔任，數字化總監及各部門總經理為委員
- 負責集團數字化發展的戰略統籌，並推動集團數字化轉型規劃及創新發展。



創新實驗室

- 位處香港科學園
- 為金融科技實驗基地，開展前沿技術應用驗證、優化產品設計及開發，以及新商業模式研究。

2022年內，我們與香港科學園及銀行同業共同完成聯邦學習概念驗證，現正引入該技術至本集團業務中，以個人金融業務場景出發，將持續推廣至企業金融等其他業務場景，促進與合作夥伴的數據分享，提升機器學習模式的全面性及準確性，與合作夥伴共同發展創造可持續性的服務。

⁴⁵ G4-FS4



科技創新舉措

為進一步提升服務效率，配合客戶的理財需要，我們持續深化創新金融科技應用，積極推動數碼化服務。自2019年我們起引入RPA (Robotic Process Automation)應用，覆蓋各類銀行營運操作以及內部工作流程，有效提升服務效率。

「PlanAhead 智·未來智選基金」

手機銀行推出「PlanAhead 智·未來智選基金」功能，客戶可於一分鐘內設定基金投資組合。2022年內錄得約12萬點擊使用量。

VM Chat及RM Chat

優化VM Chat及RM Chat服務，包括推出視像通話及線上投資產品銷售流程，客戶經理可經視像通話與客戶聯絡，並可經視像銷售投資產品。

轉數快(FPS)

個人金融業務方面，手機銀行亦首次開放轉數快(FPS)綁定帳戶功能予11至17歲青少年客戶，吸引年輕客戶通過手機銀行收取電子利息。

iGTB 企業應用程式介面 (API)

建立企業API平台，為企業客戶提供自動化、實時賬戶資訊及交易功能，令客戶輕鬆將銀行服務整合至自身業務系統或平台。

CDI 應用商業數據通

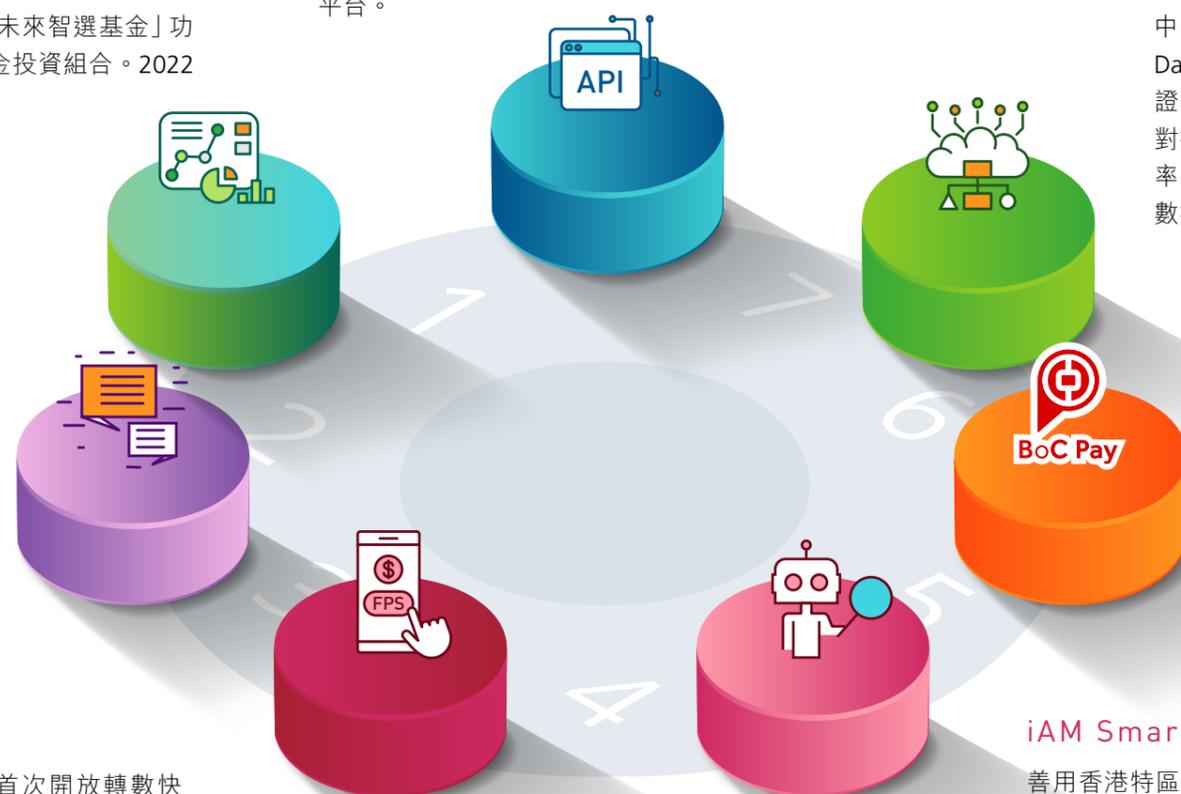
中銀香港在金管局「商業數據通」(Commercial Data Interchange, CDI)項目第二階段的概念驗證研究及技術對接中，成為首批成功通過CDI對接商業信貸資料庫的銀行，有效提升審批效率。未來將持續與金管局合作，推出更多商業數據通的應用場景。

「BoC Pay」2022 年度新功能

BoC Pay自2022年起支援客戶登記及使用消費券，客戶可於全港7萬個接受以銀聯二維碼付款的商戶進行消費，亦有各大商戶設有消費券優惠供客戶享用；推出全新「乘車碼」掃碼付款功能，進一步拓展電子支付至公共交通工具。

iAM Smart

善用香港特區政府推出的創新金融科技，與香港特區政府個人數碼服務平台建立連接，以數位身份證作身份認證，為客戶帶來數碼化的銀行體驗，並加快銀行轉型，提升智能銀行的形象。





「大家減齡」獎賞計劃

個案分享

中銀人壽推動健康生態圈開發，持續推進「大家減齡」的發展：研究分析「大家減齡」獎賞應用程式的基本會員的活動數據，持續深化及拓展與不同業務夥伴就健康生態圈的合作，部署本集團健康聯動場景，收集健康生態圈場景內的非金融用戶數據，打造健康數據庫，並連接至本集團大數據平台。截止2022年底，累計用戶超過7萬2千名，第三方合作夥伴達67家。



2022年，我們持續完善創新金融服務，務求為客戶帶來更佳體驗。我們圍繞置業、交通、教育、跨境、理財、健康等領域，完善金融場景生態，滿足客戶各方面的需求。2022年內，客戶對電子服務需求增加：





科技創新活動

此外，我們舉辦各類內外部創新活動，營造創新氛圍：

發展元宇宙虛擬平台

個案分享

元宇宙的出現正在為社會注入全新的想像力，我們以領先科技融入現實，與中銀金科合作完成首個內部的元宇宙平台驗證。以虛實結合、多媒體應用的方式建立虛擬實驗室「MetaLab」。我們亦打造元宇宙展覽廳「MetaMatchMarket」，未來可聯動品牌／業務夥伴在較低的設置成本下利用元宇宙，跨地域進行品牌推廣或宣傳新產品，為客戶提供創新體驗。



學生參觀實習活動

個案分享

2022年內，我們舉辦或協辦大專生實習計劃、科學園參觀活動日、教聯會交流等一系列參觀活動，為學生帶來更多了解學習金融科技的機會，並讓公司有效實現企業社會責任。



「中銀香港創新先驅大賽2021-22」

個案分享

今屆以「敢為人先 驅動未來」為主旨，旨在發掘年輕人的創新潛力和才能。大賽提供平台讓年輕人能了解業界的金融創科項目，將金融科技應用至金融行業，探索突破傳統行業框架的嶄新商業模式，提升客戶數碼化體驗及加強銀行的營運效率。今屆共吸引了144隊大專生及初創公司隊伍參賽，參賽人數達490人，為歷屆之冠。





6.1.4 重視客戶健康

疫情改變客戶對服務的需求，為減少接觸，避免受感染，我們鼓勵更多客戶利用電子服務平台及熱線服務。為確保客戶安全，我們因應香港特區政府不時更新防疫政策執行多項應對工作，於分行及服務網點盡力為客戶提供安全及舒適的環境。



應對新型冠狀病毒，妥善管理分行的室內空氣質素和通風系統，在分行入口處設有消毒地墊、溫度計及提供消毒啫喱，更頻密清潔公用物品。



分行調整了服務輪候安排，並分隔櫃位提供服務，讓各人保持安全距離。

聯絡衛生防護中心跟進確診客戶曾到訪分行個案，跟從密切接觸員工檢測、辦公點消毒與清潔及重開指引，以保障客戶及員工健康。



鼓勵客戶使用網上理財、流動理財和電話理財服務。



便利客戶遙距解決賬戶事宜

個案分享

因應部分香港客戶在疫情下未能親身前往母行內地分行處理賬戶事宜，中銀香港針對性推出便利措施，協助香港客戶遙距更新資料及重啟內地賬戶，讓其繼續享用便利的跨境支付及理財服務，截至2022年12月末，為超過16萬合資格客戶恢復賬戶使用，協助超過14,000名港人客戶透過中銀香港綫下見證服務或深圳「中銀在家」小程序成功更新證件有效期。中銀香港將與母行繼續緊密聯動推出方便兩地居民的措施，以滿足更多客戶的跨境服務需要。





6.1.5 提升公眾的金融知識⁴⁶

為了提升公眾的金融理財知識和能力，協助公眾作出深思熟慮的金融和理財決策，我們提供公平及透明的產品和服務信息，並透過不同的活動，藉此教育及提升公眾的理財知識。

提升產品及理財知識

發放電子版「每月環球投資市場觀點」及多元化的網上投資講座等



持續優化「自貿區業務圖書館」

增設「館長推薦」專欄、建立「熱門政策」和「人氣閱讀榜」、新增快速搜索等功能，加強對政策和市場熱點的主動推送，提升用戶及時獲取資訊的互動體驗

加強綠色投資及綠色金融的認識

豐富手機銀行直播間節目，如革新「外匯商品星期二」加入商品及人民幣市場動態分析、邀請知名藝人主持中銀直播間介紹綠色生活

⁴⁶ G4-FS16

6.2 推行綠色營運⁴⁷



為貫徹綠色銀行理念，我們一直以來致力減少自身業務營運對環境的影響。《可持續發展政策》中訂明了我們實踐環保營運的相關政策及重大原則，在發展業務時考慮環保因素，採取具能源效益及低碳高效營運的措施，並應用到集團的日常營運。同時，透過持續完善環保管理機制，我們通過關鍵績效指標及其他監控機制，定期評估各環保項目實施成效。

6.2.1 環境管理與合規⁴⁸

我們遵守香港及運營所在地的相關環境法律法規及國際、國家標準，包括《廢物處置條例（第354章）》及《水污染管制條例（第358章）》，並在主要物業包括中銀大廈、中國銀行大廈、中銀中心、中銀灣仔商業中心等執行一系列與環境相關的管理系統，其中包括ISO 14001環境管理體系認證、ISO 50001能源管理體系認證、環境保護署「室內空氣質素檢定計劃」以及水務署「大廈優質供水認可計劃—食水（2.0版）」等，確保整體營運維持良好環境管理。

6.2.2 自身營運碳中和

作為企業公民，我們積極減輕全球暖化，為控制二氧化碳排放量作出貢獻，並一直緊貼國家及香港特區政府的碳中和路徑和目標，從而制定了自身營運碳中和目標及落實路徑，並在此可持續發展報告中首次公佈。具體而言，我們響應國家及香港特區政府的綠色節能減排倡議，**力爭於2030年或之前實現自身營運⁴⁹碳中和。**

⁴⁷ A3.1

⁴⁸ A1 一般披露，A2 一般披露，A3 一般披露

⁴⁹ 指由直接營運所產生的涵蓋由公司擁有或控制的業務直接產生的溫室氣體排放的範圍一排放量及指涵蓋來自公司內部消耗（購回來的或取得的）電力、熱能、冷凍及蒸氣所引致的「間接能源」溫室氣體排放的範圍二排放量。

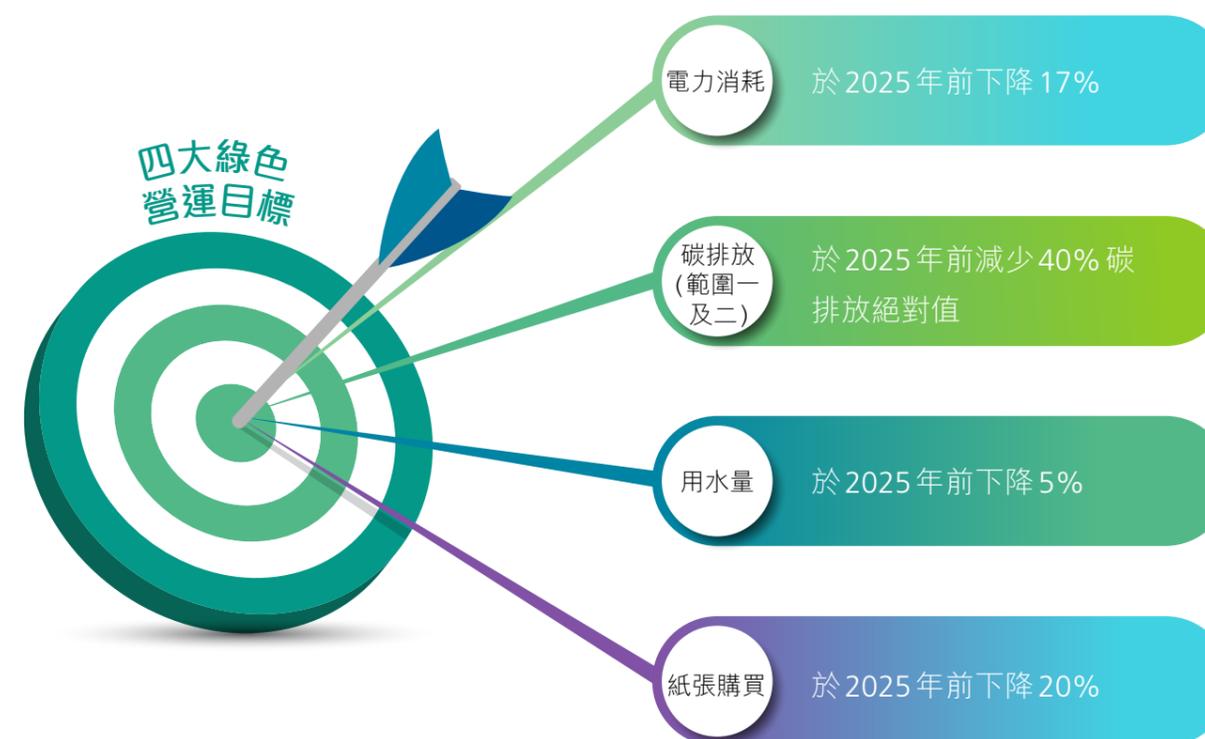
⁵⁰ A1.5, A1.6, A2.3, A2.4

⁵¹ 為提升數據披露水平，溫室氣體排放和能源消耗的數據匯報範圍除原已涵蓋本集團在香港的營業網點、分行網絡、辦公樓（自用部分）和租入辦公室外，自2022年起亦新增本集團在內地及東南亞地區的相關數據。為保持數據的一致性和可比性，2019年的數據已進行相應調整以確保當中的匯報範圍及計算方法與2022年保持一致，有效反映目標完成進度的追蹤。

⁵² 用水量及紙張消耗的目標及數據的匯報範圍只包括本報告期內本集團在香港的營業網點、分行網絡、辦公樓（自用部分）和租入辦公室。其中紙張消耗以紙張購買量計算。

四大綠色營運目標⁵⁰

以2019年為基準年，我們制定了2025年四大綠色營運目標，包括能源、碳排放、用水量及紙張購買，以持續管理我們營運的環境足跡。



2022年目標完成進度⁵¹





減碳現況及方向⁵³

碳盤查

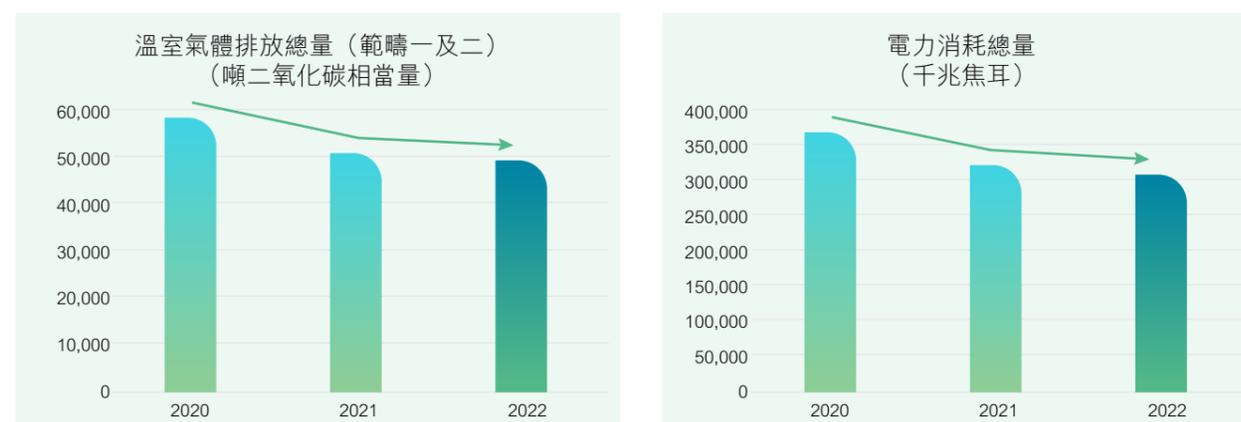
為推動低碳轉型及實踐綠色銀行建設，配合2030年自身營運碳中和為目標，我們在2019年的基礎上，設定了在2025年的碳排放（減少40%碳排放絕對值）的階段性目標，並已聘請顧問公司為我們的營運進行碳審計，協助我們規劃自身營運碳中和的措施和路徑。

同時，為配合母行要求，我們展開碳盤查，並收集匯總了2019至2022年本集團的運營環境信息，包括用電、用水、用紙、廢棄物、汽油及柴油等，以清晰計算我們於不同範圍的碳排放，從而提升本集團收集綠色數據的準確性、及時性及完整性。

2022年自身營運碳排放表現⁵⁴

我們的碳排放主要來源是電力消耗，即範圍2的碳排放，約佔全集團碳排放量的99%。因此我們會集中資源於節省用電上。

溫室氣體排放數據



	2022	2021	2020
溫室氣體排放總量 (範圍一及二) (噸二氧化碳當量)	49,097	50,650	58,162
電力消耗總量 (千兆焦耳)	307,111	320,618	367,479

以上數據詳見8.1可持續發展表現數據

⁵³ 302-1, 302-3, 302-4, 305-1, 305-2, 305-3, A1.1, A1.2, A1.5, A2.1, A3.1

⁵⁴ 305-5



整體碳中和策略

我們採取先減少、再替代、後抵銷的策略，首先透過各綠色營運措施自身節約盡力減低其碳排放量，及探索自用物業使用可再生能源，再從其他方式抵銷本身的碳排放量。

先減少



制定了60餘項措施，主要在於節約用電方面，通過更新升級用電設備設施等，大量減少全集團能耗



再替代



在有條件的物業安裝光伏太陽能板或風力發電設施，產生可再生能源



後抵消



經過積極減排措施後，剩餘的必要碳排放，我們計劃通過碳補償機制抵消。我們會探討購買本地可再生能源證書，並研究從國內及東南亞等地的電力公司購買國際性可再生能源證書，以及在全球範圍購買碳信用



秉承「以客為先」的服務理念，我們重視與客戶建立長遠互信的關係。為提供更方便及高質素的卓越銀行服務，我們利用各種溝通渠道與客戶保持緊密連繫，以了解客戶所需。



減少自身營運排放措施

為實現自身營運碳中和的目標，我們在自置物業加入綠色建築元素，同時亦在各分行持續推行節能減碳減排措施，務求提高使用效益及在日常營運和活動中減少排放，以及減低為環境帶來的影響。在整體日常營運上，我們亦積極採取不同的節能減排措施，減少日常業務不必要的碳排放，積極實踐環保的可持續理念。

自置物業節能減排措施

我們在自置物業中推行一系列的節能減排措施，提高建築物及營運的能源效益。我們為中銀大廈於2022年6月成功取得「綠建環評既有建築（2.0版）綜合評估計劃鉑金級」最高級別的評級認證，2023年已有計劃逐步為其他自置物業取得綠色建築認證(BEAM PLUS)，同時通過進一步優化用電用水系統和設施等方式提升我們節能和節水表現，從而達到上述的減排目標。主要措施包括：



建築

- 逐步為中國銀行大廈、中銀中心、中銀灣仔商業中心及中銀信用卡中心等重點自置物業獲取綠色建築認證(BEAM PLUS)



燈具

- 推行智慧採光，大堂設計盡量天然採光，減低對燈光需求
- 大廈外牆燈飾由冷光管改為LED燈管
- 引入智能化寫字樓層洗手間照明系統，減低洗手間在無人使用時的耗電
- 在辦公室、停車場、公眾走廊、機房樓層逐步全面更換LED燈具，提高能源效率

自置物業節能減排措施



制冷

- 在中銀中心玻璃幕牆加貼隔熱薄膜工程，節省用電及加強製冷系統效益，減少能源消耗
- 更換自置物業中已使用多年的冷鮮風櫃，以提升能源使用效率
- 優化大廈自動控制系統，智能化調較主要自置物業內的溫度和濕度，提升效能，減低耗電



其他

- 升級自置物業升降機硬件設備，改為採用變頻馬達控制系統，從而減低耗電
- 在不同自置物業中安裝電動車充電設施
- 加裝智能水電表至大廈的自動控制系統
- 自置物業內水泵逐步改用變頻馬達，減低耗電
- 全面落實於現有傳統風機盤管馬達產品生命周期完結時，以永磁馬達(Permanent magnet motor)產品替代。運作測試結果證實，可節省風機盤管馬達之耗電量（高送風量節省約40%至低送風量節省約70%）



中銀大廈

中銀香港近年來為運行逾 30 多年的中銀大廈投放大量資源，開展各項環保節能的措施及改善工程，提升設施智能能源管理，並且引入高能源效益設備，竭誠推動中銀大廈達致綠色建築高水平的評級標準，成果顯著。

綠色建築認證

經過一系列的綠色升級，中銀大廈於 2022 年 6 月取得「綠建環評既有建築 (2.0 版) 綜合評估計劃鉑金級」認證，為最高級別的評級；10 月獲香港綠色建築議會 (HKGBC) 推薦取得大灣區碳中和協會的《大灣區低碳建築 Top 100》榮譽，成為首 100 幢大灣區具代表性的低碳建築之一，以表彰我們核心物業積極配合國家推動大灣區綠色低碳的發展方向。

升級全自動空調系統及製冷機

為提高中銀大廈的能效及環保表現，我們委託顧問進行實地研究，尋求節能機遇。我們優化中央冷氣機房並更新為大廈自動控制系統，除提升製冷系統效能外，亦可節省用電。此外，中銀大廈亦正研究將大廈的中央製冷機由風冷式轉水冷式，預計將可明顯地減少相關用電。

引進環保節能燈光系統

我們已替於 2019 年開始在中銀香港的各辦公室及辦公點按序逐步將照明燈更換成 LED 燈管，預計將於 2025 年或之前全部完成。同時，我們亦已在中銀大廈銀行層及走火樓梯安裝智能式人體感應 LED 燈管及引進 LED 消防出路燈箱，並逐步在中銀大廈洗手間引進智能化照明系統，當智能系統感應到洗手間一段時間內沒有人使用時，便會自動將燈光調暗，甚至熄滅，從而減少用電。



個案分享

中銀大廈外牆的燈飾是香港夜景的亮點之一，我們亦正研究燈飾採用的冷光管改為 LED 燈管，並計劃同時更換外牆燈飾控制系統，以在維持這個標誌性景觀之餘，亦可以達到減排的目標。

引進節約用水設備

就節能及用水方面，除持續榮獲優質食水及沖廁水證書外，我們引進龍頭節水器，於洗手間翻新及改善工程時，引入貼有第一級用水效益標籤的節流器，使每分鐘流量 5 公升以下，以達致節約用水的目標。

升降機優化工程

為提升中銀大廈現時升降機的機能及減低能耗，我們於 2019 年開始替升降機的馬達系統升級為「變頻」馬達控制系統，並會分階段於 5 年內完成所有升降機的優化升級。

員工飯堂優化及翻新

員工飯堂設計加入綠色牆體、可持續及天然材料等，並採用綠色建材以環保、對人體無害及耐用為原則。為優化用餐體驗及環境，我們更新物料及色溫，保留窗戶天然採光及空間感。我們以能用盡用，減廢為原則，按狀況盡量保留及經優化後重用原有設備，其他新設備則以選取高效能設施為首選。同時，我們採用節約水龍頭和 LED 節能燈具以節約能源。飯堂亦使用智能餐牌及互動屏幕，減少使用紙張和列印。



中銀香港長沙灣大樓太陽能光伏發電板

個案分享

中銀香港長沙灣大樓已安裝太陽能光伏發電板，支持可再生能源發展，2022年產電量達13,000kWh。我們亦計劃在另一物業安裝太陽能光伏發電板，並研究在其他辦公大樓安裝太陽能光伏發電板及風力發電機的可行性。



「葵涌廣場分行」設施優化

個案分享

分行以綠色標準進行裝修，持續監察新裝修後的成效，量度節能效果。2022年初完成之「葵涌廣場分行」項目在供水設計、裝修物料、燈具、各類機電等方面均採用環保標準，完成轉型後整體用電量較裝修前節省近30%。



分行節能減排措施

中銀香港年內推出「綠色分行試點計劃」，選取五間分行（葵涌廣場分行、北角英皇中心分行、天水圍分行、上水銀行服務中心、黃埔花園分行）。當中主要措施包括採用低碳及可循環再造的環保可再生裝修物料，如地氈、石材、天花等。我們持續跟進數據監測，下階段將逐步推廣至全線分行。

新建分行或整體裝修時，在供水設計、裝修物料、燈具、各類機電等方面均採用環保標準。我們在全線分行亦逐步引入高能源效益設備及環保產品，如高效能照明燈具（如LED）、高效空調系統、節水潔具、一級能源標籤電器等。

日常節能減排措施

年內，我們持續推行節能減碳減排措施，減少日常業務不必要的碳排放，逐步邁向碳中和：

-  優先購買
-  「一級能源標籤」電器
- 



鼓勵採用
線上視像、電話進行
會議及培訓



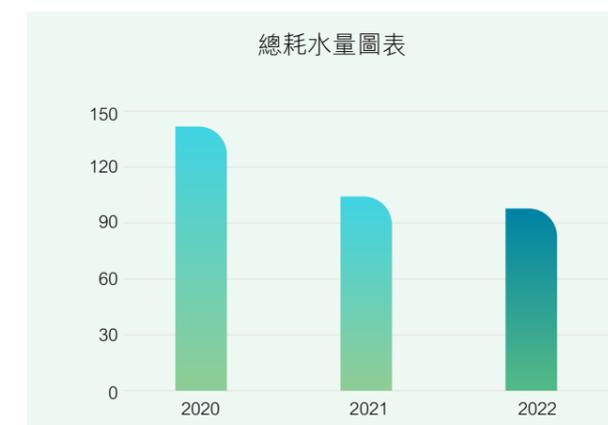
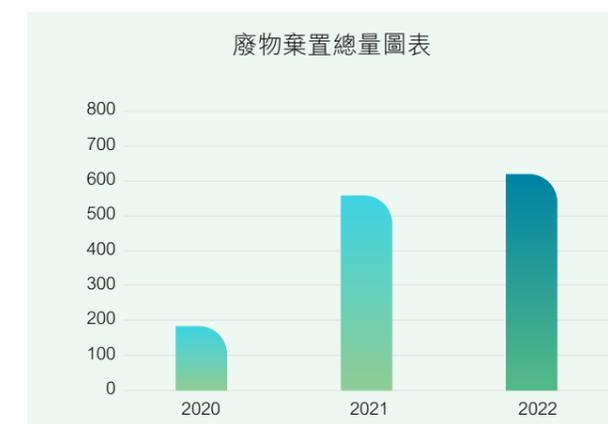
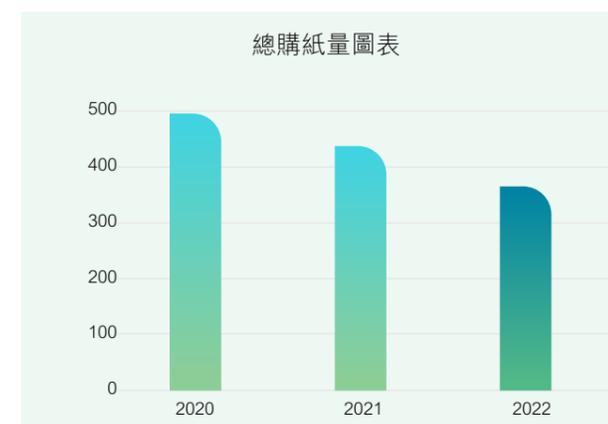
善用資源^{55 56}

在日常營運中，我們積極投入「綠色環保、勤儉辦公」，從減少用紙、節約用水、源頭減廢等多管齊下，提倡節約資源。

用紙、用水、廢棄物數據

	2022	2021	2020
紙張購買量 (噸)	356.36	436.57	496.54
人均購紙量 (公斤/僱員)	29.23	35.89	39.54
廢物棄置總量 (噸)	622.90	556.03	185.61
人均廢物棄置量 (噸/僱員)	0.051	0.046	0.015
總耗水量 (百萬公升)	97.80	104.20	141.85
人均耗水量 (百萬公升/僱員)	0.0080	0.0086	0.0113

以上數據詳見 8.1 可持續發展表現數據



以上數據詳見 8.1 可持續發展表現數據

⁵⁵ 303-5, A1.6, A2.2, A2.4, A3.1

⁵⁶ 用水量、紙張消耗及廢棄物的數據的匯報範圍只包括本報告期內本集團在香港的營業網點、分行網絡、辦公樓（自用部分）和租入辦公室。



用紙⁵⁷

我們持續落實無紙化辦公，擴大分行無紙化業務，並計劃於2025年前減20%紙張購買量（以2019年為基礎）。為此，我們推出多項減少用紙舉措：

- 各類表格、審批轉為電子流程，以電郵取代紙本文件審批，優化流程同時減少不必要的影印及紙張使用
- 使用e-Tendering無紙化招投標平台
- 採購來自可持續來源(FSC)的紙張
- 於辦公室內張貼標示，提醒員工減少用紙及打印，並統計各單位的影印量及紙張領用量
- 取消訂閱實體報章，以電子報取代，減少紙張消耗
- 於網點推動智能化，設立eZone電子專區，開展各類綠色營運服務，減少耗用紙張



⁵⁷ A1.6, A3.1

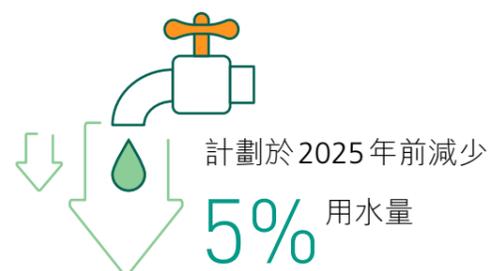
⁵⁸ A2.4

⁵⁹ 306-2, 306-5, A1.6

用水⁵⁸

本集團的水資源均來自市政供水，並沒有缺水問題。為進一步減少水資源浪費，我們計劃於2025年前減少5%的用水量（以2019年為基礎）。年內，我們積極採取一系列的節水舉措以減少浪費水資源：

- 使用香港水務署認可之「用水效益標籤計劃」的水龍頭／潔具裝置
- 加強用水設備維護管理
- 長假期時關閉供水系統



廢棄物管理⁵⁹

我們的主要營運地點為辦公室及各分行，為妥善管理廢物，我們已安排合資格的承辦商處理日常產生的廢棄物，所有有害及一般廢物均按相關環境法律法規管理。

我們目標致力減少營運中所產生的廢棄物，並明白推動行為改變，需從源頭減廢開始。因此，我們透過不同的舉措以提高員工的減廢意識。

- 簽署環境及生態局的惜食約章，減少廚餘
- 員工餐廳停止提供塑膠飲管、塑膠袋及即棄餐具，將廚餘運往環保回收商，使其轉化為有用物料
- 設置三色回收桶，以及玻璃樽及餐盒回收箱等，要求員工對一切可重用的物料如廢紙、鋁罐、塑膠等進行垃圾分類及回收
- 儘量使用標準化傢俬、重用功能良好之舊傢俱或辦公營業器具，以增加重用機會
- 準備新購物料時，應再三考慮其必要性及合理性，避免不必要的浪費



新增雨傘除水器

個案分享

全線分行均配置雨傘除水器，鼓勵客戶下雨天時減少使用雨傘膠袋，同時，為迎合客戶不同需要，分行配備可光學分解的環保雨傘膠袋供客戶使用，減少產生即棄垃圾。





6.2.3 與客戶攜手推動環保減碳⁶⁰

秉持可持續發展理念，我們在發展業務的同時，積極推動客戶成為綠色夥伴，共同減少環境負擔，攜手將環保融入生活當中。

鼓勵客戶使用電子
渠道處理轉賬、匯款
或定期指示

積極推動手機銀行使用

- 手機銀行客戶總數突破 250 萬戶
- 手機銀行客戶總數同比增加超過 10%

鼓勵客戶選用電子結單及通知書

- 通過客戶溝通、優惠回贈、電子化改造等不同措施，推動電子結單滲透，至今 65 歲以下全新客戶電子結單滲透率已提升至超過九成五
- 中銀信用卡共 16 萬信用卡賬戶轉用電子通知函

為更好地履行負責任金融，我們積極推動客戶綠色低碳轉型，同時為評估我們投融資組合的碳排放

- 我們已參考碳金融核算夥伴關係 (Partnership for Carbon Accounting Financials, 「PCAF」) 的方法論，開展了投融資組合碳排放的量化的試行工作
- 積極支持重點企業及傳統行業的低碳轉型，並推動創新的綠色及可持續發展金融產品及服務

擴大無紙化銀行業務進度

- 電子渠道按揭申請，鼓勵客戶使用數碼按揭申請，截至 12 月底，月均申請量同比上升 9 倍
- 電子渠道綠色債券認購，推出香港首個可認購 IPO 零售債券和二手債券買賣功能的手機銀行平台，經電子渠道認購客戶佔比更達至八成
- 自助銀行電子交易通知書功能，預計全年可減少 1,300 萬張實體紙本的客戶收據，支持低碳銀行建設
- 分行認購投資產品時可採用電子形式簽署銷售文件，分行人員覆核及審批流程電子化項目亦正式投產
- 積極推動客戶採用無紙化招股模式

個案分享

中銀香港

成為全球首家與全球航運
商業網絡 GSBN

[Global Shipping Business Network]
達成航運信息共享合作的金融機構

中銀香港與全球航運商業網絡 GSBN 成功合作辦理概念驗證，省卻提供紙質貨運憑證的程序，優化貿易融資流程，提高貿易融資真實性審查的效率，降低客戶的管理成本同時降低用紙量。



⁶⁰ A1.5

6.3 推動可持續採購⁶¹



為配合中銀香港對綠色銀行的發展目標，我們十分重視供應商對社會和環境帶來的影響。我們致力將可持續性原則納入採購決策過程，以發揮自身影響力鼓勵供應鏈加強對社會、環境的正面影響。透過所制定的《供應商行為準則》及《可持續發展採購政策》，我們落實供應鏈社會和環境風險管理，確保供應商遵守我們所秉持的可持續發展原則，達致信任與合作為基礎的長期業務關係。

我們的供應商主要集中在香港，佔整體供應商超過九成。我們主要的採購項目大致分為以下六大類型：



《**供應商行為準則**》：我們參考了國際勞工標準及以國際勞工組織核心標準為基礎制定的《合宜勞動準則》，對供應商提出明確要求，鼓勵供應商應在社會、道德、公司治理、環境保護和勞動環境等方面達到一定的社會和環境標準。供應商需按香港法規要求制定政策和招聘措施。

《**可持續發展採購政策**》：進行產品及服務採購時，積極考慮可持續發展的環保產品和服務，列明供應商准入條件及年度評價要求，對擬引進的新供應商，進行查冊及風險評估等，做好供應商管理工作，確保符合可持續發展原則。

2022年，我們按《中銀香港（控股）有限公司可持續發展政策》及合規相關要求對《可持續發展採購政策》、《供應商行為準則》進行了重檢，以確保其政策及準則與時並進，保持可持續發展的水平。

我們設有評估機制，每年向供應商發放供應商行為準則調查問卷以進行評估，內容涵蓋勞工、禁止童工或強制勞工、僱員福利、貪污與公司治理、環境、投訴機制等，以便了解供應商的管理和商業模式。在甄選新進供應商程序、流程和採購決策的考量中，我們亦會在招標文件中加入有關調查問卷，及對其提供之可持續發展報告／企業社會責任報告、環保證書／認證等材料進行評分，確保他們符合我們的可持續方針。為確保評估的準確性，我們會按需要採取現場調查或第三方審核。

⁶¹ 308-1, 414-1, B5 一般披露, B4.1, B4.2, B5.2, B5.3, B5.4



6.3.1 供應商環境表現

為確保供應商符合本集團的環境要求，我們在《供應商行為準則》評估問卷中加入有關環境表現的問題，以調查供應商有否遵守適用相關環境法律法規，或制定於工作場所的環境管理措施及培訓等。同時，我們亦在問卷中就供應商各方面的環境機制進行查問，包括能源、氣體排放、水資源、污染物及廢棄物管理、土地使用及生物多樣性等不同環境議題，確保供應商的業務沒有對環境造成重大負面影響，並與本集團的環境方針一致。

6.3.2 供應商誠信與合規

本集團格外重視供應商的誠信與合規，嚴格遵從《競爭條例》及《防止賄賂條例》等法例，採取「公平競爭」原則甄選供應商，所有新引入之供應商均需提交供應商行為準則調查問卷及進行查冊和風險評估，我們亦會按需要對供應商進行盡職審查，確保供應商遵守相關法律法規及符合我們的期望。若供應商無法達到標準，我們會採取適當措施，包括在供應商名單中除名。年內，我們未有發現供應商存在不符合供應商行為守則的個案。

我們在所有的商業關係中均謹守最高規格的誠信標準，對於任何形式的貪腐和賄賂行為採取零容忍態度。在甄選供應商時，供應商需遵循所有相關法律法規及《中銀香港（集團）反貪腐反賄賂政策》。本集團設有《集中採購及招標比價制度》及《供應商管理辦法》等政策及機制，確保選擇供應商程序不存在任何直接或間接的貪腐和賄賂行為，亦對供應商進行盡職審查，持續監控採購流程。

6.3.3 供應商資訊安全及科技風險

近年我們亦不斷引入不同的供應商服務以配合金融科技的日益發展，從大數據到雲端平台、人工智能，到Open API等各種新技術，務求可迎合日常營運和市場上的最新需要。然而，新的金融科技供應商同時為資訊安全及科技風險帶來潛在考驗。為此，我們制定了《供應商資訊安全及科技風險檢查操作細則》，列明相關供應商的分類、檢查頻率、檢查方法，確保供應商具備完善的資訊安全管理與客戶資料保護機制。

6.3.4 構建可持續採購文化

此外，我們致力提升供應商的可持續發展意識，鼓勵創新思維、新設計和應用新技術，並使用生命週期分析，於採購時積極考慮可持續發展的環保產品和服務。在與供應商合作的過程中，我們堅持合乎道德標準和負責任的行為準則，尋求以信任與合作為基礎的長期業務關係。除此之外，為確保相關崗位的員工對可持續採購的深入理解，構建本集團內部的可持續採購文化，我們亦於年內開展針對集中採購相關制度的培訓，內容包括集中採購管理制度及重申對准入供應商的要求。年內，共有886位員工接受培訓，涉及63個部門及單位。



7 關愛內外 共享美好成果

 員工平均培訓時數：
51.6

 女性員工比例：
57%

 累計慈善捐款：
> 港幣 15 億元

 年內進行超過 80 個慈善公益項目，
> 300 萬人次受惠

 員工義工隊成員：
> 8,200 人

 員工義工隊服務時數：
> 20,000 小時



7.1 貫徹以人為本⁶²



員工是我們成功的重要基石。我們堅持以人為本，積極發掘、培養人才，致力營造一個和諧、多元及友善的工作環境，為員工創造發展機會，與集團一起成長。

7.1.1 推動員工發展⁶³

近年受到疫情等因素影響，為香港人才市場帶來一定挑戰。隨著社會經濟環境逐步回穩，銀行及金融企業為配合業務發展持續增聘人手，我們亦通過多渠道積極加快引進人才。

「培育人才」是我們《2021-2025戰略規劃》的四大重要支柱之一，結合業務發展需要，2022年，我們積極加強人才儲備，擴大數字化、區域化人才儲備，建設配合戰略發展需要的高素質人才隊伍，通過加強跨行業引進、積極與知名培訓機構及大學合作、利用業界活動比賽等方式多渠道引入重點領域專業人才，包括ESG及科技創新等人才，更設立ESG人才庫，為集團儲備可持續發展人才。

我們持續落實多元化培育發展，為各類人才制訂專屬培養方案，同時通過課堂培訓、職位輪換、跨部門交流、派駐東南亞等多種方式，拓寬員工職業發展。



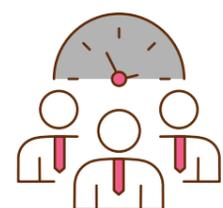
⁶² 3-3，B1 一般披露

⁶³ 404-2，B3 一般披露



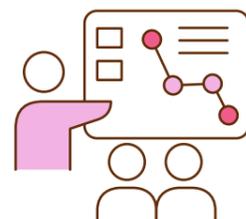
賦能員工 培育人才

我們重視員工培訓及發展，提供多元化的學習課鼓勵員工持續進修，為不同職能的人員提供針對性的培訓項目，提升員工自身工作能力，讓員工與集團共同發展。



766,000小時
培訓總時數

>51小時
平均培訓時數



~180
管理人才參與創新領導力
培養項目

- 舉辦「創新領導力培養項目」，提升管理人才推動變革的能力，培養一批具備新型領導思維的人才。
- 持續針對企業發展趨勢，豐富培訓資源，年內舉辦敏捷專家認證課程 Certified ScrumMaster® (CSM)、敏捷產品負責人認證課程 Certified Scrum Product Owner® (CSPO) 和 Leading SAFe 等不同類型的培訓。
- 與香港職業訓練局、香港理工大學等專業及學術機構合作，為前線持牌人員開展持續進修課程。與香港大學經管學院、羅兵咸永道等高校及專業機構合作，為管理層及核心員工開展 ESG 相關培訓。

加強招聘及培養優秀年輕人才

我們持續關注香港青年的成長與培養，致力提供平台予青年發揮潛能。我們的「見習管理人員計劃」從全球選聘有志加入金融服務業、兼具發展潛質的優秀大學生。

年內，我們積極參與多個由香港特區政府及外間機構統籌舉辦的青年培育與就業計劃，包括「銀行業畢業生培訓計劃」、「金融科技人才培育計劃」、「第二屆青創未來計劃」、「私人財富管理先導人才培訓計劃」，並為香港中文大學、職業訓練局的在校學生提供實習職位等。

招聘計劃

- 見習管理人員計劃
- 初級專業崗位招聘

人才培養機制

- 課程培訓
- 崗位輪換
- 豐富工作職責
- 教練輔導

青年培育與就業計劃

- 銀行業畢業生培訓計劃
- 第二屆青創未來計劃
- 金融科技人才培育計劃
- 私人財富管理先導人才培訓計劃
- 其他與院校合作的實習計劃





見習管理人員計劃

個案分享

鄧一杰 金融市場管理見習管理人員
加入中銀香港MT計劃一年多的時間，我有機會在不同業務單位進行交流學習，期間得到上級和同事們的悉心指導。在前、中、後台部門的輪換，讓我對金融市場的業務有了更全面的認識，亦令我深刻感受到跨部門溝通協作的重要性。此外，我參與了多個項目，溝通協調能力得到了一定提升，人脈網絡和視野亦得以拓寬。



楊偉傑 資訊科技部見習管理人員

雖然我在大學並非修讀資訊科技相關專業，但很高興加入中銀香港後，上級和同事們為我提供了指導。同事們都傾囊相授，令我很快融入工作環境，亦讓我學習到很多行業前端的專業知識，包括網絡安全要求和合規標準等，真是獲益良多。日後到其他部門輪換時，我會把握機會，從更宏觀的角度了解銀行運作及金融科技發展，為未來事業發展打好基礎。

移動辦公 與時共進

- 我們推出eWorkplace及MyLearning移動平台，為全體員工提供移動辦公、移動學習的支援，照顧員工處理工作及在職學習的需要，特別在新冠病毒疫情期間，移動辦公平台有效協助員工提升工作效率，提升員工學習體驗。



《CTgoodjobs》「Best HR Awards 2022」

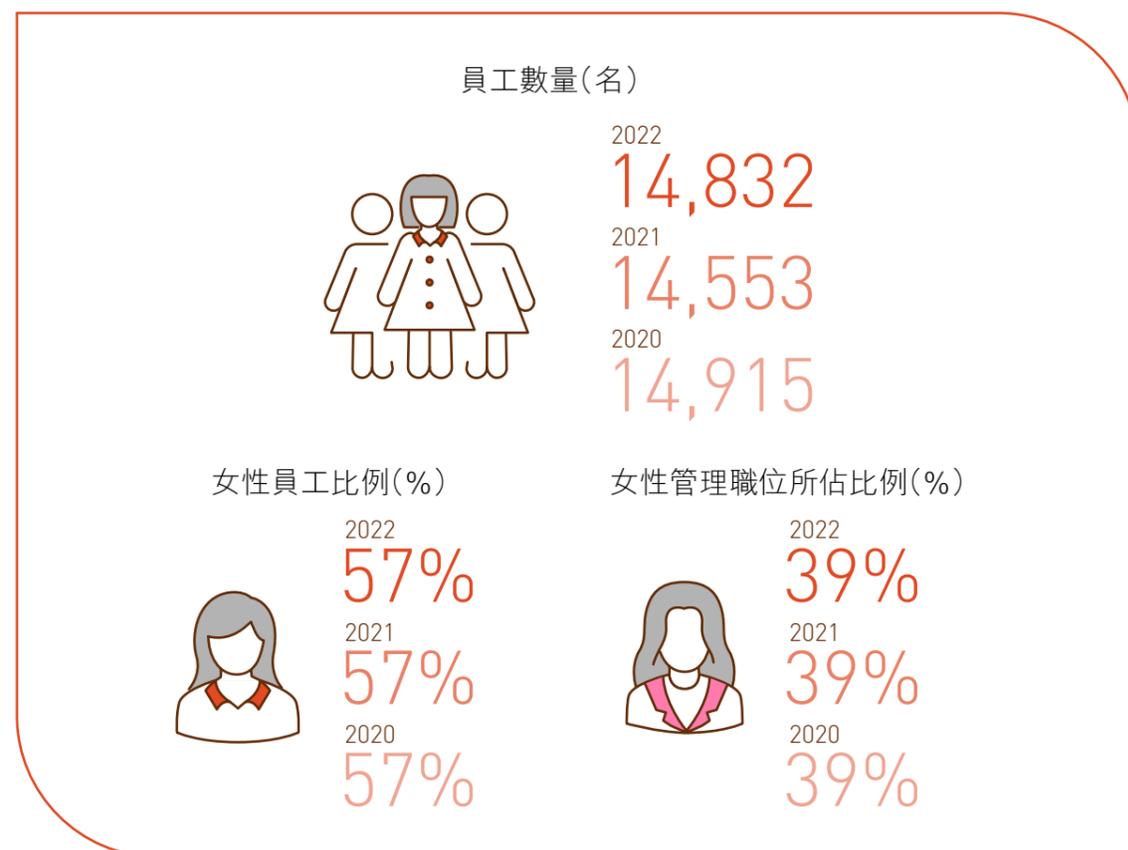
- 「最佳人力資源創新倡議大獎 — 傑出大獎」
- 「最佳企業社會責任大獎 — 傑出大獎」
- 「最佳培訓及發展創新大獎 — 傑出大獎」
- 「最佳人才管理策略大獎 — 金獎」

《JobsDB》「The Hong Kong HR Awards 2022」

- 「Talent Acquisition Award」



多元共融團隊⁶⁴



促進多元共融 提供平等機會⁶⁵

多元化的員工團隊及共融的文化有助締造良好的工作環境，我們嚴格遵守有關法例法規，制定了《關於消除歧視的員工須知》，向員工明確傳達本行的平等機會政策。我們的《員工守則》中亦列明員工應遵守有關規定，不得歧視其他員工，並應協助建立一個平等和諧的工作環境。

在招聘、薪酬福利、培訓、晉升調職等方面的政策中，我們均應用了平等機會原則，以保障所有人的就業和工作機會。為建立多元化工作環境，我們在2019年簽署了「平等機會委員會」組織的《種族多元共融僱主約章》。本集團亦向全體員工進行相關培訓，確保員工不會因婚姻狀況、懷孕、餵哺母乳／集乳、殘疾、家庭崗位、種族、性別等而受到任何形式的歧視或騷擾。

- 秉持公平、公開的招聘政策，確保所有應聘者獲得平等的機會。
- 定期按營運所在地的相關法例或法規評估審視相關政策和流程，確保工作環境對所有人士公平而無障礙，並盡量聘請當地員工（包括高階管理人員）服務當地的客戶和社會。
- 在僱員的選聘環節執行嚴謹的招聘程序，避免僱用童工或強制勞工。如發現違規情況，我們會立即採取適當行動防止有關情況再發生。
- 在符合營運所在地的政治、社會和文化背景條件下，我們支持和尊重員工在國際範圍內認可的人權保護及合法權利，我們亦制定了《供應商行為準則》，要求供應商遵守和本集團一致的相關人權及勞工原則⁶⁶。



⁶⁴ 2-7, 405-1, B1.1

⁶⁵ B1 一般披露

⁶⁶ B4 一般披露，B4.1, B4.2



關懷與溝通⁶⁷

我們持續優化員工的福利保障，重視員工的福祉，提供公開透明的平台以收集員工的建議及意見，並以行動積極回應員工的想法。

全面的福利保障 盡心關顧員工⁶⁸

- 為員工提供年度體檢及團體醫療保險福利，包括員工門診、住院、牙科及分娩等項目，並提供保障範圍和額度與員工一致的家屬醫療保障，退休員工也享有醫療福利。
- 關注員工的身心健康，為員工及家屬提供「健怡計劃」心理輔導服務。
- 提供高於法定標準的薪酬福利、購樓貸款優惠及私人貸款優惠，銀行服務及其他優惠，以提升員工的生活質量，並提供勞工保障等。
- 實施多項關愛員工舉措，包括向員工致送新年利是以及生日、結婚和榮休賀禮，集團設有榮休同仁聯誼會，增進退休員工的聯繫及溝通；在主要辦公大樓設置員工餐廳、保健室及哺乳室等。



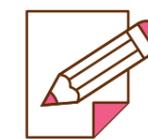
優化薪酬待遇 全面激勵員工

- 為員工提供具競爭力的薪酬待遇，每年或根據實際情況適時重檢薪酬激勵計劃，獎勵表現優異的員工。
- 所有員工均需進行定期工作表現評估，對於從事銷售的銀行前線人員，不僅考慮員工的業務表現，而是全方位評估員工的總體貢獻，建立個人綜合服務激勵機制，營造良好的銀行文化⁶⁹。



暢通意見反饋 回應員工訴求⁷⁰

- 透過「員工意見調查」向集團員工收集意見及建議，適當反饋及跟進。依照員工意見調查結果，我們持續優化工作流程，完善有關激勵措施，並優化工作環境、管理政策及措施等。年內，超過3,800位員工參與員工意見調查。
- 疫情以來，通過多種途徑及時發佈監管機構的最新要求及安排，通過內部公告等方式，及時向員工公佈最新的防疫政策等，並通過員工熱線電話解答員工查詢，釋除員工疑慮。
- 除了向所在部門上級反饋意見外，員工亦可以按《中銀香港員工申訴處理規定》，透過員工熱線，以及「總裁信箱」等渠道提出意見。對於員工的意見反映，我們會積極跟進及處理。



「員工意見調查」回應率：

89%

⁶⁷ 201-3, B1 一般披露

⁶⁸ 401-2, 403-6

⁶⁹ 404-3

⁷⁰ 2-25, 402-1



7.1.2 員工健康與安全⁷¹

我們重視員工的健康與安全，制定了《職業安全及健康指引》，確保所有集團僱員的安全及健康，並成立專職團隊，負責統籌和監察有關健康與安全系統，同時制定風險評估流程，定期進行巡查各工作環境，確保工作環境的安全。如有意外發生，我們會對意外進行調查，及早找出安全隱患，並作出改善措施，防範事件再度發生。我們在中銀大廈及中銀中心實施的職業健康安全系統已獲取ISO 45001證書。

我們定期舉辦不同健康與安全培訓課程，包括基本防火課程、防劫及逃生演練、職業安全及健康座談會，以及急救證書課程等。為使員工能定時接收最新的健康與安全資訊，我們每月向員工發送《三防安保提示月刊》。此外，我們亦定期為各分行及各部安保之員工舉辦「安保安全意識」系列培訓。⁷²

除了工作場所的健康與安全，我們也關注員工的身心健康舒泰，定期舉辦不同員工活動，增強員工凝聚力及向心力之外，更為員工提供支持和資源。2022年大部分線下員工活動受到疫情影響而未能順利舉行，包括大型嘉年華活動、內地交流活動等。為照顧員工的心理健康，我們提供「健怡計劃」，讓員工及家屬免費使用個人臨床輔導服務，進行心理諮詢、輔導及治療，組織員工線上團建、情緒控制講座、中銀親子樂工作坊、手機實戰工作坊等員工康樂活動，以解決個人身心健康、家庭、工作及人際上的疑難，凝聚同心抗疫正能量。

持續落實抗疫防疫措施 為員工身心提供充分保障

新冠疫情改變了營運、辦公模式及人才管理模式。本集團通過數字化模式為員工在家辦公提供技術支援，並推出多項保障員工健康及安全的關愛措施，確保健康與安全的同時協助員工適應疫情期間的工作及生活。

2022年內，我們推出多項保障員工健康的關愛措施：

- 為員工病毒檢測、疫苗接種等提供便利安排
- 員工可在上班時間前往接種疫苗，完成接種疫苗後可享疫苗假。此外，為協助員工及家人接種疫苗，員工可在上班時間攜帶子女或長者前往接種疫苗，不扣除假期
- 向員工發放防疫物資，並提供防疫物資報銷額度
- 向確診、居家隔離員工提供關愛包，並提供視頻應診的額外報銷額度
- 為降低感染風險，於疫情期間落實員工分隔工作安排、輪班制、在家辦公及彈性時間上下班



⁷¹ 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-8, B2 一般披露 · B2.3

⁷² 3-3



7.1.3 厚植良好企業文化

「卓越服務 穩健創造 開放包容 協同共贏」為本集團的核心價值觀，我們根據中銀香港銀行文化，配合業務發展方向，加強多向溝通、深化企業文化，透過講座、培訓、工作坊、比賽、線上課程、專家訪談短片等多元化的宣傳，將企業文化點點滴滴融入日常，以增加員工的歸屬感及向心力，凝聚優秀人才。

ESG 納入企業文化核心

為進一步推動企業文化建設及落實 ESG 戰略，同時加強提升全體員工對可持續發展的認識，我們針對不同職能的員工，度身訂做一系列可持續發展相關培訓。

管理層

- 舉辦「銀行的 ESG 最新發展趨勢及價值創造」董事會培訓，分享可持續發展最新行業趨勢及戰略部署

專業人員

- 為業務部門提供針對性的「綠色與可持續金融證書」線上培訓課程
- 組織香港及東南亞 ESG 骨幹人員報讀英國特許銀行家協會的「綠色與可持續金融證書」專業證書課程

全體員工

- 持續完善「ESG 可持續發展學習地圖」，提供內、外部課程、市場資訊與活動等各類學習資訊，傳導可持續發展理念至全體員工
- 推出 20 個 ESG 主題線上學習課程，通過學習獎勵計劃鼓勵員工自主學習
- 推出「ESG 零碳學習之旅」全體員工線上課程，加強全體員工對於綠色金融監管動向、氣候風險、漂綠風險等議題的認識

新入職員工

- 以線上實時培訓形式為新入職員工提供培訓，提升新入職員工對集團在 ESG 發展及重要舉措的認識，讓員工在日常工作中配合集團發展策略及與實踐 ESG 理念





ESG 企文活動雙周

個案分享

為進一步深化員工對可持續發展的認知與認同，推動員工自覺在工作中實踐，將ESG作為企文建設重點之一，我們舉行「ESG Level Up」企業文化雙周活動，透過短視頻、專家訪談、挑戰賽活動、有獎遊戲及海報宣傳等多樣化的形式將企文信息深入人心。相關活動反應熱烈，個別項目參與度創新高。



鼓勵創新文化 推動數字化轉型

- 舉辦中銀香港「創意金點子」大賽，鼓勵及推動創新文化。
- 建立分層分類數字化人才培訓體系。針對不同員工推出主題講座，推出「數字化轉型規劃五重講」系列培訓，包括面向總經理、主管及數字化轉型業務人才推出主題講座，逾1,000人參訓；各部門結合數字化轉型工作的實際情況痛點、難點及業務發展方向舉行介紹會，完成率達100%；面向全員邀請外部專家為全體員工舉辦專題講座及專題線上課程，為數字化轉型項目負責人及業務人才推出敏捷管理專業資格認證課程，並為全體員工分層分類推出「數字化轉型」線上學習課程及案例故事集線上課程。

7.2 紮根社區⁷³



我們於1994年成立中銀香港慈善基金（「慈善基金」），多年來，中銀香港與慈善基金積極捐助並參與公益慈善活動，歷年累計捐款超過港幣15億元。

近年，我們聚焦本地社會需要，相應制定了慈善政策與策略，投放資源重點關注扶貧助弱與青少年發展的範疇。同時，我們參考聯合國可持續發展目標的關注範疇，致力在項目內容中結合相關目標實踐。2022年，我們與超過70家慈善機構、社區夥伴、大學及政府部門合作，進行超過80個慈善公益項目，涵蓋扶貧助弱、青少年發展、環保減碳、文體藝術與創新科技等多個領域，逾300萬人次受惠。

除了資金捐贈，我們更鼓勵員工身體力行支持社區活動，回饋社會。集團設立了完善的義工隊管理制度及架構，分為「關愛」、「社區」、「教育」、「青少年」、「環保」五支義工專隊，並由多個部門總經理擔任總召集人，倡導「人人做義工」，上下一心投入義工服務。我們全年組織開展120多項義工活動，服務時數20,000多小時，更榮獲香港特區政府及義務工作發展局聯合頒發「香港義工獎2022 一傑出企業」及「年度十大最高義工時數」、民政事務局「抗疫感謝狀」、香港義工聯盟優秀義工隊金獎及中國企業協會「優秀義工隊金獎」等多個獎項。

7.2.1 扶貧助弱

我們以履行社會責任為己任，致力於扶貧濟困，關懷弱勢社群，支持不同類型的公益項目，協助有需要人士。

7.2.1.1 抗疫捐贈

新型冠狀病毒感染疫情自2020年全球蔓延至今，社會經濟民生受到嚴重影響，香港基層市民由最初物資匱乏，到日常經濟出現困難，不同時期均產生了需要社會關注與幫扶的急切需求。我們心繫社會，致力為基層市民提供防疫物資，並資助染疫援助金及撫恤金，年內捐款超過港幣1,000萬元，疫情至今投入到防疫抗疫相關捐款累計已超過港幣2,600萬元，我們積極與基層市民疫境同行，攜手社會持續抗疫。

⁷³ 413-1, B8.1, B8.2

7.2.1.2 基層援助

我們一直關注香港貧窮問題，致力透過社區夥伴向有需要人士提供援助，促進平衡發展與社會公平，並積極走進社區與基層同行，緩解市民生活困境。

惜食分餉@中銀香港

個案分享

中銀香港透過資助「惜食分餉@中銀香港」計劃，為有需要人士提供食物支援，特別是居住在偏遠地區或行動不便的人士，減輕他們的生活負擔。

深井居民張太

「丈夫疫情下發生工傷意外，家裡頓時面對出現經濟危機。感激食物流動車為居住偏遠地區有需要人士提供食物支援，協助我們渡過難關。」





7.2.1.3 醫療服務

我們關心基層市民的身心健康，透過資助社福機構及大學等提供的醫療服務，幫助傷病人士，並紓緩本地公共醫療系統的壓力。我們又關注病前預防、病後復康與護理等需求，全方位滿足社會醫療需要。

認知障礙流動醫療中心

個案分享

認知障礙流動醫療中心能靈活游走於天水圍、屯門、上水、秀茂坪的公共屋邨，為基層長者進行詳細的認知功能評估及小組活動，並按需要提供進一步醫療診症，在疫情之下為患者帶來及時便利的服務。

患者家屬

「對認知障礙症患者來說，要到協會的中心見醫生，路途比較遙遠，影響患者的動力和合作度，尤其對居於新界北區，如粉嶺、上水的患者，這段時期更能感受到流動車帶來的便利真的非常重要。」



7.2.1.4 關顧長者

香港面臨高齡化社會的挑戰。我們關心長者的福祉，透過樂齡科技、居家安老與照顧者支援等服務，改善長者與家人的生活質素。

照顧・無界限 — 認知障礙症照顧者支援計劃

個案分享

照顧者是長者於社區生活的重要支撐，中銀香港資助推行「照顧・無界限 — 認知障礙症照顧者支援計劃」（又稱「照顧者花園」），包括為照顧者而開發的流動應用程式「啱傾」，以及提供一個舒適寬敞的空間讓照顧者獲得實用照顧資訊及多元化的減壓活動，以網上及實體支援的跨界別模式，為照顧者及患者提供適切援助。



照顧者陳女士

「我獨力照顧丈夫，眼見伴侶漸漸衰退，照顧壓力不斷增加，甚至患上抑鬱，在一次活動中，發現花朵治療著自己心靈，逐漸花藝成為我喜歡的精神寄托。這兩年我親手製作了不少花藝品送給照顧者，鼓勵照顧者尋找屬於自己的空間。『照顧者花園』比傳統式長者中心更適合自己，能給予我適當的寧靜及發揮空間、富彈性及人情味。」



7.2.1.5 多元共融

我們致力促進社會共融，倡導尊重及欣賞多元文化，讓每個人在不同生活範疇均享有平等和尊重。

7.2.2 青少年發展

我們一直關注兒童及青少年的成長，積極支持立德樹人的教育事業。在香港，我們致力提供平台予青年發揮潛能，冀能協助培育愛國愛港的未來棟樑，讓青年放眼國家，把握粵港澳大灣區發展機遇。

7.2.2.1 品德教育

我們重視品德教育，幫助青年人建立正確的國家觀念、價值觀和公民責任心。我們持續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，並加強他們的法治意識，提高防罪滅罪、資訊素養與慎思明辨的能力。

少年警訊「解密型警」

個案分享

由中銀香港資助的全新設施「解密型警」，是全港唯一以警察故事為概念的實體密室，設有四大主題，分別為有關防騙和保護個人資料的「家傳之寶」、禁毒的「救參



行動」、反對校園欺凌的「迷失學校」及網絡資訊保安和反對網絡沉迷的「危險任務」。參加者穿著限定制服化身「解密型警」進行調查、拯救或防止罪案等任務。透過遊戲故事，增進對網絡資訊保安、保護個人資料、防騙、向毒品說不及拒絕校園欺凌等防罪滅罪知識的了解和認識。

譚同學 — 觀塘警區少年警訊會員

「今天試玩的「謎室學校」情景逼真，課室和小賣部設計令人恍如身處校園，讓我更投入思考年輕人在校園欺凌中所面對的問題。」

7.2.2.2 拓闊視野

我們全面支持青少年的學業及就業，支持不同類型的培訓、交流、導師及獎助學金項目，提供平台予青少年獲得多元化的體驗，開拓眼界，培養技能，為未來發展奠定基礎。

共創明「Teen」計劃

個案分享

中銀香港全力支持香港特區政府推出的「共創明『Teen』計劃」，積極鼓勵員工參與計劃擔任友師，提供團體活動支援，幫助弱勢青少年開拓視野，推動社會和諧發展。



湯同學 — 禮賢會彭學高紀念中學

「很感恩有機會參加「共創明『Teen』計劃」，能夠參加平常很少接觸的活動及游覽，廣闊我對世界的認知。透過不同的活動不但與友師建立深厚的關係，更能在友師的陪伴下發掘到自己的興趣及才能。」



7.2.2.3 體育運動

我們深明體育對塑造青少年堅毅意志與奮發精神具正面作用，並有助團結社會。我們自2002年起持續支持本地學界運動比賽，以及先後支持香港足球總會、香港劍擊總會等，舉辦多個兒童及青少年訓練計劃，推動年青人的身心健康發展，建立積極人生觀。

中銀香港社區足球伙伴計劃

個案分享

中銀香港於2017年與香港足球總會攜手推出本計劃至今，透過開展連串足球培訓及體驗活動，為基層小朋友提供體驗及學習足球的機會，培養他們對足球運動的興趣。



慈幼學校陳校長

「活動除了讓同學進一步提升對足球運動的興趣，亦對同學的成長有很大幫助。足球運動講求團體合作，當中同學透過學習體育精神，鍛煉出堅毅、不屈不撓及勇於面對失敗的優良品格。」

黎同學 — 保良局王賜豪(田心谷)小學

「參加活動很開心，因為可以和香港的職業球員同場踢球，也可以得到球員的親筆簽名和親自送的紀念品。」

7.2.3 文化藝術

我們一直支持多元化的文藝活動，通過資助不同團體舉辦音樂會、展覽、藝術欣賞等節目，豐富市民大眾的文娛生活，促進香港的文化藝術發展。

香港故宮文化博物館

個案分享



中銀香港成為香港故宮文化博物館(「香港故宮」)戰略合作夥伴，致力推動中國文化藝術發展，涵蓋文化教育、大型展覽、門票資助及開幕活動等方面，我們亦推出一系列藝術文化活動，包括《敦煌與故宮對話：飛越文化二千年》音樂會暨文化講座、《香港故宮SHOWTIME!》

系列表演，邀請本地藝術表演團體逢周日舉辦小型藝術表演，為本地藝術家提供表演平台及間接就業機會，我們向弱勢社群贈送33,000張香港故宮門票，更組織多場義工活動，帶領長者、學生、少數族裔、殘疾人士參觀香港故宮，普及中華優秀歷史文化，支持香港發展成為中外文化藝術交流中心。

香港教育工作者聯會黃楚標中學學生

「參觀完故宮，讓我感受到了中國上下五千年的歷史文化，以及歷史進程。每一件物品代表了一個文化進程，象徵著每一個時期的繁榮，真是讓我感到很自豪。」





7.2.4 環保減碳

我們明白推動可持續發展，需要社會各界攜手合作。通過支持及贊助不同夥伴推動多元化的環保項目，一同實踐環保理念。

邁向碳中和 灣區少年行

個案分享

為深化青少年實踐碳中和的習慣，以及進一步促進粵港澳三地青少年的連接，中銀香港支持朗晴慈善主辦的「邁向碳中和 灣區少年行」，重點培訓逾6,650位青少年。

2022年更透過深圳、香港及澳門三地，同步啟動「粵港澳大灣區碳中和先鋒百校行動」，同時邀請到世界大學氣候變化聯盟首席青年官何超欣分享，參加聯合國第27次氣候大會COP大會的經驗；而深港澳三地的青少年更說出對碳中和的願望。

沈同學 — 香港聖保祿中學

「希望把學校裡養成的低碳生活好習慣帶到每一位學生的家中，把學習到的節能減排知識傳授給家人，從自己做起，持續不斷，相信青年的力量可以改變整個社會，為改善全球環境氣候和碳中和目標出一份力！」



碳中和大挑戰

個案分享

我們亦透過贊助嘉道理農場主辦的「碳中和大挑戰」計劃，提升市民對氣候變化的認知，並探究使用自然解決方案應對氣候變化的挑戰，協助推動資源循環、災害風險管理及緩減氣候變化，惠及學生及公眾人士逾5萬人次。

碳中和大挑戰主題活動 — 「易行城市」參加者

「導賞員講解清晰，還有中銀香港義工細心沿路照顧，讓我加深對大埔社區的認識及其有關環保資訊。」





7.2.5 創新科技

科技創新發展關係香港未來，增強發展動能、提升人民生活，離不開科技創新。我們一直積極擁抱新技術、新理念，致力推進數字化轉型，以科技驅動業務變革，服務廣大市民及企業。

「中銀香港科技創新獎」

個案分享

「中銀香港科技創新獎」致力推動香港的科學技術創新發展，分為人工智能及機器人、生命健康、新材料新能源、先進製造、金融科技五大領域，獎勵在科學技術創新和科技成果轉化等方面取得傑出成就的個人和團隊。2022年首屆獎項自設立以來，經過幾個月的嚴格評審，選出了六位代表性人物，表揚他們作出的傑出科研貢獻。每名獲獎者（或團隊）獲得港幣200萬元獎金，最高獎勵合共港幣1,000萬元。



「青少年航天科普計劃」

個案分享

為培育新一代航天科技領域的未來人才，中銀香港資助由香港生產力促進局與香港教育工作者聯會舉辦香港首個「青少年航天科普計劃」，為本地學生提供一系列培訓課程，以了解最新航天科技及太空科學的知識。



鄧同學 — 聖保羅男女中學

「希望可透過活動學習科技知識，增加實戰經驗，與不同學校的同學及科技專家交流切磋，擴闊眼界，尤其期待可參加內地航太考察團，親身體驗國家航太科技進步，深入了解航太工程師的工作及生活。」



機械人探索盃頒獎典禮

個案分享

由中銀香港資助、香港科技大學舉辦的「機械人探索盃」計劃，結合對STEM教育富有熱誠的中小學老師及學生，透過一系列機械人工作坊及比賽，以創新獨特的方式培育學生對機械人的基礎知識。計劃更同時邀請了香港科技大學學生成為導師，於接受相關培訓後負責設計及統籌活動，期望為社會上不同能力、不同背景的兒童及青少年（例如特殊教育需要的學生、基層學生以及少數族裔學生）提供協作學習體驗。

香港科技大學學生導師

「在今次比賽活動當中，令我感到最深刻的是參加者的創作和創新能力，過程中我觀察到大部分隊伍均採用了不同的方法製作和控制機械人，看到同學們都能打破傳統框架，利用創新的方法作出新嘗試，覺得非常難忘。」



7.2.6 區域捐贈

我們各東南亞機構紛紛實踐當地公益事業，積極履行社會責任。

仰光大學獎助學金發放儀式

個案分享

我們向緬甸的仰光大學捐贈獎助學金，支持100名仰光大學學生完成學業，年內舉行獎助學金發放儀式，並得到中國駐緬大使館、緬甸央行、緬甸政府教育部等支持。

仰光大學國際關係學院新生瑪薇迪瑞奧

「非常高興獲得此次助學金，感謝中國銀行的資助，未來定將繼續努力，不負厚望。」



7.2.7 社會參與

集團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主管等在香港特區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逾200人次，提供決策意見建議，聚焦經濟、服務民生，為香港的發展、市民的福祉建言獻策，盡心盡力。

8.1 可持續發展表現數據



環境⁷⁴

溫室氣體⁷⁵(待CSD回復數值)

溫室氣體排放 ⁷⁶	單位	2022	2021	2020
溫室氣體排放量				
直接溫室氣體排放量(範疇一) ⁷⁷	噸二氧化碳當量	575	577	629
間接溫室氣體排放量(範疇二) ⁷⁸	噸二氧化碳當量	48,522	50,074	57,533
其他間接溫室氣體排放量(範疇三) ⁷⁹	噸二氧化碳當量	86	64	89
溫室氣體排放總量(範疇一及二)	噸二氧化碳當量	49,097	50,650	58,162
溫室氣體排放總量(範疇一、二及三)	噸二氧化碳當量	49,182	50,715	58,251

溫室氣體排放密度 ⁸⁰	單位	2022	2021	2020
人均溫室氣體排放總量(範疇一及二及三)	噸二氧化碳當量/僱員	3.32	3.48	3.91
每平方米樓面面積溫室氣體排放總量(範疇一、二及三)	噸二氧化碳當量/平方米	0.13	0.14	0.16

能源

能源消耗總量 ^{81, 82}	單位	2022	2021	2020
能源消耗量				
直接能源消耗量	千兆焦耳	7,445	7,049	7,731
公司車隊柴油	千兆焦耳	1,616	1,676	1,947
公司車隊汽油	千兆焦耳	5,830	5,373	5,784
間接能源消耗量	千兆焦耳	308,635	322,519	369,605
電力	千兆焦耳	307,111	320,618	367,479
煤氣	千兆焦耳	1,524	1,901	2,126
能源消耗總量	千兆焦耳	316,081	329,568	377,337

能源密度 ⁸³	單位	2022	2021	2020
人均能源消耗總量	千兆焦耳/僱員	21.31	22.65	25.30

紙張^{84, 85, 86}

總購紙量	單位	2022	2021	2020
紙張購買量	噸	356.36	436.57	496.54

紙張購買密度	單位	2022	2021	2020
人均購紙量	公斤/僱員	29.23	35.89	39.54

⁷⁴ 為提升數據披露水平，溫室氣體排放和能源消耗的數據匯報範圍除原已涵蓋本集團在香港的營業網點、分行網絡、辦公樓(自用部分)和租入辦公室外，自2022年起亦新增本集團在內地及東南亞地區的相關數據，並對溫室氣體排放總量的計算方法有所更新。為保持數據的一致性和可比性，2020年和2021年的數據已進行相應調整以確保當中的匯報範圍及計算方法與2022年保持一致。重列後，2020年及2021年溫室氣體排放總量較重列前數據下跌9%及增加10%；2020年及2021年能源消耗總量較重列前數據上升10%及12%。

⁷⁵ 溫室氣體排放的計算標準及方法參考了香港政府環境保護署及機電工程署發佈的《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(2010年版)》。排放因子資料來源包括本地公用事業機構的可持續發展報告、《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(2010年版)》以及香港交易所發佈的《如何準備環境、社會及管治報告—附錄二：環境關鍵績效指標匯報指引》。溫室氣體的計算涵蓋二氧化碳(CO₂)、甲烷(CH₄)、氧化亞氮(N₂O)；不適用於氫氟碳化物(HFCs)、全氟化碳(PFCs)、六氟化硫(SF₆)和三氟化氮(NF₃)。

⁷⁶ 305-1, 305-2, 305-3, A1.1, A1.2

⁷⁷ 包括公司車隊所消耗的柴油和汽油。

⁷⁸ 包括外購電力和煤氣所產生的溫室氣體排放。

⁷⁹ 包括堆填區因處理廢紙產生的甲烷氣體、水務署處理食水以及渠務署處理污水用電產生的溫室氣體排放。

⁸⁰ 305-4

⁸¹ 將不同燃料類型的基本單位轉換為千兆焦耳(GJ)的排放因子資料來自香港交易所發佈的《如何準備環境、社會及管治報告—附錄二：環境關鍵績效指標匯報指引》。

⁸² 302-1, A2.1

⁸³ 302-3, A2.1

⁸⁴ 301-1, A2.5

⁸⁵ 按採購的辦公室A4用紙量計算。

⁸⁶ 紙張、廢物及回收、水的數據匯報範圍包括報告期內集團在香港的營業網點、分行網絡、辦公樓(自用部分)和租入辦公室。



廢物及回收

無害廢物回收 ⁸⁷	單位	2022	2021	2020
紙張	噸	172.09	175.41	261.30
塑膠	噸	0.15	0.17	0.58
鋁罐	噸	0.10	0.09	1.35
廚餘	噸	29.68	73.98	50.06
無害廢物總量	噸	202.02	249.64	313.29

有害廢物回收 ⁸⁸	單位	2022	2021	2020
充電池	件	92	92	62
電子廢物	件	1,789 ⁸⁹	8,383	7,159
光管	件	3,797	5,445 ⁹⁰	458
有害廢物總量	件	5,678	13,920	7,679

廢物棄置 ⁹¹	單位	2022	2021	2020
廢物棄置總量	噸	622.90	556.03 ⁹²	185.61

廢物棄置密度 ⁹³	單位	2022	2021	2020
人均廢物棄置量	噸／僱員	0.051	0.046	0.015

水^{94, 95}

水	單位	2022	2021	2020
耗水量	百萬公升	97.80	104.20	141.85

耗水強度 ⁹⁶	單位	2022	2021	2020
人均耗水量	百萬公升／僱員	0.0080	0.0086	0.0113

⁸⁷ 306-3, 306-4, A1.4

⁸⁸ 306-3, 306-4, A1.3

⁸⁹ 2020-2021年已有大量電子設備汰舊回收，故於2022年需汰舊設備較少

⁹⁰ 包括由合資格承辦商收集的慳電膽及光管。2021年多個重點辦公樓的公共空間完成了LED燈更換工程，故慳電膽及光管回收管量增加。

⁹¹ 306-3, 306-5, A1.4

⁹² 2021年9月起包含更多辦公點垃圾廢料的數據統計。

⁹³ A1.4

⁹⁴ 已重列2020數據以包含更多辦公點用水數據統計。重列後，2020年用水量較重列前上升46%。

⁹⁵ 303-5, A2.2

⁹⁶ A2.2



員工

員工總數 (按員工種類、地區及性別劃分)⁹⁷

員工類別	單位	2022			2021			2020		
		女性	男性	合計	女性	男性	合計	女性	男性	合計
香港										
編製員工	人數	6,598	5,358	11,956	6,594	5,264	11,858	6,831	5,392	12,223
非編製員工	人數	178	56	234	210	97	307	241	93	334
中國內地										
編製員工	人數	574	271	845	444	188	632	390	209	599
非編製員工	人數	0	1	1	0	1	1	4	4	8
東南亞及其他地區										
編製員工	人數	1,122	631	1,753	1,100	632	1,732	1,095	629	1,724
非編製員工	人數	18	25	43	13	10	23	15	12	27
香港合計	人數	6,776	5,414	12,190	6,804	5,361	12,165	7,072	5,485	12,557
中國內地合計	人數	574	272	846	444	189	633	394	213	607
東南亞及其他地區合計	人數	1,140	656	1,796	1,113	642	1,755	1,110	641	1,751
合計	人數	8,490	6,342	14,832	8,361	6,192	14,553	8,576	6,339	14,915

員工總數 (按合約性質及性別劃分)⁹⁸

員工類別	單位	2022			2021			2020		
		女性	男性	合計	女性	男性	合計	女性	男性	合計
全職	人數	8,456	6,335	14,791	8,326	6,188	14,514	8,531	6,334	14,865
兼職	人數	34	7	41	35	4	39	45	5	50
合計	人數	8,490	6,342	14,832	8,361	6,192	14,553	8,576	6,339	14,915

員工總數 (按地區、年齡及性別劃分)⁹⁹

員工類別	單位	2022			2021			2020		
		女性	男性	合計	女性	男性	合計	女性	男性	合計
香港										
18-30歲	人數	1,521	1,244	2,765	1,638	1,336	2,974	1,825	1,437	3,262
31-40歲	人數	1,849	1,752	3,601	1,656	1,622	3,278	1,664	1,624	3,288
41-50歲	人數	1,822	1,399	3,221	1,952	1,400	3,352	2,089	1,422	3,511
51歲或以上	人數	1,584	1,019	2,603	1,558	1,003	2,561	1,494	1,002	2,496
中國內地										
18-30歲	人數	418	118	536	317	85	402	202	79	281
31-40歲	人數	108	97	205	82	53	135	113	76	189
41-50歲	人數	37	34	71	38	31	69	74	38	112
51歲或以上	人數	11	23	34	7	20	27	5	20	25
東南亞及其他地區										
18-30歲	人數	495	189	684	509	189	698	542	214	756
31-40歲	人數	423	254	677	399	259	658	380	254	634
41-50歲	人數	164	154	318	155	149	304	151	139	290
51歲或以上	人數	58	59	117	50	45	95	37	34	71
香港合計	人數	6,776	5,414	12,190	6,804	5,361	12,165	7,072	5,485	12,557
中國內地合計	人數	574	272	846	444	189	633	394	213	607
東南亞及其他地區合計	人數	1,140	656	1,796	1,113	642	1,755	1,110	641	1,751
合計	人數	8,490	6,342	14,832	8,361	6,192	14,553	8,576	6,339	14,915

⁹⁷ 2-7, B1.1

⁹⁸ 2-7, B1.1

⁹⁹ 2-7, B1.1



員工總數 (按職級及性別劃分)

員工類別	單位	2022			2021			2020		
		女性	男性	合計	女性	男性	合計	女性	男性	合計
高階管理人員	人數	360	558	918	335	527	862	324	508	832
中間職等人員	人數	3,540	3,431	6,971	3,286	3,205	6,491	3,155	3,141	6,296
一般員工	人數	4,590	2,353	6,943	4,740	2,460	7,200	5,097	2,690	7,787
合計	人數	8,490	6,342	14,832	8,361	6,192	14,553	8,576	6,339	14,915

男女比例 (按職級劃分)¹⁰⁰

職級	單位	2022		2021		2020	
		女性	男性	女性	男性	女性	男性
董事會成員	%	18.18	81.82	11.00	89.00	11.00	89.00
高階管理人員	%	2.43	3.76	2.30	3.62	2.17	3.41
中間職等人員	%	23.87	23.13	22.58	22.02	21.15	21.06
一般員工	%	30.95	15.86	32.57	16.91	34.17	18.04
合計 ¹⁰¹	%	57.25	42.75	57.45	42.55	57.49	42.51

年齡分佈 (按職級劃分)¹⁰²

職級	單位	2022	2021	2020
高階管理人員				
18-30歲	人數	0	0	0
31-40歲	人數	109	101	107
41-50歲	人數	441	423	395
51歲或以上	人數	368	338	330
中間職等人員				
18-30歲	人數	713	660	600
31-40歲	人數	2,945	2,582	2,508
41-50歲	人數	2,070	2,080	2,078
51歲或以上	人數	1,243	1,169	1,110
一般員工				
18-30歲	人數	3,272	3,414	3,699
31-40歲	人數	1,429	1,388	1,496
41-50歲	人數	1,099	1,222	1,440
51歲或以上	人數	1,143	1,176	1,152
合計				
18-30歲	人數	3,985	4,074	4,299
31-40歲	人數	4,483	4,071	4,111
41-50歲	人數	3,610	3,725	3,913
51歲或以上	人數	2,754	2,683	2,592

¹⁰⁰ 405-1¹⁰¹ 「合計」不包括董事會成員。¹⁰² 405-1, B1.1

僱用當地居民為高階管理人員的比例 (按地區劃分)¹⁰³

	單位	2022	2021	2020
香港	%	87.79	86.45	87.25
中國內地	%	87.50	80.00	80.00
東南亞及其他地區	%	32.53	32.93	33.78
整體	%	82.79	81.32	82.45

新聘僱員人數 (按性別、年齡及地區劃分)¹⁰⁴

	單位	2022		2021		2020	
		人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
性別							
女性	人數：%	1,841	12.41	1,589	10.92	1,018	6.82
男性	人數：%	1,627	10.97	1,263	8.68	764	5.13
年齡							
18-30歲	人數：%	1,888	12.72	1,756	12.06	1,149	7.70
31-40歲	人數：%	1,034	6.97	658	4.53	408	2.74
41-50歲	人數：%	370	2.50	240	1.65	160	1.08
51歲或以上	人數：%	176	1.19	198	1.36	65	0.43
地區							
香港	人數：%	2,795	18.84	2,321	15.96	1,283	8.60
中國內地	人數：%	277	1.87	254	1.74	212	1.43
東南亞及其他地區	人數：%	396	2.67	277	1.90	287	1.92
合計	人數：%	3,468	23.38	2,852	19.60	1,782	11.95

僱員自願流失率 (按性別、年齡及地區劃分)¹⁰⁵

	單位	2022		2021		2020	
		人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
性別							
女性	人數：%	1,370	9.29	1,352	9.13	618	4.15
男性	人數：%	1,195	8.09	1,090	7.36	515	3.46
年齡							
18-30歲	人數：%	1,307	8.85	1,335	9.02	649	4.36
31-40歲	人數：%	776	5.25	719	4.85	288	1.93
41-50歲	人數：%	370	2.51	308	2.08	148	1.00
51歲或以上	人數：%	112	0.77	80	0.54	48	0.32
地區							
香港	人數：%	2,216	15.02	2,162	14.6	984	6.61
中國內地	人數：%	64	0.43	61	0.41	44	0.30
東南亞及其他地區	人數：%	285	1.93	219	1.48	105	0.70
合計	人數：%	2,565	17.38	2,442	16.49	1,133	7.61

薪酬比率¹⁰⁶

	單位	2022	2021	2020
收入最高個人的年度總薪酬與所有員工 (不包括收入最高的個人) 年度總薪酬中位數的比率	比率	18 : 1	16 : 1	/

¹⁰³ 202-2 (高階管理人員中的當地居民人數/高階管理人員總人數) X 100%

¹⁰⁴ 401-1

¹⁰⁵ 401-1, B1.2

¹⁰⁶ 2-21

育嬰假¹⁰⁷

	單位	2022			2021			2020		
		女性	男性	合計	女性	男性	合計	女性	男性	合計
享有育嬰假的員工總數	人數	8,235	6,141	14,376	7,926	5,881	13,807	8,302	6,180	14,482
使用育嬰假的員工總數	人數	215	147	362	211	150	361	272	180	452
使用育嬰假後返回工作崗位的員工總數	人數	206	145	351	200	147	347	264	178	442
使用育嬰假後返回工作崗位的員工比率	%	95.81	98.64	96.96	94.79	98.00	96.12	97.06	98.89	97.79
使用育嬰假回到工作崗位後12個月仍在職的員工總數	人數	176	124	300	188	134	322	248	172	420
使用育嬰假回到工作崗位後12個月仍在職的員工比率	%	85.44	85.52	85.47	94.00	91.16	92.80	93.94	96.63	95.02

職業健康與安全表現¹⁰⁸

	單位	2022	2021	2020
嚴重的職業傷害人數	人數	0	0	0
嚴重的職業傷害比率	%	0	0	0
損失工作日數	日數	369.7	390.1	969.3
損失工作日數比率 ¹⁰⁹	%	2.45	2.58	5.85
因工死亡事故人數	人數	0	0	0
因工死亡事故比率	%	0	0	0
可記錄之職業傷害人數 ¹¹⁰	人數	0	0	1
可記錄之職業傷害比率	%	0	0	0.006

培訓及發展¹¹¹

	單位	2022			2021			2020		
		女性	男性	合計	女性	男性	合計	女性	男性	合計
平均受訓時數(按職級及性別劃分)										
高階管理人員	小時	68.19	70.69	69.71	44.13	49.74	47.56	25.65	24.16	24.74
中間職等人員	小時	41.70	46.60	44.11	41.07	46.00	43.51	23.69	24.63	24.16
一般員工	小時	54.03	62.07	56.75	47.52	59.33	51.55	27.85	33.03	29.64
總平均受訓時數	小時	49.49	54.46	51.61	44.85	51.62	47.73	26.24	28.16	27.05
受訓人數比率										
高階管理人員	%	97.22	97.13	97.17	97.31	96.77	96.98	91.79	92.37	92.14
中間職等人員	%	96.53	96.18	96.36	96.38	96.38	96.38	95.78	95.22	95.50
一般員工	%	97.89	95.54	97.09	96.05	93.33	95.13	91.17	90.64	90.99
總受訓人數比率(%)	%	97.29	96.03	96.75	96.23	95.20	95.79	92.89	93.04	92.95

¹⁰⁷ 401-3¹⁰⁸ 403-9, B2.1, B2.2¹⁰⁹ 以每200,000工作小時計算。¹¹⁰ 可記錄之職業傷害是指在受僱期間因工傷事故而導致死亡、不能履行原有工作職責六個月或以上，或由醫生或其他具有執照的醫療保健專業人員診斷出的重大傷害或疾病。¹¹¹ 404-1, B3.1, B3.2



接受以下主題的培訓的人數和比率 (按職級及地區劃) ¹¹²

單位	2022		2021		2020	
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
反貪污 ¹¹³						
職級						
董事會成員	11	100.00	9	100.00	9	100.00
高階管理人員	877	95.53	827	95.94	809	97.24
中間職等人員	6,600	94.68	6,202	95.55	6,058	96.22
一般員工	6,563	94.53	6,699	93.04	6,364	81.73
地區						
香港	11,716	96.11	11,656	95.82	12,043	95.91
中國內地	834	98.58	633	100.00	594	97.86
東南亞及其他地區	1,490	82.96	1,439	81.99	594	33.92
合計 ¹¹⁴	14,040	94.66	13,728	94.33	13,231	88.71
合約性質						
全職		94.65		85.92		88.21
兼職		100.00		100.00		100.00
職業安全及健康	13,833	93.26	12,509	85.95	13,162	88.25
信息安全／客戶隱私						
合約性質						
全職		95.47		94.95		81.87
兼職		100.00		100.00		100.00

不當行為事件 ¹¹⁵

經確認的事件	單位	2022	2021	2020
歧視	事件數目	0	0	0
貪污	事件數目	0	0	0
針對反競爭行為、反托拉斯和 反壟斷實踐的法律訴訟	事件數目	0	0	0
違反有關營銷傳播的法規和／或自願性守則事件				
違反法規而受到罰款或處罰的事件	事件數目	0	0	0
違反法規而受到警告的事件	事件數目	0	0	0
違反自願性守則的事件	事件數目	0	0	0

供應商

按地區劃分的供應商數量 ¹¹⁶

地區	單位	2022	2021	2020
香港	個	646	629	607
中國內地	個	86	81	93
東南亞及其他地區	個	44	38	35
總供應商數量	個	776	748	735

¹¹² 404-3

¹¹³ 205-2, B7.3

¹¹⁴ 「合計」不包括董事會成員。

¹¹⁵ 205-3, 206-1, 406-1, 417-3, B7.1

¹¹⁶ 2-6, B5.1



客戶

客戶隱私¹¹⁷

	單位	2022	2021	2020
收到的與侵犯客戶隱私有關的經證實的投訴		0	0	0
來自外部各方且經組織證實的投訴	次數	5	7	9
來自監管機構的投訴	次數	0	1	1
涉及客戶個人身份信息的信息安全漏洞總數	次數	0	0	0
受公司數據泄露影響的客戶總數	人數	0	0	0
違反信息安全或其他網絡安全事件的總數	次數	0	0	0
與信息安全漏洞或其他網絡安全事件有關的罰款／罰金總額	金額（港幣）	0	0	0
針對IT基礎設施和信息安全管理系統進行的外部審計數目	次數	3	2	1

銀行網絡

	單位	2022	2021	2020
分行數目				
香港	家	182	187	192
東南亞及其他地區	家	33 ¹¹⁸	34 ¹¹⁹	35 ¹²⁰
合計	家	215	221	227
自助銀行網點	數目	283	285	287
24小時服務的自助銀行網點	%	100	100	100
自動櫃員機	台	627	630	642

¹¹⁷ 418-1, B6.5

¹¹⁸ 包括馬來西亞、印尼、泰國、柬埔寨、越南、菲律賓、老撾、文萊。

¹¹⁹ 包括馬來西亞、印尼、泰國、柬埔寨、越南、菲律賓、老撾、文萊（包括沒有個人金融業務的仰光分行）。

¹²⁰ 包括馬來西亞、印尼、泰國、柬埔寨、越南、菲律賓、老撾、文萊。

8.2 在主要可持續發展指數、評級及獎項的表現



ESG 指數、評級：



MSCI ESG Research LLC 評級：繼 2021 年後連續第二年獲評最高的 AAA 級，領先於香港同業



Sustainalytics ESG 風險評級：23.3 分，與香港主要同業相若

為以下恒生指數成分股，整體 ESG 評級為 AA：



恒生可持續發展企業指數系列 2022 - 2023 成份股

- 恒生可持續發展企業指數系列
- 恒指 ESG 指數
- 恒生 ESG50 指數
- 恒指低碳指數
- 恒指 ESG 增強指數
- 恒指 ESG 增強精選指數
- 恒生氣候變化 1.5°C 目標指數



「香港企業可持續發展指數」(HKBSI) 排名第三：被評為「典範者」級別



「粵港澳大灣區企業可持續發展指數」(GBABSI) 排名第二：被評為「典範者」級別



「大中華企業可持續發展指數」(GCBSI) 排名第三：被評為「模範者」級別



ESG 獎項：



《金融時報》及《日經亞洲》聯同研究機構 Statista 聯合頒授：「2022 亞太區氣候領袖」殊榮



《歐洲貨幣》「歐洲貨幣市場領導者 2022」：
• 「香港企業社會責任市場領導者」及
• 「香港環境、社會和公司治理市場領導者」



《亞洲貨幣》「2022 年最佳銀行評選」：「香港最佳企業社會責任銀行」



《財資》「2022 年 ESG 企業大獎」：「鉑金獎」



《亞洲企業管治》
「第十二屆亞洲卓越企業大獎」：

- 「亞洲最佳企業社會責任」
- 「最佳環境責任」
- 「最佳投資者關係企業」



《彭博商業週刊／中文版》
「ESG 領先企業大獎 2022」

- 「ESG 領先企業獎」
- 「領先社區項目獎」



「2022 香港 ESG 報告大獎」
(HERA)：

- 「卓越 ESG 管治獎 — 大獎」
- 「卓越社會成效獎 — 大獎」
- 「最佳 ESG 報告獎 (大市值) — 嘉許獎」



電視廣播有限公司《TVB 社會環境、社會及管治大獎 2022》：

- 「ESG 最佳表現大獎」
- 「ESG 最佳創新氣候科技大獎」
- 「ESG 項目創新大獎」



《信報》「金融服務卓越大獎 2022」：「卓越可持續發展企業社會責任」



《明報》「卓越財經大獎 2022」：「金融服務 — 品牌價值：卓越 ESG 大獎」



《CTgoodjobs》「Best HR Awards 2022」：

- 「最佳企業社會責任大獎 — 傑出大獎」
- 「最佳培訓及發展創新大獎 — 傑出大獎」
- 「最佳人力資源創新倡議大獎 — 傑出大獎」
- 「最佳人才管理策略大獎 — 金獎」



香港特區政府及義務工作發展局聯合舉辦「香港義工獎 2022」：「傑出企業」及「年度十大最高義工時數 (1,000 人以上企業)」。



香港特區政府民政及青年事務局「社區投資共用基金」：「社會資本動力獎 2022 — 標誌獎」



香港社會服務聯會：「商界展關懷」公司

8.3 報告內容索引¹²¹



使用說明 中銀香港在2022年1月1日至12月31日期間符合GRI準則編制報告

GRI 準則 ¹²²	《香港交易所 ESG 指引》 ¹²³	SASB ¹²⁴	描述	章節及／或直接解釋	對應 SDG 目標
一般披露					
組織及報導實務					
2-1			組織詳細情況	關於中銀香港(控股)有限公司(第3頁); 中銀香港網頁	
2-2	MDR-15		納入組織可持續發展報告的實體	關於本報告(第2頁)	
2-3			報告期、報告頻率和聯繫人	關於本報告(第2頁)	
2-4			信息重述	推行綠色營運(第70至78頁); 可持續發展表現數據(第97至104頁)	
2-5			外部鑒證	關於本報告(第2頁); 驗證聲明(第113頁)	
	MDR-14		匯報原則	關於本報告(第2頁)	
活動與工作者					
2-6	B5.1		活動、價值鏈和其他業務關係	關於中銀香港(控股)有限公司(第3頁); 可持續發展表現數據(第104頁)	
2-7	B1.1		員工	貫徹以人為本(第82至89頁); 可持續發展表現數據(第99至103頁)	5 性別平等; 8 體面工作和經濟增長; 10 減少不平等
2-8			員工之外的工作者	本集團並無員工之外的工作者, 不適用於本集團	
管治					
2-9			管治架構及組成	優化公司治理(第26頁)	16 和平、正義與強大機構
2-10			最高管治機構的提名與甄選	優化公司治理(第26頁)	5 性別平等;
2-11			最高管治機構的主席	優化公司治理(第26頁)	

GRI 準則 ¹²²	《香港交易所 ESG 指引》 ¹²³	SASB ¹²⁴	描述	章節及／或直接解釋	對應 SDG 目標
2-12			在管理影響方面, 最高管治機構的監督作用	可持續發展管治(第14至16頁); 優化公司治理(第26頁); 完善風險管理(第28頁至30頁)	16 和平、正義與強大機構
2-13			為管理影響的責任授權	可持續發展管治(第14至16頁); 完善風險管理(第28頁至30頁)	
2-14			最高管治機構在可持續發展報告中的作用	可持續發展管治(第14至16頁); 我們的重要議題(第22至24頁)	
2-15			利益衝突	2022年報「公司治理」章節	16 和平、正義與強大機構
2-16			重要關注問題的溝通	我們的重要議題(第22至24頁); 推動員工發展(第82至86頁)	
2-17			最高管治機構的共同知識	優化公司治理(第26至27頁)	16 和平、正義與強大機構
2-18			對最高管治機構的績效評估	2022年報「公司治理」章節	
2-19			薪酬政策	2022年報「公司治理」章節	10 減少不平等
2-20			確定薪酬的程序	2022年報「公司治理」章節	10 減少不平等
2-21			年度總薪酬比率	可持續發展表現數據(第101頁)	10 減少不平等
策略、政策與實務					
2-22	MDR-13		關於可持續發展戰略的聲明	可持續發展管治(第14至16頁); 可持續發展戰略(第17至18頁)	
2-23			政策承諾	誠信合規文化(第34至37頁)	
2-24			融合政策承諾	誠信合規文化(第34至37頁)	
2-25			補救負面影響的程序	貫徹以人為本(第86頁) 載於本集團網頁的《 舉報制度 》	

¹²¹ 102-55

¹²² Global Reporting Initiative

¹²³ 最新版2020年3月發佈

¹²⁴ The Sustainability Accounting Standards Board (SASB)



GRI 準則 ¹²²	《香港交易所 ESG 指引》 ¹²³	SASB ¹²⁴	描述	章節及／或直接解釋	對應 SDG 目標
2-26			尋求建議和提出關注問題的機制	誠信合規文化（第 34 至 37 頁）	
2-27	A1 一般披露； B1 一般披露； B2 一般披露； B4 一般披露； B6 一般披露； B7 一般披露		遵守法律法規	誠信合規文化（第 35 至 37 頁）； 年內並沒有發生導致重大罰款或警告的相關違規事件	
2-28			協會的成員資格	經濟表現（第 8 頁）；中銀香港參與聯會及組織包括香港銀行公會、國際資本市場協會、香港綠色金融協會等	
利益相關方參與					
2-29			利益相關方參與的方法	與持份者的溝通（第 19 頁）	
2-30			集體談判協定	本集團未設有集體談判勞動合同。但根據《員工行為守則》，集團所有員工擁有加入任何合法組織的權利	
重要議題					
3-1	MDR-13		確定重大議題的過程	與持份者的溝通（第 19 頁）； 我們的重要議題（第 22 至 23 頁）	
3-2	MDR-14		重大議題清單	我們的重要議題（第 24 頁）	
特定主題準則：經濟					
經濟表現					
3-3			重大議題	我們的重要議題（第 22 至 24 頁）； 經濟表現（第 8 頁）； 載於本集團網頁的《可持續發展政策》	
201-1			直接產生和分配的經濟價值	經濟表現（第 8 頁）； 中銀香港 2022 年報「綜合全面收益表」 章節	8 體面工作和經濟增長
201-2	A4.1		氣候變化帶來的財務影響以及其他風險和機遇	應對氣候變化（第 10 頁）； 完善風險管理（第 28 至 30 頁）	13 氣候行動

GRI 準則 ¹²²	《香港交易所 ESG 指引》 ¹²³	SASB ¹²⁴	描述	章節及／或直接解釋	對應 SDG 目標
		FN-CB-000.A	按部門劃分的支票和儲蓄賬戶的(1)數量和(2)價值：(a)個人和(b)小型企業	中銀香港 2022 年報「財務報表附註」 章節 - 附註 33 客戶存款	
		FN-CB-000.B	按分部劃分的貸款(1)數量和(2)價值：(a)個人、(b)小型企業和(c)公司	中銀香港 2022 年報「財務報表附註」 章節 - 附註 25 貸款及其他賬項	
市場表現					
	202-2		從當地社區僱用高管的比例	可持續發展表現數據（第 101 頁）	8 體面工作和經濟增長
間接經濟影響					
	3-3		重大議題	我們的重要議題（第 22 至 24 頁）； 發展可持續金融（第 39 至 48 頁）； 實踐普惠金融（第 49 至 57 頁）； 慈善公益社區（第 7 頁）； 載於本集團網頁的《可持續發展政策》	
	203-1	B8.1； B8.2	基礎設施投資和支援性服務	經濟表現（第 8 頁）； 發展可持續金融（第 39 至 48 頁）； 實踐普惠金融（第 49 至 57 頁）	8 體面工作和經濟增長； 9 產業、創新和基礎設施； 11 可持續城市和社區
	203-2		重大間接經濟影響	經濟表現（第 8 頁）； 發展可持續金融（第 39 至 48 頁）； 實踐普惠金融（第 49 至 57 頁）	1 無貧窮； 3 良好健康與福祉； 8 體面工作和經濟增長
反貪腐					
	3-3	B7 一般披露	重大議題	我們的重要議題（第 22 至 24 頁）； 誠信合規文化（第 34 至 37 頁）	
	205-1		已進行貪腐風險評估的營運地點	誠信合規文化（第 34 至 37 頁）	16 和平、正義與強大機構
	205-2	B7.2； B7.3	反貪腐政策和程序的溝通及培訓	誠信合規文化（第 34 至 37 頁）； 可持續發展表現數據（第 103 頁）	16 和平、正義與強大機構
	205-3	B7.1	已確認的貪腐事件及採取的行動	可持續發展表現數據（第 103 頁）	16 和平、正義與強大機構



GRI 準則 ¹²²	《香港交易所 ESG 指引》 ¹²³	SASB ¹²⁴	描述	章節及／或直接解釋	對應 SDG 目標
特定主題準則：環境					
物料					
3-3	A3.1		重大議題	我們的重要議題（第 22 至 24 頁）；推行綠色營運（第 70 至 78 頁）；載於本集團網頁的《可持續發展政策》	
301-1	A2.5		所用物料的重量或體積	本集團是金融服務機構，不需要耗用大量包裝材料	12 負責任消費和生產
能源					
3-3	A2 一般披露； A3 一般披露； A3.1		重大議題	我們的重要議題（第 22 至 24 頁）；推行綠色營運（第 70 至 78 頁）；載於本集團網頁的《可持續發展政策》	
302-1	A2.1		組織內部的能源消耗量	推行綠色營運（第 71 頁）；可持續發展表現數據（第 97 頁）	7 經濟適用的清潔能源； 12 負責任消費和生產； 13 氣候行動
302-3	A2.1		能源強度	推行綠色營運（第 71 頁）；可持續發展表現數據（第 97 頁）	7 經濟適用的清潔能源； 12 負責任消費和生產； 13 氣候行動
302-4	A2.3		降低能源消耗量	推行綠色營運（第 70 至 78 頁）	7 經濟適用的清潔能源； 12 負責任消費和生產； 13 氣候行動
水資源與污水					
3-3	A2 一般披露； A3 一般披露； A3.1		重大議題	我們的重要議題（第 22 至 24 頁）；推行綠色營運（第 76 至 77 頁）；載於本集團網頁的《可持續發展政策》	
303-5	A2.2		耗水量	推行綠色營運（第 76 頁）；可持續發展表現數據（第 98 頁）	6 清潔水和衛生； 12 負責任消費和生產
	A2.4		描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	推行綠色營運（第 70 至 78 頁） 本集團營運主要使用市政供水，於求取水源方面未有任何問題	6 清潔水和衛生； 12 負責任消費和生產

GRI 準則 ¹²²	《香港交易所 ESG 指引》 ¹²³	SASB ¹²⁴	描述	章節及／或直接解釋	對應 SDG 目標
排放					
3-3	A1 一般披露； A3 一般披露； A1.5； A3.1		重大議題	我們的重要議題（第 22 至 24 頁）；推行綠色營運（第 70 至 78 頁）；載於本集團網頁的《可持續發展政策》	
305-1	A1.1； A1.2		直接（範圍一）溫室氣體排放	推行綠色營運（第 71 頁）；可持續發展表現數據（第 97 頁）	12 負責任消費和生產； 13 氣候行動
305-2	A1.1； A1.2		能源間接（範圍二）溫室氣體排放	推行綠色營運（第 71 頁）；可持續發展表現數據（第 97 頁）	12 負責任消費和生產； 13 氣候行動
305-3			其他間接（範圍三）溫室氣體排放	可持續發展表現數據（第 97 頁）	12 負責任消費和生產； 13 氣候行動
305-4	A1.2		溫室氣體排放強度	可持續發展表現數據（第 97 頁）	12 負責任消費和生產； 13 氣候行動
305-5			溫室氣體減排量	推行綠色營運（第 71 頁）	12 負責任消費和生產； 13 氣候行動
	A1.5		訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟	推行綠色營運（第 70 至 78 頁）	11 可持續城市和社區； 12 負責任消費和生產； 13 氣候行動
廢棄物					
3-3	A3.1		重大議題	我們的重要議題（第 22 至 24 頁）；推行綠色營運（第 76 至 77 頁）；載於本集團網頁的《可持續發展政策》	
306-2			廢棄物相關重大影響的管理	推行綠色營運（第 77 頁）	
306-3	A1.3； A1.4		產生的廢棄物	可持續發展表現數據（第 98 頁）	
306-4			從處置中轉移的廢棄物	可持續發展表現數據（第 98 頁）	
306-5			進入處置的廢棄物	推行綠色營運（第 77 頁）；可持續發展表現數據（第 98 頁）	



GRI 準則 ¹²²	《香港交易所 ESG 指引》 ¹²³	SASB ¹²⁴	描述	章節及／或直接解釋	對應 SDG 目標
	A1.6		處理有害及無害廢棄物的方法，及訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟	推行綠色營運（第 76 至 77 頁）	
供應商環境評估					
	3-3		重大議題	我們的重要議題（第 22 至 24 頁）；推動可持續採購（第 79 至 80 頁）	
	308-1	B5.2；B5.4	採用環境標準篩選的新供應商	推動可持續採購（第 79 至 80 頁）	
		B5.3	有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法	推動可持續採購（第 79 至 80 頁）	12 負責任消費和生產
特定主題準則：社會					
僱傭					
	3-3	B2 一般披露	重大議題	我們的重要議題（第 22 至 24 頁）；貫徹以人為本（第 82 至 89 頁）；載於本集團網頁的《可持續發展政策》	
	401-1	B1.2	新聘員工和員工流失率	可持續發展表現數據（第 101 頁）	5 性別平等；8 體面工作和經濟增長；10 減少不平等
	401-2		提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利	貫徹以人為本（第 86 頁）	5 性別平等；8 體面工作和經濟增長；10 減少不平等
	401-3		育嬰假	可持續發展表現數據（第 102 頁）	5 性別平等；8 體面工作和經濟增長；10 減少不平等
職業健康與安全					
	3-3	B2 一般披露	重大議題	我們的重要議題（第 22 至 24 頁）；貫徹以人為本（第 87 頁）；載於本集團網頁的《可持續發展政策》	
	403-1	B2.3	職業健康與安全管理體系	貫徹以人為本（第 87 頁）	8 體面工作和經濟增長

GRI 準則 ¹²²	《香港交易所 ESG 指引》 ¹²³	SASB ¹²⁴	描述	章節及／或直接解釋	對應 SDG 目標
	403-2		危害識別、風險評估和事故調查	貫徹以人為本（第 87 頁）	8 體面工作和經濟增長
	403-3	B2.3	職業健康服務	貫徹以人為本（第 87 頁）	8 體面工作和經濟增長
	403-4		職業健康安全事務：工作者的參與、意見徵詢和溝通	貫徹以人為本（第 87 頁）	8 體面工作和經濟增長
	403-5	B2.3	工作者職業健康安全培訓	貫徹以人為本（第 87 頁）	8 體面工作和經濟增長
	403-6		促進工作者健康	貫徹以人為本（第 87 頁）	3 良好健康與福祉；8 體面工作和經濟增長
	403-7		預防和減輕與商業關係直接相關職業健康安全影響	貫徹以人為本（第 87 頁）	8 體面工作和經濟增長
	403-8	B2.3	職業健康安全管理体系覆蓋的工作者	貫徹以人為本（第 87 頁）	8 體面工作和經濟增長
	403-9	B2.1；B2.2	工傷	可持續發展表現數據（第 102 頁）	8 體面工作和經濟增長
培訓與教育					
	3-3	B3 一般披露	重大議題	我們的重要議題（第 22 至 24 頁）；貫徹以人為本（第 88 至 89 頁）；載於本集團網頁的《可持續發展政策》	
	404-1	B3.1；B3.2	每名員工每年接受培訓的平均時數	可持續發展表現數據（第 102 頁）	4 優質教育；5 性別平等；8 體面工作和經濟增長；10 減少不平等
	404-2		員工技能提升方案和過渡援助方案	貫徹以人為本（第 88 至 89 頁）	4 優質教育；8 體面工作和經濟增長



GRI 準則 ¹²²	《香港交易所 ESG 指引》 ¹²³	SASB ¹²⁴	描述	章節及／或直接解釋	對應 SDG 目標
404-3			接受定期績效和職業發展考核的員工百分比	貫徹以人為本 (第 82 至 89 頁)	5 性別平等； 8 體面工作和經濟增長； 10 減少不平等
多元化與平等機會					
3-3	B1 一般披露		重大議題	可持續發展管治 (第 14 頁)； 貫徹以人為本 (第 85 頁)； 載於本集團網頁的《可持續發展政策》	
405-1	B1 一般披露； B1.1		管治機構與員工的多元化	可持續發展管治 (第 14 頁)； 貫徹以人為本 (第 85 頁)； 可持續發展表現數據 (第 99 至 101 頁)	5 性別平等； 8 體面工作和經濟增長； 10 減少不平等
反歧視					
3-3	B1 一般披露		重大議題	貫徹以人為本 (第 85 頁)； 載於本集團網頁的《可持續發展政策》	
406-1			歧視事件及採取的糾正行動	可持續發展表現數據 (第 103 頁)	5 性別平等； 8 體面工作和經濟增長； 10 減少不平等
童工					
	B4.1 B4.2		檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工； 在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟	貫徹以人為本 (第 85 頁)； 推動可持續採購 (第 79 至 80 頁)； 載於本集團網頁的《可持續發展政策》	8 體面工作和經濟增長
強迫或強制勞動					
	B4.1 B4.2		檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工； 在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟	貫徹以人為本 (第 85 頁)； 推動可持續採購 (第 79 至 80 頁)； 載於本集團網頁的《可持續發展政策》	8 體面工作和經濟增長
本地社區					
3-3	B8 一般披露		重大議題	我們的重要議題 (第 22 至 24 頁)； 慈善公益社區 (第 90 至 96 頁)	
413-1	B8.1； B8.2		有當地社區參與、影響評估和發展計劃的營運地點	慈善公益社區 (第 90 至 96 頁)	11 可持續城市和社區

GRI 準則 ¹²²	《香港交易所 ESG 指引》 ¹²³	SASB ¹²⁴	描述	章節及／或直接解釋	對應 SDG 目標
供應商社會評估					
3-3	B5 一般披露		重大議題	我們的重要議題 (第 22 至 24 頁)； 推動可持續採購 (第 79 至 80 頁)	
414-1	B5.2； B5.3		使用社會標準篩選的新供應商	推動可持續採購 (第 79 至 80 頁)	8 體面工作和經濟增長； 12 負責任消費和生產
	B5.1		按地區劃分的供貨商數目	可持續發展表現數據 (第 103 頁)	
顧客健康與安全					
	B6.1		已售或已運送產品總數中因安全健康理由而須回收的百分比	不適用於本集團提供之金融服務	
	B6.4		描述質量檢定過程及產品回收程序	不適用於本集團提供之金融服務	
市場推廣					
3-3	B6 一般披露		重大議題	我們的重要議題 (第 22 至 24 頁)； 優質客戶體驗 (第 59 至 60 頁)； 載於本集團網頁的《可持續發展政策》	
417-3			涉及市場營銷的違規事件	年內並沒有發生導致罰款或警告的相關違規事件	
	B6.3		維護及保障知識產權有關的慣例	誠信合規文化 (第 35 頁)	
客戶隱私					
3-3	B6 一般披露； B6.5		重大議題	我們的重要議題 (第 22 至 24 頁)； 完善風險管理 (第 28 至 30 頁)； 載於本集團網頁的《可持續發展政策》	
418-1	B6.2		與侵犯客戶隱私和丟失客戶資料有關的經證實的投訴	可持續發展表現數據 (第 104 頁)	



GRI 準則 ¹²²	《香港交易所 ESG 指引》 ¹²³	SASB ¹²⁴	描述	章節及／或直接解釋	對應 SDG 目標
GRI G4 金融服務業補充指引					
產品組合	G4-FS1	FN-CB-410a.2	應用於業務活動的具體環境和社會政策	可持續發展管治 (第 14 頁) ; 可持續發展戰略 (第 17 至 18 頁)	
	G4-FS2	FN-CB-410a.2	在業務中評估與監控環境和社會風險的程式	完善風險管理 (第 28 至 30 頁)	
	G4-FS3	FN-CB-410a.2	對客戶環境和社會合規情況的監控	完善風險管理 (第 28 至 30 頁)	
	G4-FS4	FN-CB-410a.2	提高員工執行環境和社會政策的能力和程式	可持續發展管治 (第 16 頁) ; 優質客戶體驗 (第 61 頁)	
	G4-FS5	FN-CB-410a.2	與客戶、投資人和合作夥伴關於環境社會風險與機遇的互動	與持份者的溝通 (第 19 頁) ; 發展可持續金融 (第 39 至 48 頁) ; 實踐普惠金融 (第 49 至 57 頁)	
本地社區	G4-FS13		機構在低人口密度或經濟落後地區的接入點	實踐普惠金融 (第 49 至 57 頁)	1 無貧窮 ; 8 體面工作和經濟增長 ; 10 減少不平等
	G4-FS14		提高弱勢社群獲得金融服務的機會	實踐普惠金融 (第 49 至 57 頁)	1 無貧窮 ; 8 體面工作和經濟增長 ; 10 減少不平等
產品及服務標示	G4-FS16		按受益類型分，提高金融知識教育的行動	實踐普惠金融 (第 49 至 57 頁) ; 優質客戶體驗 (第 69 頁)	4 優質教育 ; 10 減少不平等

8.4 驗證聲明



TQM

範圍及目的

優質管理顧問有限公司已對中銀香港（控股）有限公司（「該公司」）的2022年可持續發展報告（「報告」）內容進行獨立驗證。「報告」概述該公司及附屬機構（統稱「該集團」），包括其主要營運附屬機構中國銀行（香港）有限公司（「中銀香港」）於2022年的可持續發展表現。「報告」中的資料及數據涵蓋2022年1月1日至12月31日。

此驗證聲明的目的是對「報告」所載之內容提供合理保證。「報告」按照全球報告倡議組織（「GRI」）的GRI通用準則，香港聯合交易所有限公司（「香港聯交所」）《主板上市規則》附錄27《環境、社會及管治報告指引》（《ESG指引》），以及「氣候相關財務信息披露工作組」（Task Force on Climate-related Financial Disclosures，簡稱「TCFD」）的披露建議；並參考永續會計準則委員會（Sustainability Accounting Standards Board，簡稱「SASB」）《SASB準則》、聯合國可持續發展目標（SDGs），以及《ISO 26000: 2010 社會責任指引》。

保證程度和驗證方法

驗證過程是參照國際審計與核證準則委員會發佈的《國際核證聘用準則3000》（修訂版）「歷史財務資料審計或審閱以外的核證聘用」。而驗證過程的制定是為了獲取恰當的保證結論。

保證和驗證內容包括檢閱可持續發展重要範疇的評估過程、核實數據管理機制、檢查相關選取數據和資料的支持證據，以及與編製報告內容的代表面談。相關原始數據和支持證據亦於驗證過程中經過詳細審閱。

獨立性

「該公司」負責收集和陳述「報告」內的資料。優質管理顧問有限公司不涉及編撰此「報告」。我們的驗證過程是完全獨立。就提供此驗證服務而言，優質管理顧問有限公司與「該公司」之間並無任何會影響驗證公正性及獨立性的關係。若「該公司」提供的數據不正確或不完整，優質管理顧問有限公司將不會對調查結果或結論的任何不準確負責，也不承擔任何責任。優質管理顧問有限公司盡一切努力確保評估過程的最高質量和嚴謹性。

結論

基於所執行驗證程序以及對「報告」內的香港營運內容驗證結果，優質管理顧問有限公司認為有合理的保證而總結：

- 「報告」是按照的GRI準則要求及TCFD的披露建議編製，並符合香港聯交所《ESG指引》的披露責任條文，符合GRI標準編製報告；
- 「報告」是參照上述最新的國際指引編製；
- 「報告」客觀清晰、具比較性和及時地將該集團的可持續發展表現闡述，包括重要和相關的可持續發展範疇；以及
- 「報告」內的數據和資料可靠。

此「報告」展示了該集團在擴大其透明度方面的不斷努力，並讓持份者可以清楚了解其對可持續發展的承諾、管理和績效。

優質管理顧問有限公司代表簽署

唐偉國

唐偉國博士工程師
董事總經理及首席顧問

2023年3月