



中銀香港(控股)有限公司

BOC HONG KONG (HOLDINGS) LIMITED

股份代号: 2388 (港币柜台) 及 82388 (人民币柜台)

2023年  
可持续发展报告



# 目录

1	致辞及报告简介	2	5	日新月异 客户为先	45
1.1	董事长致辞	2	5.1	普惠金融	46
1.2	总裁致辞	3	5.2	优质客户体验	53
1.3	报告简介	4	5.3	科技创新	59
1.4	关于中银香港（控股）有限公司	5	5.4	信息安全	62
2	持续发展 表现卓越	6	6	以人为本 关爱共享	65
2.1	2023年可持续发展工作亮点	6	6.1	人才发展及福祉	66
2.2	经济表现	9	6.2	促进多元、平等与包容	80
2.3	广受市场认可	10	6.3	关爱及投资社区	82
3	战略重检 进展有序	15	7	夯实管治 高效透明	96
3.1	可持续发展战略	16	7.1	优良管治	97
3.2	持份者的沟通及重要性评估	18	7.2	稳健风控	102
4	绿色发展 质量并重	25	7.3	商业道德	104
4.1	可持续金融	26	8	可持续发展绩效总览	108
4.2	应对气候变化	32	8.1	可持续发展表现数据	108
4.3	营运环境影响	33	8.2	报告内容索引	118
4.4	可持续供应链	40	8.3	验证声明	127
4.5	生物多样性	42			



## 基础与发展并重 迈向高质量可持续发展

可持续发展注重和谐共存，而在中国文化中最能体现这一点的就是家庭。中银香港视所有持份者为一家人，尊重和重视不同成员的需求，以人为本，体现出我们可持续发展理念。画面中，母子俩正细看旧照，重温家庭的美好回忆。这和今年可持续发展报告一致，将我们2023年涵盖不同持份者的丰硕成果一一重温。画面背景远眺蓝天白云、青山绿水，视野广阔，反映我们对未来美好环境的期许，也象征着中银香港的前瞻视野。

# 1.1 董事长致辞

2023年，全球面临气候变化加剧、能源需求上升、水资源匮乏等重大挑战，同时绿色技术创新、可再生能源广泛应用及数字化转型也为全球可持续发展开辟了新路径。中银香港秉承“根植于斯，服务于斯”的宗旨，深入贯彻国家可持续发展战略，积极回应落实香港特区政府绿色发展部署，扎实履行社会责任，助力香港发展亚洲绿色金融中心，全力支持发展方式绿色低碳转型。

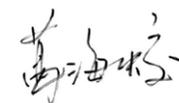
**聚焦低碳经济发展，汇聚可持续发展新动能。**中银香港坚定不移将ESG理念融入发展计划，打造并完善包括贷款、债券、保险、基金等在内的多元化绿色金融产品服务体系。2023年，绿色及可持续发展相关贷款余额较年初增长86.9%，绿色及可持续债券投资、绿色债券承销等多项产品及服务亦实现大幅增长。协助香港特区政府发行全球首批由政府发行的代币化绿色债券，推出香港首个跟踪以ESG为主题及投资大湾区指数的交易所买卖基金。助力东南亚地区绿色转型，在菲律宾、泰国、印尼、柬埔寨提供经独立第三方机构认证的绿色双边贷款及社会责任贷款。积极发挥香港“超级联络人”纽带作用，搭建内地绿色低碳项目与全球资本之间的桥梁，助力巩固香港国际金融中心地位。2023年，中银香港荣获多个ESG相关奖项，蝉联英国《金融时报》“亚太区气候领袖”、获选《财富》“中国ESG表现最杰出的四十家企业之一”等荣誉。

**紧贴绿色发展要求，持续优化公司治理策略。**中银香港可持续发展战略遵循“三步走”的路径，通过三个“五年规划”逐步实现可持续发展蓝图。2023年正值首个五年规划关键阶段，中银香港紧贴新趋势、新要求，适时修订规划目标，优化战略框架，及时回应广大持份者诉求。高度重视环境和社会风险，细化对煤电、煤炭开采业、石油及天然气业、林木业等领域业务的发展策略，积极推动高碳行业客户低碳转型，全力践行对可持续发展的承诺。聚焦气候变化这一全球性挑战，发布首份《气候相关财务信息披露报告》，展示有关气候风险及机遇的管理及表现，为相关行业提供绿色低碳转型实践经验，带动更多客户、员工共同应对气候变化挑战。

**坚持绿色经营理念，节能环保成效显著。**以2030年达成集团自身营运碳中和为目标，加强集团营运环境足迹管理，电力消耗、碳排放、用水量、纸张消耗等四大绿色营运指标均较基准年份实现两位数降幅。持续提升绿色营运数字化水平，年内启用碳排放数据管理平台，追踪集团碳排放数据及减排成效，做好日常跟进管理。同时，在自置物业中实施环保节能措施和改善工程，提升智慧能源管理水平，建筑物和营运的能源效率持续提升。继中银大厦后，2023年中国银行大厦、中银中心、中银信用卡中心及中银湾仔商业中心陆续荣获“绿建环评”最高级别认证。

**致力开展公益慈善，促进社会和谐发展。**中银香港秉持“以人为本”理念，聚焦本地社会需要，专注扶贫济困，关怀弱势社群，致力于提供平等且可负担的金融服务。积极响应市民安居置业的民生需求，安老按揭、公营房屋新造按揭笔数均为市占第一，本地整体按揭业务市场份额稳居首位。制定符合自身资源禀赋的慈善政策与策略，广泛支持各类公益项目。2023年，开展慈善公益项目逾80项，惠及超过660万人次；开展145项多元化义工活动，总服务时数超过23,000小时。2023年，获得《欧洲货币》“香港企业社会责任市场领导者”、《亚洲企业管治》“亚洲最佳企业社会责任”、《彭博商业周刊》“领先社区项目奖”等奖项。

展望未来，中银香港将继续以坚实的业务基础和品牌优势为后盾，提供高质量金融产品服务，致力推进可持续发展战略，力争成为业界标杆，为所有持份者创造更多价值，与社会各界携手共建更加绿色繁荣的未来，共同书写可持续发展新篇章。



董事长  
葛海蛟

香港，2024年3月28日

## 1.2 总裁致辞

2023年是中银香港五年规划“承先启后”的一年。随着疫情褪去，我们的业务运作逐步回复正轨与常态，然而，我们仍然面临多变且充满挑战的经营环境。在这样的大环境下，中银香港强化战略执行，夯实发展基础，巩固特色优势，致力实现可持续高质量发展，努力为持份者创造价值。

**提升对持份者需求的理解，优化可持续发展战略方针。**2023年，中银香港可持续发展五年规划实行过半。有鉴于近年持份者对可持续发展议题的关注焦点不断发生变化，可持续金融市场发展亦趋成熟，我们通过研判环球市场趋势、社会各界关注重点及集团发展等内外部因素，对原有五年规划进行重检，以保证可持续发展方针与时俱进，积极应对新阶段下推动可持续业务发展的新要求。与此同时，我们亦进行了大型的重要议题重检，以“双重重要性”为原则，通过大规模、多类别的持份者参与，在过往基础上，识别出可持续发展的重要议题，从而更好理解持份者对我们可持续发展的需求。

**书写绿色金融文章，实践绿色营运理念。**中银香港继续积极推动绿色及可持续金融发展，以金融专业引领客户及社会低碳转型。2023年，我们绿色及可持续金融业务规模高速增长，年内完成多个亮点项目，包括支持香港特区政府发行全球首批由政府通过区块链技术发行的代币化绿色债券、参与推出全港首只以ESG为主题并投资粤港澳大湾区的ETF——“中银香港大湾区气候转型ETF”、完成中银香港首笔可持续发展挂钩飞机融资、完成首笔绿色人民币逆回购交易等，在绿色金融大文章中添上了重要一笔。同时，中银香港在东南亚的绿色金融业务也有长足发展，为在菲律宾、泰国、印尼、柬埔寨等国家客户于当地提供绿色双边贷款及社会责任贷款，并由第三方机构独立认证，以推动当地绿色金融发展。中银香港亦积极落实绿色银行的营运理念。在2022年，作为首家做出自身营运碳中和承诺的境外中资银行，公开承诺力争于2030年实现自身营运碳中和，并公布2025年具体绿色营运目标。我行在2023年积极履行承诺，透过节能措施、设备优化、智能营运等多方面减少自身营运所产生的碳排放。在全体员工共同努力下，各项绿色营运目标均能按进度达标，为最终兑现自身承诺打下了坚实的基础。

**积极践行普惠金融，坚持优质客户服务。**为了支援中小企业的发展，我们积极参与香港按证保险有限公司（“HKMCI”）推出的“中小企融资担保计划”及“百分百担保贷款专项计划”，为中小企提供必要的营运资金，并时刻关注客户需求，以成为中小企发展的坚实后盾。中银香港是全港首家银行批出“百分百担保贷款专项计划”贷款，有效地支援客户，高效解决融资难题，支持跨境客运业及旅游业界复常。此外，我们引领业界，推出了“中银商聚”流动应用程序，致力于打造企业线

上生态圈，全力支援企业向数字化发展转型。我们积极配合香港特区政府施政，全力支持消费券计划、银色债券和绿色债券发行等民生金融项目。我们将继续以开放、创新的态度，不断提升服务水平，致力为客户和合作夥伴创造更大价值。

**科技引领业务发展，创新驱动转型升级。**在这个充满变革的时代，科技的蓬勃发展已经成为推动我们业务发展的强大引擎，创新更是推动我们转型升级的原动力。为了进一步赋予我们的业务活力，我们正积极巩固技术基础，持续推动业务数字化转型升级，不断提升线上服务和交易处理能力。我们已完成区块链及智慧合约技术的概念验证，并将这些先进的技术引入到集团业务当中。着力研究推动数字货币工作。中银香港作为香港地区首家商业银行参与数字人民币跨境试点，启动“跨境购物节”活动，率先在香港面向本地客户启动大规模数字人民币推广活动，启动“企业数字人民币跨境交易实验”，完成首笔数字人民币跨境大宗商品交易。此外，积极参与多边货币桥项目（mBridge）项目和香港金融管理局（“金管局”）“数码港元”先导计划。

**以履行社会责任为己任，积极参与慈善公益事业。**2023年广泛开展逾80项慈善公益项目，涵盖扶贫助弱、青少年发展、环保减碳、文体艺术与创新科技等多个领域。我们资助推出多项具特色的项目，包括“凝视三星堆—四川考古新发现”特别展览、“香港故宫演艺嘉年华”、第二届“中银香港科技创新奖”等，推动香港发展成为“中外文化艺术交流中心”及“国际创新科技中心”。另支持多个具社会影响力的大型项目及国际赛事，包括赞助获香港特区政府支持成为“M”品牌活动的首届“中国银行（香港）港珠澳大桥（香港段）半马拉松”及“中银香港网球公开赛2024”ATP男子职业网球巡回赛。我们的义工队伍不断壮大至8,400人，年内的义工活动共145项，服务时数总计超过23,000小时，再度荣获香港特区政府民政及青年事务局与义务工作发展局联合颁发的“香港义工奖2023”——“杰出企业”及“年度十大最高义工时数”奖项。

展望未来，中银香港将秉承“根植于斯，服务于斯”的宗旨，凭藉在港百馀年服务所奠定的根基、社会各界的支持以及全体同事的努力，继续推动可持续高质量发展，助力香港更好地融入国家发展大局，打造香港成为国际绿色金融中心。同时我们将通过卓越的风险管理和可持续发展的金融产品，为客户提供更加全面的金融解决方案，透过中银香港在金融上的专业，与各界携手共同为低碳转型作出贡献。在未来的征程中，中银香港将携手社会各界，致力于为客户和社会创造更大价值，实现可持续发展的共同目标。



副董事长兼总裁  
孙煜

香港，2024年3月28日

# 1.3 报告简介

## 报告范围<sup>1</sup>

中银香港（控股）有限公司（“本公司”）《2023年可持续发展报告》（“本报告”）对本公司及各附属机构（统称为“本集团”），包括其主要营运附属机构中国银行（香港）有限公司（“中银香港”）于2023年的可持续发展表现进行了概述。

本报告的内容广泛涵盖我们的可持续发展工作亮点、可持续发展战略及管治、与持份者的沟通及重要议题、可持续金融及普惠金融、绿色营运、保障客户权益、关爱员工、慈善公益活动、风险管理及商业道德等不同领域。<sup>2</sup>为更全面地了解我们的可持续发展理念、措施及表现，请阁下在阅读本报告时，同时参阅本集团的[2023年报](#)、[中银香港可持续发展网页](#)，以及载于网站的[可持续发展相关政策](#)。除非另有说明，本报告的资料及数据涵盖2023年1月1日至12月31日期间，与本集团年报一致。<sup>3</sup>

## 报告编制原则

我们遵循全球报告倡议组织（“GRI”）《GRI准则》及香港联合交易所有限公司（“香港交易所”或“港交所”）《主板上市规则》附录C2《环境、社会及管治报告指引》（《ESG指引》）的要求编制本报告。

本报告符合《ESG指引》的四大汇报原则——重要性、量化、平衡及一致性编制，同时亦参考了以下指引<sup>4</sup>：

- “气候相关财务信息披露工作组”（Task Force on Climate-related Financial Disclosures，简称“TCFD”）的披露建议<sup>5</sup>
- 永续会计准则委员会（Sustainability Accounting Standards Board，简称“SASB”）《SASB准则》
- 联合国可持续发展目标（SDGs）

<sup>1</sup> MDR-15

<sup>2</sup> 2-2

<sup>3</sup> 2-3

<sup>4</sup> MDR-14

<sup>5</sup> 更多有关TCFD的披气候相关披露将载于本公司发布之《2023年气候相关财务信息披露报告》中。

### 重要性

我们已识别一系列重要的环境、社会及管治议题，并就此制定报告框架及内容。我们所识别的重要议题已由董事会审批。详情请参阅[“持份者的沟通及重要性评估”](#)章节。

### 量化

本报告第8章节载有可持续发展表现数据及有关计算数据所用的标准及计算方法。

### 平衡

我们以持平、公正及客观方式披露本集团的可持续发展表现，协助投资者能客观及理性地评估我们的表现。

### 一致性

我们在合理可行的范围内使用一致的报告与计算方法，并在相应章节详细说明数据或方法的重大变化（如有），以便作出有意义的比较。

## 报告验证及批准<sup>6</sup>

本报告已获香港品质保证局独立验证。验证范围及基准载于第8章节的《验证声明》内。

本报告经本集团管理委员会可持续发展执行委员会审核同意，并获董事会辖下的可持续发展委员会及董事会审批通过后，于香港交易所及中银香港网站发布。

## 意见反馈<sup>7</sup>

如您对本报告或我们的可持续发展工作有任何意见或建议，欢迎于网上递交[意见反馈表](#)或联络我们：

- 可持续发展团队（电邮：[bochk\\_esg@bochk.com](mailto:bochk_esg@bochk.com)）
- 投资者关系处（电邮：[investor\\_relations@bochk.com](mailto:investor_relations@bochk.com)）

<sup>6</sup> 2-5

<sup>7</sup> 2-3

## 1.4 关于中银香港（控股）有限公司<sup>8</sup>

**中银香港（控股）有限公司**是香港最大上市公司及商业银行集团之一，持有本公司主要营运附属机构中国银行（香港）有限公司的全部股权。中国银行于1917年9月在香港设立机构，其后经重组原香港中银集团成员行，于2001年9月12日在香港注册成立本公司。2002年7月25日，本公司股份在香港联合交易所主板上市，股份代号“2388”（港币柜台）及“82388”（人民币柜台），美国预托证券场外交易代码“BHKLY”。中国银行透过其间接全资附属公司中银香港（BVI）有限公司持有本公司约66.06%权益。

中银香港坚持可持续高质量发展理念，发挥作为香港主要商业银行集团的优势，持续深耕香港市场，紧抓大湾区发展机遇，并积极拓展东南亚业务。我们坚持以客户为中心，了解客户所需，积极探索实践，以创新科技提升客户体验，致力推动绿色及可持续发展，为客户提供全面、专业及优质的服务，连系机遇，成就更多。

中银香港是香港三家发钞银行之一，亦是香港唯一的人民币业务清算行，在各主要业务市场位居前列。凭藉在人民币业务方面的优势，我们的人民币服务成为客户的当然选择。我们在香港透过最庞大的分行网络及多元化的服务渠道，以及网上银行和手机银行等高效电子渠道，为个人、各类企业和机构等客户提供全面的金融及投资理财服务。

我们积极推进东南亚业务发展，分支机构遍及马来西亚、泰国、印度尼西亚、柬埔寨、越南、菲律宾、老挝、文莱及缅甸，为当地客户提供专业优质的金融服务。透过与母行中国银行的紧密联动，我们为跨国公司、跨境客户、内地“走出去”企业，以及各地央行和超主权机构客户提供全方位及优质的跨境服务。

中银香港作为根植香港逾百年的主要商业银行及区域性银行，秉承“根植于斯，服务于斯”的宗旨，积极履行企业社会责任，为各持份者及社区增创价值。



<sup>8</sup> 2-1, 2-6

## 2.1 2023年可持续发展工作亮点







## 2.2 经济表现

### 2023年财务摘要<sup>\*9</sup>：

	2023年	2022年	变化
年内	港币百万元	港币百万元	%
年度溢利	<b>34,857</b>	27,230	28.0
本公司股东应占溢利	<b>32,723</b>	25,940	26.1
每股基本盈利(港币)	<b>3.0950</b>	2.4535	26.1
平均总资产回报率(%)	<b>0.90</b>	0.75	0.15百分点
平均股东权益回报率(%)	<b>10.60</b>	8.50	2.1百分点

	2023年	2022年	变化
于年末	港币百万元	港币百万元	%
资产总额	<b>3,868,783</b>	3,666,505	5.5
客户存款	<b>2,503,841</b>	2,377,207	5.3

	2023年	2022年
年内	港币百万元	港币百万元
产生的直接经济价值	<b>65,498</b>	54,215
分配的直接经济价值	<b>40,303</b>	36,603
营运成本	<b>4,079</b>	4,861
员工薪酬及福利	<b>10,725</b>	9,946
支付出资人的款项	<b>19,070</b>	15,737
支付香港特区政府的款项	<b>5,690</b>	5,427
支付其他地区政府的款项	<b>703</b>	596
社区投资	<b>36</b>	36

\*本集团于2023年1月1日追溯采用香港财务报告准则第17号“保险合同”的规定。2022年之比较资料亦相应重新列示。

详情请参阅2023年报。

## 2.3 广受市场认可

### 重点奖项



《银行家》“香港区最佳银行”



《亚洲银行家》“香港及亚太区最稳健银行”



《亚洲银行家》“全球第二稳健银行”

### ESG 奖项



《欧洲货币》“欧洲货币市场领导者 2023”：

- “香港企业社会责任市场领导者”
- “香港环境、社会和公司治理市场领导者”
- “香港数字解决方案市场领导者”



《金融时报》及研究机构Statista联合颁授：  
“2023 亚太区气候领袖”殊荣



2023年《财富》中国 ESG 影响力榜：

- 获选为中国 ESG 表现最杰出的四十家企业之一



《亚洲企业管治》“第十三届亚洲卓越企业大奖”：

- “亚洲最佳企业社会责任”
- “最佳环境责任”
- “最佳投资者关系企业”
- “最佳企业传讯”



《亚洲金融》“亚洲金融大奖 2023”：

- “中国香港最具 ESG 影响力银行（本地组别）”



《财资》“2023年ESG企业大奖”：

- “铂金奖”



《彭博商业周刊／中文版》“ESG领先企业大奖2023”：

- “ESG领先企业奖”
- “领先社区项目奖”



香港管理专业协会“香港可持续发展奖2023”：

- 香港可持续发展奖 — 典范奖（大型机构组别）



BDO ESG AWARDS  
环境、社会及管治大奖 2023

第五届BDO环境、社会及管治大奖2023：

- ESG最佳表现大奖（优异奖）
- 主题大奖（优异奖）



香港中小企业总商会：

- 2023“ESG领先企业奖”



赛马会龄活城市“全城•长者友善”计划2022：

- 友善人情大奖
- 龄活设施大奖



《信报》“金融服务卓越大奖2023”：

- “卓越可持续发展企业社会责任”



《明报》“环境、社会及企业管治大奖2023”：

- “卓越可持续金融大奖”
- “卓越关爱大奖”
- “杰出可持续发展领袖大奖”



《明报》“卓越财经大奖2023”：

- “金融服务 — 品牌价值：卓越ESG大奖”



香港大公文汇传媒集团“2023香港国际ESG榜单年度评选”：

- “最佳ESG先锋奖”
- “最佳上市公司ESG实践奖”
- “最佳ESG金融服务机构奖”



星島新聞集團 X 香港理工大學  
ESG認證計劃2023  
Outstanding ESG Enterprises Recognition Scheme 2023

星岛新闻集团及香港理工大学“ESG认证计划暨嘉许礼2023”：

- 第一级（最高荣誉认证）“ESG年度荣誉成就大奖”
- “ESG卓越环境表现专业奖”
- “ESG卓越社会表现专业奖”
- “ESG卓越企业管治专业奖”
- “ESG嘉许状”



《彭博商业周刊／中文版》“金融机构2023”：

- “年度培训计划卓越大奖”



香港银行学会“香港银行业人才发展奖励计划”：

- 第一组别：HKIB人才发展奖2023
- 第二组别：香港人才发展卓越奖2023



香港管理专业协会“最佳管理培训及发展奖2023”：

- “数字化转型卓越奖”



香港特区政府民政及青年事务局和义务工作发展局合办的“香港义工奖2023”：

- “杰出企业”（全职雇员人数100人以上之商业机构）
- “年度十大最高义工时数”（全职雇员人数1,000人以上之商业机构）



《CTgoodjobs》“Best HR Awards 2023”：

- “最佳企业社会责任大奖 — 杰出大奖”（三连冠杰出大奖Triple Crown Grand Award）
- “年度雇主 — 杰出大奖”
- “最佳员工投入度策略大奖 — 杰出大奖”
- “最佳人力资源数码化大奖 — 杰出大奖”
- “最佳毕业生及管理培训生招聘大奖 — 金奖”
- “最佳人才管理策略大奖 — 金奖”



市场营销和传播专业人员协会“社区共融服务大奖”：

- 社区服务与企业社会责任领导力
- 道德与环境责任领导力



香港社会服务联会：

- “商界展关怀”公司

## ESG 指数、评级

**MSCI**  
ESG RATINGS



MSCI ESG Research LLC 评级：

- 获评AA级

CCC B BB BBB A **AA** AAA



**SUSTAINALYTICS**

Sustainalytics ESG 风险评级：

- 23.2分，与香港主要同业相若



**恒生可持續發展企業  
指數系列** 2023 - 2024成份股

为以下恒生指数成分股，整体ESG  
评级为AA：

- 恒生可持续发展企业指数系列
- 恒指ESG指数
- 恒生ESG50指数
- 恒指低碳指数
- 恒指ESG增强指数
- 恒指ESG增强精选指数
- 恒生气候变化1.5°C目标指数



**GLOBAL BUSINESS  
SUSTAINABILITY  
INDEX**

“全球（亚太）企业可持续发展指数”：

- 获评为“典范者”



**GC  
BSI**  
Greater China Business  
Sustainability Index 2022  
大中華企業可持續發展指數2022

“大中华企业可持续发展指数”：

- 获评为“典范者”



**GBABSI**  
Greater Bay Area  
Business  
Sustainability Index 2022

粵港澳大灣區企業可持續發展指數2022

“粤港澳大湾区企业可持续发展指数”：

- 获评为“典范者”

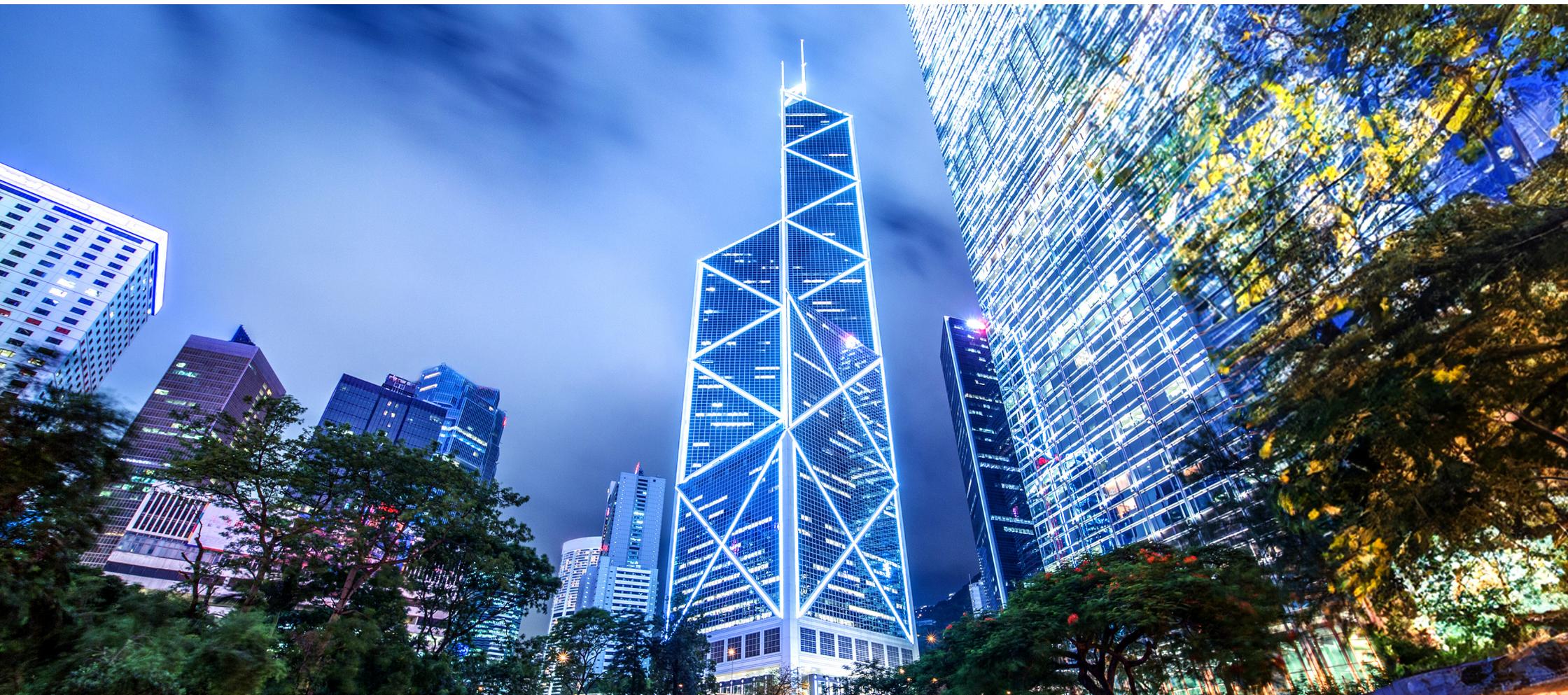


**HKBSI**  
Hong Kong  
Business  
Sustainability Index 2022

香港企業可持續發展指數 2022

“香港企业可持续发展指数”：

- 获评为“典范者”



## 3 战略重检 进展有序

3.1 可持续发展战略 16

3.2 持份者的沟通及  
重要性评估 18

## 3.1 可持续发展战略<sup>10</sup>

在可持续发展的道路上，中银香港从不止步。2023年，我们启动并成功完成了两项重大战略规划工作。一是完成了对《2021年至2025年可持续发展规划》的中期重检，结合最新市场趋势及内外部需求，将五年规划的目标修订为“基础与发展并重，迈向高质量可持续发展新阶段”，并形成一大“目标”，三大“战略”，五大“抓手”的战略框架，对相应的工作计划进行更新。二是完成了可持续发展重要议题重检，以促进持份者参与，更参考双重重要性原则，从“财务重要性”及“影响重要性”两个维度识别出15项对集团和主要持份者有重大影响的可持续发展重要议题。透过上述两项重大工作，我们不断提升对持份者需求的理解，优化可持续发展战略方针，在更加明确现时自身ESG表现水平的同时，亦为下一阶段更高质量的可持续发展道路指明方向。

我们的可持续发展战略遵循“三步走”的路径。通过三个“五年规划”，我们制定全面且系统性的可持续发展蓝图，为有关工作提供指引，多维度地将可持续、高质量发展理念融入集团的各个层面，保持长期均衡稳健发展。

过去几年银行的ESG发展及各种内外部趋势的变迁，既给我们带来挑战、也带来机遇；既有成本付出、也有新的业务增长。2023年正值“三步走”中第一个五年规划进程中期，我们过去

在可持续发展方面的各项工作取得了累累硕果，打造可持续发展银行的基础建设逐步完备，可转化为高质量可持续发展新阶段的新动能。同时，我们亦深知近年持份者对可持续发展议题的关注焦点不断发生变化，可持续金融市场逐步成熟，我们需要适时根据当前形势与内外环境做出及时调整。因此，有见于可持续发展进入新阶段，我们重新检视了《2021年至2025年可持续发展规划》。通过研判环球市场趋势、社会各界关注重点及集团发展等内外部因素，我们对原有可持续发展战略、目标、行动及举措进行重检，将目标修订为“基础与发展并重，迈向高质量可持续发展新阶段”，并对可持续发展战略框架进行相应调整，从而保证可持续发展方针与时俱进，进一步巩固我们在

可持续发展方面的领先优势，更好把握时代趋势与市场机遇，积极应对新阶段下推动可持续业务发展的新要求。

我们将重检后的可持续发展战略目标与框架落实到年度规划中，围绕产品及服务、政策及流程、人才及文化、系统及营运和披露及品牌五大“抓手”，制定具体行动规划以及相应定量和定性的发展目标，兼顾稳健基础及未来发展，并以全面风险管控贯穿。通过分配目标与任务，我们构建了一个细致且完整的可持续发展工作体系，确保各项工作有序、高速推进，逐步实现总体目标，稳扎稳打支持中银香港迈向高质量可持续发展新阶段。

### “三步走”发展路径



<sup>10</sup> 2-22, G4-FS1, MDR-13

## 可持续发展战略目标与框架



## 3.2 持份者的沟通及重要性评估

我们持续地透过多元化的沟通平台及方式，以掌握持份者的意见和建议，了解主要持份者对我们的想法和期望。他们的宝贵意见有助推动我们不断改进，对可持续发展的整体表现精益求精，更好地履行对主要持份者承诺，满足他们的需要。

### 持份者参与渠道<sup>11</sup>

我们透过以下主要渠道与主要持份者保持良好沟通，有关详情亦可浏览[可持续发展网页](#)。

### 全新可持续发展网页

年内，中银香港推出全新可持续发展网页，提供更佳的用户体验。我们透过与不同持份者分享在ESG方面的目标、举措和表现，推动各界积极参与和关注可持续发展工作，共建美好未来。



#### 客户

- 与分行前线员工沟通
- 客户联系中心、客户意见专线/邮箱
- 线上线下载座、研讨会及各类客户活动
- 在线客服、RM Chat及电邮等数沟通渠道
- 客户推荐度调查
- 中银香港、中银信用卡（国际）有限公司（“中银信用卡”）、中银集团人寿保险有限公司（“中银人寿”）、中银香港研究及东南亚微信官号
- 公司网站
- 网上问卷调查/访谈

#### 员工

- 员工手机程式“企业即时通讯平台（EIM）”、eWorkplace综合移动办公平台、部门实体/线上会议
- 员工座谈会、沟通会、企业文化及康乐活动
- 员工刊物、内联网及内部公告
- 表现评估、员工奖项及嘉许活动
- 总裁信箱、员工热线电话及专用邮箱、HR Chatbot
- 员工关爱活动及义工活动
- 网上问卷调查/访谈

#### 投资者及股东

- 股东周年大会
- 企业通讯、公告
- 年报及中期报告
- 业绩发布会、业绩路演、公司日活动
- 公司拜访、电话会议及虚拟会议
- 投资银行投资者年会及研讨会
- 公司网站及社交媒体
- 投资者关系电邮及电话热线

#### 媒体

- 新闻发布会、新闻稿、媒体采访
- 业绩发布会、年报及中期报告、公司网站及社交媒体
- 媒体查询

#### 专业团体

- 委派代表参与专业团体
- 论坛、研讨会、讲座
- 赞助活动

#### 社区慈善合作伙伴

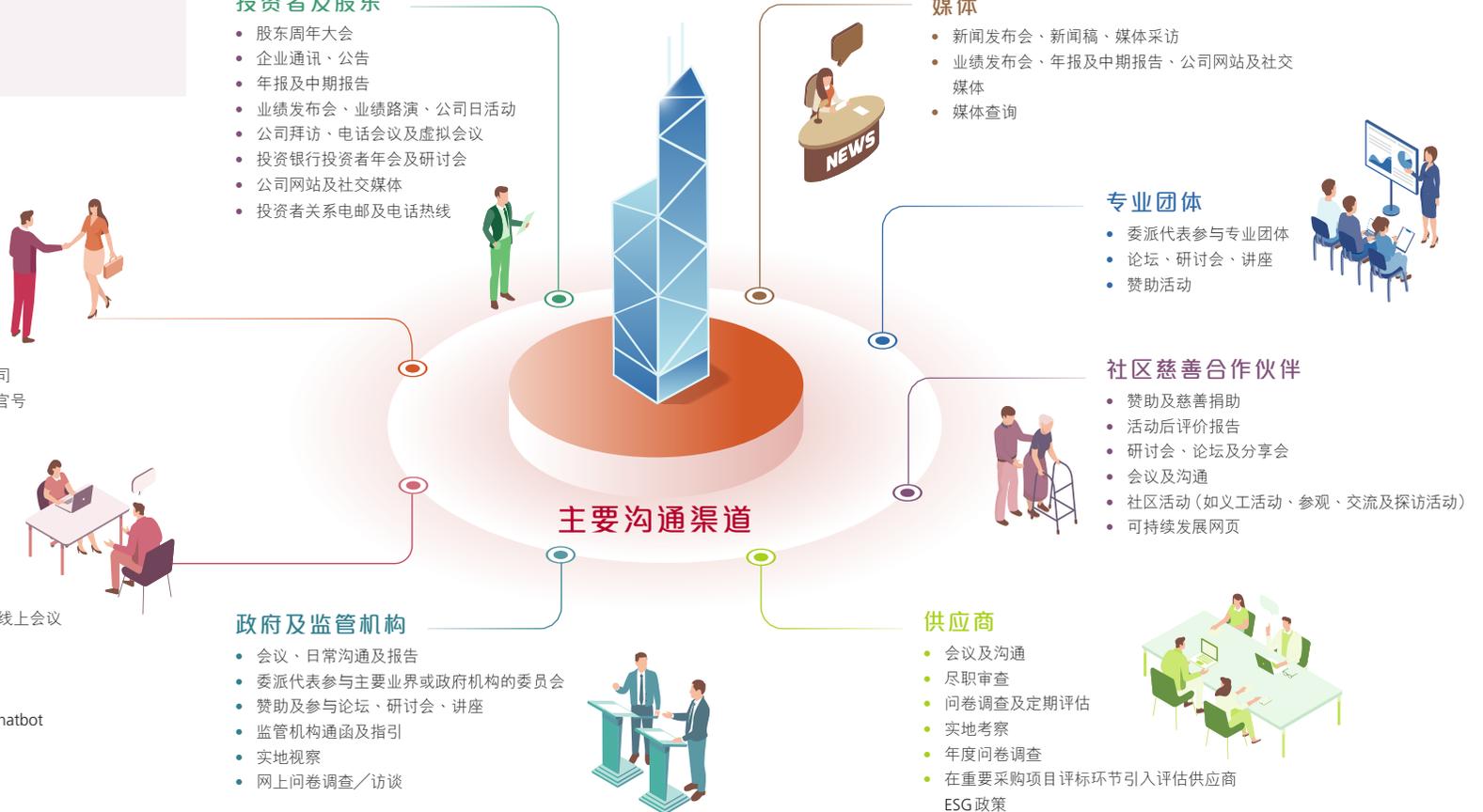
- 赞助及慈善捐助
- 活动后评价报告
- 研讨会、论坛及分享会
- 会议及沟通
- 社区活动（如义工活动、参观、交流及探访活动）
- 可持续发展网页

#### 政府及监管机构

- 会议、日常沟通及报告
- 委派代表参与主要业界或政府机构的委员会
- 赞助及参与论坛、研讨会、讲座
- 监管机构信函及指引
- 实地视察
- 网上问卷调查/访谈

#### 供应商

- 会议及沟通
- 尽职审查
- 问卷调查及定期评估
- 实地考察
- 年度问卷调查
- 在重要采购项目评标环节引入评估供应商ESG政策



<sup>11</sup> G4-FS5, 2-16, 2-29, 3-1

## 回应主要持份者的意见

### 持份者的关注事项

### 我们的行动／回应



## 投资者及股东

- 就应对减碳和能源转型方面的挑战，集团是否制定了更具实质性的行动计划？
- 在积极探索数字化创新的同时，集团如何完善风险管控体系以保障数据信息安全？

在2022年设立我行自身营运碳中和目标值之初，我们就已制定了60多项节能减排计划，正有序推进落实，将根据情况做动态调整。

我们根据监管要求及市场发展情况建立、维护及持续完善资讯安全和数据管理体系，对数据信息处理和应用进行管理和控制，保障数据信息安全。具体措施包括：

1. 管理委员会下设“资讯安全委员会”，负责组织、管理、监督、协调本集团的资讯安全、网络安全相关工作；
2. 建立健全资讯安全管理制度体系，包括《中银香港资讯安全管理办法》、《资讯安全分类及保护的实施细则》等制度规范，明确了我行资讯安全管理的框架策略，建立了资讯安全分级、个人资料保护、资讯安全应急等的管理机制；
3. 建立健全的“三道防线”科技风险管治架构，明确董事会、高级管理人员、各部门及主要附属机构在科技风险管理中的责任，确保所有的科技风险能够被识别、评估、监测、监控和报告；
4. 定期进行数据安全风险排查，以及透过全集团培训及跨单位数据管理会议向各同事和单位代表宣讲保障数据安全的重要性和要求；及
5. 集团内部审计每年对资讯科技政策及系统等进行审计，同时亦由外部核数师进行审核，确保本集团持续合规经营并可提供稳定的金融服务。



## 客户

### 持份者的关注事项

谈及绿色金融产品及相关业务时，客户希望集团能够从ESG的角度介绍更多该产品及业务能为其带来何种益处。

### 我们的行动/回应

我们不断丰富对客户沟通渠道和沟通方式，帮助客户了解绿色产品对社会发展、环境保护等领域带来的好处。例如在推广绿色按揭产品时，通过与发展商合作举办讲座、设计不同内容宣传材料等方式，提升客户对绿色建筑和绿色按揭的认识。



## 员工

有部份员工期待能有更多沟通渠道以了解ESG方面的知识及集团的整体ESG发展表现，促进内部形成“ESG文化”。

员工对与其福利相关的措施较为关注，尤其是在重视员工身心健康、助力其生活工作平衡发展等方面。

我们高度重视员工培训及发展。为进一步推动企业文化的建设和有效实施集团的ESG战略，我们致力提高所有员工对可持续发展的认识，于线上平台推出“绿色金融学院”，分层分类设计绿色金融培训框架，汇聚内、外部学习资源，搭建一站式资讯平台，并每年为全行员工提供ESG主题培训。

员工是银行最宝贵的资产，我们一直重视及关注员工的福祉，为体现对员工的关心关爱，我们持续优化员工福利待遇，帮助员工更好实现工作生活平衡。

我们关心员工的心理健康，为员工提供“健怡计划”，让员工及家属免费使用临床辅导服务，心理咨询、辅导及治疗，以解决身心健康、家庭、工作及人际关系上的疑难。此外，我们还会为员工提供心理讲座、工作坊等，并在中银中心设立了健康管理中心，设有健身器具、舒缓压力的设备，并配备健康检测仪器供员工使用。

为帮助员工在工作与家庭间取得更佳平衡，我们定期举办不同类型的员工活动，包括“中银香港家庭开放日”“中银香港亲子乐”等，员工可带同家属回办公室，了解员工的工作环境，增进亲子关系。我们还组织多元化的义工活动，鼓励员工和家人一起回馈社会。

## 重要性评估<sup>12</sup>

我们非常重视持份者的意见及其关切的议题。为确保集团可持续发展政策和表现与主要持份者的期望相符，我们持续通过各种途径与持份者进行交流以了解其对不同议题的意见，并以此为指导推动我们的可持续发展进程。

自2015年起，中银香港一直透过重要性评估了解不同可持续发展议题对集团及其主要持份者的影响，为集团的可持续发展策略及报告工作提供指引。我们根据市场惯例，以大约三年为一周期重新进行大型重要性评估，在2023年度开始参照国际上最新制定的准则及指引的要求，并参考双重重要性原则，对可持续发展重要议题重新开展了一次大型评估，从“对集团财务重要性”及“对持份者影响”两个维度识别对集团和持份者有重大影响的风险与机遇，进而强化集团的可持续发展工作。

### 重要议题评估流程如下：



#### 识别可持续发展议题过程

集团以2022年可持续发展报告所列的18项重要议题为基础，同时参照全球可持续发展关注趋势、不同国际及本地准则的要求、同业动态以及深入收集董事及高级管理层意见后，归纳出涵盖四大主题、共15项可持续发展议题的清单。



#### 确定议题的优先次序

在独立第三方顾问的协助下，我们与包括投资者及股东、员工、客户、政府及监管机构、供应商、社区伙伴或非政府组织、专业团体、媒体公司在内的持份者进行了访谈及线上问卷调查，从财务重要性及持份者影响两个维度评估不同议题对中银香港的重要性及优先次序。

#### 一对一访谈

与持份者进行访谈是重要性评估的重要步骤。本年度我们邀请了来自董事及高级管理层、员工、机构投资者以及企业客户等主要持份者群组的受访者进行了共13场访谈，深入了解到不同持份者对中银香港重要议题及其他可持续发展相关议题的看法。

#### 线上问卷调查

从重要议题的双重重要性出发，我们为不同的持份者类别分别制定了线上问卷，旨在了解他们于不同视角对各议题的看法，同时透过一系列开放式问题以获取持份者对集团可持续发展工作的意见。本次问卷调查我们共收集到1,640份回答。完成访谈及问卷调查后，我们归纳出不同持份者的意见并进行分析，按照“对集团财务重要性”及“对持份者影响”两个维度为议题排序。



#### 确认重要性评估结果

经上述的议题识别及评估过程，我们初步得出一系列具财务重要性及对持份者有重大影响的可持续发展议题，并将有关结果呈交至可持续发展执行委员会、可持续发展委员会及董事会审批及确认。<sup>13</sup>

<sup>12</sup> MDR-13, 2-16, 3-1, 3-3

<sup>13</sup> 2-14

## 2023年度可持续发展重要议题清单

议题	议题定义	相应章节
<b>笃行绿色发展</b>		
可持续金融	通过金融方式支援及推动经济可持续发展，包括将ESG因素纳入业务、投资及信贷策略和发展不同的可持续金融产品，以推动客户加速转型，从而达成银行自身投资组合的低碳转型。对中银香港而言可持续金融发展不只局限于香港地区，亦要顾及大湾区和海外地区的业务。	4.1 可持续金融
气候风险应对	开展气候风险及机遇评估并提升气候韧性，以更有效应对投融资活动及自身营运带来的气候相关风险。	4.2 应对气候变化
营运环境影响	包括日常营运活动中的资源使用（如能源、水资源等）以及对外部环境的排放（如大气污染物、固体废弃物、废水等）。通过有效管理，银行可提升资源使用效率并减少环境排放，从而降低对环境的负面影响。	4.3 营运环境影响
可持续供应链	包括供应商环境及社会风险评估、可持续采购等要素。全面规范的供应商管理以及可持续供应链的打造，将促进企业上下游价值链的可持续发展。	4.4 可持续供应链
生物多样性	生物多样性即植物与动物物种、基因多样性以及自然生态系统的留存。银行可通过其投融资活动，推动企业更合理地利用自然资源，保护生物多样性和自然生态。	4.5 生物多样性
<b>践行以客为先</b>		
普惠金融	向社会弱势群体及中小企业等提供可负担的金融服务，例如小额信贷、便捷分行、手机银行服务等。银行践行及推广普惠金融将有利于促进社会公平，推动商业可持续发展。	5.1 普惠金融
优质客户体验	涵盖公平交易、负责任营销、提供优质产品及便捷服务、完善售后服务（例如及时处理客户关注的问题，提供清晰的产品条款和条件）等要素。优质客户体验是银行的立业之本。	5.2 优质客户体验
科技创新	涵盖推动数字化银行、大数据、云端以及人工智能技术等的应用。科技创新是企业发展的核心驱动力，可有效提升客户服务体验和业务营运效率，增强竞争力。	5.3 科技创新
信息安全	涵盖网络安全管理、数据保护、隐私政策等要素，面对网上银行、云端储存技术的发展和运用，银行需更加谨慎地应对数据泄露风险，确保合乎准则的数据使用，加强网络信息系统的日常维护，保护客户的个人信息与隐私。	5.4 信息安全

坚持以人为本		
人才发展及福祉	完善的人才发展体系与具吸引力的福利待遇有助增强银行在人才吸纳方面的竞争力。一方面银行需确保雇员掌握最新的知识和技术，保证银行优秀金融人才的储备；另一方面为员工提供市场化、具竞争力的福利待遇并关注员工身心健康，以提高员工满意度，从而吸引及保留人才。	6.1 人才发展及福祉
平等多元包容	坚持尊重差异、相容并包，提供开放平等的平台，建设多元及包容团队。平等多元包容的氛围将有利于增强团队凝聚力与创造力，为银行带来长远价值。	6.2 促进多元、平等与包容
关爱及投资社区	包括通过慈善捐赠、义工服务、公益活动等形式回馈当地社区及社会。社区投资是企业社会责任感的体现。	6.3 关爱及投资社区
夯实高质量管治		
优良管治	涵盖合适的董事会及管理架构及管理薪酬体系、董事会多元化、ESG知识等要素。优良的管治架构可确保董事会有效监督公司事务，同时提升管理层效率。	7.1 优良管治
稳健风控	包括风险管治体系、风险文化建设、新兴风险管理等要素。维持稳健的风险管理可确保企业有效、迅速应对因金融系统及宏观市场状况变化而导致的系统性风险，避免业务中断等负面影响。	7.2 稳健风控
商业道德	包括预防及禁止内幕交易、价格垄断、市场操纵、欺诈、洗钱、腐败与贿赂、恐怖分子资金筹集等相关的行为准则。良好的商业道德管治及实践可预防金融犯罪，确保商业行为的合法合规，不仅保障各持份者之利益，更可提高银行的商誉和竞争力。	7.3 商业道德

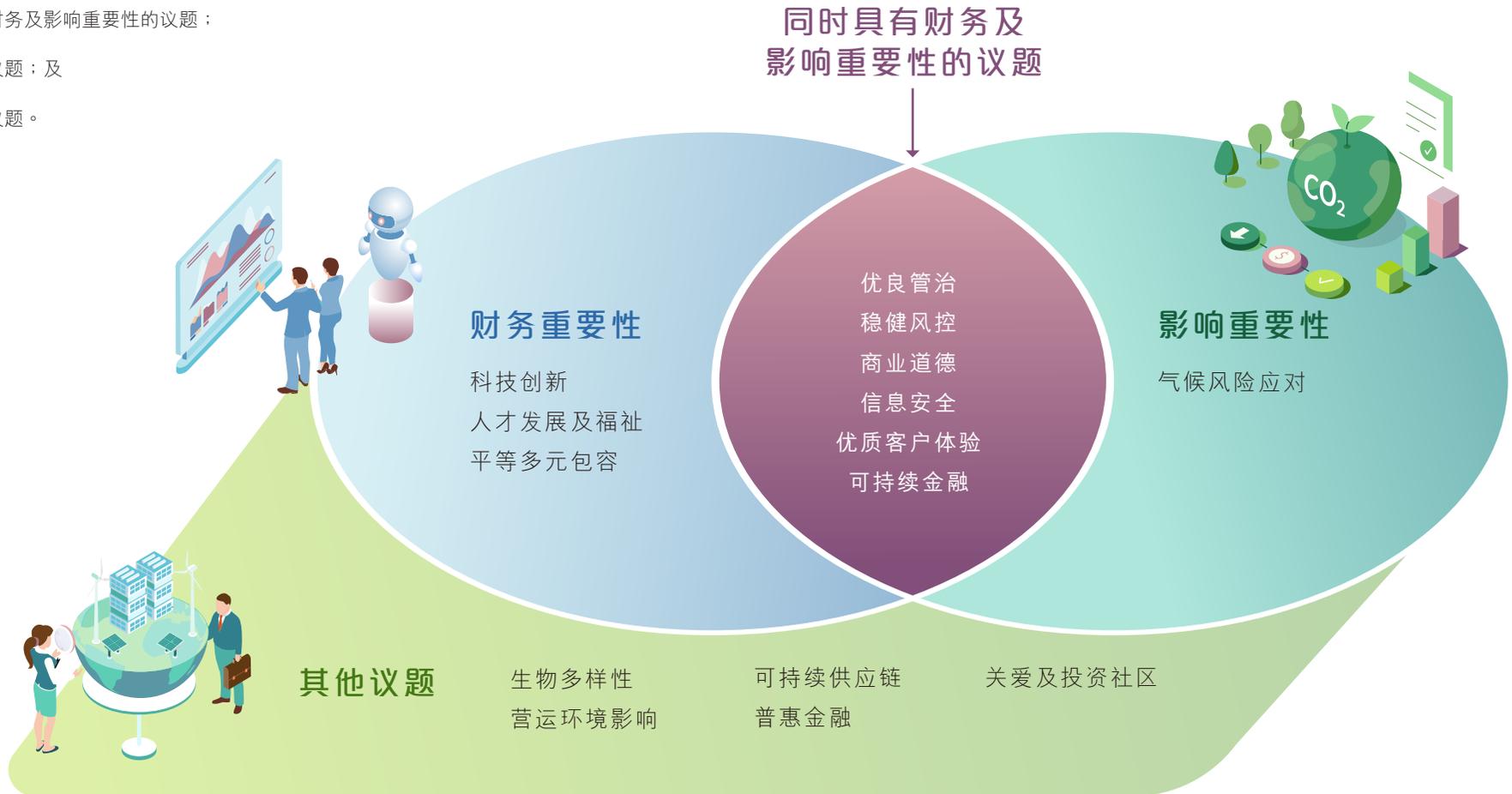
### 重要性评估结果

#### 10项财务及/或影响重要议题<sup>14</sup>

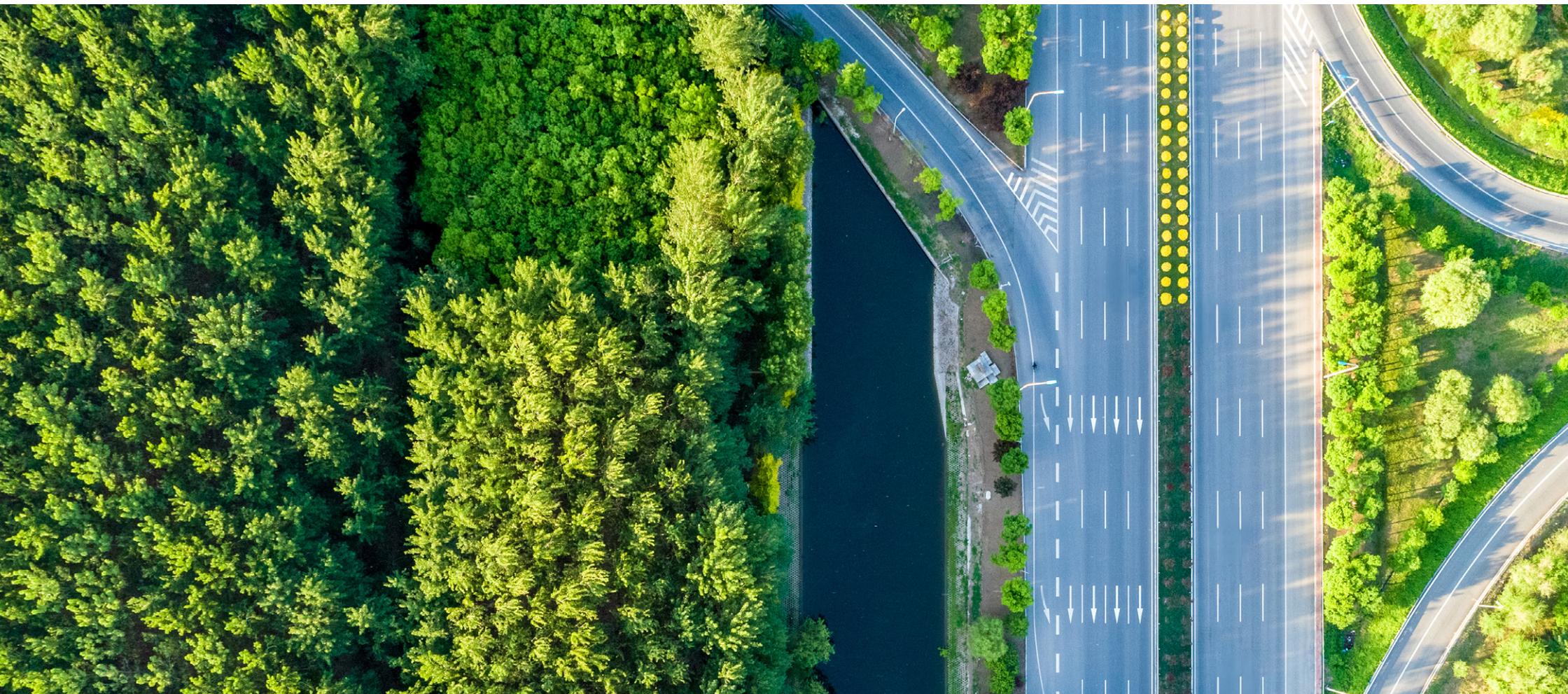
我们将本次评估所收集的反馈意见加以检视、整理及分析，识别出：

- 6个同时具有财务及影响重要性的议题；
- 3个财务重要议题；及
- 1个影响重要议题。

重要议题评估结果以下方之重要议题列表作为总结呈现：



<sup>14</sup> MDR-14, 3-2, 3-3



# 4 绿色发展 质量并重

4.1 可持续金融	26
4.2 应对气候变化	32
4.3 营运环境影响	33

4.4 可持续供应链	40
4.5 生物多样性	42



## 4.1 可持续金融<sup>15</sup>

银行机构在推动绿色及可持续金融发展中扮演着不可或缺的角色，尤其在低碳转型中更为明显。在积极响应国家“2030碳达峰，2060碳中和”的双碳战略、跟随香港特区政府发展绿色和可持续金融的大方向下，我们按照母行中国银行的总体战略，积极为中国内地和香港、东南亚的绿色及可持续相关项目提供金融及专业支持，致力成为客户低碳绿色转型伙伴，同时加快推动可持续金融产品与服务的发展。

我们亦不断推动市场及行业可持续金融的发展，积极参与金管局、香港交易所等监管机构的绿色金融建设工作，并派员支持多个大型论坛及活动，在讲好香港故事之余，也为可持续金融市场发展建言献策。此外，我们亦加入了“绿色商业银行联盟”成为基石成员，共同促进新兴市场的金融创新和投资，引领新兴市场应对气候变化和环境风险，为推动可持续发展所需的基建和商业解决方案提供资金。我们继于2022年与广州碳排放权交易所签署战略合作协议，落实碳交易、绿色金融发展等方面的全方位合作后，于本年度获得广碳所会员资质。



绿色及可持续发展相关存款  
总开立金额

**+19.9%**



绿色及可持续发展相关  
贷款期末余额较去年

**+86.9%**



政府零售绿色债券认购金额创新高，  
认购金额及人数

**连续两年蝉联  
市场第一**



绿色按揭月均新造  
笔数较去年

**+4.4倍**



ESG债券投资期末余额

**+80.7%**

<sup>15</sup> 2-6, 2,28, 3-3, 203-1, 203-2, G4-F55, B8.1, B8.2

### 企业绿色及可持续金融产品与服务

为满足客户多元化的绿色及可持续相关产品和服务的需求，我们积极抓紧香港、大湾区及东南亚在绿色发展上的广阔商机，推陈出新，研发多样化的绿色金融产品及可持续发展服务，引领企业客户走向绿色、低碳的转型之路。我们一方面通过发挥资源配置以及专业咨询功能，积极支援优质绿色产业的发展及企业的转型升级，另一方面凭借绿色产品创新和多元化，加强资金融通能力，更好地为实体经济绿色低碳转型提供支持。我们的多元化企业绿色金融方案包括：绿色及可持续发展表现挂钩贷款、蓝色、绿色及可持续相关债券发行及绿色定期存款等。

我们的绿色及可持续发展表现挂钩贷款涵盖以下多个行业：



### 企业绿色及可持续相关贷款

我们致力推动绿色和可持续发展，亦了解低碳转型对企业的重要性。因此，我们推出了不同类型的企业绿色及可持续相关贷款，如绿色贷款、可持续发展表现挂钩贷款等，并设立专业服务团队为企业绿色及可持续相关贷款提供专业绿色顾问服务。我们积极支持新能源行业，并协助重点企业和传统行业加快转型。



个案分享

### 中银香港为可再生能源公司牵头 办理绿色银团贷款

2023年，中银香港为 Ayala 集团旗下 ACEN Corporation 之澳洲再生能源公司牵头办理 2.77 亿澳元绿色银团贷款，中银香港是唯一的绿色结构银行。是次贷款为 ACEN Corporation 澳洲平台于 2023 年一季度最大规模的绿色银团定期贷款，该贷款将用于资助 ACEN 在澳洲的太阳能项目开发 and 建设，支持其集团实现相关战略目标。



个案分享

### 绿色及社会责任银团贷款

中银香港以牵头行兼簿记行身份，联合其他银行参与一间大型海外金融机构之银团贷款项目，相关款项已用于借款人制定的可持续发展融资框架下为合格的可持续发展项目融资及再融资，符合绿色及社会责任贷款原则，贷款规模为 3 亿美元。



个案分享

### 为国内大型造船集团提供可持续发展表现挂 钩贷款

中银香港于本年度成功为中国船舶集团旗下 Vista Shipholding 办理可持续发展表现挂钩船舶融资俱乐部贷款，鼓励企业追求并达成更进取的可持续发展目标。根据贷款协议，如该集团达到所订立的可持续发展表现目标，即可获得贷款利率下调，从而节省融资成本。

是次贷款为该集团提供资金购入采用更高效更少排放的新型环保船种，协助船舶行业加快向低碳及可持续发展转型。



### ESG 相关债券

我们致力推动机构和客户的绿色及可持续发展，并以多方位协助重点企业和传统行业。我们积极推动 ESG 债券市场的发展，为可持续项目提供融资以及相应的绿色及可持续金融顾问服务，协助客户更好地按国际标准构建相关绿色或可持续债券框架，推动向低碳经济转型。

#### 个案分享

### 首笔中国地方政府人民币生物多样性主题绿色债券

2023年，集团协助海南省人民政府成功在香港再次发行人民币债券，其中包括首笔地方政府人民币生物多样性主题绿色债券，以及连续第二年发行蓝色债券和可持续发展债券。

本次债券发行规模为人民币50亿元，包括30亿元2年期的可持续发展债券、10亿元3年期的生物多样性主题绿色债券，以及10亿元5年期的蓝色债券，吸引国际投资者踊跃认购。是次发债认购额达129亿元及认购倍数2.58倍，募集资金主要投向医疗、教育等民生保障与环境监测修复、物种资源保护及海洋保护等重点领域，进一步落实可持续发展战略。

中银香港在此次发债中，全程参与项目的研究、执行、发行定价及结算交割，牵头组织了路演与销售工作，同时协助有关债券分别取得香港品质保证局的蓝色、生物多样性主题绿色及可持续金融认证。

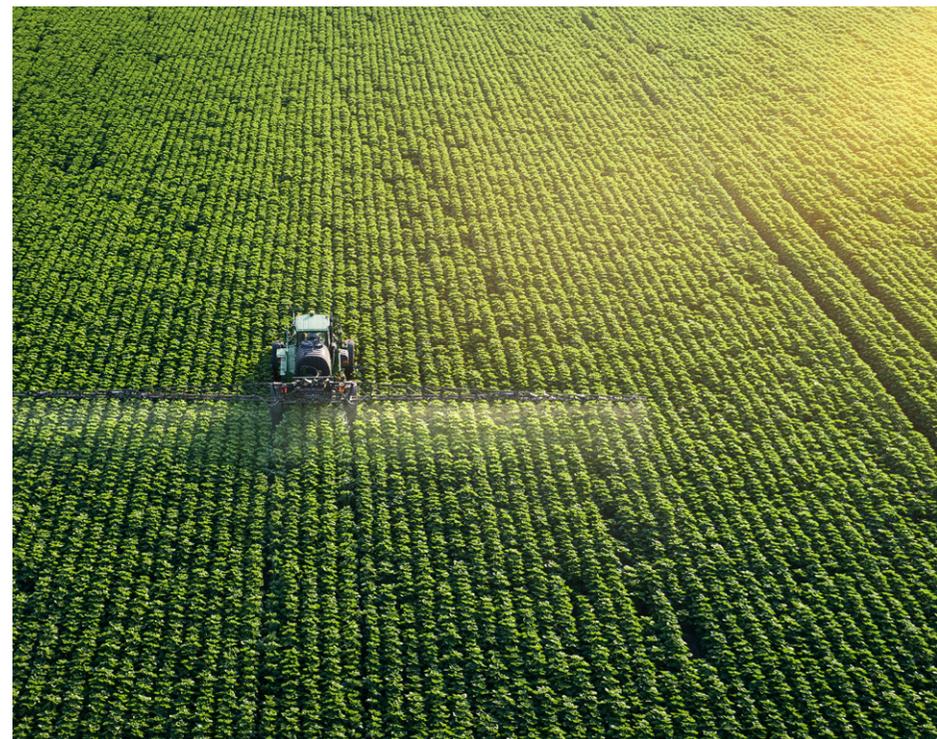
中银香港一直是客户绿色及低碳发展旅程中的坚实伙伴，为债券发行机构担任绿色金融顾问，制定绿色金融框架，并提供资产管理、债券发行、交易做市、市场研究等全方位服务，致力推动香港成为区内领先的可持续金融枢纽，共同为亚洲区构建更加绿色与可持续发展的未来。



### 企业绿色存款

我们积极拓展企业绿色定期存款规模并拓宽绿色项目覆盖面，有关存款资金用于支持例如绿色建筑、污染防治、可持续发展农业等各种绿色产业项目，以推动经济向低碳转型、适应气候变化及可持续发展。

中银香港在2023年内先后推出四期绿色存款计划，企业绿色存款交易金额按年实现双位数增长。绿色存款计划自2020年12月推出以来，累计吸引超过600家国际性以至中小型企业客户参与，持续吸纳资金支持绿色产业贷款项目，进一步扩大我们的绿色金融影响力。



## 个人绿色及可持续金融产品

积极响应个人客户对绿色及可持续金融服务日益增长的需求，中银香港持续丰富多元化个人绿色金融方案，包括ESG主题基金、绿色存款、绿色按揭、绿色私人贷款、绿色保险及绿色零售债券等。在满足融资需求方面，我们是全港首家推出绿色按揭及绿色私人贷款的银行，并不断优化产品申请体验，扩大产品覆盖面，为个人客户的低碳生活提供资金支持，2023年在绿色按揭和绿色私人贷款余额分别同比提升274%和62.4%。在满足投资需求方面，配置专属客户关系经理团队透过投资偏好调查问卷与财富规划分析，全面了解客户的资产配置及其对于特殊理财主题（例如绿色能源）的兴趣，从而定制符合客户需求的ESG投资组合。在满足资讯需求方面，我们采用线上直播、内容营销、社交媒体等多种渠道深入推广，将ESG主题与我们产品优惠及服务相互连接，鼓励更多客户参与多元化可持续金融产品和服务等。

个案分享

### 手机银行推出全新“碳·生活”专区

本年度，中银香港于手机银行推出全新“碳·生活”专区，其创新概念将手机银行打造成互动数码理财生活平台，现有内容已涵盖财富管理、精明消费、减碳生活三大场景，从日常理财作为切入点，通过定期分享绿色产品资讯和绿色生活小指引，鼓励客户将自主理财融入绿色生活，未来还将不断优化更新及丰富功能（如“碳排放足迹计算器”），携手客户共同实践低碳生活。



个案分享

### 私人银行代售第三方结构性票据(基金挂钩)

中银香港私人银行一直积极满足我行高端客户的绿色投资需求。年内推出我行首批代售的基金挂钩结构性绿色票据，让客户能够将ESG元素加入其投资组合。该计划旨在提供客户更全面的绿色投资机会，在参与可持续金融业务、承担社会责任中提供多样化投资选择。



### 可持续发展投资

为满足客户多元化的绿色及可持续投资需求，我们积极丰富可持续金融产品，令客户有更多选择。我们积极创新，推出及探索并引入不同可持续发展相关基金产品，希望通过降低投资门槛吸引更多零售客户的参与。此外，我们亦积极配合香港特区政府推出的零售绿债计划，受到客户热烈欢迎，平均客户认购金额较上次零售绿债发行提升30%。

#### 个案分享

### 中银香港大湾区气候转型ETF

2023年3月31日，“中银香港大湾区气候转型ETF”在港交所的主板成功上市，是香港市场首支追踪以ESG为主题及投资粤港澳大湾区指数的交易所买卖基金，协助投资者把握大湾区气候转型的经济增长机遇。



#### 个案分享

### 可持续发展股票基金

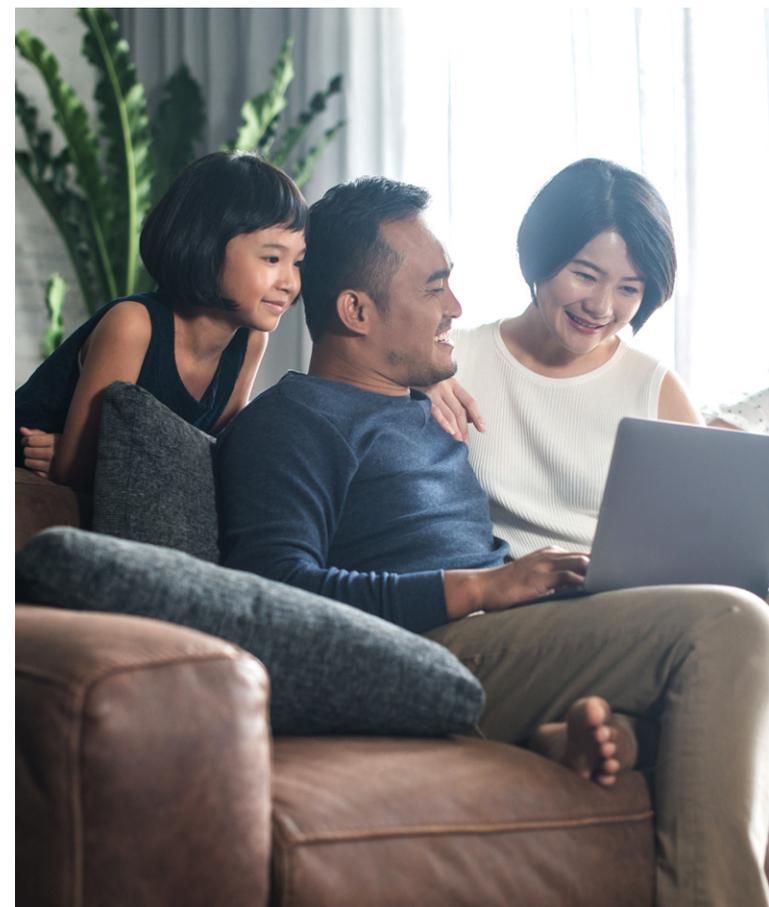
随着零售投资者对可持续发展的关注上升，中银香港于年内分别引入“UBS瑞银可持续入息策略基金”及“大成中国可持续发展股票基金”，提供增长与收益兼备的投资选择，协助客户把握绿色投资机遇。

其中，“大成中国可持续发展股票基金”是香港首支参考“标普中银香港中国香港大湾区净零2050气候转型指数”的基金，中银香港参与基金的首次认购期，协助客户聚焦中国ESG市场，把握潜在的增长机遇，与合作伙伴一起满足客户对绿色投资持续上升的需求。



### 绿色保险

中银人寿支持建立绿色金融生态圈。在发行绿色保险产品前，我们会聘请独立第三方公司按照国际准则执行有关独立认证工作，以确保产品符合描述的绿色保险特质。



## 4.2 应对气候变化<sup>16</sup>

全球各地极端天气频繁发生，造成的灾害、损失和影响更不断加剧，因此气候变化已成为全球社会最迫切和最广受关注的可持续发展重点议题之一。我们深刻认识到，气候变化既为集团带来影响，也带来机遇。为了将风险控制在可承受的范围内，并把握低碳转型带来的机遇，我们采取了各项措施管理气候相关风险，并持续深化减碳战略及举措。自2020年起，我们按TCFD建议披露框架于可持续发展报告中逐步增加披露气候管理相关信息，并于2022年发布首份独立的TCFD报告。

### 气候相关政策

为强化集团内部对气候相关议题的管治，并就各流程制定正式的目标和标准，我们参照了本地和国际的可持续发展指引及准则，就各相关范畴制定了政策和机制，集团所有成员机构均须遵守并贯彻执行。



有关更多气候相关信息详情，请参阅集团[2023年度气候相关财务信息披露报告](#)。

<sup>16</sup> 201-2, A4 一般披露, A4.1

## 4.3 营运环境影响<sup>17,18</sup>

保护环境、坚持绿色及可持续发展是国家及香港特区政府的主要发展策略，也是全球经济与社会发展的广大共识与大势所趋。中银香港一直积极落实国家及母行中国银行的相关要求，制定《可持续发展政策》，深入贯彻“绿色发展”理念，并将“绿色发展”理念融入营运管理及业务发展，在自身营运碳中和方面作出不同的尝试，并通过关键绩效指标及其他监控机制，定期评估各环保项目实施成效。

我们遵循香港及营运所在地的相关环境法律法规及国际、国家标准，包括《废物处置条例(第354章)》及《水污染管制条例(第358章)》等。为确保整体营运维持良好环境管理，我们在中银大厦、中国银行大厦、中银中心、中银湾仔商业中心等主要物业执行一系列与环境相关的管理系统，其中包括ISO 14001环境管理体系认证、ISO 50001能源管理体系认证、环境保护署“室内空气素质检定计划”以及水务署“大厦优质供水认可计划—食水(管理系统)”等，确保整体营运维持良好环境管理。

### 自身营运碳中和

作为植根香港逾百年的主要商业银行及区域性银行，我们积极承担社会责任、致力履行在缓解气候暖化中所能发挥的角色，优化资源使用，为下一代贡献绵力。我们一直紧贴国家及香港特区政府的碳中和目标，积极推进在2030年或之前实现自身营运<sup>19</sup>的碳中和的目标，层层深化可持续发展银行的理念。

### 整体碳中和策略

我们采取“先减少、再替代、后抵销”的碳中和策略，首先从自身营运出发，透过各绿色营运措施尽力减低碳排放量，并探索自用物业使用可再生能源，再从其他方式抵销本身的碳排放量。



<sup>17</sup> A3.1

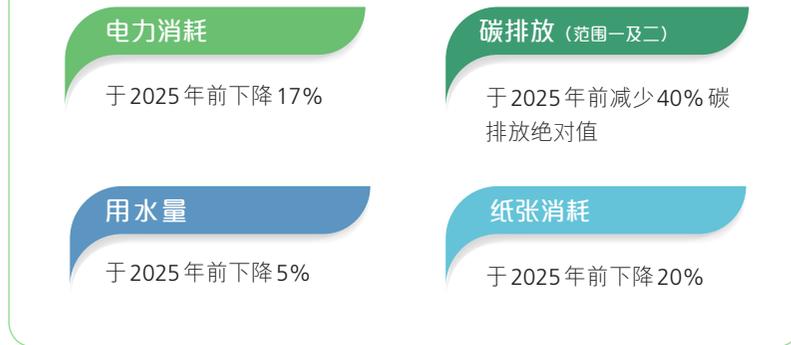
<sup>18</sup> A1 一般披露、A2 一般披露、A3 一般披露

<sup>19</sup> 指由直接营运所产生的涵盖由公司拥有或控制的业务直接产生的温室气体排放的范围一排放量及指涵盖来自公司内部消耗(购回来的或取得的)电力、热能、冷冻及蒸气所引致的“间接能源”温室气体排放的范围二排放量。

## 四大绿色营运目标<sup>20</sup>

为实现自身营运碳中和，我们以2019年为基准年，制定了2025年四大绿色营运阶段性目标，包括能源、碳排放、用水量及纸张消耗，以持续管理我们营运的环境足迹。

### 四大绿色营运 阶段性目标



### 2023年目标完成进度<sup>21</sup>

基准年2019



<sup>20</sup> 302-4, 305-5, A1.5, A1.6, A2.3, A2.4

<sup>21</sup> 用水量及纸张消耗的目标及数据的汇报范围只包括本报告期内本集团在香港的营业网点、分行网络、办公楼（自用部分）和租入办公室。其中纸张消耗以纸张购买量计算。

<sup>22</sup> A1.5, A3.1

## 集团减碳措施<sup>22</sup>

### 构建碳排放数据收集平台

我们于本年度加强信息系统建设，构建了碳排放数据收集平台，并完善了能源消耗、碳排放等资讯在收集和统计过程中的流程与制度要求，以数字化形式定期追踪监察中银香港从局部至整体营运碳排放的表现。运用收集平台提升了数据收集效率，增强了数据准确性、完整性和及时性，并可进行数据分析，为经营管理提供决策依据。

### 节能减排

我们主要在三个范畴实施减排措施，包括自置物业、分行及日常营运，以实现自身营运碳中和的目标。我们在自置物业加入绿色建筑元素，同时亦在各分行持续推行节能减碳减排措施，务求提高使用效益及在日常营运和活动中减少排放，以及减低对环境带来的影响。在整体日常营运上，我们亦积极采取不同的节能减排措施，减少日常业务不必要的碳排放，积极实践可持续的环保模式。

### 自置物业节能减排措施

中银香港近年致力在自置物业中开展各项环保节能的措施及改善工程，提升设施智能能源管理，并且引入高能源效益设备，提高建筑物及营运的能源效益。我们加强部门间及社会各界的紧密合作、发挥协同效应，时刻钻研各项有效提升、改善现时系统设备的建议方案，以推动核心办公大楼低碳营运及达至可持续发展的目标。2022年，中银大厦成功取得“绿建环评既有建筑（2.0版）综合评估计划铂金级”最高级别的评级认证。2023年，我们分别为中国银行大厦、中银中心、中银信用卡中心及中银湾仔商业中心四幢核心办公大楼成功争取“绿建环评既有建筑（2.0版）综合评估计划铂金级”认证，为这项认证的最高级别评级。

## 绿建环评级



### 推出节能减排措施

- 为应对气候变化，持续推行节能减碳减排措施，减少日常业务不必要的碳排放，逐步迈向碳中和
- 在不同物业对现有用能设备进行升级改造，节省资源消耗，并提高效益，包括将中央冷气机房升级为大厦自动控制系统、加装节水阀器、加强电气化营运等



### 实施智慧能源管理

- 为制冷系统进行重新校验，持续提升能源效益。推动可再生能源发展，正计划实施一系列举措，包括安装太阳能发电板、风力发电装置及绿化天台
- 利用智慧采光，大堂设计尽量天然采光，大厦玻璃幕墙加装太阳隔热窗膜减少进入室内的热量，节省用电及加强制冷系统效益
- 于关键用能设备安装智慧电计，搭建能源管理平台雏形，为进一步网格化、精细化管理能源使用情况，更好的配合公司自身营运碳中和目标



我们积极探索安装新型减排设施，使用可再生能源替代部分办公场所的传统用电。去年我们已在一座自有大厦安装太阳能光伏发电板，年发电量约为1.3万度。今年我们也挖掘出其他下辖物业安装新能源发电设备的潜力，其中一座物业将同时安装风、光两种新能源设备，结合风力发电与太阳能光电，输出为交流电使用的“风光互补”绿能系统。



## 五栋绿色核心办公大楼

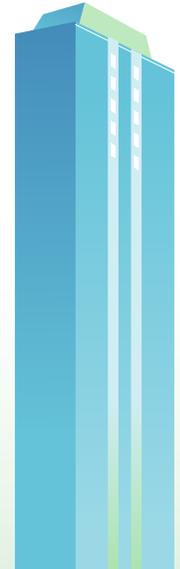
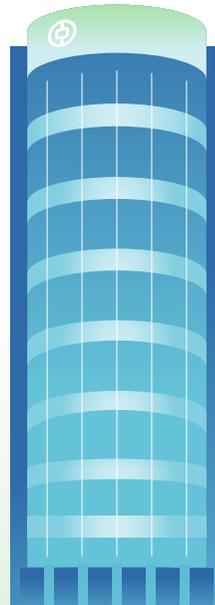
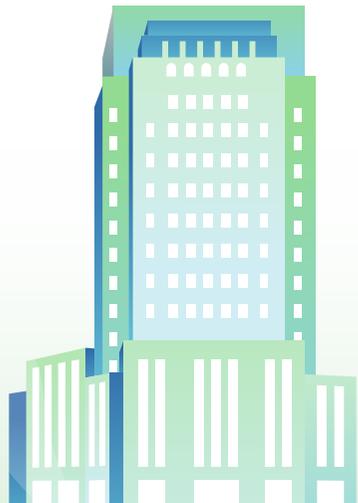
中银大厦

中国银行大厦

中银中心

中银湾仔  
商业中心

中银信用卡  
中心



### 分行节能减排措施

中银香港致力推行“绿色分行试点计划”，在新建分行或整体装修时，会采用ESG认证之环保物料、高效节能之设备系统，并以“可重用则重用”的原则安排各类设施重置，避免不必要的采购及浪费，实践节能减排，降低分行耗能，推动环境保护。

2023年，已完成的优化项目包括：



调校全线分行招牌灯具开关时间



全线分行更换水龙头节水阀



分行更换节能环保照明灯具



推出自助设备电子客户通知书功能，2023年全年已录得超过200万笔交易选择电子通知书

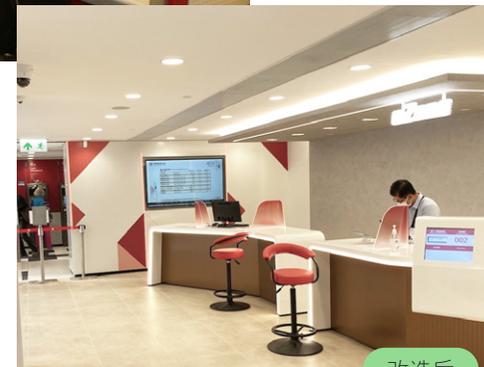
强化分行营运数码赋能，落实“新分行模型”，增加自助及智能化设备，以“移动终端 (Smart Banker)”辅助客户进行交易，积极引导客户“先自助、后辅助”多使用电子化操作流，减少现金柜台，降低分行对纸张资源占用，促进分行低碳营运。

### 个案分享

## 黄埔花园分行

经过设施绿色化、智能化改造，黄埔花园分行增设eZone区、新设“私人财富”中心，致力为客户提供符合可持续发展理念的高质量分行服务。

改造前



改造后

## 日常节能减排措施

2023年，我们持续推行节能减碳减排措施，减少日常业务不必要的碳排放，逐步迈向碳中和：



- 按实际需要关闭办公室部分光管及冷气机，并于午膳时间关灯一小时
- 设定当电脑闲置超过15分钟时自动关闭屏幕
- 统一冷气机温度及风速、将空调温度设定为26℃舒适温度
- 定期举行旧物交换活动、节日利是封及月饼盒回收活动等

## 节约资源<sup>23, 24</sup>

### 废弃物管理<sup>25</sup>

我们目标致力减少在日常运营中所产生的废弃物。现时，产生废弃物的主要源头为办公室及各分行。为妥善管理营运地点产生之废弃物，我们已安排合格的承办商处理日常产生的废弃物，所有有害及一般废弃物均按相关环境法律法规管理。

我们透过不同的举措以提高员工的减废意识，实践源头减废：



- 涉及分行或办公室装修项目，按可用则用原则，尽量重用相关旧家具及设备，减少弃置
- 员工餐厅厨余已经安排运往环保回收商，使其转化为有用物料，并同时全面停止派发一次性餐具，以减少塑胶废物
- 继续研究于各大厦摆放环保回收箱的位置，鼓励以回收再用取代废弃

## 个案分享

### 中银南宁实践垃圾分类措施

中银南宁贯彻并做好垃圾分类措施，于每层办公楼内设置可回收垃圾、厨余垃圾及其他垃圾之垃圾箱，对每层楼员工进行生活垃圾分类操作培训。厨余垃圾由餐饮公司统一收集、回收，并通过楼层清洁人员督促员工做好垃圾分类，养成习惯，充分回收可回收物，减少环境污染。



<sup>23</sup> A1.6, A2.4, A3.1

<sup>24</sup> 用水量、纸张消耗及废弃物数据的汇报范围只包括本报告期内本集团在香港的营业网点、分行网络、办公楼（自用部分）和租入办公室。

<sup>25</sup> 306-2, A1.6



## 用纸<sup>26</sup>

我们持续落实无纸化办公，扩大分行无纸化业务，并计划于2025年前减20%纸张购买量（以2019年为基础）。为此，我们推出多项减少用纸举措：



- 全面落实办公纸张采购均来自可持续来源(FSC)，并提倡数字化办公
- 分行推行电子交易、无纸化营运
- 每季度统计各单位的影印量及纸张领用量，提倡员工减少用纸及双面打印
- 利用严谨的科学计算方法比较本年与去年的用纸量使用情况，并进行监控，确保用纸量与业务量的比例维持正常水平
- 各类表格、审批转为电子流程，以电邮取代纸本文件审批，优化流程同时减少不必要的影印及纸张使用
- 于办公室内张贴标示，提醒员工减少用纸及打印
- 配合港交所落实无纸化招股营运流程(FINI)

## 用水<sup>27</sup>

本集团的水资源均来自市政供水，并没有缺水问题。为进一步减少水资源浪费，我们计划于2025年前减少5%的用水量（以2019年为基础）。2023年，我们积极采取一系列的节水举措以减少浪费水资源：



- 更换各大厦供水水泵与引进龙头节水器
- 数据中心水塔使用循环再利用大厦冷却水，亦将泄放水用作冲厕之用

<sup>26</sup> A1.6, A3.1

<sup>27</sup> A2.4

## 推广绿色银行服务<sup>28</sup>

秉持可持续发展理念，我们在发展业务的同时，积极推动客户成为绿色伙伴，共同减少环境负担，携手将环保融入生活当中。

为配合数字化转型，我们提供优质及多元化的网上银行服务，并致力推动无纸化服务。

### 积极推动手机银行使用

手机银行客户总数突破

295万户



较去年增幅逾

17%

- 2023年手机银行新推出约200项功能优化，包括新增产品买卖、登记服务及优化流程设计等。其中全新推出的“自主空间”功能，可于大数据分析的基础上，协助客户根据自己喜好，挑选最适合的功能捷径，建立适合自己的手机银行页面。同步推出“简易版”手机银行，专为适合长者使用而预设6大最常用的功能，并可切换字体大小，简单方便

### 鼓励客户使用电子渠道处理申请及一般交易

- 鼓励客户使用数码按揭申请，全年线上按揭申请量占整体比例持续提升，截至2023年底占比已经提升至约六成
- 鼓励客户通过数码渠道申请私人贷款，相关申请按年升7成；持续优化私人贷款处理流程，其中

“无纸化授信文件存档处理”项目



预计全年可减少约

1.5万张

实体纸消耗

- 支持电子渠道认购政府零售绿色债券，继2022年推出香港首个可认购IPO零售债券和二手债券买卖功能的手机银行平台后，2023年继续支持特区政府零售绿债发行，开放网上银行及手机银行渠道予客户办理认购及查询，认购金额及人数蝉联市场第一

### 鼓励客户选用电子结单及通知书，取代纸质消耗

- 通过客户沟通、优惠回赠、电子化改造等不同措施，推动电子结单渗透，至今65岁以下全新客户电子结单渗透率已提升至98%
- 中银信用卡共17万信用卡账户转用电子通知函



ATM全年已录得超过

200万笔交易

选择电子通知书

## 4.4 可持续供应链<sup>29</sup>

我们深知供应商在社会责任和环境保护方面的重要性，因此非常关注其行为带来的影响。为配合中银香港发展成为绿色银行的目标，我们将可持续发展原则延伸至我们的供应链当中，将其纳入采购决策过程，以发挥自身影响力鼓励供应链加强对社会、环境的正面影响。我们透过所制定的《供应商行为准则》及《可持续发展采购政策》，落实供应链社会和环境风险管理，确保供应商遵守我们所秉持的可持续发展原则，将长期业务关系建基于信任与真诚合作之上。



### 《供应商行为准则》

我们参考了国际劳工标准及以国际劳工组织核心标准为基础制定的《合宜劳动准则》，对供应商提出明确要求，鼓励供应商应在社会、道德、公司治理、环境保护和劳动环境等方面达到一定的社会和环境标准。供应商需按香港法规要求制定政策和招聘措施。



### 《可持续发展采购政策》

进行产品及服务采购时，积极考虑可持续发展的环保产品和服务，列明供应商准入条件及年度评价要求，对拟引进的新供应商，进行查册及风险评估等，做好供应商管理工作，确保符合可持续发展原则。

我们致力提升供应商的可持续发展意识，并鼓励创新思维、新设计和新技术的应用。我们亦将生命周期分析纳入采购流程，积极考虑可持续发展的环保产品和服务。在与供应商合作的过程中，我们坚持合乎道德标准和负责任的行为准则，寻求以信任与合作为基础的长期业务关系。我们的供应商主要集中在香港，占整体供应商超过八成。我们主要的采购项目大致分为以下六大类型：



为确保相关岗位的员工对可持续采购的深入理解，构建本集团的可持续采购文化，我们亦于年内开展针对集中采购相关制度的培训，内容包括集中采购管理制度及重申对准入供应商的要求。2023年，共有1,013位员工接受培训，涉及35个部门和附属机构。

<sup>29</sup> 3-3, 308-1, 414-1, B5 一般披露 · B4.1, B4.2, B5.2, B5.3, B5.4

## 供应商环境及社会风险评估

### 供应商评估机制

我们设有评估机制，每年评估供应商行为准则的表现，内容涵盖劳工、禁止童工或强制劳工、雇员福利、贪污与公司治理、环境、投诉机制等。我们亦将环境及社会风险纳入甄选新进供应商程序和采购决策的考量中。在招标文件中我们加入了供应商行为准则评估问卷，并对新进供应商提供之可持续发展报告/企业社会责任报告、环保证书/认证等材料进行评分，确保他们符合我们的可持续方针。为确保评估的准确性，我们会按需要采取现场调查或第三方审核。

### 供应商环境风险评估

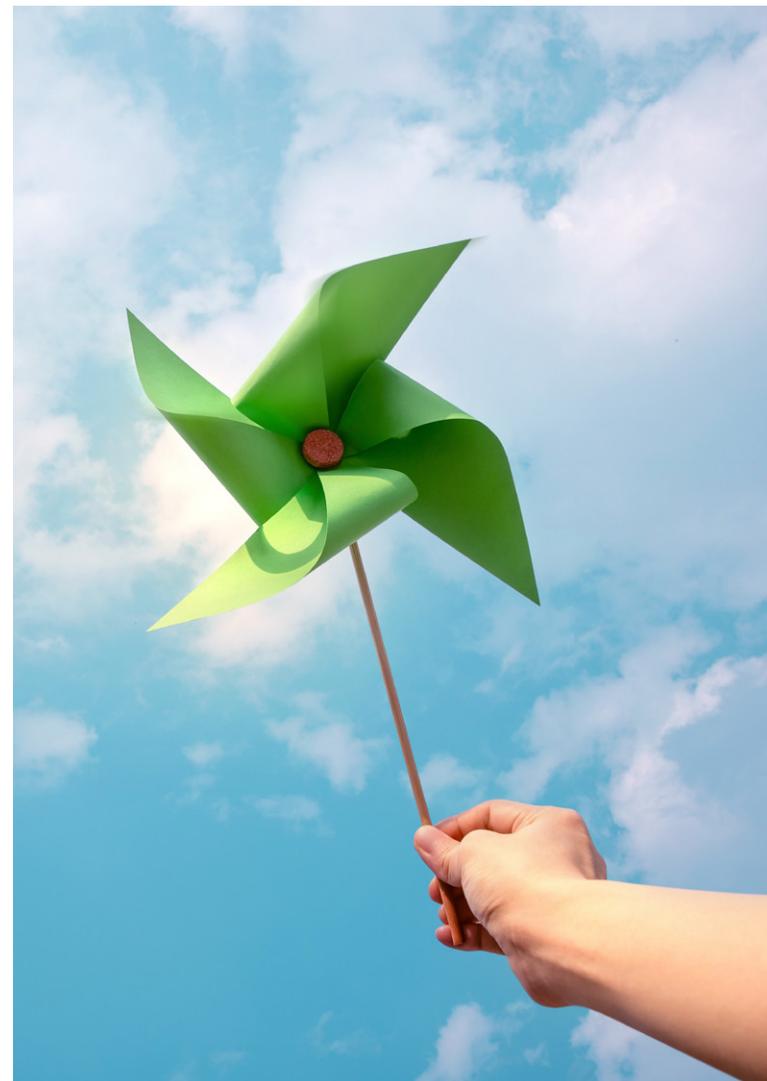
为确保供应商符合本集团的环境要求，我们在《供应商行为准则》评估问卷中加入有关环境表现的问题，以调查供应商有否遵守适用相关环境法律法规，或制定于工作场所的环境管理措施及培训等。同时，我们亦在问卷中就供应商各方面的环境机制进行查问，包括能源、气体排放、水资源、污染物及废弃物管理、土地使用及生物多样性等不同环境议题，确保供应商的业务没有对环境造成重大负面影响，并与本集团的环境方针一致。

## 供应商社会风险评估

本集团亦为供应商的社会风险进行评估，包括供应商的诚信与合规。我们严格遵从《竞争条例》及《防止贿赂条例》等法例，采取“公平竞争”原则甄选供应商，所有新引入之供应商均需提交供应商行为准则调查问卷及进行查册和风险评估，我们亦会按需要对供应商进行尽职审查，确保供应商遵守相关法律法规及符合我们的期望。若供应商无法达到标准，我们会采取适当措施，包括在供应商名单中除名。2023年内，我们未有发现供应商存在不符合供应商行为守则的个案。

我们在所有的商业关系中均谨守最高规格的诚信标准，对于任何形式的贪腐和贿赂行为采取零容忍态度。在甄选供应商时，供应商需遵循所有相关法律法规及《中银香港(集团)反贪腐反贿赂政策》。本集团设有《集中采购及招标比价制度》及《供应商管理办法》等政策及机制，确保选择供应商程序不存在任何直接或间接的贪腐和贿赂行为，亦对供应商进行尽职审查，持续监控采购流程。

近年我们亦不断引入不同的供应商服务以配合金融科技的日益发展，从大数据到云端平台、人工智能，到Open API等各种新技术，务求迎合日常营运和市场上的最新需要。然而，新的金融科技供应商同时为资讯安全及科技风险带来潜在考验。为此，我们制定了《供应商资讯安全及科技风险检查操作细则》，列明相关供应商的分类、检查频率、检查方法，确保供应商的资讯安全管理与客户资料保护机制有效。



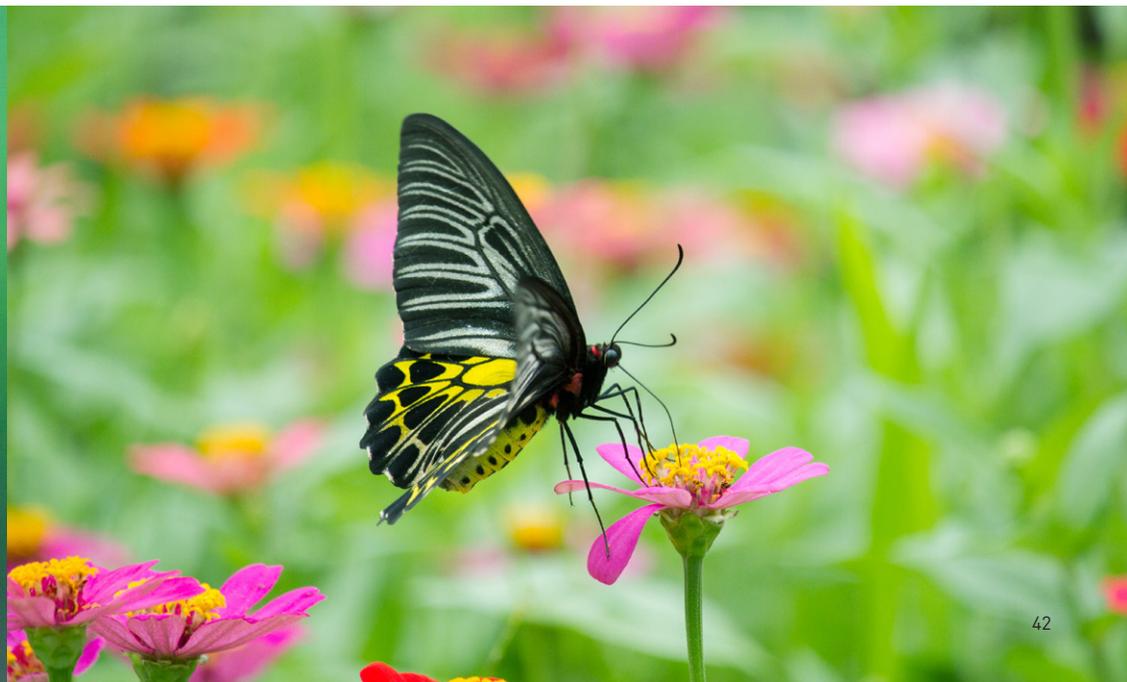
## 4.5 生物多样性

长久以来，大自然生态一直为人类及社会发展提供所需土壤，而生物多样性是维持这个生态系统正常运作的重要元素之一。然而，由于人类过份开垦土地、污染及气候变化等因素，目前全球正面临生物多样性大规模遭受威胁和损失的危机。

近年来，国际上对维护生物多样性的讨论与关注度与日俱增，中银香港亦了解到我们在促进自然保护金融方面扮演着重要的角色。有见及此，本集团于年度内制订了《可持续发展高敏感行业策略陈述》，明确客户或项目对环境及社会的影响亦属于本集团提供金融服务的重要考虑因素之一，并对部份高敏感行业客户或项目（例如采矿业、林木业或项目所在地属于生态或文化重点保护范围）制定相关管控措施，以确保其对生物多样性或自然生态不会造成重大的负面影响。

推动可持续发展，需要社会各界携手合作，我们积极倡导人与自然和谐共生的理念，致力推动自然保育，亦通过投融资活动，推动各界更合理地利用自然资源，保护生物多样性和自然生态。2023年，中银香港协助海南省人民政府成功在香港发行首笔地方政府人民币生物多样性主题绿色债券，募集资金主要投向环境监测修复、物种资源保护及海洋保护等重点领域，进一步落实可持续发展战略。

中银香港重视保育自然及维护生物多样性，我们通过支持及赞助不同伙伴推动多元化生态保护项目，一同实践环保理念。



个案分享

## 人与自然共融计划 — 生物多样性学堂

我们率先在香港全力支持及赞助由极地博物馆基金推出“中银香港人与自然共融计划 — 生物多样性学堂”。项目以推动《生物多样性公约》及推广“国际生物多样性日”为目标，推出培训生物多样性大使、举办香港生物多样性摄影比赛、多场专家分享会及参与全球城市自然挑战赛等一系列活动；其设计以“自然相关财务信息披露工作组”(TNFD)与《昆明 — 蒙特利尔全球生物多样性框架目标》框架之间的联系作蓝本，透过实践及分享知识，让学生及公众深入了解生物多样性对人类之重要性，并认识新的可持续发展概念“TNFD”及《昆明 — 蒙特利尔全球生物多样性框架》的愿景：“到2050年，生物多样性受到重视、得到保护、恢复及合理利用，维持生态系统服务，实现一个可持续的健康地球，所有人都能共用重要惠益”。



个案分享

## 香港植树日2023

中银香港全力支持由“绿的欢欣”主办的“香港植树日2023”。200名中银香港义工与超过2,100市民一起栽种8,000棵树苗，身体力行支持爱护大自然、保护林木、绿化香港。活动主要种植岭南山竹子、木荷、杨梅及梭罗树等本地品种树苗，提升郊野公园林地的生态价值及增加生物多样性。



中银义工李小姐

“这是一个很有趣且有意义的经历。在植树的过程中，让我更深刻地感受到保护自然资源的重要性，并促使我在日常生活中更加爱护环境。”



个案分享

### 举办“FamilyMAX 亲子保育活动”

中银香港除了重视客户的财富管理及家庭理财需要，同时亦照顾客户的下一代的成长需要。2023年，中银香港为“中银理财”客户度身定制“FamilyMAX 亲子保育活动”，并邀请知名艺人参与。

活动中，家长及子女探访了树懒、金刚鹦鹉、喂饲海狮，以及国宝大熊猫盈盈和乐乐，让小朋友透过亲身接触加深对动物的认识，从而学习爱护动物，培养下一代保育的意识。



个案分享

### 举办“金融支持生物多样性”内部论坛

近年来，市场越来越关注金融机构在业务过程中对生态环境产生的影响，尤其是在生物多样性领域。为让同事更深入了解这个可持续发展的新兴议题，集团于11月20日举办“金融支持生物多样性”内部论坛，并邀请了剑桥大学副校长、达尔文学学院院长、剑桥保护倡议创始主席 Mike Rands 博士作主题演讲，内容包括金融支援生物多样性保护的可行路径和国际经验，香港作为区内领先可持续金融枢纽在保护生物多样性方面的作用，全球保育项目对亚洲地区财务、社会和气候的潜在影响等。



来自不同部门的同事出席论坛，并与讲者从战略规划、学术研究、行业实践和国际交流多方面展开深入交流，参与者气氛热烈，踊跃探讨金融业应对生物多样性的挑战与机遇，获益良多。





# 5 日新为道 客户为先

5.1 普惠金融 46

5.2 优质客户体验 53

5.3 科技创新 59

5.4 信息安全 62



## 5.1 普惠金融<sup>30</sup>

集团秉持“以客户为中心”理念，向社会弱势群体及中小企业等提供可负担的金融服务，深信实践普惠金融有利于促进社会公平，推动商业可持续发展。

### 全港最庞大的分行及自助银行网络

为方便客户及时获得所需服务，以及照顾弱势群体的需求，我们建立了全港最庞大、遍布各区的分行及自助银行网络。无论是网点密度、分行数量、自动柜员机数量、服务时间以至对弱势群体的服务方面，我们的服务网络均处于领先水平：



<sup>30</sup> 2-6, 3-3, 203-1, 203-2, G4-FS5, G4-FS13, G4-FS14, G4-FS16, B8.1, B8.2

## 服务本地经济民生

我们尽力配合香港特区政府及公营机构各项金融措施与策略，在参与金融市场业务基建及公共金融服务方面做出积极努力，以助力本地经济民生。



**现金津贴试行计划：**支持香港特别行政区政府透过指定支付服务，发放津贴，以纾缓基层家庭因长时间轮候公共租赁住房而面对的生活困难。



**支持香港特区政府及公营机构支付服务：**持续深化 BoC Pay 电子支付应用场景，覆盖交通场景包括全港停车收费表、香港主要专营巴士全部路线、港珠澳大桥口岸穿梭巴士，以至“易通行”增值服务，更扩展 BoC Pay“乘车码”扫码付款功能至全线电车路线、渡轮、香港主要专营巴士，推动香港智慧城市建设。



**继续助力政府发放消费券：**2023年中银香港继续以 BoC Pay 协助香港政府向市民派发 2 期共 \$2,500 至 \$5,000 电子消费券，刺激市民消费意欲，带动本地经济。同时，BoC Pay 亦为消费券客户提供发放电子利是及银行理财奖赏的线上登记及优惠换领平台，与商户合作推动一系列消费券购物优惠，并通过无纸化方式推广合作商户，市民只需透过手机应用程序 BoC Pay 进行登记，就可以享受多种消费优惠及理财优惠，从而携手重振香港零售业。

### 个案分享

## 启动本地数字人民币的大规模跨境应用推广

2023年，我们向香港本地客户推出数字人民币个人服务，本地客户通过 BoC Pay 登记后即可注册数字人民币钱包，亦可使用中银香港账户为数字人民币钱包充值，然后在内地使用。

此外，我们继续积极拓展数字人民币场景建设，以满足北上、南下客户群于跨境零售场景的支付需要。就香港受理环境而言，我们已完成商户收单终端布局，首批 300 多家商户门店已经可以受理数字人民币支付。同时，我们亦将引入合作伙伴，共同拓展受理环境。在北上消费场景中，我们在 2023 年 9 月开始全面推广数字人民币服务后，目前累计已有超过 1.4 万名香港客户成功开立数字人民币钱包。



## 助力中小企客户

作为香港经济的中坚分子，中小企业的蓬勃发展与商业表现对香港的整体发展尤为重要。为支持香港工商及中小企业，我们围绕客户需求，通过持续提升行业专业化及数字化服务能力，力求为客户制定专项服务方案。

2023年，我们积极探索专属中小企授信审批模式构建，以提升信贷申请效率及准确度，为中小企业务发展提供便利。另外为配合外部监管要求与业务需要，我们通过一系列措施，提升账户开立及贷前审查自动化水平，借助数据技术和流程优化，大幅度提升业务办理效率。

为协助中小企应对经营环境变化，我们对本地金融服务持续支持，积极以HKMCI推出的“中小企融资担保计划”信贷担保产品和“百分百担保贷款专项计划”，协助中小企取得营运资金，以及金管局“预先批核还息不还本”计划，纾解本地企业面对的资金压力。

集团通过优化科创客户的差异化金融服务模式，在中小企科创业务发展方面取得实效，其中包括把握中银香港的跨境联动服务优势，与多方共建渠道、并助力拓展商圈和产业链客群，通过与母行中国银行联动特别是粤港、深港联动，基于与香港园区、香港大专院校等的充分合作优势，为企业提供综合资讯和上下游支援。其次，我们巩固建设跨境联动生态圈，积极引荐创投机构和境外投资人、综合经营公司，协助区域内中小企对接境内外的融资渠道。同时，我们也在产品和服务上，助力香港中小企对接内地，实现全方位金融增值支持和深度服务。

集团把握香港特区政府大力推动创科发展的决心及建设成为国际创科中心的发展机遇，以多维度措施促进及帮助区内中小企科创业务发展。我们继续积极配合及参与金管局构建的金融建设“商业数据通”(Commercial Data Interchange, CDI)，持续加大对中小企的支援。

个案分享

### 合办新型工业化智助企业升级转型行业交流会

特区政府积极推动“创新科技”，于2022年12月公布《香港创新科技发展蓝图》，明确提出四大发展方向，其中包括“完善创科生态圈、推进香港“新型工业化””。我们积极配合特区政府推动新型工业化发展，以崭新形式推进“新型工业化x行业专业化”双结合。

2023年初，我们与香港生产力促进局（“生产力局”）以系列形式合办“新型工业化智助企业升级转型行业交流会”，行业涵盖餐饮食品、建筑工程维修、仓储物流及纺织制衣等，并邀请香港中小企业参加。交流会上，生产力局从技术层面出发，由专家介绍业界先进技术，助力企业运用科技监测生产流程，减低生产过程中的物料及能源消耗，提升产能、效率及企业社会责任。除技术外，生产力局亦介绍特区政府多项适用于业界的资助计划，我们则从金融产品专业角度、融资及数字化服务层面出发，与生产力局相互配合，全方位支持香港中小企业新型工业化升级转型，达致更环保、更高效及更低成本的要求，推动中小企业可持续发展。

我们将持续与生产力局深化合作，助力香港中小企业新型工业化升级转型，提供更新更准的行业动态及市场信息，配合专业技术、特区政府资助计划及专业金融服务方案，协助中小企业提升竞争力，携手迈向碳中和，为ESG工作贡献力量。



同时，为配合本集团数字化、线上化的发展方针，我们持续提升交易银行平台(iGTB)电子商贸在线服务能力，优化客户体验。客户可透过企业网上银行(iGTB NET)及企业移动银行(iGTB MOBILE)等线上平台输入资料及上载文件，进行贷款申请；利用“中银商聚BOC Connect”流动应用程序(“中银商聚”)，为企业提供结合资讯、互动和连接至常用线上银行服务申请功能的一站式数码平台，打造线上企业生态圈，为企业及相关营商合作伙伴建立交流渠道。我们亦推出API贸易服务方案，透过企业客户系统与我们的系统无缝对接，实现真正的数字化工作流程，提高业务生产力。

集团高度关注议题，积极履行企业社会责任。2023年，我们继续与香港工业总会携手举办“中银香港企业低碳环保领先大奖”，旨在鼓励企业推行环保措施，减少环境污染。参与企业数量屡创新高，规模和影响力不断扩大。为推动更多中小企业参与活动，增设“最佳中小企业奖”及“中小企业优异奖”，使参与对象更广、完成项目更多，鼓励更多企业加入环保行列。

个案分享

## “中银商聚” — 助力中小企拓展业务

中银香港为全方位满足中小企业需求，2022年推出“中银商聚”流动应用程序，打造企业线上生态圈，为企业提供集资讯、互动、线上服务及一键报名等多功能于一体的一站式数码平台，全力支援企业数字化转型。

平台资讯覆盖面广，内容延伸至大湾区乃至东南亚地区，满足了本地及非本地企业对市场资讯、营商智慧及业务拓展等多元化需求，此外，“商聚直播间”、“商聚伙伴”等特色功能，将服务场景不断深入到中小企业日常经营管理中，以创新模式将银行服务边界进一步拓展，例如线上开立账户及申请贷款，以及一键跳转企业网上银行等服务，同时满足企业不同阶段的业务发展所需。“中银商聚”推出至今，备受用户好评，下载用户数目仍在持续增长。





获香港中小型企业总商会颁发：

- “中小企业最佳拍档奖” 2008-2023
- “ESG 领先企业奖” 2023

获《亚洲银行及财金》颁发：

- “亚洲银行及财金零售银行大奖 2023”：“香港区最佳中小企银行大奖”
- “亚洲银行及财金零售银行大奖 2023”：“香港区最佳数码商业理财银行大奖”

获《Business Focus》颁发：

- “BusinessFocus 商业大奖 2023 — 最佳中小企策略伙伴大奖”

获《彭博商业周刊／中文版》颁发：

- “彭博商业周刊金融机构大奖 2023 — 中小企关顾服务杰出大奖”
- “彭博商业周刊金融机构大奖 2023 — 保险网上平台卓越大奖”

获《信报财经新闻》颁发：

- “金融服务卓越大奖”：“卓越中小企工商金融服务” 2019-2023

获《经济日报》颁发：

- “香港经济日报企业大奖 2023 — 杰出大湾区中小企金融服务”

获《HK01》颁发：

- “01 企业金勋大奖 2022 — 杰出现金管理服务”
- 与“农本方”合作的现金管理项目 — “杰出司库管理大奖”

获《经济通》颁发：

- “金融科技大奖 — 企业银行 — 杰出创新中小企银行服务” 2021-2023

获《明报》颁发：

- 卓越财经大奖 2023 — 品牌价值：卓越社会公益企业大奖

获《Job Market 求职广场》颁发：

- 卓越雇主大奖 2023

获《新城财经台》颁发：

- 湾区企业可持续发展大奖 2023 — 杰出湾区企业社会可持续发展奖

## 服务长者及弱势群体

为照顾长者客户及弱势群体的需要，我们推出多种特色服务，以满足他们的需求：

### 金融产品/服务

- 我们为长者提供“指静脉认证”，并为香港社会福利署的“广东计划”、“福建计划”及“综援长者广东及福建省养老计划”受助长者提供免费长者约期汇款服务
- 我们提供“安老按揭计划”及协助筹备及代售香港特区政府发行的银色债券，为长者提供稳定回报。因为方便快捷的认购程序，经中银香港认购银色债券的人数及金额均创出新高，其中经手机银行申请人数上升超过两成
- 2023年继续于部分偏高龄化、偏远公共屋邨及地区开设新网点，完善网点覆盖，为市民提供优质银行服务。例如屯门菁田邨自助银行中心、屯门置乐花园自助银行中心、鸭脷洲利东邨ATM、北区香园围口岸ATM等
- 普惠金融服务及设施方面，本行除了向认知障碍症患者及智障人士提供基本银行服务，亦在不同网点设置语音导航自动柜员机、斜坡通道、助听系统及接受导盲犬进入分行等无障碍银行设施，关注及照顾不同客户在办理各项银行服务时的需要，让社会不同阶层都能够获得基本银行服务

### 分行

- 分行优化项目已结合无障碍通道设计。其中银行设施符合轮椅人士使用规格，如自动柜员机键盘螢幕高度、触觉指示标记等功能
- 按当区客户年龄特征调节服务配置，如桌椅高度
- 提供助听系统，方便听障客户与员工沟通
- 在可行情况下引入无障碍通道设计、提供鸣钟设施等关爱措施，以便客户服务大使及时为有需要人士提供协助，照顾弱势群体需求

### 自动柜员机

- 全线自动柜员机已安装触觉指示标记，以及优化数字键保护盖设计，方便视障及痉挛人士使用
- 自动柜员机具轮椅友善设计，其按键及萤幕高度均在轮椅人士可触及的位置
- 全港设置逾280部语音导航自动柜员机

### 网银及手机银行

- 推出适合长者使用的“简易版”手机银行，预设6大最常用的功能，并可切换字体大小，简单方便

### 人寿

- 为照顾弱势群体的需要，让他们能及时接收重要信息，中银人寿会于保单生效后，与相关客户作出联络及跟进，以确保他们了解信息的内容及需注意的地方

## 推动东南亚地区普惠金融

中银香港积极推动iGTB的区域化发展，为推动东南亚机构的普惠金融服务，我们已成功将iGTB拓展至泰国、马来西亚、越南、菲律宾、柬埔寨、老挝、文莱及缅甸8个东南亚国家，同时推出100多项线上化产品及功能。企业客户只需将中银香港东南亚机构的银行账户连接至iGTB平台，便可以集中管理各地区的账户，办理相关业务。另外，iGTB平台配合东南亚当地市场习惯，推出支援多种货币的发薪产品，客户亦可透过iGTB平台使用东南亚地区多项特色支付服务。iGTB平台为东南亚市场的企业客户提供了全方位的数字化金融服务，有效提升了东南亚区域的经营效率及服务素质。

东南亚机构致力协助当地客户共渡时艰。2023年中银泰国继续对按揭贷款客户提供还息不还本、免除违约利率等纾困措施，并将信用卡最低还款额从10%下调至5%，让客户将信用卡欠款转为长期贷款等。同时胡志明市分行亦对按揭贷款客户提供纾困措施，并将客户的贷款利率下调0.7-1.2%。

在支援残疾人士及弱势群体方面，中银泰国为残疾人士提供讲解开户申请书内容和银行条款的支援服务，并特别协助视障客户能够在完全理解服务的前提下完成开户。

为便利东南亚地区客户享用银行服务，我们的手机银行已全面覆盖开设个人银行服务的东南亚机构，至2023年，东南亚手机银行经过持续升级迭代，在线功能不断丰富，马来西亚中行推出全国首个一站式掌上数码投资平台，先后加入5个东南亚国家的当地支付清算系统，并在5个东南亚国家提供线上人民币薪金直汇功能等，便利客户享受便捷金融服务。

### 雅加达分行提供人民币代发薪服务

2023年，雅加达分行组织外拓分队，深入园区、厂区为“一带一路”重点项目的中方员工开立帐户并提供人民币代发薪服务，提高企业的行政效率。至目前已为当地300多家中资企业提供代发薪服务。

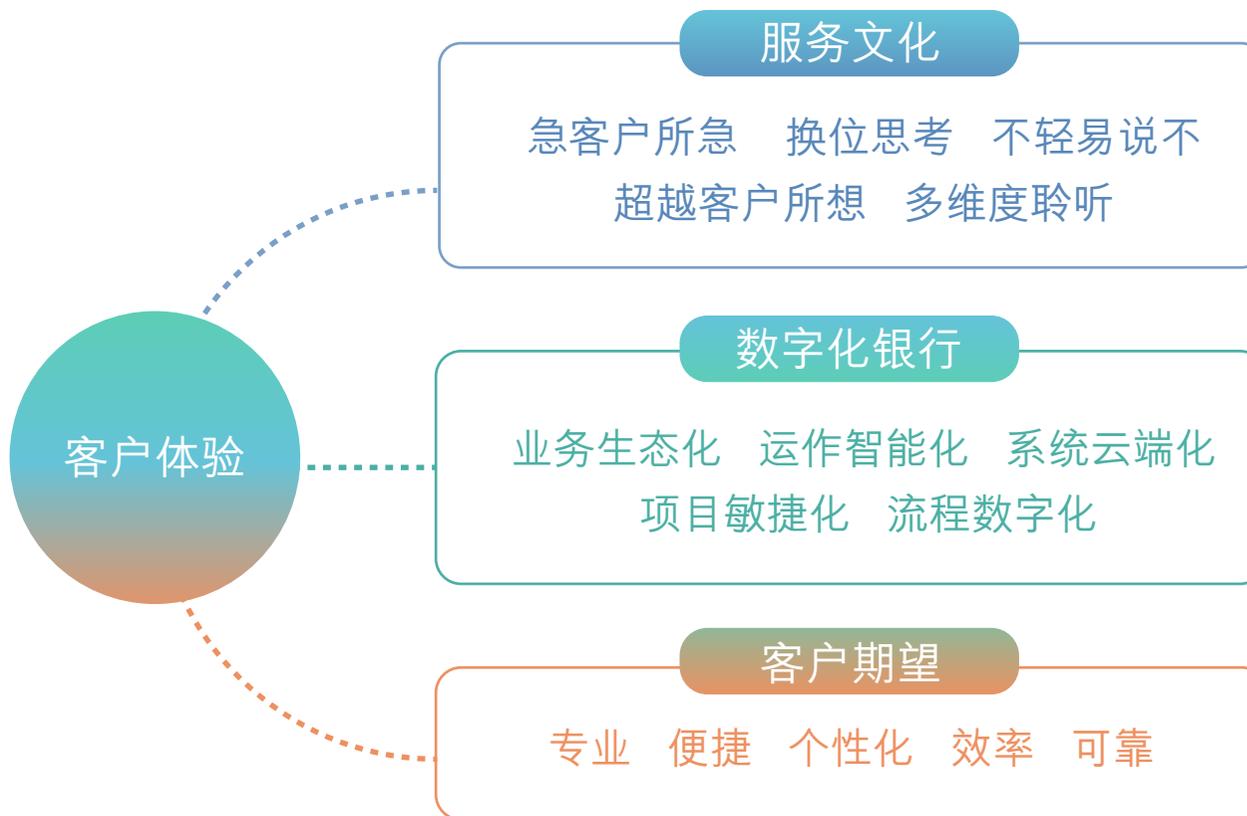


个案分享

## 5.2 优质客户体验

中银香港秉承“以客为先”的服务理念，致力于与客户建立长远互信的关系。为提供更便捷优质的银行服务，我们利用各种沟通渠道和平台与客户保持紧密联系，以了解客户所需。

中银香港拥有全港最广泛的分行网络，为客户提供优质服务，满足不同客户的需要，我们提供私人银行、私人财富、中银理财、智盈理财、自在理财等精细化服务，不断推出各项数字化银行服务满足客户期望，提升客户体验。



## 完善客户权益保障

我们深知银行业务建基于客户的信心和信任，因此严格按照适用的法例及法规，制定相关银行服务规章及条款，为确保客户权益得到最佳保障。当中包括：

董事会下设的风险委员会负责重检及审批本集团的《产品开发及风险监控管理政策》，规范产品开发及风险尽职审查须遵循的原则和流程；产品推出后进行后评价，从财务表现、风险控制、客户服务等方面对产品推出后的实际效果与推出前的计划与评估结果进行对比分析，以发现问题/需关注事项，并及时加以改进。

2023年内《产品开发及风险监控管理政策》及《产品开发及风险监控管理办法》亦对有关绿色及可持续发展产品的管理要求作出进一步补充，以持续提升漂绿风险管理能力。

本集团签署金管局联同银行业界制定并由香港所有零售银行签署的《公平待客约章》，加强公平待客的企业文化，确保银行在与客户的业务往来中顾及客户的利益。

《公平待客约章》

《产品开发及风险监控管理政策》

《银行营运守则》

ISO 9001质量管理体系认证

其他保障措施

本集团遵守香港银行公会发布并获金管局认可的《银行营运守则》，充分保障消费者的利益，照顾不同客户的需要。

我们自2011年起建立及实施符合ISO9001国际标准的质量管理体系，并推动营运单位成功考取ISO 9001:2015质量管理体系认证，巩固客户服务水平。

我们为各项贷款业务订立独立的操作细则并向相关业务人员提供培训，内容包括列明产品管理原则、审批贷款申请、贷款还款及收回等营运程序。同时，我们为客户提供贷款变更选项，包括贷款期限等，亦可进行贷款加借及自选还款期等调整。

## 提供优质服务<sup>31</sup>

我们遵守《银行营运守则》按客户需要提供适切的服务，以更好地保障客户。为确保优质客户服务，我们设有相关内部机制确保我们的服务水平及表现符合要求，并积极推动本集团的营运单位成功考取ISO 9001:2015质量管理体系认证。同时，我们遵循金管局《稳健的薪酬制度指引》的精神，将员工的薪酬激励与其践行集团企业文化的表现作紧密挂钩，鼓励员工良好行为，保障消费者公平交易权。

为确保员工充分掌握客户金融保障方面的专业知识，在符合监管规定的同时为客户提供最优质的服务，我们透过各种不同类型的专业培训，加深员工对监管及合规要求的了解，紧贴市场最新动态。



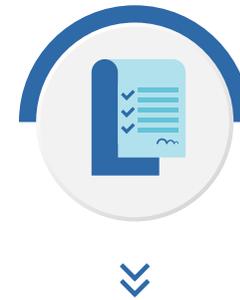
分行相关员工每年最少定期参与一次《公平待客约章》网上培训及测试，内容涵盖公平待客企业文化，提醒员工说明和清楚解释产品的主要特点，涉及的风险和条款，确保顾及客户利益等。人力资源部按合规要求，每年统筹全行性网上法规复修培训。

向新入职前线客户服务人员提供综合培训课程，课题涵盖《公平待客约章》、合规知识、优质服务、客户体验模式等客户金融保障内容。现职前线营销及营运员工每年需要参与强制性的销售合规培训，培训内容包括合规文化建设、禁止使用不实和误导性的广告和销售材料、正确销售程序和公平待客详细指示等。



设有专责管理广告宣传的部门及相关操作细则，就广告宣传及营销活动项目等工作向员工提供明确指引。

定期发布合规报告与提示，通过不同单位提供相关市场资讯，提供投资产品培训。



鼓励员工参加研讨会及交流会，以持续提升及丰富员工的知识。



<sup>31</sup> B6 一般披露, B6.2

## 调查客户满意度

为评估客户对本集团服务及表现的意见，以提供更优质产品和服务，我们针对特定客户群，定期开展意见调查。



客人进行指定交易后进行简单调研，针对相关交易了解现有客户的意见；另安排调研工作了解本地客户对个金服务的整体满意度，不断提升服务素质。



个人银行客户于分行或客户联系中心完成指定交易后，系统会向相关客户发送电邮，以收集客户对员工行为表现满意度，作为对前线员工的服务评分及反馈，有助管理人员了解前线员工日常服务的表现，以提升服务素质。



客户于完成查询后会透过即时电话语音系统进行“客户服务问卷调查”。2023年我们委托第三方独立顾问公司以电邮方式成功访问405家企业客户，以了解企业客户意见。以10分为满分，其中高端客户整体评分为9.83分，而重点客户整体评分为9.92分。各业务单位会定期按服务对象评分及意见，研究提升客户服务水平的措施，及时完善监察及优化机制，持续提升客户服务体验。

## 专责部门跟进客户意见

我们对客户意见十分重视，专设相关内部机制持续提升服务水平，致力于提供优质服务。

### 优质服务管理处

- 负责服务检查评分，监察服务水平，透过不同的人员服务活动，推动“以客为本”的银行文化，以确保迅速、恰当地处理客户意见

### 客户体验管理处

- 制定客户体验管理框架，推动端对端客户旅程优化，以客户视角重检并提出改善方案，提升客户对银行服务的整体满意度

### Insight Community

- 定期邀请不同客户参加调研活动，增加双向互动，了解客户需要

## 完善的投诉处理机制

我们重视客户意见，设有严谨的投诉处理机制及程序，以便认真处理、仔细审查投诉，及时反馈客户意见，务求妥善解决问题，持续改善服务水准。我们设有独立于业务单位的投诉统筹单位负责整体统筹、跟进处理及监控客户投诉个案。

我们根据金管局与投诉处理相关的《监管政策手册》IC-4，以及银行公会与存款公司公会联合发布的《银行营运守则》，订立处理客户投诉的管理办法，当中列明处理客户投诉的原则、时限、流程、监察及检讨等细则，规范及指导员工按照监管机构的要求处理客户投诉。



截至2023年底，我们接获有关金融产品及/或服务之相关投诉为2,116宗，查证成立之投诉共54宗，两个数字均与去年相约<sup>32</sup>。

<sup>32</sup> 中银香港一行之数字

## 提升公众金融知识<sup>33</sup>

为了让客户做出明智的财务决策，我们除了向客户提供公平透明的产品和服务资讯，更积极向公众推广金融理财知识，通过举办不同活动来帮助公众提升理财能力。



### 提升产品及理财知识

丰富手机银行直播间节目，如革新“外汇商品星期二”加入商品及人民币市场动态分析；发放电子版“每月环球投资市场观点”及多元化网上投资讲座等。



### 持续优化“自贸区业务图书馆”

增设“馆长推荐”专栏、建立“热门政策”和“人气阅读榜”、新增快速搜索等功能，加强对政策和市场热点的主动推送，提升用户及时获取资讯的互动体验。



### 加强绿色投资及绿色金融的认识

于手机银行推出全新“碳·生活”专区，内容涵盖财富管理、精明消费、减碳生活三大场景，定期分享绿色产品资讯和绿色生活小指引；丰富手机银行直播间节目，邀请知名艺人主持中银直播间介绍绿色生活。



### 提升金融消费者防骗意识

中银香港网页已刊载关于电子银行服务的保安资讯，提升公众防骗意识。

### 个案分享

## 中银香港与香港大学投资协会合办理财讲座

财富管理教育对年轻人未来发展至关重要，中银香港致力于帮助年轻人建立扎实的理财基础，提高他们在财务管理方面的能力，避免因被误导而招致不必要的损失。

2023年11月，中银香港与香港大学投资学会联合举办“财富自由的秘诀”讲座，旨在教育大学生投资金融知识，以深入浅出的方式与他们分享理财资讯、投资谬误及做好风险控制的重要性。讲座从投资新手角度出发，向大学生讲解正确理财习惯的重要性，以及新手应对、处理各项投资工具等实用课题。为加深同学对理财的认识，我们亦准备了小游戏演示年轻人关心的理财话题，例如复息效应、财富增值等，同学们积极参与，活动气氛热烈。



## 5.3 科技创新

### 推动金融科技创新<sup>34</sup>

随着人工智能、区块链等新兴技术日渐成熟，我们在数字化转型上投放大量资源，旨在以科技创新推动传统银行业务革新。我们致力于提供创新的客户服务、金融产品及数字化流程，改进运营效率和风险监控。同时，我们不断推出金融科技突破性创新服务，以紧跟数字化银行时代的步伐。

### 推动科技创新机制

为发展数字化银行，我们设立了推动科技创新的内部机制：



#### 数字化委员会

- 主席由总裁担任，数字化总监及各部门总经理为委员
- 负责集团数字化发展的战略统筹，并推动集团数字化转型规划及创新发展



#### 创新实验室

- 位处香港科学园
- 为金融科技实验基地，在此开展前沿技术应用验证、优化产品设计及开发，以及研究新商业模式

近两年来，从创新实验室构思创作的项目，经概念验证确定可行并交付业务实际应用投产的项目共有9个。2023年内，我们已完成区块链及智能合约技术的概念验证，现正将该技术引入本集团业务，持续推广和研发业务场景应用，以配合香港Web 3.0、虚拟资产和区块链技术的发展。

## 科技创新举措

为更好配合客户理财需要，持续提升服务效率，我们不断深化创新金融科技应用，加快推动数字化服务。自2019年起我们引入RPA (Robotic Process Automation)应用，覆盖各类银行营运操作以及内部工作流程，有效提升服务效率。



BoC Pay 客户量突破

149万户



手机银行客户总数突破

295万户



### 碳排放数据平台项目

- 构建数据收集平台，以数字化形式追踪监察自身营运碳排放的表现。通过建立集团绿色数据库，处理多样化数据分析，提高效率及分析绩效表现，全面简化数据收集的繁琐行政工作，实时知悉各项自身营运数据及碳排放情况，加强对各单位报送准确性及时效性的监管。碳排放数据平台已推广至中银香港包括附企及东南亚机构使用。



### “金融科技赋能线上客服质检、风控及数据分析”(E-Compliance)

- 配合数字化转型策略，引入新“语音/文字分析”金融科技及优化数据处理，由全人工抽检的监控模型优化至先由系统全检筛选高风险个案，解决现时客服质检需依赖人工方法抽听分行及客联交易录音的痛点，监控人员可集中高风险个案，动态维护风险规则及筛选条件，以适应未来监管要求变化，促进监控全面数字化转型及提升监控效能。



### 优化手机银行

- 2023年手机银行新推出约200项功能优化，包括新增产品买卖、登记服务及优化流程设计等。其中全新推出的“自主空间”功能，可于大数据分析的基础上，为客户推荐最适合的功能捷径，客户亦可根据自己喜好进行进一步编辑，协助客户建立适合自己的手机银行页面。同步推出适合长者使用的“简易版”手机银行，预设6大最常用的功能，并可切换字体大小，简单方便。



### “BoC Pay” 2023年度新功能

- BoC Pay“乘车码”扫码付款功能扩展至全线电车、轮渡及香港主要专营巴士(城巴、九龙巴士和龙运巴士)，推动香港智慧城市建设。BoC Pay亦支持流动应用程序“易通行”增值服务，同时推出优惠，让市民及驾驶人士享受电子支付的便利与优惠。



### 智能防欺诈平台

- 提高智能风控及防欺诈管理水平，应用人工智能模型自动化流程对信用卡及电子渠道交易进行监控，持续提升识别欺诈个案的准确度。



### 推动智慧营运实施

- 大力推动智慧营运实施，重构端到端全流程，实施营运流程数字化改造，优化营运操作流程，减少产生实物文件，简化工作流程，提升营运效率，试点使用应用程序介面(API)，推动营运流程自动化。



### 持续训练提升“智能客服”Bonnie

- 实现“对话式银行”，通过智慧分析引擎，自动分析客户足迹及需求，无缝引流至线上人工“在线客服”及手机银行，打造一体化全渠道数字客户旅程。



### 推广数字人民币的跨境应用

- 推广数字人民币的跨境应用，与中国银行联合开展“跨境购物节”活动，客户可于两地指定线下商户及内地主流电商平台以数字人民币消费，巩固大湾区跨境业务市场领先优势。



### CDI应用商业数据通

- 参与金管局“商业数据通”项目，透过API联通公司注册处的查册资料，配合金管局推展香港数字金融。积极支持及延伸商业数据通的概念及应用范围，以金融科技协助中小企业解决融资困难。



### 强化企业网上银行iGTB功能

- iGTB为企业客户提供各类账户及交易资讯，包括实时查询、电子回单、客制化报表等，满足客户对企业财务管理的需求。我们积极推动iGTB平台在区域内的发展，同时亦逐步向东南亚机构推广支付交易实时欺诈监控，为当地企业及业务遍及东南亚市场的企业提供稳健及全方位数字化企业金融服务，提升企业区域营运效率。
- 新增iGTB档案传输服务，通过不断丰富的数码渠道，为客户提供全面的数字化服务方案。



### 转数快(FPS)

- “转数快 x PromptPay 二维码支付”：持续优化手机银行“二维码付款/收款”功能，支持“转数快”与泰国“PromptPay”连接，客户可使用该功能扫描泰国商户“PromptPay”二维码，经“转数快”付款给泰国商户。
- 新增可疑识别代号提示：鉴于骗案有上升趋势，其中透过“转数快”平台转账较普遍，我们就此作出优化，当收款人的流动电话号码/电邮地址/FPS ID被香港警方列为“高危有伏”，交易页面将显示警示讯息，提醒付款客户再次查证收款人实属可靠，以保障客户权益。



### 数据为本融资试行计划

- 与AlipayHK携手合作推出全新以数据为本的融资试行计划，透过由AlipayHK商户提供的电子钱包交易数据简化贷款审批流程，为中小企业创造融资契机。



### “中银商聚”流动应用程序

- 2023年积极推出新功能，包括“商聚伙伴”、“外汇牌价”、“活动报名”等，以创新的银行服务场景，为企业提供集资讯、互动、线上服务等多功能于一体的一站式数码平台，全力支援企业数字化转型。

## 科技创新活动

中银香港于内外部均举办各类创新活动，树立创新发展理念。

### 个案分享

#### “中银香港创新先驱大赛2023”

“中银香港创新先驱大赛”以“前沿科技，创新未来”为主旨，参赛的大专院校学生及初创公司需根据金融科技、保险科技、合规科技、投资科技及环境科技主题，并结合金融科技应用，为现有金融业务痛点提出创新的解决方案。今届参赛选手中大专院校学生占比高达九成，为历届最高，我们希望透过比赛发掘年轻人的创新潜力和才能。



### 个案分享

#### 中银香港“创意金点子”大赛

中银香港“创意金点子”大赛InnoVenture 2023以人工智能AI为主题，首次邀请AI深度学习虚拟数字人参与决赛现场，在问答环节即场向十强队伍提出AI自动生成的相关问题，与参赛团队积极互动。本届大赛吸引了139名员工组队参与，涵盖产品创新、管理创新、科技创新及体验创新四个领域，近1,600名员工参与投票、AI生成照片等活动。金点子大赛已成为我们展现创新精神，提升创新能力，表达独特思维，以及点燃创新热忱的重要舞台。

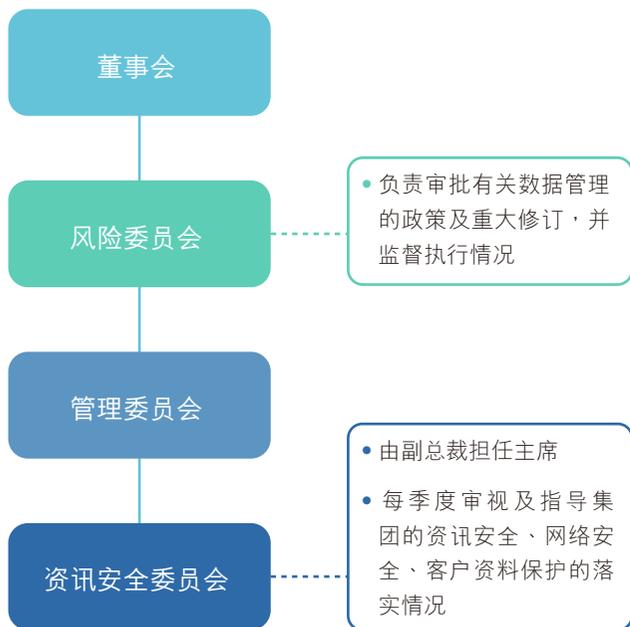


## 5.4 信息安全

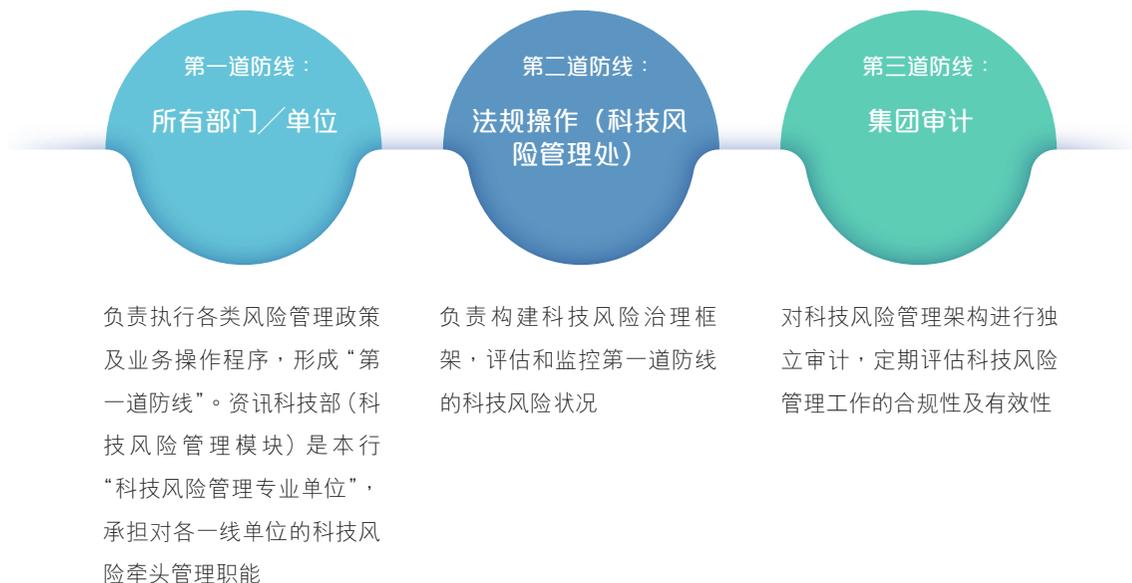
### 资讯安全管理<sup>35</sup>

我们积极投入数字化转型，提升智能化银行业务，同时竭力从各个层面全面提升及保护数据资讯安全及私隐，保障客户在智能转型过程中的资讯安全。

在董事会层面，风险委员会负责审批集团的数据管理政策及监督执行情况。在管理层层面，资讯安全委员会负责每季度审视及指导集团的资讯安全、网络安全、客户资料保护的落实情况。



我们亦已建立健全的“三道防线”科技风险治理架构：



在硬件支援层面，我们的数据中心实行7x24小时实时监控，并已获得ISO 27001资讯安全管理体系认证，基本上集团所有系统及业务都在数据中心管辖范围内运行。在科技转型过程中，为了提高全体员工的网络安全意识及科技风险的认知、减少资讯安全事故发生，我们为员工及相关合约员工举办各种合规培训，内容涵盖资讯安全、科技风险管理、保护个人资料及私隐等课题。

我们致力加强数据治理工作，包括持续优化数据管理制度、明确数据安全级别；推出全行数据真实性专项治理培训，宣讲数据管理要求；定期开展数据安全风险排查、数据治理评估等。

<sup>35</sup> B6 一般披露, B6.5

## 网络安全<sup>36</sup>

面对日新月异的网络威胁，我们推行一系列举措，努力为客户提供业界领先的网络安全保障：



### 提供网络安全管理培训

我们为全体员工提供网络安全课程，持续加强员工及相关合约员工的网络安全意识及科技风险管理能力，有效管理各部门所面对的科技风险。



### 进行定期内外审核

集团内部审计每年对资讯科技政策及系统等进行审计，同时亦由外部核数师进行审核，确保本集团持续提供稳定的金融服务。



### 提升员工网络安全认知

每季度邀请外部顾问举办科技风险座谈会和每月发行双语版《科技风险月刊》供全集团员工阅览，以提高员工的科技风险及资讯安全意识。

我们聘请外部顾问根据金管局的“网络防卫评估框架”完成“成熟度评估”，评估结果显示我们整体符合金管局要求，网络防卫成熟度达到高级水平。

2023年内，本集团未有发生重大的网络安全事故，我们将持续优化及提升网络安全能力。重视客户使用银行服务的安全保障，透过不同渠道提示及教育客户有关网上交易的注意事项。

详情请浏览中银香港网站的“网上保安提示及资讯”。

## 保护个人资料私隐<sup>37</sup>

作为一家具有良好企业文化及道德操守的银行，保障客户、员工、供应商及业务伙伴等持份者的个人资料是我们的核心事项之一。我们致力于保护及尊重本行所持有及处理的资料，要求所有部门及附属机构严格遵守香港《个人资料（私隐）条例》制定的保障个人资料私隐政策，同时亦要求外判服务供应商遵守本行《保障个人资料管理办法》。

## 收集及转移资料保障

在收集保存客户资料的过程中，我们采用加密法技术提供个人资料保障，防止客户资料在未经授权或意外情况下被查阅、处理、删除、遗失或使用。我们已制订内部制度，要求各单位在收集个人资料时需为业务或工作所需，或与其直接相关，收集程度就使用目的而言应为足够而不超乎适度，同时亦就其所负责的业务及功能范畴，订明相关个人资料的保留期限。客户拥有查阅或更正个人资料的权利。如接获关于客户私隐的投诉，专责单位会按照处理客户投诉的内部机制展开调查，最后向投诉人回复结果。

如拟将本行个人资料转移予任何第三者，我们会事先评估是否符合原本向资料当事人指明的承让人类别、资料转移后的使用目的是否符合原本向资料当事人所述明的使用目的或与其直接相关的目的；转移资料内容是否不超乎适度，及符合按需知晓/使用的原则；同时须确保接收资料的一方具备适当的资料管控措施并切实执行。

<sup>37</sup> B6.5

<sup>38</sup> B6.3

## 应急措施及通报机制

我们的《网络安全事故反应管理办法》就监察、鉴定、通报、评估、搜证和处理程序提供指引并设有网络安全机制，持续监察及鉴定潜在的网络安全事故（包括资料外泄），并已制订处理资料外泄事故及汇报监管机构的流程。一旦发现有关事故，会按指引即时采取行动，以评估、遏制、调查及采取必要的跟进，以保护客户利益及降低对客户影响和损失。除此之外，我们亦会分析事故成因及进行跟进检讨工作，并制定优化计划，以避免同类事件再次发生。

我们通过多种举措保障客户资料的安全，并落实各类资讯安全保障措施，包括但不限于：

- 为员工设定数据访问权限，并每年进行电脑账户重检以确保所有员工持有合适的权限
- 对重要供应商开展现场检查以确保供应商安全管理措施能有效保障本集团资讯
- 每年定期开展电脑桌面清理检查
- 安排员工每年参加资讯或网络安全意识培训
- 持续教育员工应对新型网络攻击以保护客户资讯安全及私隐

关于“私隐政策声明”及“资料政策通告”的详情，请浏览中银香港网站的“[重要声明及私隐政策声明](#)”

## 保护知识产权<sup>38</sup>

本集团在日常业务运作中遵行关保护知识产权的相关法律、条例、规定，以保障我行的知识产权并同时尊重第三方的知识产权。

## 人工智能应用管理

人工智能应用逐渐普及，既为银行创造机会，亦为风险管理带来新的挑战。我们已按照监管机构的要求，结合本集团实际情况，制定了人工智能相关工作规定，以管理所有人工智能应用的每个阶段的相关工作、治理要求及负责单位的角色，同时明确有关交付品及其审批要求，包括需求分析、系统设计、开发过程、模型核实、系统验收、持续监察及维护时涉及的具体操作流程等，以保障人工智能技术运用的风险可控性，确保人工智能应用符合监管机构的有关规定。目前我们有27个已投产或正实施的人工智能系统，涉及超过34个应用场景。就现时最尖端的生成式人工智能技术，我们已成立跨部门“GPT工作组”，统一处理生成式人工智能的应用，分阶段推进不同场景的概念认证，包括内部制度及规章知识库、财报分析、行销资讯生成等，探索不同业务应用潜力及机遇。此外，工作组亦会同步制定相关风险管控措施，尤其在模型训练时资料隐私及资讯安全管控，以及应用生成式人工智能时对服务可靠性、准确性及可解释性的保障措施。

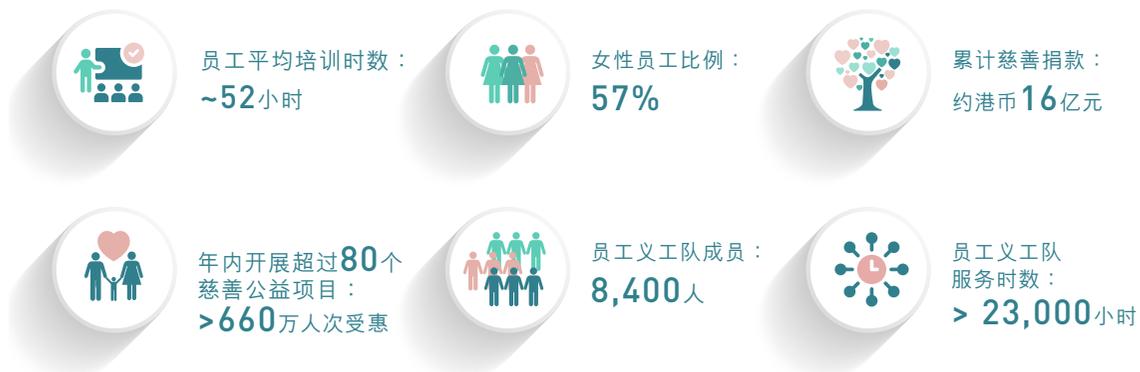


# 6 以人为本 关爱共享

6.1 人才发展及福祉	66
6.2 促进多元、平等与包容	80
6.3 关爱及投资社区	82



## 6.1 人才发展及福祉<sup>39</sup>



人才是最宝贵的资产，对我们的持续发展极其重要。我们坚持以人为本，积极吸引、发掘、培养和保留人才，致力营造和谐、多元和平等的工作环境，为员工创造事业发展机会，让员工释放潜能、尽展所长，与集团一起持续成长。



### 6.1.1 人力资源发展策略<sup>40</sup>

我们具备完善的人力资源发展策略与规划，根据业务发展需要及市场情况，定期重检、评估和分析人才储备情况，制订人才发展策略，做好人才招聘，推进人才培养开发，并关注人力资源相关风险，务求建立专业化的人才队伍，为社会各界提供稳健的银行服务、为客户提供优质的客户体验。我们采取支持银行战略发展的人才管理策略，坚持以人为本的原则，并建立市场化、专业化、本地化、一体化的人才管理机制，以激发和释放人才的潜力和活力。为了应对业务模式和市场的变化，我们在人才发展方面采取了多个新策略：



<sup>39</sup> 2-7, 3-3, B1 一般披露, B3 一般披露

<sup>40</sup> 404-2

## 人力资源管理数字化

我们致力提升人力资源管理质量及效率，循序渐进扩大数字化的应用范围，从招聘、日常工作沟通、培训学习、员工考核以至人力开发管理均采用数字化管理，在提升人力资源管理工作效率的同时，亦有助优化员工体验和减少碳排放：

- 招聘流程电子化：引入数字化面试工具及人工智能技术，持续提升招聘效率及应聘者体验
- 电子合同：取代传统的纸质签约，实现无纸化办公，加快新员工的入职流程，同时提升新员工的入职体验
- 提升员工查询回复效率：优化人力资源聊天机器人“HR Chatbot”服务质量，扩大查询服务范围，并透过多种渠道强化宣传，有效提高员工使用频率
- “My Learning”线上学习系统：提供多元化的线上课程，让员工使用系统进行线上培训及测试，增加学习的灵活性，支援集团内各类培训活动
- “My Performance”电子绩效管理：加强绩效过程管理，完善绩效资料的记录，提供更全面的员工考核评估，并提升整体人力资源管理效益

## 6.1.2 人才招聘、保留与继任

集团的持续发展有赖员工队伍的努力和付出，我们致力招募优秀且具潜力的人才，构建多元化的团队，培养保留人才，推广学习的文化，赋予员工专业与管理的能力。

### 多元的招聘渠道

我们配合市场最新趋势及业务发展需要，通过不同渠道吸引人才加入集团，包括跨行业引进、外间机构及院校合作、专场招聘、业界活动比赛及政府创科招聘计划等，积极吸纳和储备重点领域人才。我们也面向内部员工发布职位空缺，并提供职位晋升机会，管理岗位空缺由内部选拔补充的比例超过90%，为优秀人才拓展职业发展空间，更好地保留人才。

在吸引人才方面采取了新策略：



吸引多元人才：透过多渠道招聘，并举办和支持参与各类人才计划，吸引来自本地、中国内地、东南亚和其他境外地区的人才。



大力引进重点人才：契合战略发展需要，加大营销、数字化、风险合规、ESG及各业务领域专业人才的引进力度。



培养年轻人：致力吸引和培养有意加入银行业的新世代年轻人，通过有系统的培养计划激发其创造力和提升专业能力，助力他们实现职涯目标。



## 培育优秀年轻人才

我们深信年轻一代是银行发展的推动力，推出多个年轻人才培养计划，从全球选聘有志加入金融服务业、兼具发展潜质的优秀大学生，持续为青年人提供成长和发挥潜能的平台，并给予指导及支援，助力年轻人不断成长，并为我们储备具潜力的优秀人才。

我们主要的年轻人才培养计划包括：

**见习管理人员计划:** 为期18个月的培养计划，包括多元化的课堂培训、在职培训及部门轮训，同时亦会提供东南亚/内地轮训、参与跨部门项目的机会。见习管理人员藉此开阔视野、建立人际网络，累积实践经验，并得到更全面的发展。

**大湾区培训生计划:** 在为期18个月的培养计划期间，培训生获安排到大湾区中国银行集团机构工作最少12个月，同时亦有机会于香港及内地参加相关培训，累积银行业务知识和实务经验，为未来于银行业的职业发展奠定基础。

**全球市场青年人才培养计划:** 配合中银香港的区域化发展策略，加强东南亚机构的人才队伍建设，并促进业务融合。透过于东南亚分支机构及香港总部的轮训，培育未来东南亚全球市场业务的管理人员，为他们未来的发展做好充分准备，亦为集团充实人才储备。

此外，年内我们积极参与多个由香港特区政府及外间机构统筹举办的青年培育与就业计划，包括“金融科技人才培育计划”、“青创未来本地暑期实习计划2023”、“私人财富管理先导人才培养计划”、“大湾区青年就业计划”、“企业内地与海外暑期实习计划”及“ERB青年实习计划”。



## 个案分享

### 见习管理人员计划

#### 李岩 见习管理人员

怀着对职场的憧憬，我加入中银香港成为资讯科技部的见习管理人员。透过参与多元的培训课程，我了解到银行的运作机制以及金融科技的应用，不仅拓展了专业知识，也加强了对行业的全面认知。在轮训的过程中，参与多个IT项目锻炼了我的团队协作和沟通协调的能力，使我能够在实践中快速应对问题，与同事密切合作，共同实现项目目标。导师的耐心指导让我更明确了职业规划，激发了我对事业的追求。未来，我将持续努力学习，迎接更大的挑战，发掘自身潜力，逐步成长为专业的银行从业人员，为中银香港的发展贡献自己的力量。

#### 光昊 见习管理人员

我一直对固定收益投资领域有着浓厚的兴趣，非常珍惜加入金融市场部实践和深入探索固定收益投资领域的机会。在为期一年半的见习管理人员计划中受益匪浅，使我有机会以全局视角学习了解固定收益产品的发行、交易、投资、风险及合规管理等全链条运作和监管要求。帮助我提升了工作所需的专业知识和管理技能，也收获了行业前沿的创新思维和国际视野。轮岗期间，上司和同事亦师亦友，不仅在业务领域为我提供耐心指导，也在职业发展和人生规划上为我提供宝贵建议。这些收获将成为未来职业发展的基石，我也将学以致用，为客户提供更优质投资方案。

## 人才储备与任用

我们用人唯才，持续发掘具潜质的优秀人才，纳入“人才库”进行培养，“人才库”储备已达2,000余人，除了满足集团业务发展对人才的需求，也为表现卓越的人才提供展现才能的机会。我们在人才储备和培养方面有完善的规划与管理制度，除了明确界定各类人才、甄选纳入“人才库”的程序、具体任用规划及针对性的培养措施、持续性的考核评估，更制定年度“人才库”储备和培养目标，逐步提升“人才库”成员的职业素养和能力，当有岗位空缺时，优先从“人才库”中甄选任用。此外，在“人才库”的基础上，我们建立了管理人才、区域化人才、年轻人才、数字化人才、可持续发展/ESG人才、以及金融专业人才等“子人才库”，加强重点领域的人才储备，以配合银行战略和业务发展的需要。

## 人才交流计划

为提高员工的综合能力及对银行各项业务的了解、增强员工职业发展动力，并促进跨部门沟通协作，我们积极推动人才交流计划，年内开展多种形式的人才交流超过2,000人次。结合人才培养及工作需要，交流不限于本部门或机构内部，更可在集团内跨部门、跨机构进行，或到母行或中国银行集团内其他机构交流。交流计划除了能增加员工在不同部门、不同岗位的历练，更让不同部门及地区的人员互相交流专业知识和经验，加深部门和机构之间的合作关系，加强团队沟通及彼此认识，有助发挥部门间的合作及提升解难能力。

## 个案分享

### 赴马尼拉分行交流

#### 孙运卿同事

中银香港积极鼓励同事到东南亚机构交流和任职。我很幸运于去年获得赴马尼拉分行短期交流3个月的机会，让我能亲身与当地同事沟通交流，更深入认识当地分行的文化和工作情况。当中，我发现分行同事不论在种族、教育和专业背景方面均十分多元，同时分行会举办很多员工关爱和团建活动，以推动员工融合与交流。参与当地工作期间，我与当地同事互相积极分享和学习彼此的工作经验和想法，促进了双方对两地工作文化和处事方式的了解，并藉此提出了一些优化建议，让我们在日常工作上的合作更紧密，日后的沟通亦更畅顺。最后，我亦感受到银行对员工多元化培育发展，以及对年轻人才培养的重视。这次交流不单开阔了我的视野，让我个人的实践经历变得更丰富，还拉近了我与马尼拉分行同事的距离，对提高自身跨文化的沟通合作能力有很大的帮助。



### 继任人选培育规划

我们拥有完善的继任计划，每年通过市场招聘和内部提拔优秀人才，通过交流任职、参与重点项目等，针对性培养人才和提升其继任成熟度。我们结合人才的个人特点及才能、继任岗位等安排，配合落实各项针对性的培养措施，已连续三年实施“创新领导力培养项目”，连同东南亚机构在内3年累计培训500余人，助力骨干人员领导力提升。此外，对于“管理人才库”的成员，我们以提升综合管理能力及领导力为目标，通过多种方式加强培养锻炼，做好继任准备。

### 致力保留人才

人才短缺是金融界近年面对的其中一项重大挑战，市场对金融及银行业人才的需求极之殷切，招聘市场竞争激烈。我们通过一系列举措培养及保留人才，2023年集团员工总体自愿流失率为13.13%，当中集团于中国香港的自愿流失率为11.37%，以及过去三年平均的自愿流失率13.66%，均低于市场同业平均水平。

	2023	2022	2021
总体自愿流失率*	13.13%	17.38%	16.49%
中国香港自愿流失率	11.37%	15.02%	14.60%

\*含中国香港和内地，以及东南亚



### 6.1.3 人才培养

我们通过策略性的人才培育计划，培养关键人才，推广持续学习的文化，让员工与时俱进。除面向全员提供一系列针对性的内部培训课程外，集团更为员工安排外部专业资格课程，确保人才队伍具备工作所需的专业知识和能力。

为了提供更灵活多元的学习模式，除了实体面授培训课程外，我们持续完善线上培训平台 My Learning，推出一系列虚拟学院，包括“领导力学院”、“创新科技学院”、“个人金融学院”、“绿色金融学院”和“卓越营运学院”等，整合资源，支援员工一站式线上学习。2023年我们培训员工超过52万人次，总培训时数超过77万小时，人均培训时数约52小时。

#### 完善的分层分类人才培养体系

我们已建立多层次多维度的人才培养培训体系，每年结合业务策略和人才发展需要，推动全体员工参与各类培训。我们针对管理人才、数字化人才、ESG人才、区域化人才、金融专业人才等重点人才队伍分层分类开展培训，持续为员工赋能。

#### • 以领导力系列培训，提升管理人员战略思维与管理水平

2023年，我们为不同层级的管理人员提供专门的培训项目，约3,230人次参与培训。我们为管理层成员、各单位管理人员及业务骨干人员推出“中银智汇讲”专题讲座，提升战略创新思维。针对集团高级经理及以上的人员，我们推出“创新领导力培养项目”。为提升沟通技巧和团队管理能力，我们为新晋中基层管理人员举办“带队能力培训”。此外，对集团所有具管理职能的员工，我们推出“领导力线上课程学习包”，旨在提升员工团队管理、沟通协作、绩效管理等方面的能力。

#### • 开展数字化培训，提升全体员工的数字化意识和能力

年内我们组织“Go Digital·数字化转型培训五重奏”系列培训，举办2期数字化转型专题分享会、3期“实践课堂”工作坊和3期“数字化思维”工作坊，近2,200人次完成培训；开展科技创新专业人才培养，近130名员工参与4期敏捷管理专业资格认证课程，成功取得专业资格认证；同时整合内外部学习资源，推出数字化转型资源馆，提供“一站式”线上学习体验，助力增强全体员工的数字化意识和能力。

#### • 持续落实可持续发展人才培养策略，培育绿色金融及各类ESG人才

为培养全体员工的ESG意识，我们分层分类推出针对性的培训，包括推出“绿色金融学院”，举办“践行ESG—绿色金融大讲堂”系列讲座，邀请外部、行内专家进行ESG相关前沿资讯分享，帮助员工了解最新监管趋势、绿色金融业务案例、ESG风险管理知识等，逾3,300人次参与培训。此外，我们推出2期ESG案例集线上课程，主题涵盖高碳排放企业转型及漂绿风险管理，通过案例教学加强员工对相关主题的理解及实践力。我们与香港管理专业协会合作为ESG业务骨干推出“ESG行政人员证书课程”，超过200人完成培训并取得专业资格，进一步提升集团ESG及绿色金融人才的专业能力。

##### 管理层

- 进行“绿色金融的最新动态及价值创造”主题培训

##### 专业人员

- 组织ESG骨干人员报读香港管理专业协会的“ESG行政人员证书课程”

#### • 加强区域化专题培训，支持业务及人才培养需要

为配合东南亚战略重点业务和人才培养需要，除各行自行组织的培训课程外，我们推出东南亚业务专题系列培训，年内举办了38场东南亚专题培训，并推出线上课程学习包，内容涵盖个人金融、企业金融、金融市场、合规内控、财务等领域，共逾3,900人次参与培训。

#### • 为优质金融服务提供人才支撑，培养高质量金融专业人才

我们为分行前线销售及管理人员组织各类岗位培训及合规专题工作坊，并创新推出“开拓无限直播间”，逾10,000人次参加。此外，我们举办“穆迪商业信贷网上课程”、“企业银行助理客户经理高等证书课程”、营运专家等课程，共超过10,300人完成培训。我们为持牌中介人及专业认证人员开展持续进修培训，积极开展ECF等专业资格认证课程，超过17,000人次完成培训。

##### 全体人员

- 推出“绿色金融学院”，打造绿色金融一站式线上资讯平台
- 开展6期“践行ESG—绿色金融大讲堂”
- 推出ESG案例集线上课程

##### 新入职员工

- 加强员工的ESG理念，提升对集团ESG战略规划、发展及重要举措的认识，提高其在日常工作中的可持续发展实践意识和能力

### 与第三方机构合作的专业培训与进修补助

为提倡持续学习的文化及培育人才，集团与第三方机构合作为员工提供专业培训课程，并向参与外部培训的员工提供进修补助，鼓励员工不断学习，发挥才能，推动公司发展。

年内我们与多家第三方专业机构合作，为员工推出一系列培训课程，包括与香港管理专业协会合作推出的“ESG行政人员证书课程”，推动ESG及绿色金融人才的培养及其专业度的提升。此外，更与德勤、普华永道、安永、高峰进修学院、香港金融管理学院以及毅伟商学院等推出不同的专业培训，涵盖创新领导力培养项目、带队能力基础课程(LEP)、持牌中介人持续进修课程、防洗钱专题培训、践行ESG — 绿色金融大讲堂、企业银行核心/进阶业务知识课程、客户服务技巧持续培训课程与及审计专题培训等。



培训总时数  
**772,945**小时



每名员工平均培训时数  
~ **52**小时



可持续发展相关培训时数  
**21,713**小时



参与可持续发展  
相关培训人数  
**全体员工**



~ **145**人  
管理人才参与  
创新领导力培养项目

2023年中银香港获得以下各项人才培养大奖：

《彭博商业周刊／中文版》  
“年度培训计划卓越大奖”

香港银行学会“人才发展奖”  
及“人才发展卓越奖”

香港管理专业协会  
“最佳管理培训及发展奖2023  
— 数字化转型卓越奖”

### 6.1.4 厚植良好企业文化

我们高度重视企业文化，配合业务发展方向，加强多向沟通、持续深化企业文化建设，透过讲座、培训、短片、集体活动、电脑屏幕保护显示等多形式宣传，将企业文化点点滴滴融入日常，以增加员工的归属感及向心力，提升集团软实力。



### 持续深化诚信合规、以客户利益为主要考虑的文化

我们致力建设支持审慎风险管理的企业文化，设立严格道德操守标准，鼓励恰当的员工行为，从而为客户带来正面的效果。我们制定一套清晰的《员工行为守则》，阐明员工履行职务、处理个人理财等方面应有的道德操守及专业行为标准，确保员工在经营业务过程中保持高水平的个人诚信及专业道德，每年重检守则并开展全员培训；持续透过案例分享等方式，提高员工合规意识，包括推出“海外违规案例启示”线上课程，通过了解其他金融机构的违规案例，加强员工对风险内控管理、提升对客户信息保护的认识。我们定期发出《员工资讯及合规提示》，加深员工对相关管理要求的认识及了解。此外，我们更开展利益冲突专题培训，分析日常工作中可能出现利益冲突的情况，加强员工防范利益冲突意识，并定期开展网上法规复修培训，重温制度重点，持续提升员工对风险合规的认知。

### ESG 纳入企业文化核心

为进一步推动企业文化建设及落实ESG战略，同时加强全体员工对可持续发展的认识，提升员工相关实践能力，我们面向全集团开展分层分类的ESG培训，为不同层级和职能的员工提供定制化的可持续发展培训课程和学习资源，务求全体员工将可持续发展理念于工作中实践，为集团的高质量可持续发展贡献力量。

### 建设“简单清新、开放包容”的沟通文化

综合战略实施需要、人才培养需求及回应员工期望，我们以建设“简单清新、开放包容”的沟通文化作为2023年企业文化建设的重点。年内，我们制定中银香港“沟通格言”，以生动、形象化的方式宣扬沟通理念、沟通态度和沟通方式，鼓励员工在工作中执行。我们更举行“沟通·协作·齐起动”活动周，通过动画片段、个案分享、宣传海报、有奖问答游戏等多元化、多维度的活动，传导企文信息及理念。



### 6.1.5 沟通与聆听

我们一直重视员工的感受和意见，从招聘到员工入职前后，致力为员工创造最佳体验，希望加强他们对集团的归属感和投入度。我们通过多元化渠道让员工发表意见及提出建议，倾听他们的需求和对集团的期望，并积极研究员工的反馈，以实际行动作出回应，将资源用在员工需要的地方，携手创造一个良好、具凝聚力的工作环境，让员工发挥所长。

#### 畅通意见反馈 回应员工诉求

我们重视员工意见，每年开展“员工意见调查”，抽样邀请员工以不记名方式参与，以了解员工对集团的观感以及对不同管理范畴的意见及建议。根据员工意见进行深入分析，制定针对性的改进措施，定期跟进落实情况，以持续优化管理、提升员工体验。2023年，员工反应积极，回应率达89%，对集团表达正面观感的员工亦由2022年的78%上升至2023年的80%。

参加人数(占集团人数)：



#### 多元沟通渠道 提升凝聚力量

沟通，是企业和员工建立互信的基础，我们深明沟通的重要性，为提升内部沟通的效率，我们建立员工手机程式“企业即时通讯平台”(EIM)、eWorkplace综合移动办公平台、内联网、员工刊物及内部公告等渠道。员工除了向部门上级反馈意见外，还可以透过员工热线电话和专用邮箱、“总裁信箱”等渠道提出意见。对于员工的意见反映，我们会积极跟进及处理。

按照《中银香港员工申诉处理规定》，在处理员工申诉个案时，我们严守保密原则，并确保申诉人得到公平的对待。任何单位和个人不得以任何藉口和手段追究及报复申诉人，如发现相关行为并经查实，将按照纪律处分程序严肃处理。若申诉人对处理的结果不满意，可提出上诉，我们将视情况组织“上诉审议委员会”重新调查事件原由，审议有关裁决。

#### 人力资源聊天机器人(HR Chatbot)



我们致力于推动人力资源管理的数字化转型，引入人力资源聊天机器人(HR Chatbot)“Bonnie”，提升服务水平和服务效能。HR Chatbot为员工提供24小时自助化查询服务，员工可以随时随地查询问题，获得全天候的帮助。年内HR Chatbot查询人数约10,000人，查询总量超过27,000次。

2023年中银香港HR Chatbot获得：CTgoodjobs Best HR Awards 2023“最佳人力资源数码化大奖 — 杰出大奖”

## 评估工作表现 鼓励员工发展<sup>41</sup>

中银香港设有严谨公正的员工绩效考核机制，年初设定绩效目标与计划，年内持续开展绩效辅导与沟通，每年根据员工的绩效表现及综合表现（包括践行企业价值观表现等）进行评价，年底进行考核与反馈，总结其绩效考核结果及行为表现，客观分析其工作及行为表现方面的强项和主要不足，探讨表现改进和能力提高的方式，持续提升员工表现。我们亦设有考核申诉机制，明晰考核申诉流程及跟进安排。考核结果与花红激励、调薪、晋升等紧密挂钩，并作为员工职业发展、培育安排的重要参考。为加强管理人员中长期业绩导向，关注集团的长期持续健康发展，在管理人员的年度考核基础上实施长周期考核。对于从事销售的银行前线人员，不仅考虑员工的业务表现，而是全方位评估员工的总体贡献，建立个人综合服务激励机制，营造良好的银行文化。除了年度考核机制，我们鼓励各级主管进行持续表现反馈，帮助员工了解自身工作表现，从而作出提升及改进。



为推动落实集团可持续发展和气候风险相关策略，本集团在高级管理层绩效考核中引入了气候和可持续相关的关键绩效指标，包括绿色和可持续发展金融业务与自身营运碳中和的量化目标，以及可持续发展和气候风险管理重点工作的定性指标，相关定性或定量指标受董事会监督，并会定期进行重检以确保其相关性及其有效性。

## 员工嘉许活动 表扬卓越表现

为肯定和感谢员工的付出，集团持续举办员工荣誉奖励评选，并举行现场颁奖典礼。我们通过EIM手机应用程序、短片、员工内部刊物等多种形式，宣传获奖员工的故事，供全体员工浏览及学习。嘉许活动不单可以激励员工，也展示了中银香港对员工的重视和关怀，致力建立一个积极向上的工作环境。



<sup>41</sup> 404-3

### 6.1.6 重视员工福祉<sup>42</sup>

吸引与保留优秀的人才才是业务持续发展的成功关键，我们透过具竞争力的薪酬结构和劳工保障、持续优化的多元员工福利措施、完善的退休保障制度，给予员工全方位的照顾与支持，以提升员工的生活质量。我们持续优化员工福利措施，于2024年1月起，产假由16周增加至20周、待产假由10天增加至50天，并新增关爱假每月4个小时，以提升员工的工作与生活平衡。此外，我们在主要办公大楼设置员工餐厅及哺乳室等，并实施多项关爱员工举措，包括向员工致送新年利是以及生日、结婚和荣休贺礼，另设有荣休同仁联谊会，增进退休员工的联系及沟通。

为照顾员工的心理健康，我们提供“健怡计划”，让员工及家属免费使用个人临床辅导服务，进行心理咨询、辅导及治疗，以解决个人身心健康、家庭、工作及人际上的疑难。此外，透过保健室、健康管理中心，协助员工管理健康、舒缓压力，达至身心健康，并提升员工的归属感、幸福感及提高员工对集团的满意度。除了在中银大厦及中银中心设立员工诊所提供诊病服务外，特于中银中心30楼创新设立了健康管理中心，取得员工良好的反馈。该中心设有健身器具、舒缓压力的设备，并配备健康检测仪器供员工使用。自2022年底投入运作以来，平均每月200人次，对于舒缓员工压力，关注自己身体健康起到了良好的引领启发作用。



<sup>42</sup> 201-3, B1 一般披露

## 多元的员工福利 构筑幸福职场<sup>43</sup>

### 有薪假期<sup>44</sup>

- 最多26天年假
- 生日假
- 关爱假每月4小时
- 产假20周
- 待产假50天
- 婚假、丧假、考试假、义工假等

### 医疗保障

- 年度体检
- 团体医疗保险：门诊、住院、牙科及分娩等项目
- 家属医疗保障（保障范围和额度与员工一致）
- 人寿保险及意外险

### 支援计划

- “健怡计划”心理辅导服务（员工及家属）

### 贷款优惠

- 房屋贷款
- 私人贷款
- 银行服务优惠

### 员工餐厅、午膳津贴



### 其他福利

- 节日礼品
- 新年利是
- 生日/结婚贺礼
- 主题公园家庭日
- 长期服务奖

### 进修补助

- 每年最高港币1万元



### 退休福利

- 强积金/公积金
- 存款优惠
- 银行服务费用豁免
- 医疗福利
- 可加入荣休同仁联谊会
- 荣休贺礼

<sup>43</sup> 401-2, 403-6

<sup>44</sup> 由2024年1月开始

## 关爱员工身心健康 提倡工作与生活平衡

我们鼓励集团所有员工积极实践工作与生活平衡，促进职场福祉。我们关注员工的身心健康舒泰，组织十多队文体队伍，包括乒乓球、羽毛球、保龄球、男子足球、女子篮球、网球、田径、龙舟、醒狮、合唱、舞蹈及乐队等，把爱好文体活动的员工组织起来，提供体验运动舒缓压力、工作与生活平衡、发挥团队精神的机会。此外，我们更定期举办不同员工活动，增强员工凝聚力及向心力。在2023年，曾举办员工及家属大型嘉年华活动、家庭开放日活动、亲子乐活动、保龄球同乐日活动等，深受员工欢迎。



## 6.1.7 员工健康与安全<sup>45</sup>

我们重视员工的健康与安全，制定了《职业安全及健康指引》，确保所有集团雇员的安全及健康，并成立专职团队，负责统筹和监察有关健康与安全系统，同时制定风险评估流程，定期进行巡查各工作环境，确保工作环境的安全。如有意外发生，我们会对意外进行调查，及早找出安全隐患，并作出改善措施，防范事件再度发生。我们在中银大厦及中银中心实施的职业健康安全管理系统已获取ISO 45001证书。我们定期举办不同健康与安全培训课程，包括基本防火课程、防劫及逃生演练、职业安全及健康座谈会，以及急救证书课程等。为使员工能定时接收最新的健康与安全资讯，我们每月向员工发送《安保月刊》。此外，我们亦定期为各分行及各部安保之员工举办“安保安全意识”系列培训，并推出3期“办公室职安健系列课程”，进一步强化员工职业安全及职业健康意识。<sup>46</sup>

除了工作场所的健康与安全，我们也关心员工的身心健康舒泰，定期举办不同员工活动，增强员工凝聚力及向心力之外，更为员工提供支持 and 资源。为照顾员工的心理健康，我们提供“健怡计划”，让员工及家属免费使用个人临床辅导服务，进行心理咨询、辅导及治疗，以解决个人身心健康、家庭、工作及人际上的疑难。



为体现集团关心关爱员工的精神，进一步落实关爱员工措施，主动为员工所面对的情绪、精神、压力、健康等方面作出管理及支援，透过保健室、健康管理中心，协助员工管理健康、舒缓压力，达至身心健康，并提升员工的归属感、幸福感及提高员工对集团的满意度。除了在中银大厦及中银中心各设员工诊所提供诊病服务外，特于中银中心30楼创新设立了健康管理中心，在该中心探索采用的“上医治未病”的理念关怀员工，取得良好的员工反馈。该中心设有小型健身器具、舒缓压力的设备，并配备健康检测仪器供员工使用。

自2022年底投入运作以来，平均每月200人次，对于舒缓员工压力，关注自己身体健康起到了良好的引领启发作用。为员工纾缓工作压力提高身体素质，加强健康管理，提升员工对公司的归属感和投入感。



健康管理中心平均每月  
**200人次**

<sup>45</sup> 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-8, B2 一般披露 · B2.3

<sup>46</sup> 3-3

中银香港在《CTgoodjobs Best HR Awards 2023》获得以下奖项：



中银香港在《JobMarket 求职广场》获得以下奖项：



## 6.2 促进多元、平等与包容<sup>47</sup>

我们以人为本，重视多元、平等、共融(DEI)的价值，让拥有不同特质的人才，在工作中被尊重，营造友善的职场环境，提供更好的员工体验，让员工产生归属感并安心地发展事业。我们禁止在业务营运中聘用童工及雇用强迫劳工，我们聘用的所有员工均达到受雇当地的法定就业年龄，在合法和安全的情况下参与工作。

### 平等机会与反歧视 鼓励多元共融文化

多元化的员工团队及共融的文化有助缔造良好的工作环境，我们是平等机会雇主，除了严格遵守有关法例法规，包括《性别歧视条例》、《残疾歧视条例》、《家庭岗位歧视条例》及《种族歧视条例》，更支持建立多元共融的工作环境。我们于2019年签署“平等机会委员会”的《种族多元共融雇主约章》，并加入成为劳工及福利局联同相关机构联合推出的《有能者·聘之约章》及共融机构嘉许计划的参与机构，我们也是已承诺采纳香港特区政府《消除性倾向歧视雇佣实务守则》的机构之一。

我们制定《关于消除歧视的员工须知》，向员工明确传达本集团的平等机会政策。我们在招聘、薪酬福利、培训、晋升调职等政策中充分体现平等机会原则，以保障所有人的就业和工作机会。我们不容许员工因性别、婚姻状况、怀孕、喂哺母乳/集乳、残疾、家庭岗位或种族等而受到任何形式的歧视、骚扰或中伤，亦不会设置不合理的要求或条件令员工受到不公平的对待，让员工在一个获尊重礼待、不受欺凌侮辱的环境中工作。

招聘政策秉持公平、公开原则，确保所有应聘者(包括女性、少数族群、伤残人士等)获得平等机会。

定期按营运所在地的相关法例或法规评估审视相关政策和流程，确保所有人在公平、无障碍的环境中工作，并尽可能聘请当地员工(包括高级管理人员)服务当地客户和社会。

我们已制定《供应商行为准则》，要求供应商遵守和本集团一致的劳工原则<sup>48</sup>。

在选聘雇员时执行严谨的程序，防止雇用童工或强制劳工。

我们除了向全体员工提供相关培训外，亦设有员工投诉指引及完善的投诉处理流程，各级员工若有真实合理的理由怀疑本人因性别、婚姻状况、怀孕、喂哺母乳/集乳、残疾、家庭岗位或种族等而受到歧视或骚扰，可提出投诉，我们将尽力透过协商/调解寻求双方满意的解决方案，致力保持和谐的工作环境。

- 《有能者·聘之约章》及共融机构嘉许计划的参与机构



- 签署平等机会委员会《种族多元共融雇主约章》



- 已承诺采纳香港特区政府《消除性倾向歧视雇佣实务守则》的机构

<sup>47</sup> 3-3, B1 一般披露, B4 一般披露

<sup>48</sup> B4.1, B4.2

## 构建不同文化背景的员工队伍

我们一直坚持以人为本，致力打造多元化的人才队伍，营造和谐共融、团结协作的企业文化氛围。2023年，我们推出了“人才汇聚文化共融”系列短片，由来自不同国家、地区，拥有不同文化背景或工作经历的员工亲身分享在中银香港工作的感受。

### 员工心声：

“中银香港非常多元化，跨文化背景合作机会让我对我的专业范畴更加了解，提升业务能力之余，亦拓展了我的视野。”

“可以认识不同文化背景的同事，在工作上可以取长补短。”

“由于公司的包容性文化，我与来自不同背景的同事相处得很好。”

“中银香港给了我在工作上的家的感觉。”



## 多元化团队构成<sup>49</sup>

	2023年	2022年	2021年
员工数量（名）	14,916	14,832	14,553
女性员工比例（%）	57	57	57
女性管理职位所占比例（%）	39	39	39

### 按性别的薪酬水平

本集团作为支持平等机会的雇主，秉持任人唯贤、男女平等的原则，不因性别厘订不同薪酬。下图的性别薪酬差距仅代表本机构男女员工之间的薪酬差异（平均数及中位数），有关差距与人员结构有一定相关性。

性别薪酬差距	
平均数	24.1%
中位数	26.8%

注：根据2023年底员工基本薪酬资料计算

## 在业务所在地聘用当地员工

集团积极完善区域化布局，深入推进东南亚业务发展，分支机构遍及泰国、马来西亚、越南、菲律宾、印度尼西亚、柬埔寨、老挝、文莱及缅甸，我们亦积极聘请当地员工，更好地服务当地客户及广大市民。现时当地员工人数占东南亚机构总人数多于九成。

<sup>49</sup> 2-7, 405-1, B1.1

## 6.3 关爱及投资社区<sup>50</sup>

我们于1994年成立中银香港慈善基金（“慈善基金”），多年来，中银香港与慈善基金积极捐助并参与公益慈善活动，历年累计捐款约港币16亿元。

近年，我们聚焦本地社会需要，相应制定了慈善政策与策略，投放资源重点关注扶贫助弱与青少年发展范畴。我们参考联合国可持续发展目标的关注范畴，致力在项目内容中结合相关目标实践。2023年，我们与多家慈善机构、社区伙伴、大学合作，开展超过80个慈善公益项目，涵盖扶贫助弱、青少年发展、环保减碳、文体艺术与创新科技等多个领域，逾660万人次受惠。

除了资金捐赠，我们更鼓励员工身体力行支持社区活动，回馈社会。集团设立了完善的义工队管理制度及架构，除了部门义工队外，我们更设有专业义工队，分为“关爱”、“社区”、“教育”、“青少年”、“环保”五个团队，并由多个部门管理人员担任总召集人，倡导“人人做义工”，上下一心投入义工服务。年内，集团义工队的规模已达8,400人，组织及参与145项多元化的社区义工活动，总服务时数逾23,000小时，荣获香港特区政府民政及青年事务局和义务工作发展局联合颁发“香港义工奖2023 — 杰出企业”及“年度十大最高义工时数”殊荣。

### 1. 扶贫助弱

中银香港以履行社会责任为己任，致力于扶贫济困，关怀弱势社群，支持不同类型的公益项目，协助有需要人士。

#### 基层援助

我们一直关注香港贫穷问题，致力透过社区伙伴向有需要人士提供援助，并积极走进社区与基层同行，缓解市民生活困境。

个案分享

#### “公益金五十五周年百万行（港珠澳大桥百万行 — 香港连接路）”

由中银香港全力支持、香港公益金主办的“公益金五十五周年百万行”，于港珠澳大桥香港连接路圆满举行。港珠澳大桥作为连接粤港澳的地标性基建，是推进大湾区发展的超级工程。今次百万行为首个在港珠澳大桥举办的大型筹款活动，吸引逾170队来自工商机构和团体的步行队伍连同个人支持者，合共约11,000人一同共襄善举。中银香港逾1,120名员工与家属参与，更组织了60名义工协助活动安排。公益金获中银香港赞助活动经费，活动筹得约港币1,500万元的善款，不扣除任何行政开支，全数用于资助24间公益金会员机构提供家庭及儿童福利服务。



参加者黄女士

“是次机会难得，能够漫步于港珠澳大桥，欣赏沿途景色。今年活动中途不设退出点，代表要坚持走到终点，对小朋友是一个很好的训练。”

<sup>50</sup> 413-1, B8 一般披露, B8.1, B8.2

个案分享

## 惜食分饷@中银香港

中银香港自2016年开始与惜食堂携手合作设立中央食物处理中心“惜食分饷站”，协助回收及有效运用可食用食物制作热饭餐及食物包。2019年开始，我们进一步透过设立“惜食分饷流动车”为有需要人士提供食物支援，特别是居住在偏远地区或行动不便的人士，减轻他们的生活负担。中银香港义工更随车探访偏远地区长者，提供健康检查服务，延伸关怀至偏远地区，计划至今累计超过1,900万人次受惠。计划也包括在职培训，向弱势社群提供就业机会，让他们投入社会工作，增加社会资源。



### 明爱元朗乡郊社区发展计划余姑娘

“在元朗锦上路有40多个家庭，正定期接受“中银香港惜食分饷流动车”速冻餐派发服务。部份低收入家庭和少数族裔家庭服务使用者希望取餐的同时可为社区出一份力，因此他们轮流参与每星期两次的义工服务，协助膳食分发工作，并藉着组织节日活动，连系其他接受服务的家庭。”

## 关顾长者

香港面临高龄化社会的挑战。我们关心长者的福祉，透过乐龄科技、居家安老与照顾者支援等服务，改善长者与家人的生活素质。

个案分享

## “乐延年 — 安老照顾支援服务”

支持香港妇联推出“乐延年 — 安老照顾支援服务”，从康乐社交、健康教育及乐龄科技三方面，提供安老照顾支援服务，旨在提高长者的生活素质，丰富长者的晚年生活。其中“乐延年”茶楼 — 院舍到户服务计划得到劳工及福利局支持，透过富有传统茶楼特色的食物及布置，让居于院舍的长者仿如置身于茶楼环境，轻松投入社区生活体验。



### 九龙妇女福利会黄张见纪念老人之家黄院长

“院舍的长者非常开心能再次享受到上茶楼、尝美食的感觉。透过这次活动，他们接触到仿点心造型的软餐，对软餐的抗拒少了。我们也想之后引入软餐给吞咽困难的长者，重拾饮食乐趣。”

个案分享

## “时刻共享”社区计划

为支援建立照顾友善社区，中银香港支持香港圣公会麦理浩夫人中心推出“时刻共享”社区计划，以时间银行为理念，建构社区互助支援网络平台，促进人与人之时间、才能及资源互换，纾缓家庭照顾者压力。



### 计划受惠者阿萍

“在这里认识了住在同一大厦的街坊，有时会帮忙购买食物，或者帮忙接小朋友放学，计划帮助我很多。”

## 医疗援助

我们关心基层市民的身心健康，透过资助社福机构及大学等提供的医疗服务，帮助伤病人士，并关注病前预防、病后复康与护理等需求，协助纾缓社会医疗问题。

个案分享

## “家支援”社区纾缓治疗应用程式

为协助支援晚期癌症病人与其照顾者，中银香港资助香港大学推出“家支援”社区纾缓治疗应用程式。程式推出至今，共9,000人受惠，为他们提供癌症资讯、纾缓治疗和安宁服务的资料，让癌症病人和照顾者能装备自己，有足够知识和技巧在家护理，以正面积极的心态来面对癌病。



## 多元包容

我们致力促进社会包容，倡导尊重及欣赏多元文化，让每个人在不同生活范畴均享有平等和尊重。

### 个案分享

## “残疾运动员大使计划”

中银香港资助残奥会友推出“残疾运动员大使计划”，为现役、将退役及已退役的残疾运动员提供个人发展及生活技能训练，发掘残疾运动员生活的另一可能性，提高残疾运动员的软技能，为残疾运动员增值并为未来提供教育及就业的机会。项目亦推动现役和退役残疾运动员一手合力贡献社会，透过举办运动大使分享讲座、残疾运动体验工作坊及残疾运动员学长计划，分享残疾运动员的故事及成就，向社区传播正能量，让大众尤其是青少年培养坚强刚毅的意志，推广残疾运动及宣扬伤健共融精神，并减少对残疾人士的偏见及歧视，促进社会包容。

### 个案分享

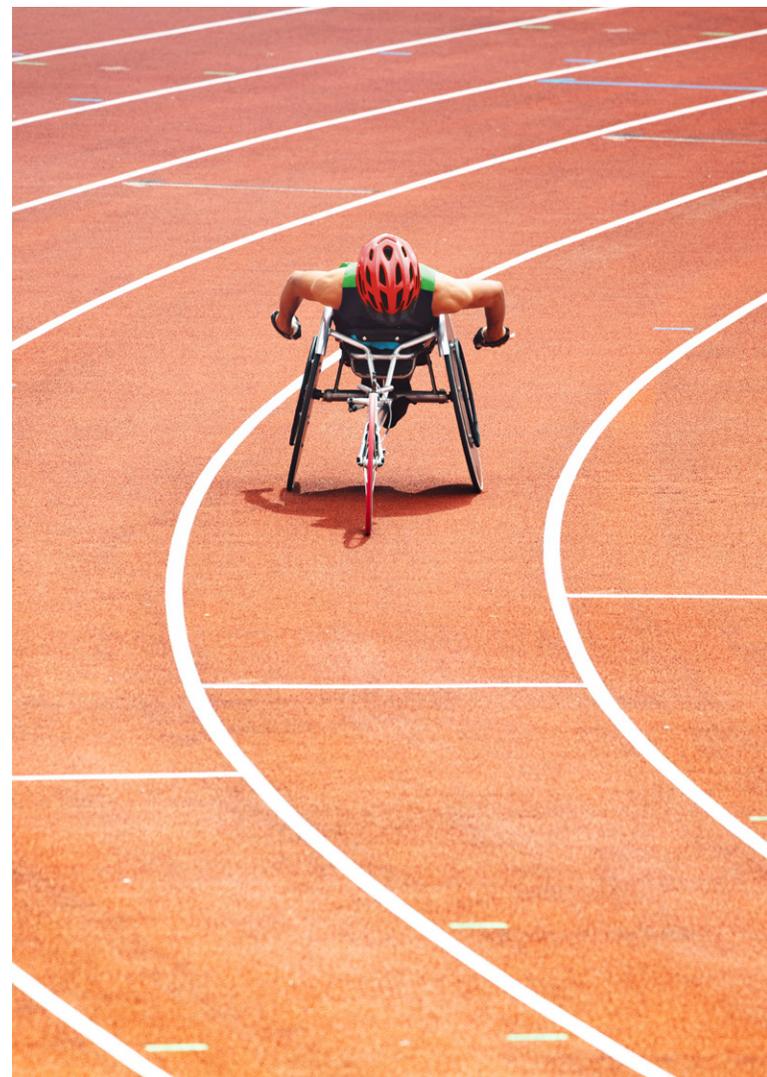
## 自闭症创科应用终身支援计划

中银香港资助由基督教中国布道会圣道学校及香港中文大学合办的“自闭症创科应用终身支援计划”，全面支援1至50岁各年龄阶层的自闭症人士。计划透过结合社交机械人及配套的教学课件，教导自闭症人士进行自我管理，改善沟通能力，为自闭症障碍人士于不同生命阶段提供相关的介入治疗，提升自闭症人士在整个生命周期的生活素质。经过有效的治疗及辅导，自闭症障碍人士及其家人可以投入劳动市场，为社区发展增创价值，并促进社会和谐共融。项目更荣获《彭博商业周刊／中文版》颁发“ESG领先企业大奖2023—领先社区项目奖”。



### 自闭症学生家长梓健妈妈

“照顾一个有自闭症的小朋友真的不容易。这计划可帮助小朋友一步一步进步，而家长讲座、亲子治疗、工作坊等亦能支援家庭的需要，让家长更有力量走未来的道路。”



个案分享

### “新界耆康邻里服务”

中银香港资助香港妇联推出“新界耆康邻里服务”，以“流动长者邻舍中心”的概念，为年满50岁或以上有服务需要的人士提供方便灵活的一站式健康促进及社区照顾支援服务，特别是居住在新界偏远乡郊的市民。计划同时也为区内基层妇女提供专业的照顾技巧培训，培养妇女成为“耆康保姆”，为同区长者提供陪诊、留家看顾、送餐、代购食材及日常用品、家居清洁等服务，纾缓长者照顾服务的压力。计划已培训超过80名妇女义工，超过10万人次受惠。



#### 居于新界乡郊的长者

“该计划将活动带到村公所进行，令我十分开心。平时因交通不便，较少到长者中心参与活动，现在除了可以到村公所进行身体检查，还可以参加兴趣班，十分方便，感谢中银及香港妇联为乡郊长者作出的贴心安排。”

### 精神健康

香港社会近年日益重视长者、青少年及市民大众的精神健康，为此我们推出多项支持不同年龄及阶层的情绪援助项目，鼓励市民关注精神健康，将身心关顾融入日常生活中。

个案分享

### “Re:Fresh 线上精神健康自助平台”

资助浸信会爱群社会服务处推出“Re:Fresh 线上精神健康自助平台”，提供方便、具弹性及自主的一站式精神健康线上专业支援，包括自助课程、互动工作坊、身心健康资讯、一对一专业咨询、情绪评估等免费在线服务，逾3万人次受惠。



#### Re:Fresh 平台使用者 Winnie

“感谢 Re:Fresh 平台的辅导员在线上面谈期间帮助我走出死胡同，让我能够设身处地的思考，亦令我可以享受安静舒服的时间，有一个感受自己、平静情绪的机会。”

个案分享

## 东华 x 中银“精神健康支援服务”计划

中银香港支持东华三院透过线上线下活动向市民提供精神健康教育活  
动，并为特定群体，包括照顾者、少数族裔及社工提供培训，让他们更  
早识别有精神健康需要的人士，另提供精神健康评估及转介服务予有需  
要人士。



### 参加者阿友

“今次是我第一次参加这类型的工作坊，我平时生活很  
忙，没有时间好好照顾自己，让自己休息一下。但今次的  
工作坊给予我一个机会让自己放松心情，认识自己的情绪  
状况，令我知道照顾自己的身心亦是很重要的，希望主办  
方能多举办类似的活动！”

## 2. 青少年发展

中银香港一直关注儿童及青少年的成长，积极支持立德树人的教育事业。我们致力提供平台予青年发挥潜能，冀能  
协助培育爱国爱港的未来栋梁，让青年放眼国家，把握粤港澳大湾区发展机遇。

### 爱国教育

我们重视品德教育与爱国主义教育，持续推动青少年认识博大精深的中华文化、源远流长的中国历史，帮助青年人  
建立正确的国家观念、价值观和公民责任心，自觉维护国家统一和民族团结。

个案分享

## “艺文双修：生活体验营”大湾区交流计划

为让本地学生亲身感受国家发展及加深对国家的了解，中  
银香港资助香港各界文化促进会举办大湾区交流计划，组  
织香港近400名师生前往大湾区城市进行研习交流，参观  
包括国家教育科普基地、知名企业、历史文化名迹及大湾  
区学校等，从航天科技、生物科技、工业科技等不同维度  
了解祖国发展的辉煌成就，增强民族认同感和文化自信，  
未来为祖国的繁荣发展贡献自己的力量。



个案分享

## “国家发展知多少”计划

中银香港自2016年开始资助励进教育中心举办一系列中国文化与国情教育项目。其中“国家发展知多少”计划，邀请一些熟悉中国国情的专家人士进学校，围绕政治法律、生活文化、创新科技、青年就业及环境保育等多元化层面，向教师及学生介绍中国各方面的现况，帮助参加者掌握国家当前的发展动向，以及加深认识香港的优势，为未来做好准备。计划至今已举行超过500场讲座，参与的教师及学生人数逾13万人。



## 拓阔视野

中银香港支持青少年的学业及就业，透过支持不同类型的培训、交流、导师及奖助学金项目，让青少年获得多元化的体验，开拓眼界，培养技能，为未来发展奠定基础。

个案分享

## 共创明“Teen”计划

我们全力支持香港特区政府推出的“共创明“Teen”计划”，积极鼓励员工参与计划担任友师，提供团体活动支援，帮助弱势青少年开拓视野，推动社会和谐发展。中银香港共200多人担任首届计划的友师，带领学员透过不同基础训练及团体活动进行个人发展规划及订立人生目标，协助学员展开人生规划第一步。中银香港更组织18场团体活动，吸引超过720位计划学员及友师参与，并荣获计划颁发“策略伙伴大奖”。



### 中银香港友师徐子悦

“回想起迎新日的前一天，收到主办机构通知我的学员是一位有身体残障的女孩，问我可有顾虑，我马上回答完全没有。我认为她应该更需要鼓励与爱心，对我来说这份使命感及意义重大。她其实是个聪明、活泼的女孩，我们一起茶叙聊天、看表演、游故宫。我和她每次外出都要协助她排除万难，过程中幸运地遇到不少好人，感受到人间有爱，还有她的勇敢和善良。虽然已举办毕业典礼，但对我们来说是另一阶段的开始，我会继续在她旁边，陪伴她成长，一起共创明天！”

个案分享

## “少年警讯 x 中银香港 — 智慧城市先锋计划”

为加深青少年对创新科技及智慧城市的认识，中银香港支持少年警讯推出“智慧城市先锋计划”，透过“少讯中银STEM-Up创新科技大赛”，发掘青少年的科创潜能，发挥创新思维，以配合香港社会未来发展。另组织青少年赴内地交流及实习，让青少年亲身体会国家科技和经济发展带来的无限机遇，栽培他们成为未来社会领袖。



圣保罗男女中学潘同学及邓同学

“少讯中银STEM-Up创新科技大赛”让我们了解到STEM能够改善生活，亦令我们学习到如何运用APP Inventor编写程式的知识及技能。获奖后建立了我们的自信，亦为我们曾付出的努力感到自豪。同时能够激励我们继续追求卓越理想和无限创造力。”



## 体育运动

中银香港深明体育对塑造青少年坚毅意志与奋发精神具正面作用，并促进社会和谐发展。我们自2002年起持续资助本地学界运动比赛，以及先后支持香港足球总会、香港剑击总会等，举办多个儿童及青少年训练计划，推动年青人的身心健康发展，建立积极人生观。

个案分享

### 中银香港社区足球伙伴计划

中银香港自2017年起与中国香港足球总会携手推出本计划，透过开展连串足球培训及体验活动，为基层小朋友提供体验及学习足球的机会，培养他们对足球运动的兴趣。



深水埗足球总监高先生

“最重要是令学生透过这个活动认识深水埗区队，令球队与学校和社区有更多联系，让学生了解职业球员生活。今次活动促进了球队和校园的关系，期待有更多合作。”



圣公会荣真小学同学

“可以和一班职业球队队员一起比赛感到很开心，还引起自己对足球运动的热爱。希望能观看职业球队比赛和继续投入足球运动。”



### 3. 文化艺术

我们支持多元化的文艺活动，通过资助不同团体举办音乐会、展览、艺术欣赏等节目，丰富市民大众的文娱生活，促进香港的文化艺术发展。

个案分享

#### 香港故宫文化博物馆

自2022年成为香港故宫文化博物馆战略合作伙伴以来，中银香港积极参与支持了一系列惠及不同社群的文化艺术活动，包括独家赞助“凝视三星堆——四川考古新发现”特别展览，并资助推出全新“香港故宫演艺嘉年华”，为本地艺术家提供表演平台及间接就业机会。自2022年起，我们资助香港故宫弱势群体门票超过50,000张，更组织多场义工活动，带领长者、学生、少数族裔、残疾人士参观香港故宫，弘扬中华优秀传统文化，支持香港发展成为中外文化艺术交流中心。



“

中华基督教会全完中学石同学

“感谢中银香港的热心赞助及支持，让我能在祖国74周年国庆日参观三星堆展览。透过此次参观，我发现原来祖先的工艺已经那麽高水平，每一个文物都令人佩服，亦令我对中国历史文化有更大的兴趣。在此祝祖国繁荣昌盛！国泰民安！”

### 4. 体育发展

中银香港透过支持各类型的体育活动宣扬身心健康、团队合作和正面态度等重要讯息，并致力推动香港体育运动发展，凝聚社会正能量。

个案分享

#### 首届“中国银行（香港）港珠澳大桥香港段半马拉松”

由中银香港冠名赞助、中国香港田径总会主办，首届“中国银行（香港）港珠澳大桥香港段半马拉松”，为首个在全球最长的桥隧组合跨海通道——“港珠澳大桥”举办的半马拉松跑步盛事，邀请各地精英跑手来港。通过赞助这一项极具标志性的“M”品牌大型体育活动，推动大湾区互动交融，并且助力香港体育事业发展，提升香港作为世界级活力之都的形象。

“

香港跑手林小姐

“在港珠澳大桥举办赛事为创举，首次踏上大桥十分兴奋，是特别的经验，因为港珠澳大桥是给车行，不是给人行，报名人数众多，难得抽中，当然要来感受一下。跑步是一项适合女性的运动，除让自己身体健康，也能调适心情，使自己充满能量。”



赛事近8,000名跑手一同参与，一同跑进港珠澳，共同缔造香港历史。

个案分享

## 中银香港网球公开赛 2024

由中银香港冠名赞助、中国香港网球总会主办的“中银香港网球公开赛2024”ATP男子职业网球巡回赛，于2023年12月31日至2024年1月7日圆满举行。赛事是香港自2002年以来再次举办的ATP巡回赛，为ATP250级别赛事。中银香港透过赞助是次比赛，助力推动香港发展可持续的大型体育活动，赛事获香港特区政府支持成为“M”品牌活动，同时让球迷得以观赏高水平的专业赛事，以运动连系社会大众，促进社会的凝聚力及共融发展。



### 观众何先生

“作为网球迷，能够在香港现场观看是次国际男子网球巡回赛事，实感兴奋，加上我喜欢的本地球手亦有出赛，当然要为他打气！适逢假期，我带同刚刚学打网球的儿子一起去观赏赛事，感受现场热烈的气氛，一睹球星精湛的球技；我们一家人还在同场的“网球同乐区”玩游戏，并幸运地遇到球星一闪出现，与我们拍照留念，让我们过了愉快的一天！”

## 5. 环保减碳

推动可持续发展，需要社会各界携手合作。我们通过支持及赞助不同伙伴推动多元化的环保项目，一同实践环保理念。其中，气候变化导致全球各地气候异常，近年来成为国际关注的议题之一。我们致力透过公众教育，推动社会正视气候问题，并以实际行动应对气候变化带来的挑战。

个案分享

### 迈向碳中和 湾区少年行

为深化青少年实践碳中和的习惯，以及进一步促进粤港澳三地青少年的连系，中银香港支持朗晴慈善主办的“迈向碳中和 湾区少年行”，将碳中和教育推展至粤港澳大湾区。2023年更在珠海举行碳中和论坛及带领本港中学生到珠海参观碳中和的企业，部份学生更前往北京清华大学参加碳中和课程。除了加强大湾区青少年交流，项目也让香港青年亲身了解国家在碳中和的政策走向，更好地融入国家发展大局。



### 香港学生莫同学

“我参加了“大湾区孩子们心目中的碳中和世界”绘画作品展。作品里，表达工厂排出二氧化碳所导致地球变热“热气”，可转换成“冷气”。现实中，则可通过发展新能源技术，减少二氧化碳等温室气体排放，从而帮助地球“降温”。”

个案分享

## “2023香港中学模拟联合国教科文组织(MUNESCO)大会”

为推动可持续发展目标实践及承传，中银香港独家赞助、香港联合国教科文组织协会主办的“香港中学模拟联合国教科文组织大会”(MUNESCO)项目，让学生了解联合国可持续发展目标和国际发展趋势，尝试提议具变革性的创新方案，从而培养学生跨学科技能应用，包括协商技能，系统思维，慎思明辨能力，临场应变能力，综合解决问题能力和战略规划能力。部分学生更代表香港远赴哈萨克斯坦参与“国际模拟联合国教科文组织大会”，并获各国与会代表团选为“最佳代表团”，从年青人角度在国际舞台说好香港故事。



培道中学刘同学

“训练营的导师讲解清晰，加强了我对世界遗产的认识，了解个中的真正意义，亦解开了我对传统文化和遗产的误解。”

个案分享

## 碳中和大挑战

中银香港支持嘉道理农场主办的“碳中和大挑战”计划，鼓励市民接受以七日为一周期的“碳中和大挑战”生活研习，共收集得逾16万减碳行动承诺，相当于516,000公斤二氧化碳减排量，宣扬低碳生活的实践。项目以碳中和为目标，透过资讯共享、培训及分享创意提案，促进公众关注气候灾害风险，以行动备险及缓减气候变化，惠及学生与公众人士逾20万人次。



## 6. 创新科技

科技创新增强发展动能、提升人民生活。中银香港多年来积极拥抱新技术、新理念，致力推进数字化转型，以科技驱动社会发展，服务广大市民及企业。

个案分享

### 中银香港科技创新奖

“中银香港科技创新奖”致力推动香港的科学技术创新发展，重点关注人工智能及机器人、生命健康、新材料新能源、先进制造、金融科技五大领域。自2022年首届举办以来，广获各大院校、科研学者及科创企业支持。经过香港及海外专家的严格评审，2023年第二届“中银香港科技创新奖”已选出了六位代表性人物，表扬他们在其科研领域作出的杰出贡献。每个领域的获奖者（或团队）获得港币200万元奖金，合共港币1,000万元。

此外，2023年的获奖者更在分享会上与现场超过140名优秀创科人才分享他们的科研理念、创新技术研究及成果转化的历程。



个案分享

### 青少年航天科普计划

为培育新一代航天科技领域的未来人才，我们资助由香港教育工作者联合会与香港生产力促进局举办香港首个“青少年航天科普计划”，为本地学生提供一系列培训课程，包括到访全新的珠海青少年科普研学基地——珠海太空中心，亲身体验国家航天科技进步，并与内地航天专家进行交流及讨论，以了解最新航天科技及太空科学的知识。



拔萃女书院钟同学

“我在珠海太空中心看到了长征火箭，这以前都只能在课本上看到，感觉很兴奋。这个计划总体来说是非常有趣。”

## 7. 区域捐赠

大爱无界，中银有情。集团在致力于自身发展的同时，始终坚持履行对当地的企业社会责任，积极回馈经营地区，促进与东盟国家民心相通。

个案分享

### 泰国盲人协会中文盲文教材项目

随着一带一路倡议推动沿线国家民心相通，中泰两国在经济与文化方面的交流日趋深入，泰国现存17所盲人学校对中文盲文教材的需求也日渐提升。为协助视障人士更方便高效地练习中文读写，泰国子行捐款支持泰国盲人协会与泰国清莱皇太后大学汉学院教师合作编写泰国中文盲文教材。



清莱皇太后大学汉学院张同学

“泰国出版中文盲文教材前，大家通常用英语盲文注音汉字，但发音往往不太标准。如今新教材不仅采用拼音制盲文体系使发音更准确，还加入中文声调并提供中泰盲文对照，让学习中文读写变得方便很多。”

个案分享

### 菲律宾“学童阅读与学习提升计划”

阅读是儿童学习的基础。如果儿童的阅读和理解能力较差，将对他们掌握其他学科的能力产生负面影响。

马尼拉分行透过捐助菲律宾Gawad Kalinga基金会的“阅读与学习提升计划”。在10个学习社区，由经培训的教师和义工向每个社区20-30名7-13岁被评估为学习差距最大的公立学校学生，提供24-36小时阅读理解课程，以提高学生的阅读和学习能力。



## 8. 社会参与

集团鼓励员工利用自己的时间和专长服务社会及参与公益活动。年内，集团员工在政府咨询及法定组织、公营机构、行业协会、慈善团体及非牟利组织等服务280人次，参与决策或提供意见，聚焦经济、服务民生，为香港的发展、市民的福祉建言献策，尽心尽力。



# 7 夯实管治 高效透明

7.1 优良管治	97
7.2 稳健风控	102
7.3 商业道德	104

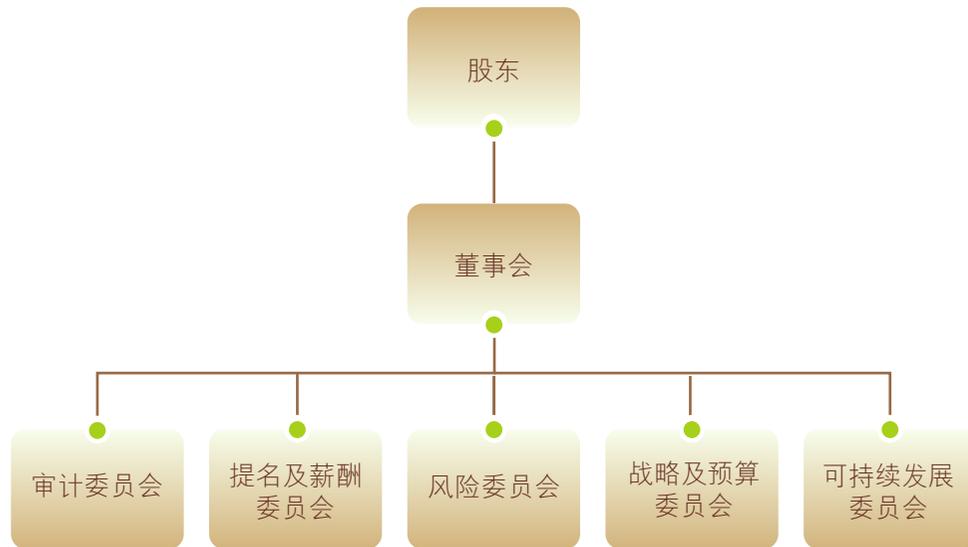


## 7.1 优良管治<sup>51</sup>

中银香港坚持遵循严格的企业管治准则，致力于保障股东、客户及员工利益。作为架构的核心，董事会致力于追求股东的长期和最大化利益，同时也重视对其他持份者承担的企业责任。在此宗旨下，董事会为集团的最佳利益作出深思熟虑且公正的决策。

董事会与管理层之间分工明确：董事会负责给予管理层高层次指引和有效监督。董事长及总裁分别由两名专业人员担任，清晰划分两者的角色：董事长专注于领导董事会及监管公司和股东相关事务；总裁则领导管理层执行日常运作及有关事务。

为了维持有效的管治架构，我们制定董事会职责约章，列明董事会的职责和必须由董事会审议的事项。按最新监管规定以及市场做法和国际最佳实践，董事会设有五个常设附属委员会，负责协助董事会履行其职责。各附属委员会均有清晰的职责约章，列明其角色及责任，同时，附属委员会主要由独立非执行董事组成。以下为我们的公司管治架构图：



<sup>51</sup> 2-9, 2-11, 2-12, G4-FS1

<sup>52</sup> 2-9

## 董事会组成<sup>52</sup>

董事会共有 11 名董事，其组成如下：

职位



性别



年龄组别



地区



### 独立性



董事会需要保持独立性以确保决策的公平及持正。独立非执行董事在公司管治中扮演着关键角色。来自不同背景的独立非执行董事为董事会注入更广泛的经验及更宏观的视野，为集团更好平衡不同持份者的需求。因此我们确保独立非执行董事的人数与比例均高于有关法例及法规的要求，并设有《董事独立性政策》以规范董事的独立性考量。

我们的《董事独立性政策》刊载于中银香港网站“关于我们”>“公司治理”>“[公司治理政策文件](#)”内。

### 专业性<sup>53</sup>



董事会成员均为不同领域的杰出人士，拥有丰富的专业经验以作出客观判断。为确保董事会具备执行职务所需的知识和专业经验，董事需要不时参加涵盖多个领域的内外部培训，其中包括风险管理及内部监控、公司治理、反贪腐、防洗钱、金融科技、大湾区发展，以及可持续发展相关的议题（如气候风险管理、气候信息披露、绿色和可持续金融等）。2023年每名董事平均进修时数约为20小时。

### 多元性<sup>54</sup>



为实现集团董事会成员多元化，我们订立了《董事会成员多元化政策》。该政策强调在设定董事会构成时，从多个方面考虑董事会成员多元化，包括但不限于性别、年龄、文化及教育背景、种族、地区、专业经验、技能、知识、往绩及董事会不时认为相关及适用的任何其他因素等，确保成员及其观点的多样性。董事会成员的提名及委任以董事会整体运作所需的技能和经验为本，以用人唯才为原则，同时充分考虑前述的各项董事会成员多元化因素。<sup>55</sup>

我们按最新发展情况不时重检及优化董事会多样性，确保使董事会成员的构成在各个方面达到合适比例，并与企业多元化趋势保持一致。我们还将定期重检政策，为进一步提升寻求方向。

于2023年12月31日，董事会女性成员占总数18%，符合上市规则所列性别多元化的相关要求。我们将致力按董事会整体运作及最新业务需要物色合适候选人以提升董事会多元化。

我们的公司治理详情，载于2023年报之“[公司治理](#)”及中银香港网站“[关于我们](#)”>“[公司治理](#)”内。

<sup>53</sup> 2-17

<sup>54</sup> 405-1

<sup>55</sup> 2-10

## 稳健的可持续发展管治<sup>56</sup>

我们于2019年建立的三层可持续发展管治架构完善且严谨，其中包括在董事会层面成立可持续发展委员会，以及在管理层层面成立可持续发展执行委员会，进一步推进落实可持续发展的各方面工作。董事会将可持续发展纳入企业文化核心，通过定期听取可持续发展委员会的汇报，审查及批准本集团的可持续发展策略、目标、ESG重要议题优次及相关完善措施，向可持续发展委员会提供意见及建议，领导并监督本集团的可持续发展策略、目标、政策及实施情况。董事会亦通过下设的风险委员会，监督本集团与可持续发展相关的风险管理。(详见“7.2 稳健风控”章节)

### 三层管治架构



### 可持续发展委员会 (“委员会”)<sup>57</sup>

委员会是董事会下设的常设委员会，于2019年12月成立。截至2023年12月31日，委员会由8名委员组成，其中包括7名独立非执行董事，以及执行董事兼总裁。为全面提升本集团在可持续发展方面的表现，委员会负责审视本集团可持续发展及企业文化的策略和政策，同时密切关注市场最新情况，并适时调整本集团相关策略和政策。委员会亦会监督本集团可持续发展策略和政策的实施情况，以及完成目标的进度。

《可持续发展委员会职责约章》内订明了委员会的具体角色及职责。各委员的简历，请参阅2023年报。

于2023年12月31日，委员会成员及主要职责如下：

成员	主要职责
郑汝桦女士 (主席) <sup>1,58</sup> 孙煜先生 <sup>2</sup> 蔡冠深博士 <sup>1</sup> 冯婉眉女士 <sup>1</sup> 罗义坤先生 <sup>1</sup> 李惠光先生 <sup>1</sup> 聂世禾先生 <sup>1</sup> 马时亨教授 <sup>1</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>审议集团的可持续发展策略、目标及优次，以及可持续发展相关重要政策</li> <li>审议对集团重要的环境、社会及管治议题及相关举措</li> <li>监督集团可持续发展表现</li> <li>监督集团的企业文化及审议相关政策</li> <li>厘定适当汇报原则及范围，并审阅可持续发展报告</li> </ul>

注：

1. 独立非执行董事
2. 执行董事

2023年，委员会共举行两次会议，委员于会议上讨论及审议的内容涵盖多项可持续发展相关议题，主要事项包括：审批2022年可持续发展报告及重要议题、2023年可持续发展规划、可持续发展五年规划重检、听取投融资组合碳排放量化、企业文化建设、创新绿色金融产品、漂绿风险管理的机制及规章制度及自身营运碳中和和实施进展等报告。委员会亦就各项议题提供宝贵意见及经验分享。

### 可持续发展执行委员会 (“执委会”)

本公司总裁担任执委会主席，委员由管理层成员及相关部门总经理组成。执委会具体的职责包括推动和落实本集团以下事宜：

- 可持续发展相关工作 (包括但不限于：集团战略目标、可持续发展相关金融业务、营运、风险管理、考核机制等)
- 慈善公益相关工作
- 企业文化建设相关工作
- 统筹消费者权益保护

2023年，执委会推动落实银行的可持续发展相关事宜、企业文化及消费者权益保护等，举行了两次会议，主要讨论和审议事项包括：2022年可持续发展报告及重要议题、2023年可持续发展规划、可持续发展五年规划重检、投融资组合碳排放量化计算情况、企业文化建设情况、创新绿色金融产品、漂绿风险管理的机制及规章制度及自身营运碳中和和实施进展等。

### 可持续发展策略工作组 (“工作组”)

跨部门的工作组由来自相关部门的成员组成，主要负责统筹、协调及执行可持续发展工作，确保可持续发展工作贯穿公司的业务和日常营运中。2023年，工作组继续统筹集团可持续发展的策略规划、业务相关工作措施，追踪市场最新动态及监管要求，以及协调跨单位可持续发展工作的开展。

<sup>56</sup> 2-13

<sup>57</sup> 2-12, 2-14

<sup>58</sup> 2-11

## 可持续发展培训<sup>59</sup>

本集团董事会及管理成员拥有多元化知识、经验和技能，该等专业知识使董事会和管理层能更有效地履行可持续发展和气候议题相关的管治职责，提供有效和建设性的意见。我们不时向董事会提供与可持续发展相关的资讯，亦向管理层提供可运用于ESG管理流程的内部和外部资源及专业知识包括市场上最新的气候变化及可持续发展趋势及资讯，从而令我们的可持续发展策略更具前瞻性。2023年内我们通过不同方式持续向委员会成员提供最新信息。

## 可持续发展相关政策<sup>60</sup>

我们参照本地和国际的可持续发展指引及准则，就各领域制定集团层面的政策和机制，集团所有成员机构都必须遵守并贯彻执行。

 <p>《可持续发展政策》</p>	<p>为集团履行可持续发展的纲领性文件，涵盖环境、社会、管治及应对气候变化等不同议题，以推动及贯彻集团的可持续发展。</p>
 <p>《集团营运总则》</p>	<p>明确集团将承担可持续发展及社会责任作为创造持久核心竞争力、提升品牌价值的重要举措，并对集团就可持续发展的战略规划、制度化管治、内外部评估机制、培训、经营业务等所需考虑因素提出要求。</p>
 <p>《中银香港集团风险管理政策陈述》</p>	<p>作为集团风险管理最高层次的纲领性文件，《中银香港集团风险管理政策陈述》已将“可持续发展”纳入集团重大风险管理原则，明确集团在经营业务时，需考虑对环境及社会产生的影响，对涉及道德、社会及/或生态环境敏感的行业，需进行适当的尽职审查和审慎的风险评估。同时，逐步将对气候风险变化影响的考虑纳入各类相关风险的管理框架、相关政策以及风险偏好陈述中，并持续提升对相关风险的管理。</p>

 <p>《中银香港集团信贷风险管理政策》</p>	<p>将“可持续发展”融入信贷风险框架及流程，包括：明确“可持续发展”为主要信贷风险管理原则之一，强调环境、气候和社会风险因素为信贷评估的其中一个范畴。同时，对涉及禁制性或特殊信贷的交易/对手须严格禁止或进行严格审查及管控，包括禁止叙做直接从事赌博、色情行业、涉及具杀伤力的军火/武器制造和买卖的信贷交易；将涉及道德、社会及/或生态环境敏感的贷款列为“特殊信贷交易”并需接受更严谨的信贷审批要求（最低限度由相关成员机构的高级管理层审批），以确保符合集团的信贷风险偏好、业务发展策略。</p>
 <p>《职业安全及健康指引》</p>	<p>阐述集团职业安全及健康管理制，包括：管理组织、相关训练、监督、危机分析及控制措施、预防措施等。</p>
 <p>《可持续发展采购政策》</p>	<p>将可持续发展理念贯穿于集团的供应链管理，要求结合环境和社会因素进行产品与服务采购，并鼓励所有供应商更有效地管理其自身营运对社会和环境的影响。</p>
 <p>《供应商行为准则》</p>	<p>列明对供应商在社会、环境、道德、公司管治、劳动环境等方面的要求，并设立评估机制。</p>

<sup>59</sup> G4-FS4

<sup>60</sup> 2-22, MDR-13

《可持续发展高敏感行业策略陈述》



作为推动及落实集团可持续发展的子政策，旨在明确本集团在提供金融服务时对高碳行业及其他环境和社会风险高敏感行业的中期策略，当中包括煤电、煤炭开采业、石油及天然气业、采矿业、林木业、棕榈油业等，在叙做可持续发展高敏感行业相关业务时（包括各类信贷业务、金融市场业务），必需严格遵循该政策的相关策略及管控要求。

重点高敏感行业	具体策略及管控要求
煤电、煤炭开采业 	考虑煤炭燃烧为全球主要的温室气体排放来源之一，煤炭相关行业为低碳转型的重点，本集团将于2040年或之前针对未能符合策略总体原则的客户，退出适用范围内涉及煤电及煤炭开采的业务，并在全面退出前，于2023年10月起采取一系列管控措施。
石油及天然气 	考虑石油及天然气仍发挥过渡能源的作用，故本集团仍会提供融资，并根据客户提供的减碳/转型计划作评估，视情况调整策略，并优先支持绿色、减碳/转型融资。另考虑部分非常规油气项目会产生更多温室气体排放，或对自然环境带来较显著的负面影响，故本集团从2023年10月起停止对特定非常规油气项目提供项目融资。

采矿业



推动采矿业（包括煤炭、矿物、金属等）的客户以良好的国际惯例经营业务，避免引致严重的环境污染，甚至危害周遭的居民和生物。

林木业



推动并确保林木业客户遵守良好的国际惯例，避免破坏自然的森林环境或影响依存于相关森林的土著和生物。

棕榈油业



推动并确保棕榈油业客户遵守相关行业的可持续发展原则，防止客户通过不当的方法（例如烧毁或砍伐森林）或于高碳汇的泥炭地进行棕榈种植。

《反贪腐反贿赂政策》



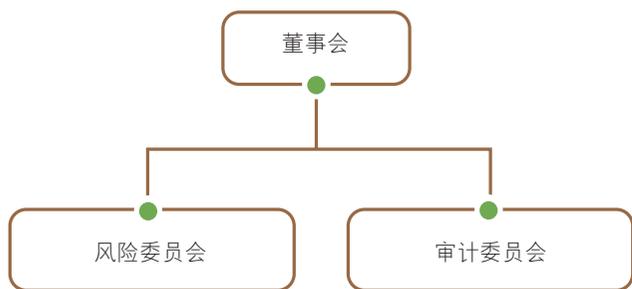
列明集团反贿赂反贪腐计划的管理角色及责任分工、原则及要求，以及纪录备存、风险评估、培训及举报等管理机制。

有关政策详情，请浏览集团[可持续发展网页](#)。

## 7.2 稳健风控<sup>61</sup>

我们深信良好的风险管理是企业成功的重要元素，董事会作为风险管理的最高决策机构，对风险管理承担最终责任。在日常经营中，我们高度重视风险管理，并强调风险控制与业务发展之间必须取得平衡。2023年，我们严格遵守风险管理规则，保持集团稳健发展。

### 风险管理体系



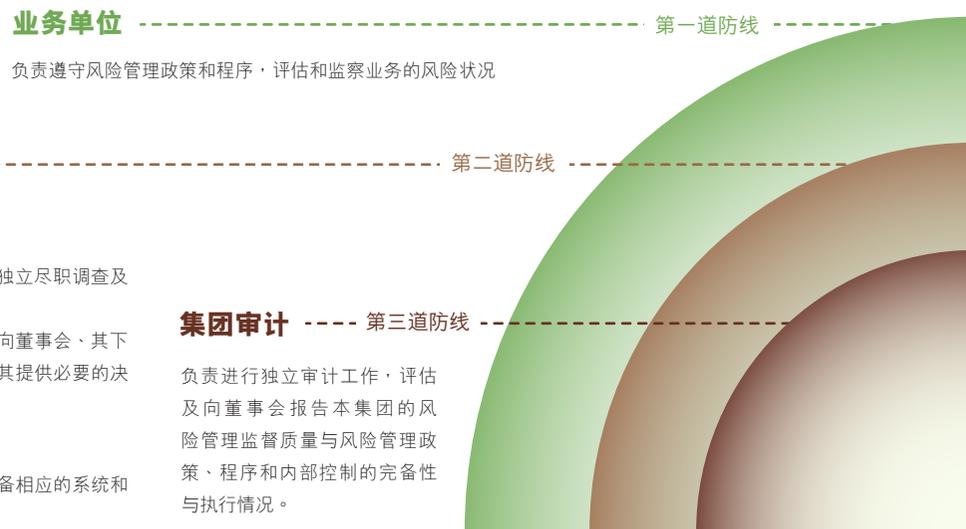
- 建立风险偏好和风险管理战略
- 识别、评估与管理重大风险
- 审查和评估风险管理程序、制度和内部监控的充分性及合规性
- 监控集团可持续发展相关的风险管理，特别是抗御气候风险的能力
- 负责监察风险管理及内部监控系统
- 每年检讨风险管理及内部监控系统的有效性

### 风险管理政策及程序

本集团根据风险偏好、风险承受标准及风险政策来履行风险检查职责，建立全面的风险管理政策及程序，清楚界定参与人员的角色、职责及汇报频率；制定识别、评估、监察及管理主要风险的机制，建立相应的内部监控措施，以及解决内部监控缺失的程序。为配合市场及业务策略的转变，我们亦会定期重检及更新风险管理政策及程序。针对东南亚各地区的监管要求及市场发展，我们为各机构开展专业化指导，不断提升各机构的风险管理能力。

### “三道防线机制”<sup>62</sup>

我们采用“三道防线机制”落实风险的内部控制机制，对每一道防线均进行职能分工，明确业务单位、风险管理和支持单位、及独立集团审计的风险管理及控制责任。



- 风险管理单位负责：**
- 各类风险的日常管理职责
  - 对风险识别、计量、监控和控制开展独立尽职调查及制订各类风险管理政策与程序
  - 就政策执行情况各类风险状况，向董事会、其下设委员会及高级管理层汇报，以及为其提供必要的决策支持和建议
- 支持单位负责：**
- 支持各项业务操作流程，确保流程具备相应的系统和人力资源等配套以进行风险管理

**集团审计** —— 第三道防线

负责进行独立审计工作，评估及向董事会报告本集团的风险管理监督质量与风险管理政策、程序和内部控制的完备性与执行情况。

我们的风险管理详情，请参阅2023年报。

<sup>61</sup> 2-12, 2-13

<sup>62</sup> 2-5, 3-3

## 可持续发展风险管理<sup>63</sup>

为推动可持续高质量发展理念，我们致力将包括气候风险在内的可持续发展因素融入日常风险管理流程，并积极应对及管理。为减缓气候变化带来的不确定性，在经营各类信贷业务（包括企业融资、项目融资等）时，我们会考虑客户及项目对气候、环境及社会的影响：例如了解客户在业务过程中的各类排放及耗能水平，了解融资项目对所在地生态环境、原居民生活的影响及其所采取的保护措施，以及是否已彻底处理涉及劳工或产品的安全事故或负面报导（如有）等。

目前我们已制定客户问卷，系统性地对重大客户及棕色行业客户进行上述评估。对于较高风险客户，我们会采取适当的风险管控及缓释措施，例如要求客户承诺在合理期限内制定缓释措施或转型计划的前提下开展业务，并持续跟进及定期重检客户落实缓释措施或转型计划的情况。

前线单位将结合日常的监控程序，持续监察相关客户及项目的经营情况，并将客户最新的气候、环境及社会风险状况、高风险的客户落实缓释措施或转型计划的进度等，纳入信贷重检报告范围，以定期重检客户对气候、环境及社会风险的应对能力。如客户未能在合理时间内达到有关要求，我们会视情况考虑采取压缩或退出策略、收紧信贷条件等管控措施。

同时，对涉及禁制性或特殊信贷的交易／对手须严格禁止或进行严格审查及管控，包括禁止叙做直接从事赌博、色情行业、涉及具杀伤力的军火／武器制造和买卖的信贷交易；将涉及道德、社会及／或生态环境敏感的贷款列为“特殊信贷交易”并需接受更严谨的信贷审批要求（最低限度由相关成员机构的高级管理层审批），以确保符合集团的信贷风险偏好、业务发展策略。

各持份者对我们的可持续发展有所期望，气候变化也在改变市场环境，我们将灵活迅速应对，前瞻性识别潜在风险。除于2021年四季度起停止向中国境外的新建煤炭开采及煤电项目提供融资外，自2023年10月起，本集团在现有管控措施的基础上进一步扩大限制范围，针对高碳排放及其他环境和社会高敏感行业制定及明确本集团中期策略，以有序引导及重点推动高碳排放行业客户绿色转型，以及推动客户重视生物多样性，保护自然生态。此外，于2023年，集团持续深化及完善可持续发展相关风险管理（包括气候风险）政策及行业指引，加强对高敏感行业的管控。在组合管理方面，在我们参与金管局气候风险压力测试试验计划的实践经验基础上，结合最新的监管指引，在外部顾问的协助下，我们优化并完善了气候风险压力测试方法，提升了测试模型及数据的适用性，并在金管局2023至2024年度第二轮气候风险压力测试中加以应用。

为积极推动绿色金融发展，加强管理漂绿风险，本行于2023年内制定了《漂绿风险管理办法》，明确不同层面的漂绿风险管控原则及内部分工，规范及指导日常漂绿风险管理工作的开展；并通过修订《产品开发及风险监控管理政策》及《产品开发及风险监控管理办法》明确新增产品单位需考虑气候风险因素所带来的影响和管理潜在漂绿风险的要求。

## 持续业务运作计划

为确保向社会各界提供稳健持续的银行服务，我们按照金管局的监管政策手册TM-G-2《持续业务运作规划》，针对不同业务的性质制定相应的“持续业务运作计划”。我们将持续业务运作分为即时应变与应变过渡期两个阶段，并针对不同阶段拟定不同的应变措施，以确保及时迅速地应对由于各种内外因素出现的突发事件。

### 资讯科技系统

制订系统事故处理程序，分级管理事故，明确启动灾备中心的汇报机制及处理流程，定期演练。年内全集团参与并完成年度灾备演练。

### 安保工作

各部门设有安保工作小组，进行安全自查，制定各项安保工作应对预案，确保人员和设备设施安全。

### 培训

每年向员工提供最少一次培训，包括重温持续业务运作机制、处理方式及分享案例等。

为确保计划内容的正确性及可操作性，我们会根据最新营运情况和银行整体的持续业务运作计划等方面适时检讨《持续业务运作计划》。

<sup>63</sup> 201-2, G4-F52, G4-F53, A4.1

## 7.3 商业道德<sup>64</sup>

### 诚信合规文化<sup>65</sup>

本集团致力维护及加强良好公司治理，我们承诺保持高水平商业道德，巩固集团合规文化，保障股东与持份者的整体权益。为实践承诺，我们高度重视员工及与本集团有业务往来的第三方的道德、行为及诚信操守，所有员工（包括全职、兼职及合约员工）必需遵守银行营运的各项监管及法规要求，包括但不限于金管局《监管政策手册》内的法定指引《行为守则》、《打击洗钱及恐怖分子资金筹集指引》、《防止贿赂条例》以及涉及知识产权的相关法例等，确保员工在经营业务过程中严格遵守个人诚信及专业道德准则，保障客户利益。

我们设有《员工行为守则》，明确规定全体员工必需奉公守纪，遵守机构所在地的法律法规以及集团的各项规章制度。《员工行为守则》详列各种合规要求，包括应避免利益或角色冲突；不得透过业务关系索取私人利益；不得贪腐贿赂、收取佣金、挪用公款或有其他营私舞弊行为；不得以任何形式透过不当手段将利益输送予任何人士等。为确保内部政策与监管发展保持一致，我们每年重检《员工行为守则》，并定期审核以确保符合金管局《监管政策手册》内有关道德行为各项守则。同时我们定期审核不同部门针对商业道德的监控机制。

本集团的所有员工必须参与每年开展的必修合规进修课程。培训的主题涵盖优质数据、防洗钱、个人资料保护、资讯安全、制裁合规、操作风险管理、反贪腐反贿赂、防欺诈、防舞弊及员工内部举报、法律、合规和声誉风险管理等。

为鼓励员工良好行为，我们将员工践行企业文化的表现与绩效考核和薪酬挂钩。对于从事销售的银行前线人员，我们不仅考虑员工的业务表现，而是全方位评估员工的总体贡献，建立个人综合服务激励机制，营造良好的银行文化。

我们的薪酬及激励机制详情，载于2023年报之“公司治理”章节内。

#### 举报管理政策及机制

根据《中银香港举报管理政策》、《中银香港举报管理办法》及《员工行为守则》，员工及与本集团有往来的外部人士（如客户及供应商，下同）如发现本行在业务或其他方面发生或可能发生任何违法违规或不当行为，包括但不限于欺诈、盗窃、伪造、贿赂或贪腐、洗黑钱，或员工个人行为违反《员工行为守则》等，可通过适当途径、以适当方式举报。

我们为举报设立管理架构及分工、举报原则、机制、渠道、程序、对举报人的保护，鼓励员工及与本集团有往来的外部人士认真、诚实地举报问题，并保护其正当权利。对于员工及与本集团有往来的外部人士所举报的事项及其相关资料，我们将严格保密，凡涉及处理、接触举报的任何部门及个人，在处理、接触举报过程中必须严格依照法律规定保护举报人和被举报对象的私隐及权益，不得泄密，否则追究其相关责任。

在接到员工及与本集团有往来的外部人士举报后，我们会呈报董事会下设的审计委员会，并按照规定程序及时对举报作出公正、独立的调查，提出改善建议，并将调查结果呈报管理层及审计委员会。此外，为提高员工对举报管理政策的认识，除于新入职员工培训课程作介绍外，亦于每年举办的全行性法规复修培训课程加入相关内容。

本集团已订立《防洗钱及反恐筹资可疑交易举报工作细则》及《中银香港集团反贪腐反贿赂政策》，并针对可疑交易、洗黑钱及贪腐贿赂活动设立举报机制。有合理怀疑的个案经调查后转介相关执法部门跟进。

有关详情请浏览[中银香港网站举报制度](#)。

<sup>64</sup> 3-3, B7 一般披露

<sup>65</sup> 2-19, 2-23, 2-24, 2-25, 2-26, 2-27, B7.2

## 防范金融犯罪

### 反贪腐及反贿赂<sup>66</sup>

我们以“零容忍”态度对待贪腐贿赂行为，秉持廉洁奉公、合规守法的企业文化，维持公平、诚实及廉洁的营运环境，并致力保障银行和客户的利益。董事会、其下设委员会及高级管理层共同监督整体反贪腐和反贿赂计划，董事会负责订立“由上至下”的反贪腐反贿赂基调，各级员工必需奉公守纪、诚实守信，并具有高尚的品德操守，承诺严格遵守相关法律和法规并建立合规企业文化。我们每两年一次为进行全行性反贪腐和反贿赂管理有效性评估，范围覆盖中银香港、主要附企及东南亚机构，查找不足及提出改进建议，并向董事会汇报结果。

我们设有专职小组，负责监察和检查反贪腐和反贿赂相关事宜，根据相关法律法规和同业实践，我们构建反贪腐和反贿赂管理框架，制定适用于集团及其所有附属公司及东南亚机构的《中银香港集团反贪腐反贿赂政策》，该政策列明管理角色及责任分工，以及纪录备存、风险评估、培训及举报等管理机制，并每年进行重检。针对特定较高贪腐贿赂风险领域（如接受或提供礼品及款待、人事任免、采购、信贷、慈善捐款等第三方关系）及管理要求，该政策规定负责部门需要重点关注的工作，以加强贪腐贿赂风险管理。<sup>67</sup>

针对集团全体员工，我们已制定反贪腐和反贿赂培训计划，并积极参与相关执法机构及行业组织为银行从业人员举办的反贪腐专题培训。全体董事会成员及集团员工均已接受2023年反贪腐培训，培训纪录已按规定纪录和保存。

### 打击洗钱及恐怖分子资金筹集<sup>68</sup>

我们严格执行防洗钱、反恐怖分子资金筹集和防欺诈等工作，打击金融犯罪活动。参照香港及国际组织的相关法例、监管规定及建议，我们建立一套完整的防洗钱监察制度，并按集团风险管理策略制定《防洗钱及反恐筹资政策》。我们的防洗钱工作基于“三道防线”架构实施：



<sup>66</sup> 205-2, B7.2

<sup>67</sup> 205-1

<sup>68</sup> 205-2, B7.2, B7.3

我们均按照金管局要求定期进行机构性洗钱及恐怖分子资金筹集风险评估，其中包括记录有关风险的识别及评估、定性与定量分析相关资料及确定整体风险水平，以及针对具体风险采用的缓减措施等。为了全面管理金融犯罪活动、识别客户的可疑交易与账户，我们拥有一套全面的防洗钱管控制度，包括制裁筛查系统、可疑交易监察机制，以及以风险为本的客户评级制度等，同时持续进行优化，并利用合规科技协助可疑交易警示分析及交易筛查，提升监管及合规效率。

我们持续开展合规教育，并鼓励各持份者透过不同途径认识集团的防洗钱及反恐怖活动融资政策。对内，不同岗位的员工，包括董事、新入职员工、分行前线员工等均需接受防洗钱、制裁合规、防欺诈等培训，以确保银行各个层面的员工均能够清晰明白如何防范金融犯罪；对外，通过网站、电邮等方式向客户提供即时诈骗风险及防洗钱提示。

我们向员工推出一系列年度复修课程，并因应员工不同岗位的履职要求提供具差异化的专题培训，亦将金融犯罪案例纳入员工培训及内部通告，以增强全体员工合规意识。

除了推出有关“员工行为守则”的全行性网上法规复修培训外，我们为全行员工订立“中银香港2023年度防洗钱培训计划”。通过此计划，我们举办逾70场与打击金融犯罪相关的培训，旨在协助员工更了解打击洗钱及恐怖分子资金筹集的法例要求及最新发展趋势，加深对打击洗钱条例要求的认识，提高对客户尽职审查、持续监察及制裁合规的意识，加强侦察异常、可疑或欺诈活动的的能力，打造高水平专业化人才队伍，录得共逾91,000人次参与，当中集团年度复修课程录得逾63,000人次参与。另针对不同岗位人员所安排的在线或课堂专题培训课程，共录得约28,000人次参与。<sup>69</sup>

### 全体员工

- 每年最少参加一次防洗钱培训
- 参加专题讲座



### 分行前线新入职员工

- 参与综合培训课程



### 董事、管理层及员工

- 定期邀请外部专家进行交流及培训



### 客户

- 通过网站、电邮等方式提供即时诈骗风险及防洗钱提示



<sup>69</sup> 205-2, B7.3

## 数字化金融犯罪管理

为强化防范金融犯罪工作，我们加速数字化转型，积极推出创新数码金融科技产品，加强全流程管控，增加系统自动控制，提升效率。我们逐步落实应用人工智能科技协助监控及追踪可疑交易，体现风险为本的原则，确保能够尽快处理不同形式的诈骗活动，保障客户利益。我们亦建立洗钱风险评估及管理系统，提升集团整体的机构洗钱风险评估、监控及审批效率。

### 个案分享

#### 智能反欺诈平台

中银香港智能反欺诈平台成功侦测出百多单骗案，并凭借“信用卡智能化监控 — 以科技带动与客实时互动”应用于“2023香港资讯及通讯科技奖The Hong Kong ICT Awards 2023”金融科技（监管科技及风险管理）界别获得银奖。



在东南亚机构方面，我们亦加速数字化发展，在东南亚分行进一步推广自动化及图像化风险分析工具的应用，协助开展防洗钱调查工作。同时，我们亦持续完善东南亚机构各项防洗钱合规流程，而且已开始东南亚机构运用防欺诈系统，继续做好区域化防欺诈管理。



# 8.1 可持续发展表现数据

## 环境

### 温室气体<sup>70</sup>

温室气体排放 <sup>71</sup>	单位	2023	2022	2021
<b>温室气体排放量</b>				
直接温室气体排放量（范畴一） <sup>72</sup>	吨二氧化碳当量	548	575	577
间接温室气体排放量（范畴二） <sup>73</sup>	吨二氧化碳当量	50,953	48,522	50,074
其他间接温室气体排放量（范畴三） <sup>74</sup>	吨二氧化碳当量	89	86	64
<b>温室气体排放总量（范畴一及二）</b>	<b>吨二氧化碳当量</b>	<b>51,501</b>	<b>49,097</b>	<b>50,650</b>
<b>温室气体排放总量（范畴一、二及三）</b>	<b>吨二氧化碳当量</b>	<b>51,590</b>	<b>49,182</b>	<b>50,715</b>
<b>温室气体排放密度<sup>75</sup></b>				
温室气体排放密度 <sup>75</sup>	单位	2023	2022	2021
人均温室气体排放总量（范畴一及二及三）	吨二氧化碳当量／雇员	3.46	3.32	3.48
每平方米楼面面积温室气体排放总量（范畴一、二及三）	吨二氧化碳当量／平方米	0.12	0.13	0.14

### 能源

能源消耗总量 <sup>76, 77</sup>	单位	2023	2022	2021
<b>能源消耗量</b>				
<b>直接能源消耗量</b>	千兆焦耳	<b>8,429</b>	<b>7,445</b>	<b>7,049</b>
公司车队柴油	千兆焦耳	2,048	1,616	1,676
公司车队汽油	千兆焦耳	6,381	5,830	5,373
<b>间接能源消耗量</b>	千兆焦耳	<b>339,956</b>	<b>308,635</b>	<b>322,519</b>
电力	千兆焦耳	337,936	307,111	320,618
煤气	千兆焦耳	2,020	1,524	1,901
<b>能源消耗总量</b>	千兆焦耳	<b>348,385</b>	<b>316,081</b>	<b>329,568</b>
<b>能源密度<sup>78</sup></b>				
能源密度 <sup>78</sup>	单位	2023	2022	2021
人均能源消耗总量	千兆焦耳／雇员	23.36	21.31	22.65

<sup>70</sup> 温室气体排放的计算标准及方法参考了香港政府环境保护署及机电工程署发布的《香港建筑物（商业、住宅或公共用途）的温室气体排放及减除的核算和报告指引（2010年版）》。排放因子资料来源包括本地公用事业机构的可持续发展报告、《香港建筑物（商业、住宅或公共用途）的温室气体排放及减除的核算和报告指引（2010年版）》以及香港交易所发布的《如何准备环境、社会及管治报告 — 附录二：环境关键绩效指标汇报指引》。温室气体的计算涵盖二氧化碳(CO<sub>2</sub>)、甲烷(CH<sub>4</sub>)、氧化亚氮(N<sub>2</sub>O)；不适用于氢氟碳化物(HFCs)、全氟化碳(PFCs)、六氟化硫(SF<sub>6</sub>)和三氟化氮(NF<sub>3</sub>)。

<sup>71</sup> 305-1, 305-2, 305-3, A1.1, A1.2

<sup>72</sup> 包括公司车队所消耗的柴油和汽油。

<sup>73</sup> 包括外购电力和煤气所产生的温室气体排放。

<sup>74</sup> 包括堆填区因处理废纸产生的甲烷气体、水务署处理食水以及渠务署处理污水用电产生的温室气体排放。

<sup>75</sup> 305-4

<sup>76</sup> 将不同燃料类型的基本单位转换为千兆焦耳(GJ)的排放因子资料来自香港交易所发布的《如何准备环境、社会及管治报告 — 附录二：环境关键绩效指标汇报指引》。

<sup>77</sup> 302-1, A2.1

<sup>78</sup> 302-3, A2.1

纸张<sup>79, 80, 81</sup>

总购纸量	单位	2023	2022	2021
纸张购买量	吨	336.48	356.36	436.57

纸张购买密度	单位	2023	2022	2021
人均购纸量	公斤/雇员	27.98	29.23	35.89

废物及回收

无害废物回收 <sup>82</sup>	单位	2023	2022	2021
纸张	吨	210.99	172.09	175.41
塑胶	吨	0.31	0.15	0.17
铝罐	吨	0.22	0.10	0.09
厨余	吨	63.24	29.68	73.98
<b>无害废物总量</b>	<b>吨</b>	<b>274.76</b>	<b>202.02</b>	<b>249.64</b>

有害废物回收 <sup>83</sup>	单位	2023	2022	2021
充电电池	件	125	92	92
电子废物	件	2,346	1,789 <sup>84</sup>	8,383
光管	件	2,600	3,797	5,445 <sup>85</sup>
<b>有害废物总量</b>	<b>件</b>	<b>5,071</b>	<b>5,678</b>	<b>13,920</b>

废物弃置 <sup>86</sup>	单位	2023	2022	2021
废物弃置总量	吨	572.24	622.90	556.03

废物弃置密度 <sup>87</sup>	单位	2023	2022	2021
人均废物弃置量	吨/雇员	0.048	0.051	0.046

水<sup>88</sup>

水	单位	2023	2022	2021
耗水量	百万公升	109.83	97.80	104.20

耗水强度 <sup>89</sup>	单位	2023	2022	2021
人均耗水量	百万公升/雇员	0.0091	0.0080	0.0086

<sup>79</sup> 301-1, 301-3, A2.5

<sup>80</sup> 按采购的办公室A4用纸量计算。

<sup>81</sup> 纸张、废物及回收、水的数据汇报范围包括报告期内集团在香港的营业网点、分行网络、办公楼（自用部分）和租入办公室。

<sup>82</sup> 306-3, 306-4, A1.4

<sup>83</sup> 2-4, 306-3, 306-4, A1.3

<sup>84</sup> 2020-2021年已有大量电子设备汰旧回收，故于2022年需汰旧设备较少

<sup>85</sup> 包括由合资格承办商收集的氙电胆及光管。2021年多个重点办公楼的公共空间完成了LED灯更换工程，故氙电胆及光管回收管量增加。

<sup>86</sup> 306-3, 306-5, A1.4

<sup>87</sup> A1.4

<sup>88</sup> 303-5, A2.2

<sup>89</sup> 2-4, A2.2

## 员工

员工总数（按地区、员工种类及性别划分）<sup>90</sup>

员工类别	单位	2023			2022			2021		
		女性	男性	合计	女性	男性	合计	女性	男性	合计
<b>中国香港</b>										
编制员工	人数	6,463	5,286	<b>11,749</b>	6,598	5,358	<b>11,956</b>	6,594	5,264	<b>11,858</b>
非编制员工	人数	201	74	<b>275</b>	178	56	<b>234</b>	210	97	<b>307</b>
临时员工合计	人数	201	74	<b>275</b>	178	56	<b>234</b>	210	97	<b>307</b>
无时数保证的员工合计	人数	0	0	<b>0</b>	0	0	<b>0</b>	0	0	<b>0</b>
<b>中国内地</b>										
编制员工	人数	661	350	<b>1,011</b>	574	271	<b>845</b>	444	188	<b>632</b>
非编制员工	人数	1	1	<b>2</b>	0	1	<b>1</b>	0	1	<b>1</b>
临时员工合计	人数	1	1	<b>2</b>	0	1	<b>1</b>	0	1	<b>1</b>
无时数保证的员工合计	人数	0	0	<b>0</b>	0	0	<b>0</b>	0	0	<b>0</b>
<b>东南亚及其他地区</b>										
编制员工	人数	1,190	653	<b>1,843</b>	1,122	631	<b>1,753</b>	1,100	632	<b>1,732</b>
非编制员工	人数	17	19	<b>36</b>	18	25	<b>43</b>	13	10	<b>23</b>
临时员工合计	人数	17	19	<b>36</b>	18	25	<b>43</b>	13	10	<b>23</b>
无时数保证的员工合计	人数	0	0	<b>0</b>	0	0	<b>0</b>	0	0	<b>0</b>
编制员工合计	人数	<b>8,314</b>	<b>6,289</b>	<b>14,603</b>	<b>8,294</b>	<b>6,260</b>	<b>14,554</b>	<b>8,138</b>	<b>6,084</b>	<b>14,222</b>
非编制员工合计	人数	<b>219</b>	<b>94</b>	<b>313</b>	<b>196</b>	<b>82</b>	<b>278</b>	<b>223</b>	<b>108</b>	<b>331</b>
临时员工合计	人数	219	94	<b>313</b>	196	82	<b>278</b>	223	108	<b>331</b>
无时数保证的员工合计	人数	0	0	<b>0</b>	0	0	<b>0</b>	0	0	<b>0</b>
合计	人数	<b>8,533</b>	<b>6,383</b>	<b>14,916</b>	<b>8,490</b>	<b>6,342</b>	<b>14,832</b>	<b>8,361</b>	<b>6,192</b>	<b>14,553</b>

员工总数（按合约性质、地区及性别划分）<sup>91</sup>

员工类别	单位	2023			2022			2021		
		女性	男性	合计	女性	男性	合计	女性	男性	合计
<b>中国香港</b>										
全职	人数	6,630	5,356	<b>11,986</b>	6,742	5,407	<b>12,149</b>	6,769	5,357	<b>12,126</b>
兼职	人数	34	4	<b>38</b>	34	7	<b>41</b>	35	4	<b>39</b>
<b>中国内地</b>										
全职	人数	662	351	<b>1,013</b>	574	272	<b>846</b>	444	189	<b>633</b>
兼职	人数	0	0	<b>0</b>	0	0	<b>0</b>	0	0	<b>0</b>
<b>东南亚及其他地区</b>										
全职	人数	1,207	672	<b>1,879</b>	1,140	656	<b>1,796</b>	1,113	642	<b>1,755</b>
兼职	人数	0	0	<b>0</b>	0	0	<b>0</b>	0	0	<b>0</b>
全职合计	人数	8,499	6,379	<b>14,878</b>	8,456	6,335	<b>14,791</b>	8,326	6,188	<b>14,514</b>
兼职合计	人数	34	4	<b>38</b>	34	7	<b>41</b>	35	4	<b>39</b>
合计	人数	<b>8,533</b>	<b>6,383</b>	<b>14,916</b>	<b>8,490</b>	<b>6,342</b>	<b>14,832</b>	<b>8,361</b>	<b>6,192</b>	<b>14,553</b>

<sup>90</sup> 2-4, 2-7, B1.1<sup>91</sup> 2-4, 2-7, B1.1

员工总数（按地区、年龄及性别划分）<sup>92</sup>

员工类别	单位	2023			2022			2021		
		女性	男性	合计	女性	男性	合计	女性	男性	合计
<b>员工类别</b>										
<b>中国香港</b>										
18-30岁	人数	1,407	1,187	<b>2,594</b>	1,521	1,244	<b>2,765</b>	1,638	1,336	<b>2,974</b>
31-40岁	人数	1,890	1,671	<b>3,561</b>	1,849	1,752	<b>3,601</b>	1,656	1,622	<b>3,278</b>
41-50岁	人数	1,704	1,435	<b>3,139</b>	1,822	1,399	<b>3,221</b>	1,952	1,400	<b>3,352</b>
51岁或以上	人数	1,663	1,067	<b>2,730</b>	1,584	1,019	<b>2,603</b>	1,558	1,003	<b>2,561</b>
<b>中国内地</b>										
18-30岁	人数	489	146	<b>635</b>	418	118	<b>536</b>	317	85	<b>402</b>
31-40岁	人数	127	143	<b>270</b>	108	97	<b>205</b>	82	53	<b>135</b>
41-50岁	人数	33	40	<b>73</b>	37	34	<b>71</b>	38	31	<b>69</b>
51岁或以上	人数	13	22	<b>35</b>	11	23	<b>34</b>	7	20	<b>27</b>
<b>东南亚及其他地区</b>										
18-30岁	人数	507	185	<b>692</b>	495	189	<b>684</b>	509	189	<b>698</b>
31-40岁	人数	461	257	<b>718</b>	423	254	<b>677</b>	399	259	<b>658</b>
41-50岁	人数	171	156	<b>327</b>	164	154	<b>318</b>	155	149	<b>304</b>
51岁或以上	人数	68	74	<b>142</b>	58	59	<b>117</b>	50	45	<b>95</b>
中国香港合计	人数	<b>6,664</b>	<b>5,360</b>	<b>12,024</b>	<b>6,776</b>	<b>5,414</b>	<b>12,190</b>	<b>6,804</b>	<b>5,361</b>	<b>12,165</b>
中国内地合计	人数	<b>662</b>	<b>351</b>	<b>1,013</b>	<b>574</b>	<b>272</b>	<b>846</b>	<b>444</b>	<b>189</b>	<b>633</b>
东南亚及其他地区合计	人数	<b>1,207</b>	<b>672</b>	<b>1,879</b>	<b>1,140</b>	<b>656</b>	<b>1,796</b>	<b>1,113</b>	<b>642</b>	<b>1,755</b>
合计	人数	<b>8,533</b>	<b>6,383</b>	<b>14,916</b>	<b>8,490</b>	<b>6,342</b>	<b>14,832</b>	<b>8,361</b>	<b>6,192</b>	<b>14,553</b>

员工总数（按职级及性别划分）<sup>93</sup>

员工类别	单位	2023			2022			2021		
		女性	男性	合计	女性	男性	合计	女性	男性	合计
高阶管理人员	人数	365	575	<b>940</b>	360	558	<b>918</b>	335	527	<b>862</b>
中间职等人员	人数	3,599	3,511	<b>7,110</b>	3,540	3,431	<b>6,971</b>	3,286	3,205	<b>6,491</b>
一般员工	人数	4,569	2,297	<b>6,866</b>	4,590	2,353	<b>6,943</b>	4,740	2,460	<b>7,200</b>
合计	人数	<b>8,533</b>	<b>6,383</b>	<b>14,916</b>	<b>8,490</b>	<b>6,342</b>	<b>14,832</b>	<b>8,361</b>	<b>6,192</b>	<b>14,553</b>

男女比例（董事会）<sup>94</sup>

	单位	2023		2022		2021	
		女性	男性	女性	男性	女性	男性
董事会成员	%	18.18	81.82	18.18	81.82	11.00	89.00

男女比例（按职级划分）<sup>95</sup>

	单位	2023		2022		2021	
		女性	男性	女性	男性	女性	男性
高阶管理人员	%	2.45	3.85	2.43	3.76	2.30	3.62
中间职等人员	%	24.13	23.54	23.87	23.13	22.58	22.02
一般员工	%	30.63	15.40	30.95	15.86	32.57	16.90
合计 <sup>96</sup>	%	<b>57.21</b>	<b>42.79</b>	<b>57.25</b>	<b>42.75</b>	<b>57.45</b>	<b>42.55</b>

<sup>92</sup> 2-7, B1.1

<sup>93</sup> B1.1

<sup>94</sup> 405-1

<sup>95</sup> 405-1

<sup>96</sup> “合计”不包括董事会成员。

年龄分布（按职级划分）<sup>97</sup>

职级	单位	2023	2022	2021
<b>高阶管理人员</b>				
18-30岁	人数	0	0	0
31-40岁	人数	89	109	101
41-50岁	人数	455	441	423
51岁或以上	人数	396	368	338
<b>中间职等人员</b>				
18-30岁	人数	720	713	660
31-40岁	人数	2,990	2,945	2,582
41-50岁	人数	2,100	2,070	2,080
51岁或以上	人数	1,300	1,243	1,169
<b>一般员工</b>				
18-30岁	人数	3,201	3,272	3,414
31-40岁	人数	1,470	1,429	1,388
41-50岁	人数	984	1,099	1,222
51岁或以上	人数	1,211	1,143	1,176
<b>合计</b>				
18-30岁	人数	<b>3,921</b>	<b>3,985</b>	<b>4,074</b>
31-40岁	人数	<b>4,549</b>	<b>4,483</b>	<b>4,071</b>
41-50岁	人数	<b>3,539</b>	<b>3,610</b>	<b>3,725</b>
51岁或以上	人数	<b>2,907</b>	<b>2,754</b>	<b>2,683</b>

雇用当地居民为高阶管理人员的比例（按地区划分）<sup>98</sup>

单位	2023	2022	2021
中国香港	89.05	87.79	86.45
中国内地	83.33	87.50	80.00
东南亚及其他地区	32.95	32.53	32.93
<b>整体</b>	<b>83.72</b>	<b>82.79</b>	<b>81.32</b>

新聘雇员人数（按性别、年龄及地区划分）<sup>99</sup>

单位	2023		2022		2021		
	人数	百分比	人数	百分比	人数	百分比	
<b>性别</b>							
女性	人数：%	1,415	9.49	1,841	12.41	1,589	10.92
男性	人数：%	1,157	7.75	1,627	10.97	1,263	8.68
<b>年龄</b>							
18-30岁	人数：%	1,499	10.05	1,888	12.72	1,756	12.06
31-40岁	人数：%	668	4.48	1,034	6.97	658	4.53
41-50岁	人数：%	248	1.66	370	2.50	240	1.65
51岁或以上	人数：%	157	1.05	176	1.19	198	1.36
<b>地区</b>							
中国香港	人数：%	1,984	13.30	2,795	18.84	2,321	15.96
中国内地	人数：%	236	1.58	277	1.87	254	1.74
东南亚及其他地区	人数：%	352	2.36	396	2.67	277	1.90
<b>合计</b>	人数：%	<b>2,572</b>	<b>17.24</b>	<b>3,468</b>	<b>23.38</b>	<b>2,852</b>	<b>19.60</b>

<sup>97</sup> 405-1, B1.1

<sup>98</sup> 202-2 (高阶管理人员中的当地居民人数 / 高阶管理人员总人数) X 100%

<sup>99</sup> 401-1

雇员自愿流失率（按性别、年龄及地区划分）<sup>100</sup>

	单位	2023		2022		2021	
		人数	百分比	人数	百分比	人数	百分比
性别							
女性	人数：%	1,085	7.26	1,370	9.29	1,352	9.13
男性	人数：%	877	5.87	1,195	8.09	1,090	7.36
年龄							
18-30岁	人数：%	945	6.33	1,307	8.85	1,335	9.02
31-40岁	人数：%	652	4.36	776	5.25	719	4.85
41-50岁	人数：%	283	1.89	370	2.51	308	2.08
51岁或以上	人数：%	82	0.55	112	0.77	80	0.54
地区							
中国香港	人数：%	1,699	11.37	2,216	15.02	2,162	14.60
中国内地	人数：%	59	0.39	64	0.43	61	0.41
东南亚及其他地区	人数：%	204	1.37	285	1.93	219	1.48
合计	人数：%	<b>1,962</b>	<b>13.13</b>	<b>2,565</b>	<b>17.38</b>	<b>2,442</b>	<b>16.49</b>

薪酬比率<sup>101</sup>

单位	2023	2022	2021	
收入最高个人的年度总薪酬与所有员工（不包括收入最高的个人）年度总薪酬中位数的比率	比率	17 : 1	18 : 1	16 : 1

育婴假<sup>102</sup>

	单位	2023			2022			2021		
		女性	男性	合计	女性	男性	合计	女性	男性	合计
享有育婴假的员工总数	人数	8,247	6,211	<b>14,458</b>	8,235	6,141	<b>14,376</b>	7,926	5,881	<b>13,807</b>
使用育婴假的员工总数	人数	254	181	<b>435</b>	215	147	<b>362</b>	211	150	<b>361</b>
使用育婴假后返回工作岗位的员工总数	人数	244	177	<b>421</b>	206	145	<b>351</b>	200	147	<b>347</b>
使用育婴假后返回工作岗位的员工比率	%	96.06	97.79	<b>96.78</b>	95.81	98.64	<b>96.96</b>	94.79	98.00	<b>96.12</b>
使用育婴假回到工作岗位后12个月仍在任职的员工总数	人数	217	162	<b>379</b>	176	124	<b>300</b>	188	134	<b>322</b>
使用育婴假回到工作岗位后12个月仍在任职的员工比率	%	105.34	111.72	<b>107.98</b>	88.00	84.35	<b>86.46</b>	71.21	75.28	<b>72.85</b>

<sup>100</sup> 401-1, B1.2

<sup>101</sup> 2-21

<sup>102</sup> 401-3

职业健康与安全表现<sup>103</sup>

	单位	2023	2022	2021
严重的职业伤害人数	人数	0	0	0
严重的职业伤害比率	%	0	0	0
损失工作日数	日数	474.9	369.7	390.1
损失工作日数比率 <sup>104</sup>	%	2.96	2.45	2.58
因工死亡事故人数	人数	0	0	0
因工死亡事故比率 <sup>104</sup>	%	0	0	0
可记录之职业伤害人数 <sup>105</sup>	人数	0	0	0
可记录之职业伤害比率 <sup>104</sup>	%	0	0	0
全年工作时数	小时	32,130,351	30,157,173	30,293,289

培训及发展<sup>106</sup>

	单位	2023			2022			2021		
		女性	男性	合计	女性	男性	合计	女性	男性	合计
平均受训时数（按职级及性别划分）										
高阶管理人员	小时	45.67	41.33	43.01	68.19	70.69	69.71	44.13	49.74	47.56
中间职等人员	小时	46.82	44.11	45.48	41.70	46.60	44.11	41.07	46.00	43.51
一般员工	小时	55.56	67.61	59.59	54.03	62.07	56.75	47.52	59.33	51.55
<b>总平均受训时数</b>	<b>小时</b>	<b>51.45</b>	<b>52.31</b>	<b>51.82</b>	<b>49.49</b>	<b>54.46</b>	<b>51.61</b>	<b>44.85</b>	<b>51.62</b>	<b>47.73</b>
受训人数比率										
高阶管理人员	%	98.08	97.39	97.66	97.22	97.13	97.17	97.31	96.77	96.98
中间职等人员	%	99.44	99.40	99.42	96.53	96.18	96.36	96.38	96.38	96.38
一般员工	%	99.50	98.91	99.30	97.89	95.54	97.09	96.05	93.33	95.13
<b>总受训人数比率 (%)</b>	<b>%</b>	<b>99.41</b>	<b>99.04</b>	<b>99.26</b>	<b>97.29</b>	<b>96.03</b>	<b>96.75</b>	<b>96.23</b>	<b>95.20</b>	<b>95.79</b>

<sup>103</sup> 403-9, B2.1, B2.2

<sup>104</sup> 以每200,000工作小时计算。

<sup>105</sup> 可记录之职业伤害是指在受雇期间因工伤事故而导致死亡、不能履行原有工作职责六个月或以上，或由医生或其他具有执照的医疗保健专业人员诊断出的重大伤害或疾病。

<sup>106</sup> 404-1, B3.1, B3.2

接受以下主题的培训的人数和比率（按职级及地区划分）

单位	2023		2022		2021		
	人数	百分比	人数	百分比	人数	百分比	
<b>反贪污<sup>107</sup></b>							
职级							
董事会成员	人数：%	11	100.00	11	100.00	9	100.00
高阶管理人员	人数：%	909	96.70	877	95.53	827	95.94
中间职等人员	人数：%	7,008	98.57	6,600	94.68	6,202	95.55
一般员工	人数：%	6,761	98.47	6,563	94.53	6,699	93.04
合计		14,678	98.40				
地区							
中国香港	人数：%	11,994	99.75	11,716	96.11	11,656	95.82
中国内地	人数：%	995	98.22	834	98.58	633	100.00
东南亚及其他地区	人数：%	1,689	89.89	1,490	82.96	1,439	81.99
合计 <sup>108</sup>	人数：%	<b>14,678</b>	<b>98.40</b>	<b>14,040</b>	<b>94.66</b>	<b>13,728</b>	<b>94.33</b>
合约性质							
全职	%		98.02		94.65		85.92
兼职	%		100		100.00		100.00
职业安全及健康	人数：%	<b>13,770</b>	<b>92.32</b>	<b>13,833</b>	<b>93.26</b>	<b>12,509</b>	<b>85.95</b>
信息安全/客户隐私							
合约性质							
全职	%		97.83		95.47		94.95
兼职	%		100		100.00		100.00

不当行为事件<sup>109</sup>

经确认的事件	单位	2023	2022	2021
歧视	事件数目	0	0	0
贪污	事件数目	0	0	0
针对反竞争行为、反托拉斯和反垄断实践的法律诉讼	事件数目	0	0	0
<b>违反产品与服务之资讯与标示规定和/或自愿性规约的事件</b>				
违反法规而受到罚款或处罚的事件	事件数目	0	0	0
违反法规而受到警告的事件	事件数目	0	0	0
违反自愿性守则的事件	事件数目	0	0	0
<b>违反有关营销传播的法规和/或自愿性守则事件</b>				
违反法规而受到罚款或处罚的事件	事件数目	0	0	0
违反法规而受到警告的事件	事件数目	0	0	0
违反自愿性守则的事件	事件数目	0	0	0
<b>投诉</b>				
接获的金融产品/服务相关投诉 <sup>110</sup>	宗数	2,726	2,389	2,487
查证成立投诉 <sup>111</sup>	宗数	86	90	154

<sup>107</sup> 205-2, B7.3

<sup>108</sup> “合计”不包括董事会成员。

<sup>109</sup> 2-27, 205-3, 206-1, 406-1, 417-2, 417-3, B7.1

<sup>110</sup> 接获的新投诉个案资料，包括成立、不成立及调查中个案，但不包括重复个案

<sup>111</sup> 查证成立之投诉个案包括于之前接获但于该年查证成立之个案

## 供应商

按地区划分的供应商数量<sup>112</sup>

地区	单位	2023	2022	2021
中国香港	个	681	646	629
中国内地	个	83	86	81
东南亚及其他地区	个	52	44	38
<b>总供应商数量</b>	<b>个</b>	<b>816</b>	<b>776</b>	<b>748</b>

## 客户

客户隐私<sup>113</sup>

	单位	2023	2022	2021
收到的与侵犯客户隐私有关的经证实的投诉		4	5	8
来自外部各方且经组织证实的投诉	次数	3	5	7
来自监管机构的投诉	次数	1	0	1
涉及客户个人身份信息的信息安全漏洞总数	次数	0	0	0
<b>受公司数据泄露影响的客户总数</b>	<b>人数</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
违反信息安全或其他网络安全事件的总数	次数	0	0	0
与信息安全漏洞或其他网络安全事件有关的罚款/罚金总额	金额（港币）	0	0	0
针对IT基础设施和信息安全管理系统进行的外部审计数目	次数	3	3	2

<sup>112</sup> 2-6, B5.1

<sup>113</sup> 2-4, 418-1, B6.2

银行网络<sup>114</sup>

	单位	2023	2022	2021
分行数目				
中国香港	家	177	182	187
东南亚及其他地区	家	34 <sup>115</sup>	34 <sup>116</sup>	34 <sup>117</sup>
<b>合计</b>	<b>家</b>	<b>210</b>	<b>215</b>	<b>221</b>
自助银行网点	数目	288	283	285
24小时服务的自助银行网点	%	100	100	100
自动柜员机	台	642	646	643

<sup>114</sup> 2-4, 2-6

<sup>115</sup> 包括马来西亚、印尼、泰国、柬埔寨、越南、菲律宾、老挝、文莱（包括没有个金业务的仰光分行）。

<sup>116</sup> 包括马来西亚、印尼、泰国、柬埔寨、越南、菲律宾、老挝、文莱（包括没有个金业务的仰光分行）。

<sup>117</sup> 包括马来西亚、印尼、泰国、柬埔寨、越南、菲律宾、老挝、文莱（包括没有个金业务的仰光分行）。

## 8.2 报告内容索引<sup>118</sup>

使用说明	中银香港已参考 GRI 准则报导在 2023 年 1 月 1 日至 12 月 31 日期间内，GRI 内容索引表中引述的资讯。
使用的 GRI 1	GRI 1：基础 201

GRI 准则 <sup>119</sup>	《香港交易所 ESG 指引》 <sup>120</sup>	SASB <sup>121</sup>	描述	章节及／或直接解释	对应 SDG 目标
<b>一般披露</b>					
<b>组织及报导实务</b>					
			2-1	组织详细情况 关于中银香港（控股）有限公司（第 5 页）； <a href="#">中银香港网页</a>	
	MDR-15		2-2	纳入组织可持续发展报告的实体 报告简介（第 4 页）	
			2-3	报告期、报告频率和联系人 报告简介（第 4 页）；报告于 2024 年 3 月 28 日发表	
			2-4	信息重述 可持续发展表现数据（第 108 至 117 页）	
			2-5	外部鉴证 报告简介（第 4 页）；稳健风控（第 102 至 103 页）验证声明（第 127 页）	
	MDR-14			汇报原则 报告简介（第 4 页）	
<b>活动与工作</b>					
	B5.1		2-6	活动、价值链和其他业务关系 关于中银香港（控股）有限公司（第 5 页）； <a href="#">可持续金融（第 26 至 31 页）</a> ； <a href="#">普惠金融（第 46 至 52 页）</a> 可持续发展表现数据（第 108 至 117 页）	8 体面工作和经济增长
	B1.1		2-7	员工 人才发展及福祉（第 66 页至 79 页）；促进多元、平等与包容（第 80 至 81 页）；可持续发展表现数据（第 108 至 117 页）	8 体面工作和经济增长； 10 减少不平等
			2-8	员工之外的工作者 本集团并无员工之外的工作者，不适用于本集团	

GRI 准则 <sup>119</sup>	《香港交易所 ESG 指引》 <sup>120</sup>	SASB <sup>121</sup>	描述	章节及／或直接解释	对应 SDG 目标
<b>管治</b>					
			2-9	管治架构及组成 优良管治（第 97 至 101 页）	
			2-10	最高管治机构的提名与甄选 优良管治（第 97 至 101 页）	16 和平、正义与强大机构
			2-11	最高管治机构的主席 优良管治（第 97 至 101 页）	
			2-12	在管理影响方面，最高管治机构的监督作用 优良管治（第 97 至 101 页）； 稳健风控（第 102 至 103 页）	16 和平、正义与强大机构
			2-13	为管理影响的责任授权 优良管治（第 97 至 101 页）； 稳健风控（第 102 至 103 页）	
			2-14	最高管治机构在可持续发展报告中的作用 持份者的沟通及重要性评估（第 18 至 24 页）；优良管治（第 97 至 101 页）	
			2-15	利益冲突 2023 年报“公司治理”章节	16 和平、正义与强大机构
			2-16	重要关注问题的沟通 持份者的沟通及重要性评估（第 18 至 24 页）	
			2-17	最高管治机构的共同知识 优良管治（第 97 至 101 页）	

<sup>118</sup> GRI 1

<sup>119</sup> Global Reporting Initiative

<sup>120</sup> 2023 年 12 月发布

<sup>121</sup> The Sustainability Accounting Standards Board (SASB)

GRI 准则 <sup>119</sup>	《香港交易所 ESG 指引》 <sup>120</sup>	SASB <sup>121</sup>	描述	章节及/或直接解释	对应 SDG 目标
2-18			对最高管治机构的绩效评估	2023 年报“公司治理”章节	
2-19			薪酬政策	商业道德（第 104 至 107 页） 2023 年报“公司治理”章节	10 减少不平等
2-20			确定薪酬的程序	2023 年报“公司治理”章节	10 减少不平等
2-21			年度总薪酬比率	2023 年报“公司治理”章节； 可持续发展表现数据（第 108 至 117 页）	10 减少不平等
<b>策略、政策与实务</b>					
2-22	MDR-13		关于可持续发展战略的声明	可持续发展战略（第 16 至 17 页）； 优良管治（第 99 至 101 页）	
2-23			政策承诺	商业道德（第 104 至 107 页）	
2-24			融合政策承诺	商业道德（第 104 至 107 页）	
2-25			补救负面影响的程序	商业道德（第 104 至 107 页） 载于本集团网页的《举报制度》	
2-26			寻求建议和提出关注问题的机制	商业道德（第 104 至 107 页）	

GRI 准则 <sup>119</sup>	《香港交易所 ESG 指引》 <sup>120</sup>	SASB <sup>121</sup>	描述	章节及/或直接解释	对应 SDG 目标
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		遵守法律法规	优质客户体验（第 53 至 58 页）； 强化信息安全（第 62 至 64 页）； 人才发展及福祉（第 66 至 79 页）； 促进多元、平等与包容（第 80 至 81 页）； 商业道德（第 104 至 107 页）； 可持续发展表现数据（第 108 至 117 页）； 年内并没有发生导致重大罚款或警告的相关违规事件。	
2-28			协会的成员资格	可持续金融（第 26 至 31 页）； 中银香港参与联会及组织包括香港银行公会、国际资本市场协会、香港绿色金融协会等。	
<b>利益相关方参与</b>					
2-29			利益相关方参与的方法	持份者的沟通及重要性评估（第 18 及 24 页）	
2-30			集体谈判协定	本集团未设有集体谈判劳动合同。但根据《员工行为守则》，集团所有员工拥有加入任何合法组织的权利。	
<b>重要议题</b>					
3-1	MDR-13		确定重大议题的过程	持份者的沟通及重要性评估（第 18 至 24 页）	
3-2	MDR-14		重大议题清单	持份者的沟通及重要性评估（第 18 至 24 页）	

GRI 准则 <sup>119</sup>	《香港交易所 ESG 指引》 <sup>120</sup>	SASB <sup>121</sup>	描述	章节及/或直接解释	对应 SDG 目标
<b>特定主题准则：经济</b>					
<b>经济表现</b>					
3-3			重大议题	持份者的沟通及重要性评估 (第 18 至 24 页)；经济表现 (第 9 页)	
201-1			直接产生和分配的经济价值	经济表现 (第 9 页)；中银香港 2023 年报“综合全面收益表”章节	8 体面工作和经济增长；9 产业、创新和基础设施
201-2	A4 一般披露 A4.1		气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	应对气候变化 (第 32 页)；稳健风控 (第 102 至 103 页)；《2023 年度气候相关财务信息披露报告》	13 气候行动
		FN-CB-000.A	按部门划分的支票和储蓄账户的 (1) 数量和 (2) 价值：(a) 个人和 (b) 小型企业	中银香港 2023 年报“财务报表附注”章节 - 附注 33 客户存款	
		FN-CB-000.B	按分部划分的贷款 (1) 数量和 (2) 价值：(a) 个人、(b) 小型企业和 (c) 公司	中银香港 2023 年报“财务报表附注”章节 - 附注 25 贷款及其他账项	
<b>市场表现</b>					
202-2			从当地社区雇用高管的比例	可持续发展表现数据 (第 112 页)	8 体面工作和经济增长

GRI 准则 <sup>119</sup>	《香港交易所 ESG 指引》 <sup>120</sup>	SASB <sup>121</sup>	描述	章节及/或直接解释	对应 SDG 目标
<b>间接经济影响</b>					
3-3			重大议题	持份者的沟通及重要性评估 (第 18 至 24 页)；可持续金融 (第 26 至 31 页)；普惠金融 (第 46 至 52 页)；载于本集团网页的《可持续发展政策》	
203-1	B8.1；B8.2		基础设施投资和支援性服务	可持续金融 (第 26 至 31 页)；普惠金融 (第 46 至 52 页)	8 体面工作和经济增长；9 产业、创新和基础设施；11 可持续城市和社区
203-2			重大间接经济影响	可持续金融 (第 26 至 31 页)；普惠金融 (第 46 至 52 页)	1 无贫穷；8 体面工作和经济增长
<b>反贪腐</b>					
3-3	B7 一般披露		重大议题	持份者的沟通及重要性评估 (第 18 至 24 页)；商业道德 (第 104 至 107 页)	
205-1			已进行贪腐风险评估的营运地点	商业道德 (第 104 至 107 页)	
205-2	B7.2；B7.3		反贪腐政策和程序的沟通及培训	商业道德 (第 104 至 107 页)；可持续发展表现数据 (第 108 至 117 页)	16 和平、正义与强大机构
205-3	B7.1		已确认的贪腐事件及采取的行动	可持续发展表现数据 (第 108 至 117 页)	16 和平、正义与强大机构

GRI 准则 <sup>119</sup>	《香港交易所 ESG 指引》 <sup>120</sup>	SASB <sup>121</sup>	描述	章节及/或直接解释	对应 SDG 目标
<b>特定主题准则：环境</b>					
<b>物料</b>					
3-3	A3.1		重大议题	持份者的沟通及重要性评估（第 18 至 24 页）；营运环境影响（第 33 至 39 页）；载于本集团网页的《可持续发展政策》	
301-1	A2.5		所用物料的重量或体积	可持续发展表现数据（第 108 至 117 页）；本集团是金融服务机构，不需要耗用大量包装材料。	12 负责任消费和生产
<b>能源</b>					
3-3	A2 一般披露； A3 一般披露； A3.1		重大议题	持份者的沟通及重要性评估（第 18 至 24 页）；营运环境影响（第 33 至 39 页）；载于本集团网页的《可持续发展政策》	
302-1	A2.1		组织内部的能源消耗量	可持续发展表现数据（第 108 至 117 页）	
302-3	A2.1		能源强度	可持续发展表现数据（第 108 至 117 页）	
302-4	A2.3		降低能源消耗量	营运环境影响（第 33 至 39 页）	7 经济适用的清洁能源； 12 负责任消费和生产； 13 气候行动

GRI 准则 <sup>119</sup>	《香港交易所 ESG 指引》 <sup>120</sup>	SASB <sup>121</sup>	描述	章节及/或直接解释	对应 SDG 目标
<b>水资源与污水</b>					
3-3	A2 一般披露； A3 一般披露； A3.1		重大议题	持份者的沟通及重要性评估（第 18 至 24 页）；营运环境影响（第 33 至 39 页）；载于本集团网页的《可持续发展政策》	
303-5	A2.2		耗水量	可持续发展表现数据（第 108 至 117 页）	
	A2.4		描述求取适用水源上可有任何问题，以及所订立的用水效益目标及为达到这些目标所采取的步骤。	营运环境影响（第 33 至 39 页） 本集团营运主要使用市政供水，于求取水方面未有任任何问题。	6 清洁饮水和卫生设施； 12 负责任消费和生产
<b>排放</b>					
3-3	A1 一般披露； A3 一般披露； A1.5； A3.1		重大议题	持份者的沟通及重要性评估（第 18 至 24 页）；营运环境影响（第 33 至 39 页）；载于本集团网页的《可持续发展政策》	
305-1	A1.1； A1.2		直接（范围一）温室气体排放	可持续发展表现数据（第 108 至 117 页）	
305-2	A1.1； A1.2		能源间接（范围二）温室气体排放	可持续发展表现数据（第 108 至 117 页）	

GRI 准则 <sup>119</sup>	《香港交易所 ESG 指引》 <sup>120</sup>	SASB <sup>121</sup>	描述	章节及/或直接解释	对应 SDG 目标
305-3			其他间接(范围三)温室气体排放	可持续发展表现数据(第108至117页)	
305-4	A1.2		温室气体排放强度	可持续发展表现数据(第108至117页)	
305-5			温室气体减排量	营运环境影响(第33至39页)	
	A1.5		订立的排放量目标及为达到这些目标所采取的步骤	营运环境影响(第33至39页)	11 可持续城市和社区; 12 负责任消费和生产; 13 气候行动

**废弃物**

3-3	A3.1		重大议题	持份者的沟通及重要性评估(第18至24页); 营运环境影响(第33至39页); 载于本集团网页的《可持续发展政策》	
306-2			废弃物相关重大影响的管理	营运环境影响(第33至39页)	
306-3	A1.3 ; A1.4		产生的废弃物	可持续发展表现数据(第108至117页)	
306-4			从处置中转移的废弃物	可持续发展表现数据(第108至117页)	
306-5			进入处置的废弃物	可持续发展表现数据(第108至117页)	
	A1.6		处理有害及无害废弃物的方法, 及订立的减废目标及为达到这些目标所采取的步骤	营运环境影响(第33至39页)	

GRI 准则 <sup>119</sup>	《香港交易所 ESG 指引》 <sup>120</sup>	SASB <sup>121</sup>	描述	章节及/或直接解释	对应 SDG 目标
<b>供应商环境评估</b>					
3-3			重大议题	持份者的沟通及重要性评估(第18至24页); 可持续供应链(第40至41页)	
308-1	B5.2 ; B5.4		采用环境标准筛选的新供应商	可持续供应链(第40至41页)	
	B5.3		有关识别供应链每个环节的环境及社会风险的惯例, 以及相关执行及监察方法	可持续供应链(第40至41页)	12 负责任消费和生产

**特定主题准则: 社会**

**雇佣**

3-3	B2 一般披露		重大议题	持份者的沟通及重要性评估(第18至24页); 人才发展及福祉(第66至79页); 载于本集团网页的《可持续发展政策》	
401-1	B1.2		新聘员工和员工流失率	可持续发展表现数据(第108至117页)	
401-2			提供给全职员工(不包含临时或兼职员工)的福利	人才发展及福祉(66至79页)	5 性别平等; 8 体面工作和经济增长; 10 减少不平等

GRI 准则 <sup>119</sup>	《香港交易所 ESG 指引》 <sup>120</sup>	SASB <sup>121</sup>	描述	章节及/或直接解释	对应 SDG 目标
401-3			育婴假	可持续发展表现数据（第 108 至 117 页）	5 性别平等； 8 体面工作和经济增长； 10 减少不平等

**职业健康与安全**

3-3	B2 一般披露		重大议题	持份者的沟通及重要性评估（第 18 至 24 页）；人才发展及福祉（第 66 至 79 页）；载于本集团网页的《可持续发展政策》	
403-1	B2.3		职业健康与安全管理体系	人才发展及福祉（第 66 至 79 页）	3 良好健康与福祉
403-2			危害识别、风险评估和事故调查	人才发展及福祉（第 66 至 79 页）	3 良好健康与福祉
403-3	B2.3		职业健康服务	人才发展及福祉（第 66 至 79 页）	3 良好健康与福祉
403-4			职业健康安全事务：工作者的参与、意见征询和沟通	人才发展及福祉（第 66 至 79 页）	3 良好健康与福祉
403-5	B2.3		工作者职业健康安全培训	人才发展及福祉（第 66 至 79 页）	3 良好健康与福祉
403-6			促进工作者健康	人才发展及福祉（第 66 至 79 页）	3 良好健康与福祉

GRI 准则 <sup>119</sup>	《香港交易所 ESG 指引》 <sup>120</sup>	SASB <sup>121</sup>	描述	章节及/或直接解释	对应 SDG 目标
403-7			预防和减轻与商业关系直接相关职业健康安全影响	人才发展及福祉（第 66 至 79 页）	3 良好健康与福祉
403-8	B2.3		职业健康安全管理体系覆盖的工作者	人才发展及福祉（第 66 至 79 页）	3 良好健康与福祉
403-9	B2.1； B2.2		工伤	可持续发展表现数据（第 108 至 117 页）	3 良好健康与福祉； 8 体面工作和经济增长

**培训与教育**

3-3	B3 一般披露		重大议题	持份者的沟通及重要性评估（第 18 至 24 页）；人才发展及福祉（第 66 至 79 页）；载于本集团网页的《可持续发展政策》	
404-1	B3.1； B3.2		每名员工每年接受培训的平均时数	可持续发展表现数据（第 108 至 117 页）	4 优质教育； 5 性别平等； 8 体面工作和经济增长； 10 减少不平等
404-2			员工技能提升方案和过渡援助方案	人才发展及福祉（第 66 至 79 页）	4 优质教育； 8 体面工作和经济增长
404-3			接受定期绩效和职业发展考核的员工百分比	人才发展及福祉（第 66 至 79 页）	5 性别平等； 8 体面工作和经济增长； 10 减少不平等

GRI 准则 <sup>119</sup>	《香港交易所 ESG 指引》 <sup>120</sup>	SASB <sup>121</sup>	描述	章节及/或直接解释	对应 SDG 目标
<b>多元化与平等机会</b>					
3-3	B1 一般披露		重大议题	持份者的沟通及重要性评估 (第 18 至 24 页)；促进多元、平等与包容 (第 80 至 81 页)；载于本集团网页的《可持续发展政策》	
405-1	B1 一般披露；B1.1		管治机构与员工的多元化	促进多元、平等与包容 (第 80 至 81 页)；优良管治 (第 97 至 101 页)；可持续发展表现数据 (第 108 至 117 页)	5 性别平等；8 体面工作和经济增长
<b>反歧视</b>					
3-3	B1 一般披露		重大议题	持份者的沟通及重要性评估 (第 18 至 24 页)；促进多元、平等与包容 (第 80 至 81 页)；载于本集团网页的《可持续发展政策》	
406-1			歧视事件及采取的纠正行动	促进多元、平等与包容 (第 80 至 81 页)；可持续发展表现数据 (第 108 至 117 页)	5 性别平等；8 体面工作和经济增长；10 减少不平等

GRI 准则 <sup>119</sup>	《香港交易所 ESG 指引》 <sup>120</sup>	SASB <sup>121</sup>	描述	章节及/或直接解释	对应 SDG 目标
<b>童工</b>					
		B4.1 B4.2	检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工；在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤	可持续供应链 (第 40 至 41 页)；人才发展及福祉 (第 66 至 79 页)；载于本集团网页的《可持续发展政策》	
<b>强迫或强制劳动</b>					
		B4.1 B4.2	检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工；在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤	可持续供应链 (第 40 至 41 页)；人才发展及福祉 (第 66 至 79 页)；载于本集团网页的《可持续发展政策》	
<b>本地社区</b>					
	3-3	B8 一般披露	重大议题	持份者的沟通及重要性评估 (第 18 至 24 页)；关爱及投资社区 (第 82 至 95 页)	1 无贫穷；11 可持续城市和社区
	413-1	B8.1；B8.2	有当地社区参与、影响评估和发展计划的营运地点	关爱及投资社区 (第 82 至 95 页)	

GRI 准则 <sup>119</sup>	《香港交易所 ESG 指引》 <sup>120</sup>	SASB <sup>121</sup>	描述	章节及/或直接解释	对应 SDG 目标
<b>供应商社会评估</b>					
3-3	B5 一般披露		重大议题	持份者的沟通及重要性评估 (第 18 至 24 页)；可持续供应链 (第 40 至 41 页)	
414-1	B5.2 ; B5.3		使用社会标准筛选的新供应商	可持续供应链 (第 40 至 41 页)	8 体面工作和经济增长
	B5.1		按地区划分的供货商数目	可持续发展表现数据 (第 108 至 117 页)	
<b>顾客健康与安全</b>					
	B6.1		已售或已运送产品总数中因安全健康理由而须回收的百分比	不适用于本集团提供之金融服务。	
	B6.4		描述质量检定过程及产品回收程序	不适用于本集团提供之金融服务。	
<b>市场推广</b>					
3-3	B6 一般披露		重大议题	持份者的沟通及重要性评估 (第 18 至 24 页)；优质客户体验 (第 53 至 58 页)；载于本集团网页的《可持续发展政策》	

GRI 准则 <sup>119</sup>	《香港交易所 ESG 指引》 <sup>120</sup>	SASB <sup>121</sup>	描述	章节及/或直接解释	对应 SDG 目标
417-3			涉及市场营销的违规事件	可持续发展表现数据 (第 108 至 117 页)	
	B6.3		维护及保障知识产权有关的惯例	年内并没有发生导致罚款或警告的相关违规事件。 信息安全 (第 62 至 64 页)	
<b>客户隐私</b>					
3-3	B6 一般披露 ; B6.5		重大议题	持份者的沟通及重要性评估 (第 18 至 24 页)；强化信息安全 (第 62 至 64 页)；载于本集团网页的《可持续发展政策》	
418-1	B6.2		与侵犯客户隐私和丢失客户资料有关的经证实的投诉	可持续发展表现数据 (第 108 至 117 页)	
<b>GRI G4 金融服务业补充指引</b>					
产品组合	G4-FS1	FN-CB-410a.2	应用于业务活动的具体环境和社会政策	可持续发展战略 (第 16 至 17 页)；优良管治 (第 97 至 101 页)	
	G4-FS2	FN-CB-410a.2	在业务中评估与监控环境和社会风险的程式	稳健风控 (第 102 至 103 页)	

GRI 准则 <sup>119</sup>	《香港交易所 ESG 指引》 <sup>120</sup>	SASB <sup>121</sup>	描述	章节及/或直接解释	对应 SDG 目标
G4-FS3		FN-CB-410a.2	对客户环境和社会合规情况的监控	稳健风控（第 102 至 103 页）	
G4-FS4		FN-CB-410a.2	提高员工执行环境和社会政策的能力和程式	科技创新（第 59 至 61 页）； 优良管治（第 97 至 101 页）	
G4-FS5		FN-CB-410a.2	与客户、投资人和合作伙伴关于环境社会风险与机遇的互动	持份者的沟通及重要性评估（第 18 至 24 页）； 可持续金融（第 26 至 31 页）； 普惠金融（第 46 至 52 页）	
本地社区	G4-FS13		机构在低人口密度或经济落后地区的接入点	普惠金融（第 46 至 52 页）	1 无贫穷； 8 体面工作和经济增长； 10 减少不平等
	G4-FS14		提高弱势社群获得金融服务的机会	普惠金融（第 46 至 52 页）	1 无贫穷； 8 体面工作和经济增长； 10 减少不平等

GRI 准则 <sup>119</sup>	《香港交易所 ESG 指引》 <sup>120</sup>	SASB <sup>121</sup>	描述	章节及/或直接解释	对应 SDG 目标
产品及服务标示	G4-FS16		按受益类型分，提高金融知识教育的行动	普惠金融（第 46 至 52 页）； 优质客户体验（第 53 至 58 页）	1 无贫穷； 8 体面工作和经济增长； 10 减少不平等

## 8.3 验证声明



### 范围及目的

香港品质保证局已对中银香港(控股)有限公司(“该公司”)的2023年可持续发展报告(“报告”)的全部内容进行独立验证。报告详述该公司及附属机构(统称“该集团”),包括其主要营运附属机构中国银行(香港)有限公司(“中银香港”)于2023年的可持续发展表现。报告中的资料及数据涵盖2023年1月1日至12月31日。

此验证声明的目的是对报告所载之内容提供合理保证。报告按照全球报告倡议组织的《可持续发展报告准则》(“GRI准则2021”)以及香港联合交易所有限公司(“香港联交所”)的《环境、社会及管治报告指引》(《ESG指引》)的要求编制;并参考“气候相关财务信息披露工作组”(Task Force on Climate-related Financial Disclosures, 简称“TCFD”)的披露建议,永续会计准则委员会(Sustainability Accounting Standards Board, 简称“SASB”)《SASB准则》以及联合国可持续发展目标(SDGs)。

### 保证程度和验证方法

验证工作是根据国际审计与核证准则委员会发布的《国际核证聘用准则3000》(修订版)“历史财务资料审计或审阅以外的核证聘用”执行。验证过程是为获取恰当的合理保证意见和结论而制定。

验证内容包括检阅可持续发展重要范畴的评估过程、核实数据管理机制、检查相关选取数据和资料的支持证据,以及与负责编制报告内容的代表面谈。相关原始数据和支持证据亦于验证过程中经过详细审阅。

### 独立性

该公司负责收集和陈述报告内的资料。香港品质保证局不涉及编撰此报告。我们的验证过程是完全独立。就提供此验证服务而言,香港品质保证局与该公司之间并无任何会影响验证公正性及独立性的关系。

### 结论

基于是次的验证结果,香港品质保证局对报告作出合理保证并总结:

- 报告是遵循GRI准则2021要求,并符合香港联交所《ESG指引》的披露责任条文编制;
- 报告是参照TCFD的披露建议、《SASB准则》以及联合国可持续发展目标(SDGs)编制;
- 报告符合《ESG指引》的四大汇报原则—重要性、量化、平衡及一致性地将该集团的环境、社会和管治表现阐述,包括所有重要和相关的可持续发展范畴;以及
- 报告内的数据和资料可靠完整。

此报告展示了该集团在扩大其透明度方面的不断努力,并让持份者可以清楚了解其对可持续发展的承诺、管理和绩效。

香港品质保证局代表签署

梁霏怡

助理总监, 金融业务

2024年3月