



中銀香港(控股)有限公司

BOC HONG KONG (HOLDINGS) LIMITED

股份代號：2388 (港幣櫃台) 及 82388 (人民幣櫃台)

2024年
可持續發展報告



目錄

➤ 1 致辭及報告簡介	2	➤ 4 以綠為業 持續發展	46
➤ 1.1 董事長致辭	2	➤ 4.1 可持續金融	47
➤ 1.2 總裁致辭	3	➤ 4.2 應對氣候變化	55
➤ 1.3 關於中銀香港（控股）有限公司	4	➤ 4.3 營運環境影響	56
➤ 1.4 報告簡介	5	➤ 4.4 可持續供應鏈	67
		➤ 4.5 生物多樣性	70
➤ 2 戰略為領 成績斐然	6		
➤ 2.1 可持續發展戰略	7	➤ 5 創新為道 追求卓越	72
➤ 2.2 可持續發展之旅	9	➤ 5.1 客戶為先	73
➤ 2.3 2024年可持續發展工作亮點	14	➤ 5.2 科技創新	80
➤ 2.4 市場認可及榮譽	17	➤ 5.3 普惠金融	85
➤ 2.5 持份者溝通及重要議題評估	22	➤ 5.4 助力中小企	91
➤ 3 善治為綱 風清氣正	29	➤ 6 以人為本 心繫社會	96
➤ 3.1 優良管治	30	➤ 6.1 人才發展	97
➤ 3.2 穩健風控	36	➤ 6.2 促進多元、平等與包容	114
➤ 3.3 商業道德	39	➤ 6.3 關愛社會	116
➤ 3.4 信息安全	43	➤ 7 可持續發展績效總覽	135
		➤ 7.1 可持續發展表現數據	135
		➤ 7.2 報告內容索引	145
		➤ 7.3 驗證聲明	152



封面的設計以多維度的和諧為主題，畫面以開闊的草坪和繁榮的城市作為背景，並豎立標致性的中銀大廈，象徵中銀香港致力推動城市發展和自然環境和諧共生。天際線由中國香港及東南亞不同地區的著名建築組成，除了反映中銀香港區域銀行的足跡外，亦體現出地域多元化的融合；天空中飛舞的熊貓氣球，指代著2024年在香港出生的大熊貓，寓意著生物多樣性的保育成果。幸福的家庭，亦是社會和諧發展的重要組成部分。多種形式呈現的多維度和諧，正反映出中銀香港在可持續發展上的成果及追求，和報告中反映出中銀香港致力綠色發展、關愛內外的多方面內容相互輝映。

1.1 董事長致辭

過去一年，中銀香港完整準確全面貫徹新發展理念，著力推動高質量發展，深入實施「促進綠色高質量發展、創建美好互益社會、夯實高效透明管治」三大戰略，助力香港國際綠色金融中心建設，不斷為經濟社會可持續發展注入新動能。

全面優化治理體系，持續提升運營韌性。在香港率先制訂綠色及可持續金融標準，為業務拓展提供指引。將氣候、環境與社會相關因素全面融入風險管理體系，積極引導高碳排放行業綠色轉型，加強對可持續發展表現良好企業的支持。定期重檢更新風險管理政策和程序，嚴格執行監管合規要求，減值貸款比率為1.05%，處於同業優良水平。積極推動人工智能技術應用，完善工作標準與規範，進一步改進業務流程、優化客戶體驗和完善風險管理。

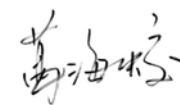
大力發展綠色金融，支持香港國際綠色金融中心建設。提供包括貸款、投資、支付等全方位綠色金融服務，綠色及可持續發展貸款餘額較年初增長28.8%，重點支持酒店、航空、運輸、能源等行業企業低碳轉型。擴展綠色私人貸款適用範圍，綠色私人貸款申請筆數較上年增長近50%。協助香港特別行政區、粵深等地政府發行人民幣綠色債券超過120億元，吸引國際投資者參與中國綠色項目。將綠色金融支持拓展至東南亞及「一帶一路」沿線，為泰國、印尼、馬來西亞等國企業提供綠色及可持續貸款。承辦「香港綠色周」中「推動中國可持續金融發展」主題論壇，吸引超過180位亞太地區政商領袖和專家參與。

積極投身公益事業，用心用情回饋社會。優化網點服務設施、升級智能化設備，在偏高齡化地區、偏遠公共屋邨增設「離行點」，不斷提升對弱勢社會群體的服務水平。主動支持「中企金融服務進社區」系列活動，銀警合作開展近百場講座，助力市民增強防詐意識。參與特區政府第二期「共創明Teen計劃」，開展慈善活動超過60場，義工隊伍服務時數近3萬小時。積極支持香港故宮「中華文明溯源」特別展覽、「港珠澳大橋（香港段）半馬拉松」等大型盛事，助力香港建設中外文化藝術交流中心和國際體育盛事之都。

全力增進民生福祉，提高服務普惠性、可得性。助力香港市民安居置業，協助香港房屋協會籌組歷來最大規模銀團貸款，全港首發一站式線上置業平台，按揭業務市佔連續六年居首。完善養老金融產品矩陣，安老按揭業務穩居市場首位。協助香港市區重建局發行120億港元債券，為市區重建及舊區更新提供資金保障。提升普惠金融服務質效，幫助中小企業更好應對市場變化，全面升級iGTB企業移動銀行，延長實施「中小企融資擔保計劃」。加大科技金融投入力度，積極支持建設香港國際創科中心，推出科創專屬金融產品優惠方案，科創企業客戶數同比增長8%。

我們推動可持續發展、履行社會責任的成效也得到公眾的一致認可：2024年中銀香港（2388.HK）首度入選「富時社會責任指數系列」成份股、標普全球《可持續發展年鑒（中國版）2024》；集團首次獲得Sustainalytics ESG「低風險」評級；連續三年獲評《金融時報》「2024亞太區氣候領袖」，連續兩年獲評《亞洲金融》「中國香港最具ESG影響力銀行」。

2025年是國家“十四五”規劃收官之年，也是中銀香港首個可持續發展五年規劃的決勝之年。我們將持續做好「金融五篇大文章」，深度融入香港國際綠色金融中心建設，將可持續發展理念融入發展和運營各方面，促進經濟社會高質量發展，與社會各界攜手共創和諧共生、欣欣向榮的美好未來。



董事長
葛海蛟

香港，2025年3月26日

1.2 總裁致辭

2024年，儘管全球經濟形勢複雜多變，綠色低碳轉型仍是國家一以貫之的發展方向。香港經濟在國家「雙碳」目標引領下穩步復甦，綠色金融和可持續發展日益成為關鍵增長動力。面對氣候變化與低碳轉型的雙重動力，中銀香港深度參與國家戰略佈局，積極助力香港發展成為國際綠色金融中心。通過不斷深耕綠色及可持續金融業務、推動低碳營運、強化區域協作，中銀香港致力於支持經濟高質量發展的同時，為社會注入更多綠色動能，推動經濟、環境與社會的和諧共生。2024年，中銀香港貫徹落實自身可持續發展五年規劃，繼續以「基礎與發展並重，邁向高質量可持續發展新階段」為目標，積極推動三大戰略及五大抓手的落實執行。

促進綠色高質發展

業務組合持續向綠色及可持續轉型。在2024年，我們的綠色及可持續貸款規模同比增長28.8%，在綠色存款、綠色及可持續債券承銷、債券投資等領域持續發展。我們圓滿完成多項標誌性項目，包括協助廣東省政府首次來香港發行5年期綠色債券、海南省政府成功發行首筆10年期藍色債券以及深圳市政府推出低碳城市主題綠色和可持續發展債券，協助香港房屋協會籌組社會責任銀團貸款，並為多個重點行業客戶提供綠色及可持續相關貸款，促進自身業務組合低碳轉型之餘，也有力地以金融支持客戶的可持續發展。企業客戶之外，我們亦積極為個人客戶提供全方位的綠色金融服務，除了市場首推的綠色按揭及綠色私人貸款，我們還為客戶提供多元化可持續投資選擇，包括超過100隻可持續發展相關基金及零售綠色債券，滿足客戶綠色投資需求。我們在2024年更推出全港銀行首個消費碳足跡追蹤功能，幫助客戶瞭解自身理財習慣對環境的影響，從而推動低碳生活方式。同時，我們也將綠色金融向東南亞擴展，例如支持當地企業實踐可持續發展，進一步鞏固了香港作為國際綠色金融中心的地位。

自身營運邁向碳中和。作為香港首家承諾實現自身營運碳中和的境外中資銀行，中銀香港在2024年取得了重要進展。我們兩座地標建築——中銀大廈和中國銀行大廈率先實現碳中和並獲得中國質量認證中心和香港品質保證局雙重獨立認證。與此同時，我們對中銀大廈的景觀燈進行升級改造，在保持原有亮度和特色之餘，用電量較之前燈具節省超過五成。我們在分行網點全面落實低碳環保的設計理念，支持設備智能化升級和流程電子化改造，預計全年減少紙張消耗逾百萬張，彰顯「智慧綠色」營運理念的具體成效。

創建美好互益社會

普惠金融深化發展。普惠金融是實現社會公平與經濟繁榮的重要抓手，中銀香港不遺餘力以金融支持社會各界。支持本地中小企發展方面，我們在特區政府「100%擔保特惠貸款」計劃中持續保持領先市場佔有率，幫助中小企業應對經濟挑戰。此外，我們在養老金融領域致力走在市場前

列，安老按揭登記宗數市場佔有率穩居首位，並大力支持特區政府發行銀色債券，認購金額再創新高。我們亦不斷優化對弱勢社群的銀行服務，借助我們全港最大的分行網絡和人性化的數碼服務，為不同社群提供具針對性的支持，更好滿足他們的需要。

關愛社區行動不絕。2024年，我們開展超過60個慈善公益項目，涵蓋扶貧助弱、青少年發展、環境保護等多個領域，惠及超過780萬人次。中銀香港8,400人的義工隊伍組織及參與逾160項多元化的社區義工活動，並積極支持「共創明Teen計劃」，組織420名員工擔任友師，其中1名友師獲頒「行政長官社區服務獎狀」。年內，我們支持舉辦多個備受關注的大型項目，包括香港故宮「中華文明溯源」特別展覽、「中銀香港科技創新獎」、港珠澳大橋香港段半馬拉松等，以及資助公益金百萬行和植樹日等公益活動，為社會發展增添更多綠色動能。我們關愛社區的努力獲得各方認可，獲《歐洲貨幣》「香港最佳企業責任銀行」獎項、《亞洲企業管治》「亞洲最佳企業社會責任」獎、以及《彭博商業週刊／中文版》「領先社區項目獎」等。

夯實高效透明管治

可持續風險管理水平不斷提升。中銀香港在2024年積極從不同方面將可持續發展元素融入日常風險管理之中。其中，我們推出ESG Impact Assessment Grade (EIA等級)，創新性地在審批申請時量化客戶環境、社會、管治與氣候相關表現並反映於內部信貸評級之中。我們亦完成監管主導的氣候風險壓力測試，並同時積極研究有關結果的應用，提升氣候風險管理能力。此外，我們在2024年亦制訂了自身綠色及可持續金融標準，明確了我們對八大重點行業中的超過200個綠色及轉型相關經濟活動的定義，為發展綠色及可持續金融業務及漂綠風險管理打好基礎。

展望2025年，我們將完成首個可持續發展五年規劃，為中銀香港的可持續發展立下新的里程碑。我們將繼續高舉綠色金融的大旗，推動高質量可持續發展。我們深信，在社會各界的鼎力支持和全體員工的不懈努力下，中銀香港必將與合作夥伴一道，共同書寫高質量發展與低碳繁榮的新篇章，為全球可持續發展貢獻更多智慧與力量。



副董事長兼總裁

孫煜

香港，2025年3月26日

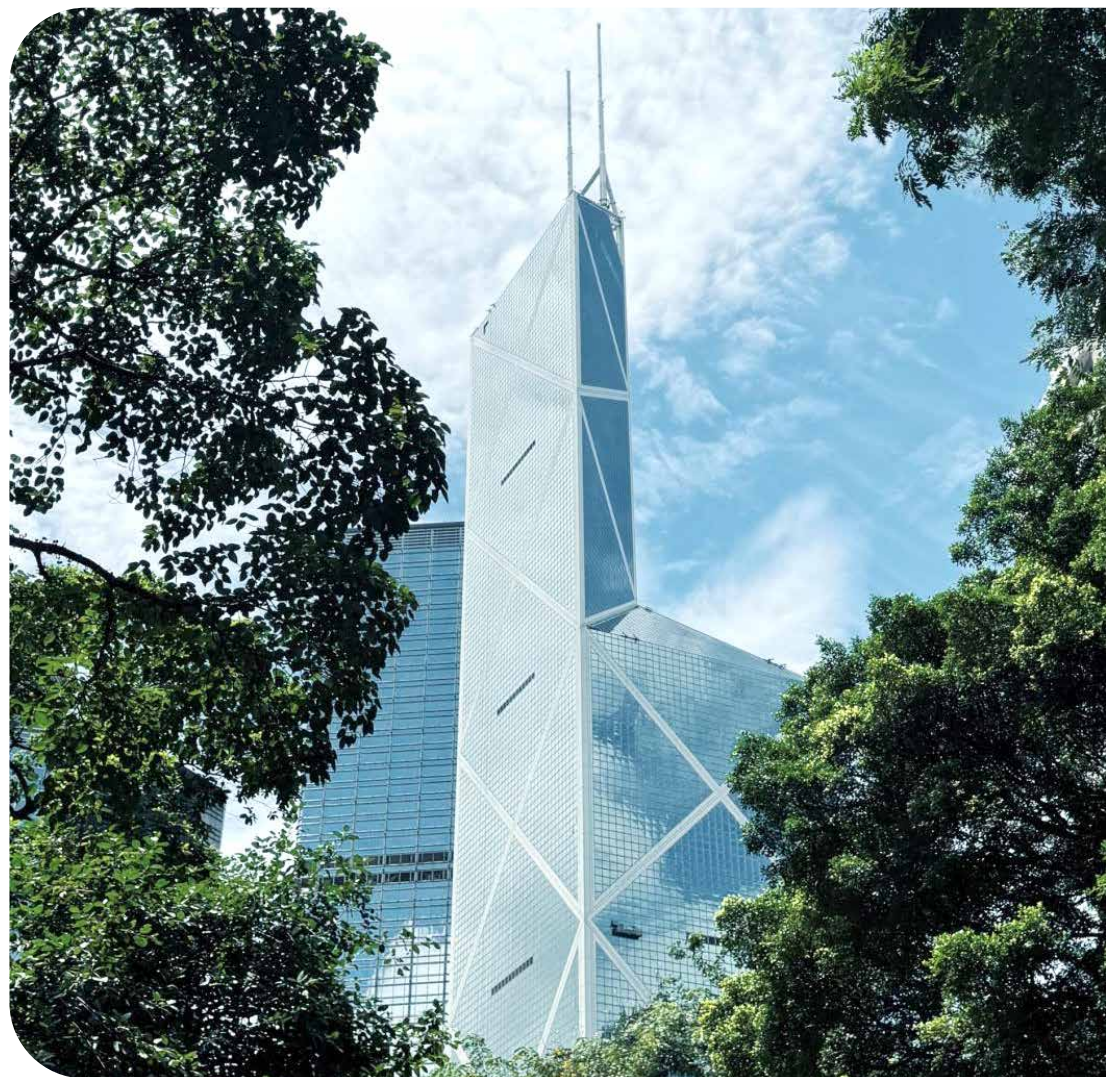
1.3 關於中銀香港（控股）有限公司¹

中銀香港（控股）有限公司（「本公司」）是香港最大上市公司及商業銀行集團之一，持有本公司主要營運附屬機構中國銀行（香港）有限公司（「中銀香港」）的全部股權。中國銀行於1917年9月在香港設立機構，其後經重組原香港中銀集團成員行，於2001年9月12日在香港註冊成立本公司。2002年7月25日，本公司股份在香港聯合交易所主板上市，股份代號「2388」（港幣櫃台）及「82388」（人民幣櫃台），美國預託證券場外交易代碼「BHKLY」。中國銀行透過其間接全資附屬公司中銀香港（BVI）有限公司持有本公司約66.06%權益。

中銀香港是香港三家發鈔銀行之一，亦是香港唯一的人民幣業務清算行，在各主要業務市場位居前列。我們堅持可持續發展理念，全力踐行中國特色金融文化，積極推動金融高質量發展。我們發揮作為香港主要商業銀行集團的優勢，致力服務實體經濟，持續深耕香港市場，緊抓大灣區發展機遇，並積極拓展東南亞業務。我們堅持以客戶為中心，瞭解客戶所需，積極探索實踐，以創新科技提升客戶體驗，致力推動綠色及可持續發展，為客戶提供全面、專業及優質的服務，連繫機遇，成就更多。

在香港，我們透過多元化的服務渠道，包括全港最龐大的分行網絡，以及網上和手機銀行等高效電子渠道，為個人、各類企業和機構等客戶提供全面的金融及投資理財服務。同時，積極推進東南亞業務發展，分支機構遍及馬來西亞、泰國、印度尼西亞、柬埔寨、越南、菲律賓、老撾、文萊及緬甸，為當地客戶提供專業優質的金融服務。透過與母行中國銀行的緊密聯動，我們為跨國公司、跨境客戶、內地「走出去」企業，以及各地央行和超主權機構客戶提供全方位及優質的跨境服務。

中銀香港作為根植香港逾百年的主要商業銀行及區域性銀行，秉承「根植於斯，服務於斯」的宗旨，積極履行企業社會責任，為各持份者及社區增創價值。



¹ 2-1, 2-6

1.4 報告簡介

報告範圍²

中銀香港（控股）有限公司《2024年可持續發展報告》（「本報告」）對本公司及各附屬機構（統稱為「本集團」），包括其主要營運附屬機構中國銀行（香港）有限公司（「中銀香港」）於2024年的可持續發展表現進行了概述。

本報告的內容廣泛涵蓋我們的可持續發展工作亮點、可持續發展戰略及管治、與持份者的溝通及重要議題、可持續金融及普惠金融、綠色營運、保障客戶權益、關愛員工、慈善公益活動、風險管理及商業道德等不同領域。³為更全面了解我們的可持續發展理念、措施及表現，請閣下在閱讀本報告時，同時參閱本集團的**2024年年報**、**2024年氣候相關財務信息披露報告**、**中銀香港可持續發展網頁**，以及載於網站的**可持續發展相關政策**。除非另有說明，本報告的資料及數據涵蓋2024年1月1日至12月31日期間，與本集團年報一致。⁴

報告編製原則

我們遵循全球報告倡議組織（「GRI」）《GRI準則》及香港聯合交易所有限公司（「香港交易所」或「港交所」）《主板上市規則》附錄C2《環境、社會及管治報告指引》（《ESG指引》）的要求編製本報告。

本報告符合《ESG指引》的四大匯報原則——重要性、量化、平衡及一致性編製，同時亦參考了以下指引⁵：

- 「氣候相關財務資訊披露工作組」（Task Force on Climate-related Financial Disclosures，簡稱「TCFD」）的披露建議⁶
- 可持續發展會計準則委員會（Sustainability Accounting Standards Board，簡稱「SASB」）《SASB準則》
- 聯合國可持續發展目標（簡稱「SDGs」）

重要性	我們已識別一系列重要的環境、社會及管治議題，並就此制定報告框架及內容。我們所識別的重要議題已由董事會審批。詳情請參閱「 持份者溝通及重要議題評估 」章節。
量化	本報告第7章節載有可持續發展表現數據及有關計算數據所用的標準及計算方法。
平衡	我們以持平、公正及客觀方式披露本集團的可持續發展表現，協助投資者能客觀及理性地評估我們的表現。
一致性	我們在合理可行的範圍內使用一致的報告與計算方法，並在相應章節詳細說明數據或方法的重大變化（如有），以便作出有意義的比較。

報告驗證及批准⁷

本報告已獲香港品質保證局獨立驗證。驗證範圍及基準載於第7章節的《驗證聲明》內。

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

意見反饋⁸

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

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

² MDR-15

³ 2-2

⁴ 2-3

⁵ MDR-14

⁶ 更多有關TCFD及ISSB的披露氣候相關披露將載於本公司發佈之《2024年氣候相關財務資訊披露報告》中。

⁷ 2-5

⁸ 2-3

2

戰略為領 成績斐然

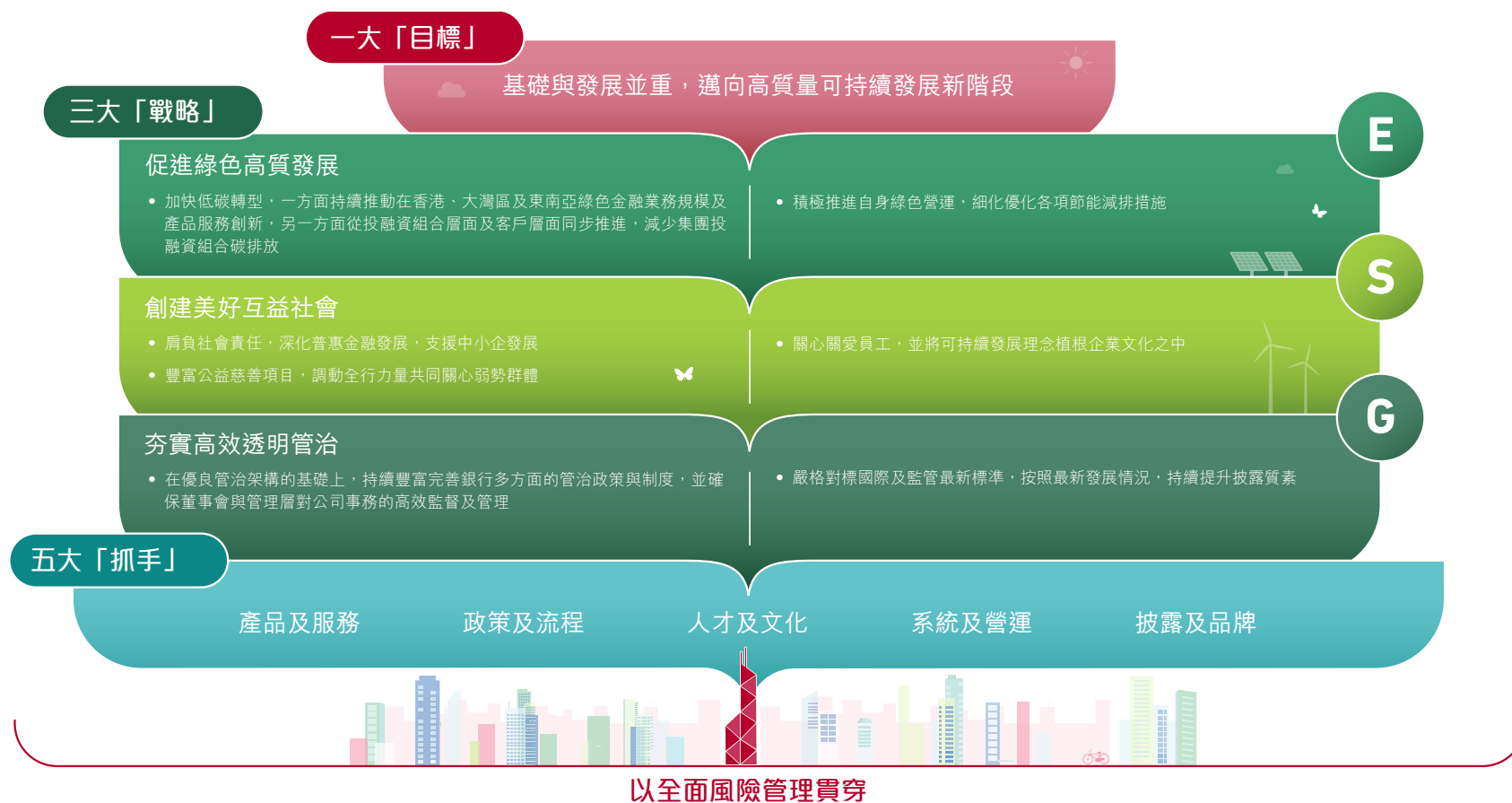
2.1 可持續發展戰略	7	2.4 市場認可及榮譽	17
2.2 可持續發展之旅	9	2.5 持份者溝通及重要議題評估	22
2.3 2024年可持續發展 工作亮點	14		

2.1 可持續發展戰略⁹

可持續發展戰略目標與框架

從戰略目標到行動方針，中銀香港始終在可持續發展的征程中前行不懈。我們的可持續發展戰略採取「三步走」的模式，通過三個「五年規劃」構建一個全面系統的藍圖。第一個五年規劃——《2021年至2025年可持續發展規劃》的目標為「基礎與發展並重，邁向高質量可持續發展新階段」，涵蓋一大「目標」、三大「戰略」和五大「抓手」的戰略框架，從產品及服務、政策及流程、

人才及文化、系統及營運、披露及品牌展開我們可持續發展相關的舉措。該規劃為我們的可持續發展工作提供清晰的指引，在多個維度上將可持續和高質量發展理念融入集團工作。我們更每年將五年規劃細化成為年度重點工作任務，確保「五年規劃」的順利推進和長期均衡穩健的發展。



2024年是第一個五年規劃的關鍵之年，ESG的內外趨勢及發展需求不斷變遷，為銀行業帶來了挑戰，同時也創造了機遇。這年，我們按照2023年重檢後的「五年規劃」中所設立的可持續發展戰略與目標積極部署行動及舉措，在環境方面認真遵循自身短期和長期綠色營運目標路線圖，在社會方面關愛社區、服務社會，在管治方面持續優化政策及流程，順利達成持份者對我們的期許。我們期待與社會各界攜手邁向下一個新階段。

「三步走」發展路徑



2.2 可持續發展之旅

可持續發展路線圖

長期以來我們持續投入資源，專注於探索、研究、創新及實施多項措施，以推動集團的可持續發展。



2020

- 推出香港首個經獨立第三方鑒證的綠色定期存款計劃
- 成為香港品質保證局綠色貸款「評定易」網上平台的首家合作銀行，推出「中小企綠色貸款優惠計劃」
- 針對新冠疫情，率先推出五大金融服務紓困措施和員工關懷計劃
- 獲得香港公益金「最高籌款機構」及「慈善家大獎」

2021

- 制定《2021年至2025年可持續發展規劃》
- 推出多項首創的綠色產品，如香港市場首個綠色住宅按揭貸款
- 連續兩年獲得MSCI ESG AAA最高評級
- 獲上市公司商會ESG年度卓越獎、香港環境卓越大獎（服務及貿易界別）金獎、義工發展局傑出義工——企業獎

2022

- 公佈集團自身營運碳中和目標
- 繼續在香港市場推出首創綠色產品，如綠色私人貸款
- 與標普道瓊斯指數共同推出全球首個聚焦粵港澳大灣區的氣候轉型指數
- 作為唯一中資銀行獲金管局邀請成為「綠色商業銀行聯盟」的基石成員
- 成為香港交易所Core Climate破市場平台的首批市場參與者之一
- 第四度獲《亞洲貨幣》評為「香港最佳企業社會責任銀行」，並獲《歐洲貨幣市場領導者2022》的「香港環境、社會和公司治理市場領導者」及「香港企業社會責任市場領導者」殊榮
- 獲得《金融時報》及《日經亞洲》聯同研究機構Statista選為「2022亞太區氣候領袖」，表揚亞太區核心溫室氣體排放密度降幅最大的企業

2023

- 制定《可持續發展高敏感行業策略陳述》和《漂綠風險管理辦法》，並在漂綠風險管理層面建立了三道防線機制
- 全球首個跟蹤以氣候轉型為主題及投資大灣區的ETF產品於港交所上市，並可以港幣或人民幣投資
- 助力內地省政府發行首筆地方政府人民幣生物多樣性主題綠色債券
- 推出數字人民幣個人服務，為客戶跨境消費支付提供金融支援
- 入選《財富》中國ESG影響力榜，為中國ESG表現最傑出的四十家企業之一

2024

- 制定《中銀香港綠色及可持續金融分類標準》，成為在香港首家出台自身標準的銀行
- 中銀大廈及中國銀行大廈兩棟標誌性建築均獲碳中和認證，成為香港首家自有物業實現碳中和的銀行
- 推出全港首個手機銀行消費管理及碳足跡追蹤功能
- 首度成為「富時社會責任指數系列」成份股；入選標普全球《可持續發展年鑑（中國版）2024》；獲Sustainalytics ESG風險評級機構評為「低風險」
- 連續三年獲《金融時報》頒發「亞太區氣候領袖」；榮獲《歐洲貨幣》「香港最佳企業責任銀行」

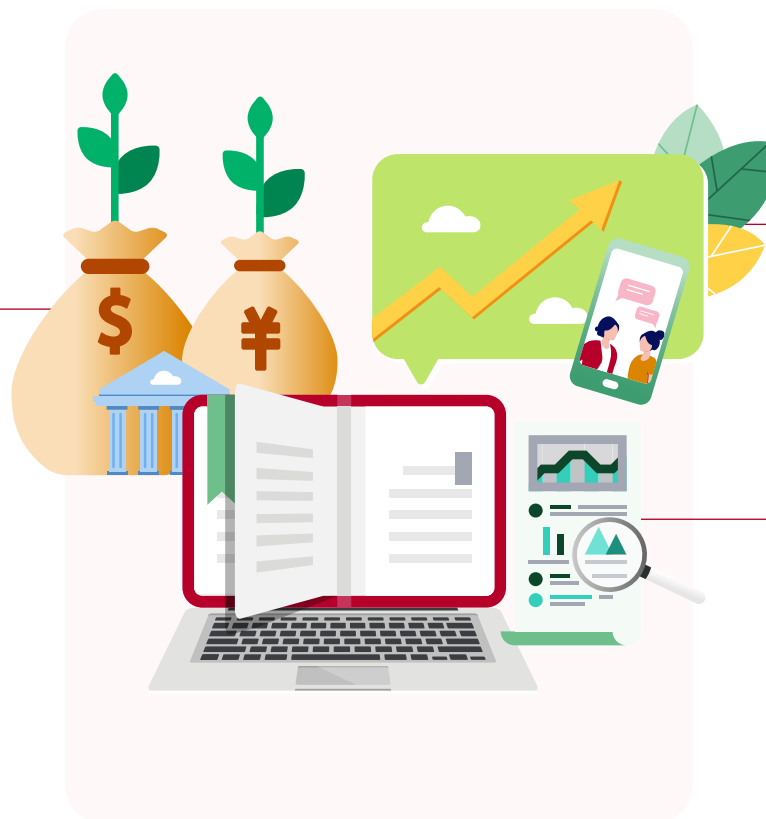
支持可持續金融市場發展

在可持續金融的發展中，我們扮演著重要的倡導角色，旨在提高公眾對可持續金融的認識，並加強行業間合作。透過積極參與政策諮詢，提供專業意見及建議，我們不僅促進了可持續金融的成長，還推動了社會和環境的整體福祉。我們的具體行動包括：



- **支持綠色與可持續金融政策的制定：**2024年，中銀香港制定《綠色及可持續金融分類標準》為本行的綠色及可持續金融業務提供指引。我們亦積極參加由金管局、證券及期貨事務監察委員會（「SFC」）等機構舉辦的諮詢會議，探討轉型規劃、可持續金融分類、披露要求等議題。此外，我們協助金管局開展非上市公司的氣候和環境風險問卷的調查，以共同豐富香港的氣候資訊，用於風險評估和業務決策。集團旗下的中銀香港資產管理有限公司（「中銀香港資產管理」）作為SFC提倡成立的ESG評級和數據產品供應商操守準則工作小組成員，積極參與編製《香港ESG評級和數據產品供應商操守準則》。
- **主辦可持續金融的論壇和研討會：**我們在2024年舉辦及參與各類可持續金融論壇，旨在分享最佳實踐，促進行業內部的交流和分享，提升行業的整體能力和競爭力。2月份中銀香港受金管局邀請在香港綠色周舉辦大型論壇，促進銀行業界的綠色金融知識共用，並支持新興市場的金融創新和投資；9月份，我們聯合香港總商會及香港品質保證局共同舉辦「ESG披露與可持續發展趨勢研討會」，探討企業可持續發展的新挑戰、新機遇以及可持續發展在香港商界的實踐；10月份我們承辦了以「綠色金融」為主題的2024金融街論壇年會閉幕式香港分會場活動。

推動碳交易市場：我們作為港交所創立的香港國際碳市場委員會成員，並獲 Core Climate 頒發兩項殊榮，以表彰在首批交易中成功完成多筆人民幣、港幣定價及結算的國際碳信用交易。我們根據《中銀香港碳抵消策略陳述》中的採購準則，於香港交易所 Core Climate 平台購買碳信用產品，篩選出擁有高額外性（additionality）及高協同效益（co-benefits）的項目，並對符合要求的產品和採購平台進行背景調查。所篩選的碳信用均為受國際認證的優質碳項目，旨在滿足市場和監管政策的前提下，為實現全球碳中和目標作出貢獻。我們於2022年與廣州碳排放權交易所簽署戰略合作協議，攜手支持國家「碳达峰、碳中和」目標，在落實碳交易、綠色金融發展等方面全方位合作，並於2023年獲得廣碳所會員資質。



○ **增加客戶可持續投資教育資訊：**我們在中銀香港財智學院（「財智學院」）新增可持續投資資訊板塊，支持客戶進一步提升對中國淨零排放投資和其他可持續投資的認識。客戶可通過**中銀香港網站**或手機銀行查看財智學院相關信息，了解更多**理財資訊**。

○ **發表行業研究報告：**我們積極發表行業研究報告，以推動金融行業對可持續發展的理解和實踐。通過系統梳理當前行業趨勢、挑戰和機遇，我們探索了氣候韌性與風險、低碳經濟轉型、全球可持續發展目標等相關議題，以期為金融機構應對氣候危機提供有價值的見解。2024年，我們與標普全球的Sustainable1聯合編寫了前沿議題研究報告《氣候風險如何影響亞太地區金融機構》，並圍繞報告內容，共同舉辦了綠色商業銀行聯盟網絡研討會。

推動可持續金融生態圈的意義在於促進不同持份者之間的合作與交流。我們不僅推動了政策的制定和實施，還支持綠色創新和技術的發展，進一步推動低碳經濟的轉型。

個案分享



中銀香港舉辦「香港綠色周」之「合作與創新 — 推動中國可持續金融發展」

2月28日，中銀香港成功舉辦了以「合作與創新 — 推動中國可持續金融發展」為主題的論壇，作為香港特區首屆「香港綠色周」系列活動之一，得到了金管局和IFC的全力支持。來自亞太地區的超過180名政府官員、商界領袖和行業專家參加此次論壇。

在論壇中，來自金融界、企業界、學術界和政府部門的專家分享了對可持續金融發展的深刻見解，探討了推動可持續金融的合作與創新策略，以及香港在成為國際綠色和可持續金融中心方面的角色。建設綠色和可持續發展的生態系統需要跨機構、跨行業和跨區域的協作，以共同推動經濟和社會的低碳轉型。

個案分享



2024 金融街論壇年會閉幕式香港分會場於中銀大廈成功舉辦

10月20日，2024金融街論壇年會閉幕式香港分會場於中銀大廈成功舉辦。中銀香港作為合作方，承辦香港分會場活動並與北京主會場聯動。

閉幕式邀請北京及香港的政府及機構代表，圍繞「綠色金融」主題進行深度探討，進一步促進兩地金融交流合作；揭曉「十大成果」，充分發揮中國金融改革發展的風向標作用；延續舉辦世界重要經濟金融國家央行前行長高峰對話活動，邀請中、英、瑞士央行前行長開展交流。

金融街論壇創立於2012年，自2020年起，年度論壇會升格為國家級、國際性專業論壇。本屆論壇年會閉幕式的主題為「綠色金融」，首次以北京、香港兩地連線方式進行。北京市委副書記、市長殷勇、中國人民銀行前行長周小川等出席北京主會場閉幕式並發言。香港特別行政區行政長官李家超、金管局總裁余偉文、香港交易所主席唐家成蒞臨香港分會場並致辭。超過100名亞太地區政商界人士和行業專家於香港分會場出席活動。

2.3 2024 年可持續發展工作亮點



綠色及可持續發展相關貸款餘額按年增長

28.8%

提供超過

100 隻

可持續發展基金供客戶投資



中銀香港手機銀行特別推出全港首個消費管理及碳足跡追蹤功能，進一步推動客戶低碳綠色轉型



制訂自身《綠色及可持續金融分類標準》，成為在香港首家出台自身標準的銀行

環境



中銀大廈及中國銀行大廈於2024年6月獲得碳中和認證，為香港首家在自有物業實現碳中和的銀行

「100%擔保特惠貸款」

自推出以來市佔率保持前列，
響應香港金管局推出支援中小
企舉措



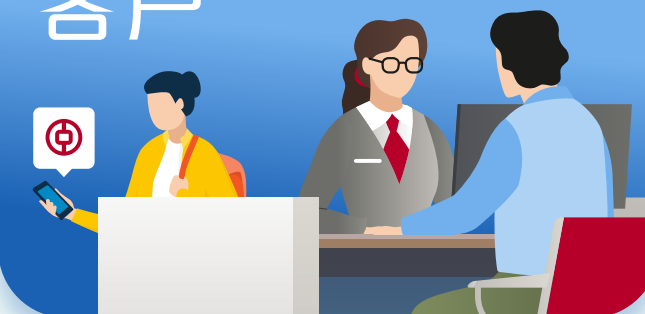
安老按揭登記宗數市佔率高據榜首，支持
香港特區政府發行銀色債券，經我們認購
金額再創新高



「BoC Bill商戶自助平台」

平台8月正式對外服務，
提供多功能和自動化的
(7x24) 客戶線上服務

客戶



截至12月31日，BoC Pay累計客戶數量達

176萬戶

同比增長18%，創歷史新高

中銀香港憑藉「人工智能互
動短訊」，榮獲香港通
訊業聯會主辦的
「2024通訊業聯
會非凡年獎
CAHK STAR
Award — 最佳客
戶體驗專案大獎」
銅獎



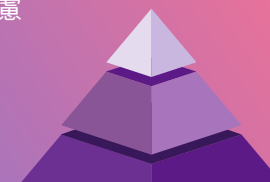
員工意見調查回應
率達92%



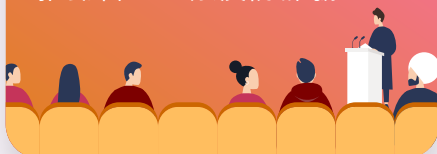
員工培訓時數逾
74.7萬小時，全
年員工人均培訓
時間達49小時

8,400人
的義工隊伍組織及參
與逾160項多元化的社
區義工活動，總服務
時數近30,000小時

有序推行客戶ESG內部評級機制，
將客戶的ESG影響及表現納入內部
信貸評級考慮



開展約100場的社區講座，
推動普惠金融及防詐騙



關愛



管治



支持本地「盛事經濟」，
參與「香港開心購物節」、
「書展」、「美食博覽」、
「工展會」，透過BoC Pay
派發優惠券等一系列優惠



開展逾60個慈善
活動，超過780
萬人次受惠



產假由16周增
加至20周、侍產
假由10天增加
至50天，新增每
月4個小時的關
愛假

制訂《中銀香
港碳抵消策略
陳述》



完善《可持續發
展高敏感行業策
略陳述》，充分
關注客戶各項經
營活動可能對環
境、社會造成的
影響

2.4 市場認可及榮譽

ESG 指數及評級：



MSCI ESG 評級：

獲評 AA 級



FTSE4Good

富時羅素 ESG 評級：

2024 年成為 FTSE4Good Index Series 成份股

中銀香港（控股）有限公司
銀行部

《可持续发展年鉴（中国版）》
入选企业

中国企业标准全球CSA评分2023

标准全球CSA评分2023 - 2023
标准全球CSA评分2023 - 2023

S&P Global Sustainable1

標普「企業可持續發展評估」：

入選標普全球《可持續發展年鑑
（中國版）2024》



Sustainalytics ESG 風險評級：

低風險



ISS 企業 ESG 評級：

- 獲評 C-
- 透明度：極高



恒生可持續發展企業
指數系列 2024 - 2025 成份股

為以下恒生指數成份股，整體 ESG 評級
為 AA：

- 恒生可持續發展企業指數系列（恒生可持續發展企業基準指數、恒生可持續發展企業指數、恒生內地及香港可持續發展企業指數）
- 恒指 ESG 指數
- 恒生 ESG50 指數
- 恒指低碳指數
- 恒指 ESG 增強指數
- 恒指 ESG 增強精選指數
- 恒生氣候變化 1.5°C 目標指數
- 恒生港股通國有企業高股息率 ESG 指數



「全球（亞太）企業可持續發展指數」：

- 排名第二，銀行業排名首位
- 獲評為「典範者」



「大中華企業可持續發展指數」：

- 排名第二，銀行業排名首位
- 獲評為「典範者」



「粵港澳大灣區企業可持續發展指數」：

- 排名第二，銀行業排名首位
- 獲評為「典範者」



「香港企業可持續發展指數」：

- 排名第二，銀行業排名首位
- 獲評為「典範者」

重點獎項：



連續5年榮獲《亞洲銀行家》「香港最穩健銀行」



《銀行家》—「香港區最佳銀行」



《亞洲金融》「亞洲金融大獎2024」

- 中國香港最佳銀行大獎（本地組別）

ESG 獎項：



《歐洲貨幣》「2024 年度卓越大獎」

- 香港最佳企業責任銀行



《金融時報》及研究機構 Statista

連續 3 年榮獲「亞太區氣候領袖」



《亞洲企業管治》「第十四屆亞洲卓越企業大獎」

- 亞洲最佳企業社會責任
- 可持續發展亞洲大獎



《亞洲金融》「亞洲金融大獎 2024」

- 中國香港最具 ESG 影響力銀行（本地組別）



《財資》「2024 年 ESG 企業大獎」

- 鉑金獎



亞洲企業商會「2024 年亞洲企業社會責任獎」

- 社會公益發展獎



《彭博商業周刊／中文版》「ESG 領先企業大獎 2024」

- ESG 領先企業獎
- 領先社區項目獎
- 可持續金融獎



環境運動委員會「香港環境卓越大獎（服務及貿易界別）」

- 銅獎

粵港澳大灣區企業家聯盟

- 2024 大灣區傑出 ESG 表現機構



立信德豪會計師事務所「BDO 環境、社會及管治大獎 2024」

- 2024 ESG 最佳表現大獎



香港中小型企業總商會

- 2024 ESG 領先企業獎



環境社會及企業管治基準學會「環境、社會及企業管治成就大獎 2023/2024」

- 環境、社會、企業管治基準大獎 — 銀獎



香港品質保證局「香港綠色和可持續金融大獎 2024」

- 傑出 ESG 披露貢獻大獎



本識顧問「香港 ESG 報告大獎」(HERA)

- 卓越 ESG 管治獎 — 嘉許獎
- 卓越社會成效獎 — 嘉許獎

ESG 獎項：



中誠信綠金國際與本識顧問「2024粵港澳大灣區可持續發展論壇暨香港 ESG 報告大獎」(HERA)

- ESG 報告典範獎
- ESG 評級卓越成就獎
- 社區融入卓越獎
- 綠色金融開拓者獎
- 可持續發展網站先鋒獎
- 傑出氣候風險管理獎



《信報》「金融服務卓越大獎 2024」

- 卓越可持續發展企業社會責任



《明報》「環境、社會及企業管治大獎 2024」

- 卓越 ESG 企業大獎 — 上市公司（銀行）



財聯社

- 境外綠色金融金榛子



《CTgoodjobs》「Best HR Awards 2024」

- 最佳企業社會責任大獎 — 傑出大獎



《CTgoodjobs》「Best HR Awards 2024」

- 年度僱主 — 傑出大獎
- 最佳員工投入度策略大獎 — 傑出大獎
- 最佳培訓及發展創新大獎 — 傑出大獎
- 最佳招募招聘及入職策略大獎 — 傑出大獎
- 最佳人才管理策略大獎 — 金獎



《Job Market 求職廣場》「卓越僱主大獎 2024」

- 卓越僱主大獎
- 卓越社會責任企業大獎
- 卓越企業可持續大獎



《JobsDB》「The Hong Kong HR Awards 2023/2024」

- 「人力資源獎 — 科技大獎」



MerComm. Inc.「2024 國際 ARC 年報大獎」

- 封面／主頁：企業社會責任報告組別 — 金獎
- 設計／圖像：企業社會責任報告 — 銀獎
- PDF 年報 — 可持續發展報告：香港 — 優異獎

ESG 獎項：



香港社會服務聯會

- 「商界展關懷」公司



香港特區政府民政及青年事務局以及義務工作發展局「香港義工獎 2024」

- 傑出企業獎 — 優異獎（全職僱員人數 100 人或以上之商業機構）
- 年度十大最高義工時數獎（全職僱員人數 1,000 人或以上之商業機構）
- 卓越金獎

2.5 持份者溝通及重要議題評估

我們不斷透過多樣化的溝通平台和方式與持份者溝通，以掌握他們對我們的看法和期望。他們寶貴的回饋對我們的改進工作至關重要，能促進我們在可持續發展方面的整體表現，讓我們更好地履行對主要持份者的承諾和滿足他們的需求。

持份者參與渠道¹⁰

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

客戶

- 分行前線員工與客戶溝通
- 客戶聯繫中心、客戶意見專線／郵箱
- 線上線下講座、研討會及各類客戶活動
- 在線客服、RM Chat、iService至專客服
- 7x24視像銀行服務及電郵等數碼溝通渠道
- 客戶推薦度調查
- 中銀香港、中銀信用卡（國際）有限公司（「中銀信用卡」）、中銀集團人壽保險有限公司（「中銀人壽」）、中銀香港研究及東南亞微信官號
- 公司網站
- 網上問卷調查／訪談

員工

- 員工手機程式「企業即時通訊平台(EIM)」、eWorkplace綜合移動辦公平台、部門實體／線上會議
- 員工座談會、溝通會、企業文化及康樂活動
- 員工刊物、內聯網及內部公告
- 表現評估、員工獎項及嘉許活動
- 網上問卷調查／訪談
- 總裁信箱、員工熱線電話及專用郵箱、HR Chatbot
- 員工關愛活動及義工活動

政府及監管機構

- 會議、日常溝通及報告
- 委派代表參與主要業界或政府機構的委員會
- 贊助及參與論壇、研討會、講座
- 監管機構通函及指引
- 實地視察
- 網上問卷調查／訪談

主要溝通渠道

投資者及股東

- 股東週年大會
- 企業通訊、公告
- 年報及中期報告
- 業績發佈會、業績路演、公司日活動／專題溝通會議
- 公司拜訪、電話會議及虛擬會議
- 投資銀行投資者年會及研討會
- 公司網站及社交媒體
- 問卷調查、投資者關係電郵及電話熱線

媒體

- 新聞發佈會、新聞稿、媒體採訪
- 業績發佈會、年報及中期報告、公司網站及社交媒體
- 媒體查詢

專業團體

- 委派代表參與專業團體
- 論壇、研討會、講座
- 贊助活動

供應商

- 會議及溝通
- 盡職審查
- 問卷調查及定期評估
- 在重要採購項目評標環節引入評估供應商ESG政策
- 實地考察
- 年度問卷調查

社區慈善合作夥伴

- 贊助及慈善捐助
- 活動後評價報告
- 研討會、論壇及分享會
- 會議及溝通
- 社區活動（如義工活動、參觀、交流及探訪活動）
- 可持續發展網頁

持份者的意見及中銀香港的回應

客戶



持份者關注的事項

談及綠色金融產品及相關業務時，客戶希望集團能夠從ESG的角度介紹更多該產品及業務能為其帶來何種裨益。

如何支持企業低碳轉型升級？

我們的行動／回應

我們不斷豐富對客戶溝通渠道和溝通方式，幫助他們了解綠色產品對社會發展、環境保護等領域的好處。例如在推廣綠色按揭產品時，通過與發展商合作舉辦講座、設計不同宣傳內容等方式，提升客戶對綠色建築和綠色按揭的認識；為幫助中小企客戶更好地了解最新ESG披露政策與實踐、強化其可持續發展和資訊披露，我們聯合香港總商會及香港品質保證局共同舉辦「ESG披露與可持續發展趨勢研討會」，共同探討企業可持續發展的新挑戰、新機遇以及可持續發展在香港商界的實踐。

中銀香港深知企業面對的轉型壓力和機遇顯著差異，我們立足不同地區資源稟賦，堅持先立後破、分類實施，鼓勵企業建立可持續發展的商業模式。我們已經有多種產品支持低碳轉型，如通過綠色貸款支持企業投資綠色項目，通過可持續發展表現掛鉤貸款激勵企業制定並達到減碳目標等；亦已經與部分企業建立了戰略合作關係協同合作推動低碳發展。後續我們將持續以客戶的需求為出發點，提供綜合化和定制化綠色金融服務，與企業共同向低碳和高質發展努力。

投資者及股東



持份者關注的事項

針對氣候、環境及社會等方面，中銀香港界定哪些行業屬於敏感行業？對敏感行業會採取什麼業務策略？

我們的行動／回應

為貫徹《可持續發展政策》以可持續及負責任方式經營業務的原則，同時兼顧持份者利益，本集團制定的《可持續發展高敏感行業策略陳述》旨在明晰對於氣候、環境及生物多樣性、社會可能造成顯著負面影響的行業採取審慎的態度及策略，並針對重點高敏感行業明晰具體策略及管理要求，包括能源業、採礦業、煤電、煤炭開採業、石油及天然氣業、林木業、農業、棕櫚油業等。對氣候變化影響較顯著的高碳排放行業，本集團有序引導客戶低碳轉型。對於客戶或項目涉及對環境、自然生態系統及社會造成不易消除的負面影響，本集團不會提供相關的金融服務，如涉及存量客戶，將在可行的情況下盡快退出。

具體請參考《可持續發展高敏感行業策略陳述》。

員工



持份者關注的事項

員工關注福利，集團如何持續優化福利待遇以激勵員工及吸引人才？

我們的行動／回應

我們重視員工意見，積極回應員工訴求，持續優化員工福利措施，給予員工更全面的照顧與支持。我們為員工提供優於法定要求的福利，於2024年1月起，我們提供的產假由16周增加至20周、侍產假由10天增加至50天，並新增關愛假每月4個小時，以令員工的工作與生活有更好平衡。

本報告回應主要持份者關注議題的相應章節

議題	相應章節		
 管治與合規	3.1 優良管治	3.3 商業道德	3.4 信息安全
 可持續金融發展	4.1 可持續金融	5.3 普惠金融	5.4 助力中小企
 優質服務	5.1 客戶為先	5.2 科技創新	
 風險管理	3.2 穩健風控	4.2 應對氣候變化	
 環境影響及管理	4.2 應對氣候變化	4.3 營運環境影響	4.4 可持續供應鏈 4.5 生物多樣性
 關愛社會	5.3 普惠金融	5.4 助力中小企	6.3 關愛社會
 員工待遇及培養	6.1 人才發展	6.2 促進多元、平等與包容	

重要性評估¹¹

我們十分重視持份者的意見及他們關心的議題。為了確保集團的可持續發展政策及表現與主要持份者的期望相一致，我們持續通過多種渠道與持份者交流，以了解他們對不同議題的看法，並以此為指導推動可持續發展進程。

中銀香港透過重要性評估來了解各可持續發展議題對集團及其主要持份者的影響，這為我們的可

持續發展策略和披露報告工作提供了指引。我們遵循市場慣例，約每三年進行一次全面的重要性評估。自2023年度，我們參考國際最新的準則和指導，採用雙重重要性的原則，以「對集團財務的重要性」和「對持份者影響」兩個維度探討可持續發展議題的重要性，從而識別對集團及其持份者有重大影響的可持續發展風險和機遇。2024年度亦由獨立第三方顧問的協助下審視2023年的重要性評估結果：



識別重要議題清單

我們參考全球可持續發展的趨勢、各種國際和本地準則的要求以及行業動態，以總結對我們重要的議題列表。集團以2023年可持續發展報告中列出的重要議題為基礎，並深入分析上述外部因素後，確定2023年涵蓋四大主題的15項可持續發展議題清單在2024年的重要性評估中仍然適用，而15項可持續發展議題均是對本公司有重大影響的。

持份者溝通方式

按照重要議題識別結果，2024年度在獨立第三方顧問的協助下，進一步對內部重點持份者進行了線上問卷調查，以了解他們在2023年重要性評估結果的基礎下對各議題的看法。中銀香港致力透過有效的溝通方式與內部重點持份者溝通，收集並回應他們的意見的同時，也對重檢可持續發展戰略奠定基礎。

我們設計問卷包括15項已識別的可持續發展議題，內部持份者則對議題在「對集團財務的重要性」（對集團企業價值的影響）和「對持份者影響」（對社會和環境的影響）兩個維度作評分。2024年度在問卷增設探討議題的正負面影響，有關定義如下：

正面影響

在「對集團財務的重要性」方面，議題能創造機遇。集團可因為正確管理議題後增加財務收入／提升企業價值；在「對持份者影響」方面，則評估議題會否創造對環境及社會的正面影響，如議題可影響並提升公眾的參與投入度以及為社會創造價值。

負面影響

在「對集團財務的重要性」方面，議題為風險之一。集團可因為錯誤管理議題後增加財務支出／降低企業價值；在「對持份者影響」方面，則評估議題會否對環境及社會產生負面影響。



重要議題評估結果

通過上述的議題識別和評估過程，我們確定2023年的重要議題評估結果在2024年度仍適用和有效。有關結果呈交至可持續發展執行委員會、可持續發展委員會及董事會審批及確認¹²。

¹¹ MDR 13, 2-16, 3-1, 3-3

¹² 2-14

2024 年度可持續發展重要議題清單

議題	議題定義	相應章節
善治為綱 風清氣正		
優良管治	涵蓋合適的董事會及管理層架構及管理層薪酬體系、董事會多元化、ESG 知識等要素。優良的管治架構可確保董事會有效監督公司事務，同時提升管理效率。	3.1 優良管治
穩健風控	包括風險管治體系、風險文化建設、新興風險管理等要素。維持穩健的風險管理可確保企業有效、迅速應對因金融系統及宏觀市場狀況變化而導致的系統性風險，避免業務中斷等負面影響。	3.2 穩健風控
商業道德	包括預防及禁止內幕交易、價格壟斷、市場操縱、欺詐、洗錢、腐敗與賄賂、恐怖分子資金籌集等相關的行為准則。良好的商業道德管治及實踐可預防金融犯罪，確保商業行為的合法合規，不僅保障各持份者之利益，更可提高銀行的商譽和競爭力。	3.3 商業道德
信息安全	涵蓋網絡安全管理、數據保護、隱私政策等要素，面對網上銀行、雲端儲存技術的發展和應用，銀行需更加謹慎地應對數據洩露風險，確保合乎準則的數據使用，加強網絡資訊系統的日常維護，保護客戶的個人信息與隱私。	3.4 信息安全
以綠為業 持續發展		
可持續金融	通過金融方式支援及推動經濟可持續發展，包括將 ESG 因素納入業務、投資及信貸策略和發展不同的可持續金融產品，以推動客戶加速轉型，從而達成銀行自身投資組合的低碳轉型。對中銀香港而言可持續金融發展不只局限於香港地區，亦要顧及大灣區和海外地區的業務。	4.1 可持續金融
氣候風險應對	開展氣候風險及機遇評估並提升氣候韌性，以更有效應對投融資活動及自身營運帶來的氣候相關風險。	4.2 應對氣候變化
營運環境影響	包括日常營運活動中的資源使用（如能源、水資源等）以及對外部環境的排放（如大氣污染物、固體廢棄物、廢水等）。通過有效管理，銀行可提升資源使用效率並減少環境排放，從而降低對環境的負面影響。	4.3 營運環境影響
生物多樣性	生物多樣性即植物與動物物種、基因多樣性以及自然生態系統的留存。銀行可通過其投融資活動，推動企業更合理地利用自然資源，保護生物多樣性和自然生態。	4.5 生物多樣性
可持續供應鏈	包括供應商環境及社會風險評估、可持續採購等要素。全面規範的供應商管理以及可持續供應鏈的打造，將促進企業上下游價值鏈的可持續發展。	4.4 可持續供應鏈

議題	議題定義	相應章節
創新為道 追求卓越		
優質客戶體驗	涵蓋公平交易、負責任營銷、提供優質產品及便捷服務、完善售後服務（例如及時處理客戶關注的問題，提供清晰的產品條款和條件）等要素。優質客戶體驗是銀行的立業之本。	5.1 客戶為先
科技創新	涵蓋推動數字化銀行、大數據、雲端以及人工智能（「AI」）技術等的應用。科技創新是企業發展的核心驅動力，可有效提升客戶服務體驗和業務營運效率，增強競爭力。	5.2 科技創新
以人為本 心繫社會		
人才發展	完善的人才發展體系與有吸引力的福利待遇將增強銀行在人才吸納方面的競爭力。一方面銀行需確保僱員掌握最新的知識和技術，保證銀行優秀金融人才的儲備；另一方面為員工提供優渥的福利待遇並支援員工身心健康，以增強員工滿意度以吸引及保留人才。	6.1 人才發展
促進多元、平等與包容	堅持尊重差異、相容並包，提供開放平等的平台，建設多元及包容團隊。促進多元、平等與包容的氛圍將有利於增強團隊凝聚力與創造力，為銀行帶來長遠價值。	6.2 促進多元、平等與包容
普惠金融	向社會弱勢群體及中小企業等提供可負擔的金融服務，例如小額信貸、便捷分行、手機銀行服務等。銀行踐行及推廣普惠金融將有利於促進社會公平，推動商業可持續發展。	5.3 普惠金融
關愛及投資社區	包括通過慈善捐贈、義工服務、公益活動等形式回饋當地社區及社會。社區投資是企業社會責任感的體現。	6.3 關愛社會



3

善治為綱 風清氣正



3.1 優良管治

30

3.2 穩健風控

36

3.3 商業道德

39

3.4 信息安全

43

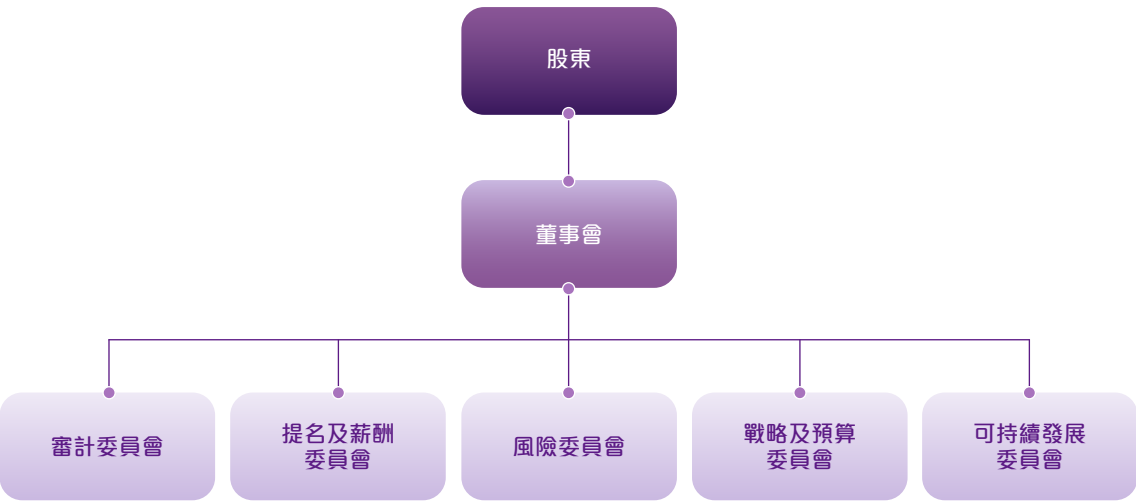
3.1 優良管治¹³

中銀香港遵循嚴格的企業管治準則，以保障股東、客戶和員工的利益。董事會作為管治架構的核心，致力於追求股東的長期利益最大化，同時重視對其他持份者的企業責任。在此原則下，董事會作出深思熟慮和公正的決策，以促進集團的最佳利益。

董事會與管理層之間的分工明確：董事會負責為管理層提供高層次的指導和監督。董事長與總裁分別由兩位專業人士擔任，明確劃分其角色，董事長專注於領導董事會及監管公司與股東的事務，而總裁則負責領導管理層執行日常營運及相關事務。

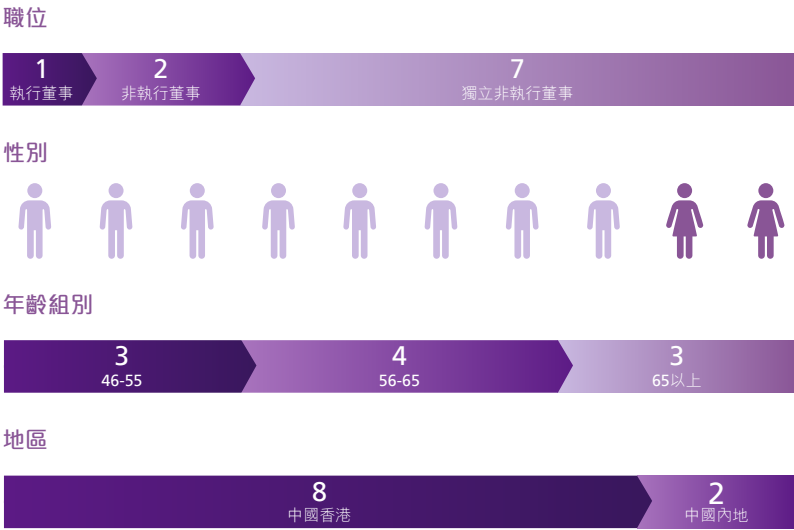
為了確保管治架構的有效性，我們制定了董事會職責約章，明確列出董事會的職責和必須審議的事項。根據最新的監管要求、市場慣例及國際最佳實踐，董事會設有五個常設附屬委員會，以協助履行其職責。每個附屬委員會都有清晰的職責約章，明確其角色與責任，並且主要由獨立非執行董事組成。

以下為我們的公司管治架構圖：



董事會組成¹⁴

截至本報告公佈日期，董事會共有 10 名董事，其組成如下：



¹³ 2-9, 2-11, 2-12, G4-FS1

¹⁴ 2-9

獨立性 	為確保決策的公正性和客觀性，董事會必須保有獨立性。獨立非執行董事在公司治理中扮演著至關重要的角色，他們不僅能平衡不同持份者的需求，還因其來自不同背景而為董事會帶來更豐富的經驗和更廣闊的視野。為此，我們制定了《董事獨立性政策》來規範董事的獨立性考量。因此我們的獨立非執行董事於董事會的數量和比例均高於港交所要求（至少三位和佔董事會三分之一）。 我們的《董事獨立性政策》刊載於中銀香港網站「有關我們」>「公司治理」>「公司治理政策文件」內。	專業性¹⁵ 	董事會成員均為不同領域的傑出人士，擁有豐富的專業經驗，能夠作出客觀的判斷。為確保董事會具備執行職務所需的知識和專業技能，董事們需要定期參加涵蓋多個領域的內外部培訓。培訓內容包括風險管理與內部監控、公司治理、反貪腐、防洗錢、金融科技、大灣區發展，以及可持續發展相關的議題，如氣候風險管理、氣候信息披露和可持續金融等。2024年每名董事平均進修時數約為20小時。
多元性¹⁶ 	為了實現董事會成員的多元化，中銀香港制定了《董事會成員多元化政策》。該政策強調在設定董事會組成時，應從多個維度考慮成員的多樣性，包括性別、年齡、文化與教育背景、種族、地區、專業經驗、技能、知識、往績，以及董事會認為相關的其他因素，確保觀點的多樣性。¹⁷ 在董事會成員的提名和委任過程中，我們以整體運作所需的技能和經驗為基礎，遵循用人唯才的原則，同時充分考慮上述多元化因素。我們定期根據最新的發展情況檢討及優化董事會的多樣性，以確保成員構成在各方面達到適當比例，並與企業多元化的趨勢保持一致。此外，我們還會定期檢視該政策，以尋求進一步提升的方向。 截至本報告公佈日期，董事會女性成員佔總數20%，符合上市規則所列性別多元化的相關要求。我們將致力按董事會整體運作及最新業務需要物色合適候選人以提升董事會多元化。		

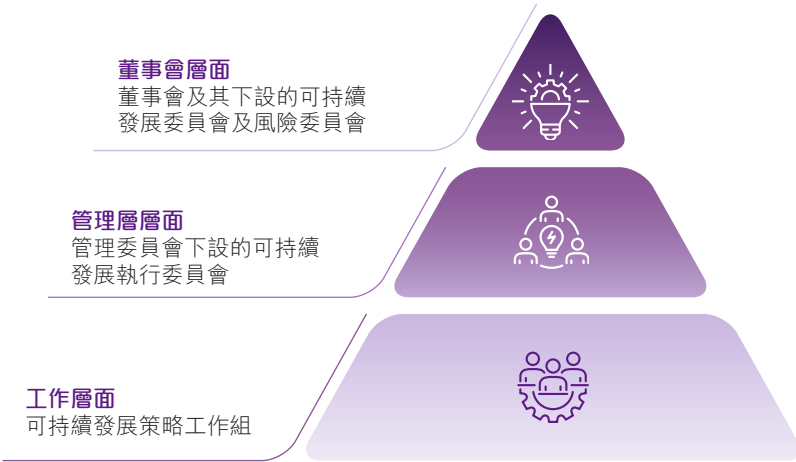
我們的公司治理詳情，載於2024年年報之「[公司治理](#)」及中銀香港網站「有關我們」>「[公司治理](#)」內。

可持續發展管治框架和戰略¹⁸

我們於2019年建立的可持續發展管治架構具有完善且嚴謹的三層設計，包括在董事會層級成立的可持續發展委員會及在管理層層級成立的可持續發展執行委員會，以推進各方面的可持續發展工作。董事會將可持續發展納入企業文化的核心，並通過定期聽取可持續發展委員會的報告，為可持續發展委員會提供建議和意見，從而領導並監督集團的可持續發展策略、目標、政策及其實施情況。此外，董事會還通過下設的風險委員會來監控與可持續發展相關的風險（詳見「3.2 穩健風控」章節）。

總裁及高層管理人員之薪酬及額外獎金已與年度的可持續發展績效掛鉤，重點指標涵蓋氣候和可持續相關的關鍵績效指標，內容包括綠色和可持續發展金融業務及自身營運碳中和的量化目標。同時，根據職能及策略定位，我們將以上績效指標於各部門和附屬機構層面的考核做進一步分解細化，以確保目標要求的傳導和有效執行。

三層管治架構



¹⁵ 2-17

¹⁶ 405-1

¹⁷ 2-10

¹⁸ 2-13

可持續發展委員會（「委員會」）¹⁹

可持續發展委員會是董事會下設的常設委員會，成立於2019年12月。截至2024年12月31日，委員會由8名成員構成，其中包括7名獨立非執行董事和1位執行董事兼總裁。為了全面提升本集團在可持續發展方面的表現，委員會負責審視可持續發展和企業文化的策略及政策，並密切關注市場最新動向，以便及時調整相關策略和政策。此外，委員會還負責監督可持續發展策略和政策的實施情況，以及目標的完成進度。《可持續發展委員會職責約章》中明確了委員會的具體角色和職責。各位委員的簡歷可參見2024年報。

2024年，委員會成員及主要職責如下：

成員	主要職責
鄭汝樺（主席）* ²⁰	● 審議集團的可持續發展策略、目標及優次，以及可持續發展相關重要政策；
孫煜 [#]	
蔡冠深博士*	
馮婉眉*	● 審議對集團重要的環境、社會及管治議題及相關舉措；
羅義坤*	
李惠光*	● 監督集團可持續發展表現；
聶世禾*	
馬時亨教授*	● 監督集團的企業文化及審議相關政策；
	● 釐定適當匯報原則及範圍，並審閱可持續發展報告。

註：
* 獨立非執行董事
[#] 執行董事

2024年，委員會共舉行2次正式會議及多次工作預備會議，委員於會議上討論及審議的內容涵蓋多項可持續發展相關議題，主要事項包括：

- 審議2023年可持續發展報告及重要議題，並提交董事會審批
- 審議各類可持續發展的重點工作，包括《2023年氣候相關財務信息披露(TCFD)報告》、關於《員工行為守則》的年度重檢報告、關於企業文化建設情況的報告及關於消費者權益保護工作情況的匯報

- 聽取並討論《中銀香港碳抵消策略陳述》及中銀大廈碳中和實施路徑的進展、中銀香港綠色營運目標進展及對外口徑修訂建議、中銀香港綠色及可持續分類標準及落地方案及中銀人壽可持續發展工作規劃

- 監察及審視本集團可持續發展的各項相關措施

可持續發展執行委員會（「執委會」）

本公司總裁擔任執委會的主席，委員則由管理層成員及相關部門的總經理組成。執委會的主要職責包括推動和落實以下事項：

- 可持續發展相關工作（包括但不限於集團的戰略目標、可持續發展金融業務、營運、風險管理及考核機制等）
- 企業文化建設相關工作
- 統籌消費者權益保護

2024年，執委會推動落實銀行的可持續發展相關事宜，舉行了兩次會議，主要討論和審議事項包括：2023年可持續發展報告及重要性議題、2024年可持續發展規劃、投融資組合碳排放工作安排、《中銀香港碳抵消策略陳述》及中銀大廈碳中和實施方案進展、中銀香港綠色營運目標進展及對外口徑修訂建議、《中銀香港可持續發展高敏感行業策略陳述》的重檢、中銀人壽可持續發展工作規劃、企業文化建設情況及個金板塊消費者權益保護工作情況等。

可持續發展策略工作組（「工作組」）

工作組由跨部門成員組成，主要負責協調、統籌和執行可持續發展工作，以確保工作融入公司的業務及日常營運中。在2024年，工作組舉行了兩次會議，主要討論和審議事項包括：投融資碳排放量化計算項目進展、《中銀香港綠色及可持續分類標準》編製及落地方案、中銀香港綠色營運進展及對外口徑修訂建議、中銀香港可持續發展相關披露工作進度、氣候風險管理監管動態。為更好落實可持續發展三層管治架構，提升可持續發展相關工作在工作層面的效率，我們於2024年制定了《中銀香港可持續發展策略工作組工作指引》，旨在規範並有序地貫徹落實工作組的工作，進一步明確可持續發展策略工作組的職能和工作方式。工作組負責統籌集團可持續發展的策略規劃及相關工作實施，並追蹤最新的市場動態及監管要求，同時協調跨部門的可持續發展活動。

¹⁹ 2-12, 2-14
²⁰ 2-11

可持續發展培訓²¹

本集團的董事會和管理層成員擁有多元化的知識、經驗和技能，專業背景使他們能更有效地執行與可持續發展和氣候議題相關的管治職責，並提供有建設性的意見。我們定期向董事會提供可持續發展相關的信息，並向管理層提供內外部資源和專業知識，包括最新的氣候變化和可持續發展趨勢，以支持 ESG 管理流程，使我們的可持續發展策略更具前瞻性。

可持續發展相關政策²²

我們參照本地和國際的可持續發展指引及準則，就各領域制定集團層面的政策和機制，集團所有成員機構都必須遵守並貫徹執行。

《可持續發展政策》 	為集團履行可持續發展的綱領性文件，涵蓋環境、社會、管治及應對氣候變化等不同議題，以推動及貫徹集團的可持續發展。						
《可持續發展高敏感行業策略陳述》 	作為推動及落實集團可持續發展策略的子政策，旨在明確本集團對於氣候變化、環境及生物多樣性、社會可能造成顯著負面影響的行業／客戶所採取的總體策略及原則，並針對重點高敏感行業明晰具體策略及管理要求，當中包括能源業、採礦業、煤電、煤炭開採業、石油及天然氣業、林木業、農業、棕櫚油業等。在敘做各類信貸業務（包括：企業融資、項目融資等）及金融市場業務（包括：債券、股權投資等）時，必需嚴格遵循該政策的相關策略及管理要求。 <table><tr><th>重點高敏感行業</th><th>具體策略及管理要求</th></tr><tr><td>能源業 </td><td>優先支持綠色、減碳／轉型融資，有序引導及支持客戶低碳轉型，同時關注客戶在經營過程中對氣候變化、環境、生物多樣性及當地居民帶來的影響，並對較受關注的高碳排放能源行業制定針對性策略和措施。</td></tr><tr><td>採礦業 </td><td>推動採礦業（包括煤炭、礦物、金屬等）的客戶以良好的國際慣例經營業務，避免引致嚴重的環境污染，甚至危害周遭的居民和生物。本集團對於涉及限制範圍的項目／客戶不提供適用範圍內的金融服務，如涉及存量業務將會盡快退出。</td></tr></table>	重點高敏感行業	具體策略及管理要求	能源業 	優先支持綠色、減碳／轉型融資，有序引導及支持客戶低碳轉型，同時關注客戶在經營過程中對氣候變化、環境、生物多樣性及當地居民帶來的影響，並對較受關注的高碳排放能源行業制定針對性策略和措施。	採礦業 	推動採礦業（包括煤炭、礦物、金屬等）的客戶以良好的國際慣例經營業務，避免引致嚴重的環境污染，甚至危害周遭的居民和生物。本集團對於涉及限制範圍的項目／客戶不提供適用範圍內的金融服務，如涉及存量業務將會盡快退出。
重點高敏感行業	具體策略及管理要求						
能源業 	優先支持綠色、減碳／轉型融資，有序引導及支持客戶低碳轉型，同時關注客戶在經營過程中對氣候變化、環境、生物多樣性及當地居民帶來的影響，並對較受關注的高碳排放能源行業制定針對性策略和措施。						
採礦業 	推動採礦業（包括煤炭、礦物、金屬等）的客戶以良好的國際慣例經營業務，避免引致嚴重的環境污染，甚至危害周遭的居民和生物。本集團對於涉及限制範圍的項目／客戶不提供適用範圍內的金融服務，如涉及存量業務將會盡快退出。						

煤電、煤炭開採業 	考慮煤炭燃燒為全球主要的溫室氣體排放來源之一，煤炭相關行業為低碳轉型的重點，本集團將於 2040 年或之前針對未能符合策略總體原則的客戶，退出適用範圍內涉及煤電及煤炭開採的業務，並在全面退出前，於 2023 年 10 月起逐步採取一系列管理措施，包括不敘做新建煤電及煤炭開採項目或與相關項目的營運有密切關聯的基礎設施建造之項目融資、控制新客戶准入等。
石油及天然氣 	考慮石油及天然氣仍發揮過渡能源的作用，故本集團仍會提供融資，同時關注客戶對溫室氣體排放、環境保護、運作安全、重大事故的管理，視情況調整策略，優先支持綠色、減碳／轉型融資。另考慮部分非常規油氣項目會產生更多溫室氣體排放，或對自然環境帶來較顯著的負面影響，故本集團不會對特定地點或非常規油氣項目（例如：位於北極及亞馬遜地區的油氣勘探及開採項目等）提供項目融資。
林木業 	推動並確保林木業客戶遵守良好的國際慣例，避免破壞自然的森林環境或影響依存於相關森林的土著和生物，本集團不會對生物多樣性或自然棲息地造成顯著負面影響的客戶／項目提供適用範圍內的金融服務，如涉及存量業務將會盡快退出。

²¹ G4-FS4
²² 2-22, MDR-13

	農業 (包括棕櫚油業) 	關注農業客戶在經營過程中對環境及自然生態系統造成的影響，避免客戶業務或行為造成重大的危害，本集團不會對生物多樣性或自然棲息地造成顯著負面影響的客戶／項目提供適用範圍內的金融服務，如涉及存量業務將會盡快退出。 同時，針對棕櫚油業客戶，推動並確保客戶遵守相關行業的可持續發展原則，防止客戶通過不當的方法（例如燒毀或砍伐森林）或於高碳匯的泥炭地進行棕櫚種植。
《中銀香港碳抵消策略陳述》 	旨在貫徹和落實可持續發展戰略和目標，並為銀行的碳抵消活動有效落實提供充分的指引和規範以降低漂綠風險，支持可再生能源的發展以助力達成全球氣候目標。陳述遵循「先減少，再替代，後抵消」的整體碳中和策略，優先致力於減少自身營運產生的碳排放，並積極向淨零排放轉型。對於無法減少的碳排放，中銀香港將根據當地實際情況及其碳排放管理原則，選擇以最適切的方式去抵消剩餘排放。	
《公司治理政策》 	政策涵蓋了董事會、風險管理、薪酬體系、信息披露機制、股東和持份者權益，以及促進可持續發展等方面的基本原則，該等原則提供穩定的管治架構以實現本集團長遠成就，及持續地保障和維護股東和持份者的整體權益。	
《董事會成員多元化政策》 	旨在提升董事會效益及公司治理水平，規定在設計董事會構成時應從多方面考慮及物色適當人選為董事會成員，以確保董事會成員在性別、年齡、文化及教育背景、專業經驗等方面的多元化，以支持公司的戰略目標和可持續發展。同時，該政策強調委任董事會成員時應以用人唯才的原則，確保選任過程中充分考慮多元化因素。董事會將定期披露相關政策及達到董事會成員多元化的情況。	
《董事獨立性政策》 	旨在列舉於評估獨立非執行董事的獨立性時應考慮的一般原則，以及影響董事獨立性的情況，包括股權關係、僱傭及薪酬關係、業務關係、專業服務關係，以及相互擔任對方公司董事職務的影響。	

《股東溝通政策》 	促進與股東的持續和有效交流，確保潛在及現有股東能夠公平及及時地獲取有關公司最新發展的重要信息。政策規定了多種溝通渠道，包括電子渠道和郵遞方式，以便股東能夠方便地獲取公司資料。公司網站設有「投資者關係」專頁，定期更新財務報告、業務公告和其他重要資訊。此外，股東週年大會作為主要溝通平台，鼓勵股東參與並提出問題。公司亦主動與投資界進行交流，保持透明的資訊披露，並設有專門的查詢渠道以回應股東的各類問題。
《反貪腐反賄賂政策》 	列明集團對貪腐採取「零容忍」的立場、反貪腐反賄賂計劃的管理角色及責任分工、原則及要求，以及紀錄備存、風險評估、培訓及舉報等管理機制。
《防洗錢及反恐籌資政策》 	為確保集團經營活動依法合規，防止被利用從事洗錢、恐怖融資、逃稅、擴散融資、制裁違規或危害國家安全等行為及建立與區域戰略目標及業務發展相匹配的防洗錢風險管理體系機制，按香港及經營所在地關於打擊洗錢、反恐怖融資、反逃稅、反擴散融資、制裁合規、維護國家安全等的法律法規和監管要求、總行防洗錢政策等和國際相關法規等編製《中銀香港（集團）防洗錢及反恐籌資政策》，以確立本集團防洗錢風險管理體系中的基本原則和工作職責等。
《私隱政策聲明》 	訂立本私隱政策聲明的目的是按照《個人資料（私隱）條例》的條款確立本集團對於致力保障個人資料私隱的政策及實務，包括本集團持有的個人資料種類、保存個人資料的目的、個人資料的收集、使用、存檔、披露及／或轉移的安排、如何保障個人資料保安，以及資料當事人查閱或改正資料要求的處理等。本集團非常重視個人私隱，貫徹有關政策及實務努力維護個人資料的保安及保密。

《資料政策通告》 	通告列載本集團成員有關其各自的收集及處理個人資料的政策，包括個人資料的收集、使用、轉移、保存和查閱／改正方面。通告亦列出了收集個人資料的用途、資料轉移／披露予第三方的類別，資料當事人在其個人資料保障方面的權利等詳情。本集團貫徹有關政策以保障個人資料。
《關於消除歧視的員工須知》 	《須知》說明集團致力於成為平等機會僱主，創造多元共融的工作環境，確保所有員工在受尊重和公平的環境中工作，享有平等機會。公司嚴格遵守相關反歧視法例法規，不允許因性別、婚姻狀況、懷孕、餵哺母乳／集乳、殘疾、家庭崗位、種族或性傾向而對員工進行歧視。公司提供培訓，設立投訴處理程序，並要求各級主管和員工共同維護無歧視的工作環境，定期重檢和修訂相關政策。
《員工行為守則》 	本守則闡明員工履行職務、處理個人理財等方面應有的道德操守及專業行為標準，確保員工在經營業務過程中保持高水平的個人誠信及專業道德，以支持銀行穩健經營，保障客戶利益並促進社會經濟發展。
《職業安全及健康指引》 	闡述本集團職業安全及健康管理制制度，包括：管理組織、相關訓練、監督、危機分析及控制措施、預防措施等。
《供應商行為準則》 	列明對供應商在社會、環境、道德、公司管治、勞動環境等方面的要求，並設立評估機制。

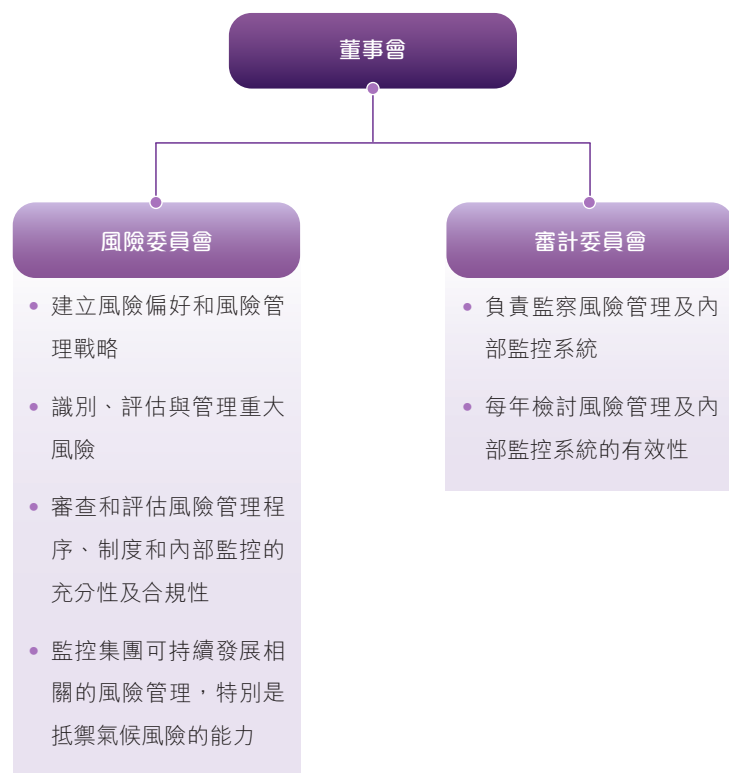
《可持續發展採購政策》 	將可持續發展理念貫穿於集團的供應鏈管理，要求結合環境和社會因素進行產品與服務採購，並鼓勵所有供應商更有效地管理其自身營運對社會和環境的影響。
《集團營運總則》 	明確本集團將承擔可持續發展及社會責任作為創造持久核心競爭力、提升品牌價值的重要舉措，並對本集團就可持續發展的戰略規劃、制度化管理、內外部評估機制、培訓、經營業務等所需考慮因素提出要求。
《中銀香港集團風險管理政策陳述》 	作為集團風險管理最高層次的綱領性文件，《中銀香港集團風險管理政策陳述》已將「可持續發展」納入集團重大風險管理原則，明確本集團在經營業務時，需考慮對環境及社會產生的影響，對涉及道德、社會及／或生態環境敏感的行業，需進行適當的盡職審查和審慎的風險評估。同時，逐步將對氣候風險變化影響的考慮納入各類相關風險的管理框架、相關政策以及風險偏好陳述中，並持續提升對相關風險的管理。
《中銀香港集團信貸風險管理政策》 	作為適用於集團各類信貸業務（包括：企業融資、項目融資等）的信貸風險管理綱領性文件，將「可持續發展」融入信貸風險框架及流程，包括：明確「可持續發展」為主要信貸風險管理原則之一，強調氣候、環境和社會風險因素為信貸評估的其中一個範疇。同時，對涉及禁制性或特殊信貸的交易／對手須嚴格禁止或進行嚴格審查及管控，包括禁止敘做直接從事賭博、色情行業、涉及具殺傷力的軍火／武器製造和買賣的信貸交易；將涉及道德、社會及／或生態環境敏感的貸款列為「特殊信貸交易」並需接受更嚴謹的信貸審批要求（最低限度由相關成員機構的高級管理層審批），以確保符合集團的信貸風險偏好及策略。
《漂綠風險管理辦法》 	為積極推動綠色金融發展並加強漂綠風險管理，我們已制定《漂綠風險管理辦法》，明確各層面的漂綠風險管理原則及內部分工，指導日常漂綠風險管理的開展。

有關政策詳情，請瀏覽集團[可持續發展網頁](#)。

3.2 穩健風控²³

作為風險管理的最高決策機構，董事會對風險管理承擔最終責任。在日常經營中，我們非常重視風險管理，並強調必須在風險控制與業務發展之間取得平衡。在過去一年中，我們嚴格遵循風險管理規範，確保集團穩健發展。

風險管理體系



風險管理政策及程序

本集團根據風險偏好、承受標準和風險政策來執行風險檢查職責，並建立全面的風險管理政策和程序。這些政策明確界定了參與人員的角色、職責以及匯報頻率。我們制定了識別、評估、監察和管理主要風險的機制，並建立相應的內部監控措施。為了適應市場和業務策略的變化，我們會定期檢討和更新風險管理政策和程序。此外，針對東南亞各地的監管要求和市場發展，我們為各機構提供專業指導，不斷提升其風險管理能力。

「三道防線機制」²⁴

我們通過「三道防線機制」構建風險內部控制機制，對每一道防線進行職能分工，明確業務單位、風險管理和支持單位，以及獨立集團審計在風險管理和控制中的責任。



我們的風險管理詳情，請參閱2024年報。

²³ 2-12, 2-13

²⁴ 2-5, 3-3

可持續發展風險管理²⁵

為了推動可持續高質量發展，我們致力於將可持續發展因素，包括氣候風險，融入日常風險管理流程，並積極應對挑戰。可持續發展風險管理在促進銀行可持續發展、環境保護及履行社會責任方面發揮著關鍵作用。

可持續發展風險信貸全流程管理

我們在經營各類信貸業務（包括企業融資、項目融資等）時，採取了全流程風險控制與應對措施，以確保對高風險客戶的有效評估與監控，並強化對氣候、環境和社會風險的管理。我們會考慮客戶及項目對氣候、環境及社會的影響：例如了解客戶在業務過程中的各類排放及耗能水平，了解融資項目對所在地生態環境（包括生物多樣性）、原居民生活的影響及其所採取的保護措施，以及是否已徹底處理涉及勞工或產品的安全事故或負面報導（如有）等。此外，我們亦會考慮客戶面對的氣候及環境風險相關的潛在財務影響，並檢視客戶是否已有相關應對策略。

1. 風險識別及評估	採用客戶問卷，系統性地對重大客戶及棕色行業客戶進行評估，並將可持續發展風險評估結果用作信貸決策的考慮。此外，為將ESG因素全面納入內部評級體系，我們已建立ESG因素調整內部評級的框架，利用客戶問卷及其他內外部ESG信息計算客戶的ESG Impact Assessment Grade（EIA等級），應用於客戶內部評級的調整，有關機制自2024年起逐步實施。就上述客戶風險評估工具，我們持續檢視其應用情況並適時完善，並於年內實施電子化流程，使工具更好地與授信流程有機結合。
------------	---

2. 風險管控及緩釋	- 差異化信貸策略 對於較高風險客戶，我們會採取適當的風險管控及緩釋措施，例如要求客戶承諾在合理期限內制定風險緩釋措施或轉型計劃，作為開展信貸業務的前提條件，並持續跟進及定期重檢客戶落實風險緩釋措施或轉型計劃的情況。如客戶未能在合理時間內達到有關要求，我們會視情況考慮收緊信貸條件、採取業務壓縮或退出策略等管控措施。 - 風險升級流程 對涉及禁制性或特殊信貸的交易／對手須嚴格禁止或進行嚴格審查及管控，包括禁止敘做直接從事賭博、色情行業、涉及具殺傷力的軍火／武器製造和買賣的信貸交易；將涉及道德、社會及／或生態環境敏感的貸款列為「特殊信貸交易」並需接受更嚴謹的信貸審批要求（最低限度由相關成員機構的高級管理層審批），以確保符合集團的信貸風險偏好及策略。 - 高敏感行業管控策略 自2021年第四季度起，我們停止向中國境外的新建煤炭開採及煤電項目提供項目融資，並自2023年10月起進一步擴大限制範圍，制定《可持續發展高敏感行業策略陳述》，明確本集團對於氣候變化、環境及生物多樣性、社會可能造成顯著負面影響的行業／客戶所採取的總體策略及原則，並針對重點高敏感行業明晰具體策略及管理要求，在敘做適用範圍內的業務時必須嚴格遵循，以有序引導及重點推動高碳排放行業客戶綠色轉型，以及推動客戶重視生物多樣性，保護自然生態。
------------	--

²⁵ 201-1, G4-F52, G4-F53

3. 風險監察、報告及組合管理	前線單位將結合日常的監控程序，持續監察相關客戶及項目的經營情況，並將客戶最新的氣候、環境及社會風險狀況、高風險的客戶及其他環境及社會高敏感的客戶／項目落實風險緩解措施或轉型計劃的進度等，納入信貸重檢報告範圍，以定期重檢客戶對氣候、環境及社會風險的應對能力，同時視情況發出風險提示、進行排查等。若經重檢評估出現較高風險的情況，或高風險客戶未能在合理時間內達到有關要求，我們會視情況考慮收緊信貸條件、採取業務壓縮或退出策略等管控及緩解措施。如遇突發性的氣候、環境及社會風險事件，會及時啟動重檢及報告，並按日常貸後負面訊息程序及流程處理。觸發事件具體包括： - 發生大型環境污染事件； - 重大自然災害破壞信貸客戶的營業地點、或引致信貸客戶業務供應鏈中斷、或融資項目或物業抵押品受損； - 客戶的經營過程中突發的社會風險事件引致社會廣泛批評、潛在法律訴訟及／或面對政府處罰等。 此外，在組合管理方面，我們持續監控氣候風險相關信貸組合的變化，並定期向管理層及／或董事會作匯報。
-----------------	--

漂綠風險管理措施

為積極推動綠色金融發展並加強漂綠風險管理，我們已制定《漂綠風險管理辦法》，明確各層面的漂綠風險管理原則及內部分工，指導日常漂綠風險管理的開展。同時，通過修訂《產品開發及風險監控管理政策》及相關辦法，新增產品單位需考慮氣候風險及管理潛在漂綠風險的要求。

2024 年工作亮點

各持份者對我們的可持續發展寄予厚望，氣候變化也在改變市場環境，我們將靈活迅速應對這些變化、前瞻性識別潛在風險。2024 年，集團持續完善可持續發展高敏感行業的中期策略，明確對氣候變化、環境及生物多樣性及社會三大方面的總體策略及原則，並進一步將項目融資限制範圍延伸至與新建煤炭項目的營運密切相關的基礎設施建造，以有序引導及重點推動高碳排放行業客

戶綠色轉型，以及推動客戶重視生物多樣性，保護自然生態。此外，集團持續完善可持續發展相關風險管理（包括氣候風險）規章制度及分析指引，有序優化各類配套工具，包括：適時擴大問卷、ESG 因素調整內部評級框架的實施範圍、完善客戶風險評估工具及其電子流程、構建信貸風險管理 ESG 數據庫等。在組合管理方面，我們完成了監管主導的長期情境氣候風險壓力測試，並同時積極研究有關結果的應用，例如建立預警客戶名單、完善組合監控等。

持續業務運作計劃

為了保障銀行在突發事件或危機情況下的持續運作，我們依據金管局的監管政策手冊 TM-G-2《持續業務運作規劃》，針對不同業務的性質制定了相應的「持續業務運作計劃」。此計劃的目的是確保我們能快速有效地恢復業務功能，減少對客戶的影響，並保護資產和聲譽。

我們將持續業務運作劃分為即時應變和過渡期兩個階段，並針對這些階段制定不同的應變措施，以便迅速應對各種內外部因素導致的突發事件。此外，我們還進行業務影響分析，以評估各業務單位在遭遇突發事件時的運作重要性和恢復需求，並根據不同風險情境制定具體的應對策略。

資訊科技系統	安保工作	培訓
銀行已制定電腦系統事故處理機制，分級管理事故，明確啟動災備中心的匯報機制及處理流程，定期演練，並已於 2024 年成功完成年度電腦系統災難復原演練。	各部門設有安保工作小組，進行安全自查，制定各項安保工作應對預案，確保人員和設備設施安全。	每年向員工提供最少一次培訓，包括重溫持續業務運作機制、處理方式及分享案例等。

為確保計劃內容的正確性及可操作性，我們會根據最新營運情況和銀行整體的持續業務運作計劃等方面適時檢討《持續業務運作計劃》。

3.3 商業道德²⁶

誠信合規文化²⁷

本集團致力於維護優良的公司治理並不斷優化，承諾保持高水平的商業道德，鞏固集團合規文化，保障股東和持份者的整體權益。為實現承諾，我們高度重視員工及與本集團有業務往來的第三方的道德、行為及誠信操守。所有員工（包括全職、兼職及合約員工）必須遵守銀行營運的各項監管及法規要求，包括但不限於金管局《監管政策手冊》中的《行為守則》、《打擊洗錢及恐怖分子資金籌集指引》、《防止賄賂條例》以及涉及知識產權的相關法例等，確保員工在經營業務過程中嚴格遵守個人誠信和專業道德準則，保護客戶利益。

所有員工必須參加每年的強制性合規培訓，培訓內容包括防洗錢、個人資料保護、欺詐風險防範、反貪腐反賄賂、利益衝突申報等主題。我們將合規行為與員工的績效考核及薪酬掛鉤，定期評估工作表現，根據業務需求及個人表現提供具競爭力的薪酬，並調整優秀員工的獎勵。我們的獎勵制度不僅考量業務表現，還重視員工是否遵循企業文化及行為標準。此外，我們的內部審計部門作為第三道防線，根據風險為本的原則，以三年滾動式的週期對相關業務的主要流程及風險管理進行審計，以評估各單位在商業道德管理方面的適當性和執行有效性，包括員工行為規範、薪酬激勵、反欺詐、反貪腐及防洗錢等措施。

個案分享



以誠信護航「風清氣正」的廉潔發展

為了向公眾明確表示銀行業界會秉持高度誠信標準，廉政公署於2024年聯同金管局及香港銀行公會（「HKAB」）攜手推出《銀行業誠信約章》（下稱《約章》），旨在透過公私營合作建立交流平台，協助參與銀行推行有效的誠信管理及防貪措施。

中銀香港作為HKAB三間輪任主席行之一，協助共同大力推進、推廣《約章》的籌備工作，就其內容、公眾宣傳、實施安排等提出意見。《約章》啟動禮已於10月9日舉行，廉政專員、金管局總裁、HKAB主席、本行孫總裁、陳副總裁及近60名來自30家銀行的高級管理層均出席啟動禮。我們亦已於11月份成為首批參與行之一，承諾進一步加強內部反貪防貪能力，並向商業夥伴推廣誠信文化。

中銀香港業務遍及亞洲不同地區，在面對不同地區的社會環境及營商文化差異的挑戰下制定企業管治政策及實施一體化管理累積了一定的經驗，可透過《約章》平台與同業交流良好做法，分享銀行在反貪防貪工作中的實踐經驗，建立更負責任和可持續的銀行環境。

中銀香港將善用這一交流平台和資源，踐行高度誠信標準，繼續做深做實廉潔文化。我們相信高道德標準水準的競爭優勢可以吸引和留住頂尖人才，為股東創造穩定和持久的價值，並對銀行的行穩致遠的發展至關重要。

²⁶ 3-3, B7 一般披露

²⁷ 2-19, 2-23, 2-24, 2-25, 2-26, 2-27, B7.2

舉報管理政策及機制

我們具備完善的舉報機制及中英對照的《中銀香港舉報管理政策》、《中銀香港舉報管理辦法》及《員工行為守則》，確保各地員工理解舉報管理政策及機制的內容。員工及與本集團有往來的外部人士（如客戶及供應商，下同）如發現我們在業務或其他方面發生或可能發生任何違法違規或不當行為，包括但不限於欺詐、盜竊、偽造、賄賂或貪腐、洗黑錢，或員工個人行為違反《員工行為守則》等，可通過適當途徑向中銀香港集團審計總經理或中銀香港審計委員會主席舉報。

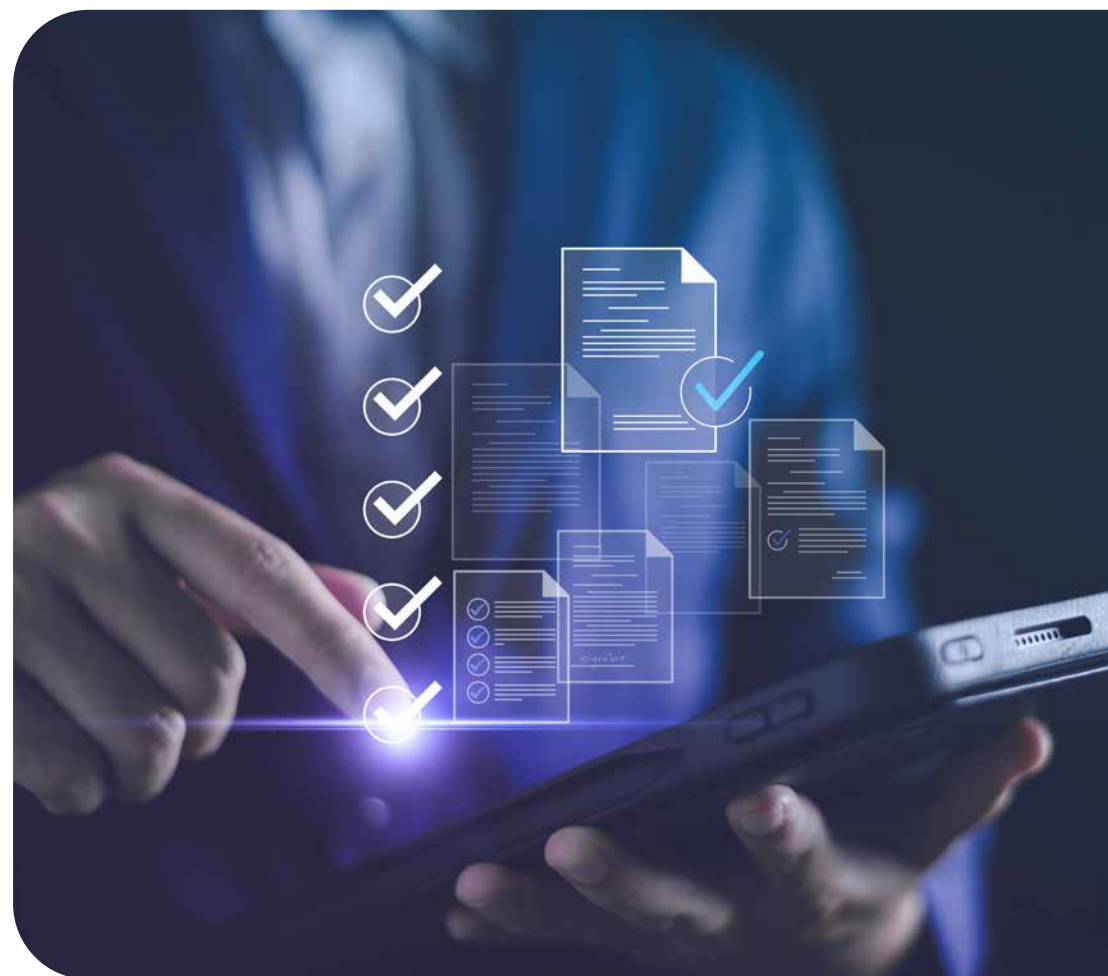
我們為舉報設立完善的管理機制，包括管理架構及分工、舉報原則及範圍、舉報渠道、處理程序、對舉報事項的保密、對舉報人的保護等，鼓勵員工及與本集團有往來的外部人士本於真誠善意地提出舉報，並保護其應有的權利。我們禁止報復行為，若有任何人士對提出舉報的人士進行追究或報復，本集團保留對其採取適當行動的權利。

舉報事項及其相關資料均屬本集團機密，對於員工及與本集團有往來的外部人士所舉報的事項及其相關資料，我們將嚴格保密，凡涉及處理、接觸舉報的任何部門及個人，在處理舉報過程中必須嚴格依照法律規定保護舉報人和被舉報對象的私隱及權益，不得洩密，否則追究其相關責任。若有充分證據顯示舉報事件可能涉及刑事罪行或貪污情況，我們將向當地執法機構報告有關事宜。

在接到員工及與本集團有往來的外部人士舉報後，我們會呈報由獨立董事擔任主席的董事會轄下的審計委員會，並按照規定程序及時對舉報作出公正、獨立的調查，提出改善建議，並將調查結果呈報管理層及審計委員會。此外，為提高員工對舉報管理政策的認識，在向新員工提供的入職培訓及每年舉辦的全行全體員工的複修培訓中均包含相關內容。

本集團已訂立《防洗錢及反恐籌資可疑交易舉報工作細則》及《中銀香港集團反貪腐反賄賂政策》，並針對可疑交易、洗黑錢及貪腐賄賂活動設立舉報機制。有合理懷疑的個案經調查後轉介相關執法部門跟進。

有關詳情請瀏覽[中銀香港舉報制度](#)。



防範金融犯罪

反貪腐及反賄賂²⁸

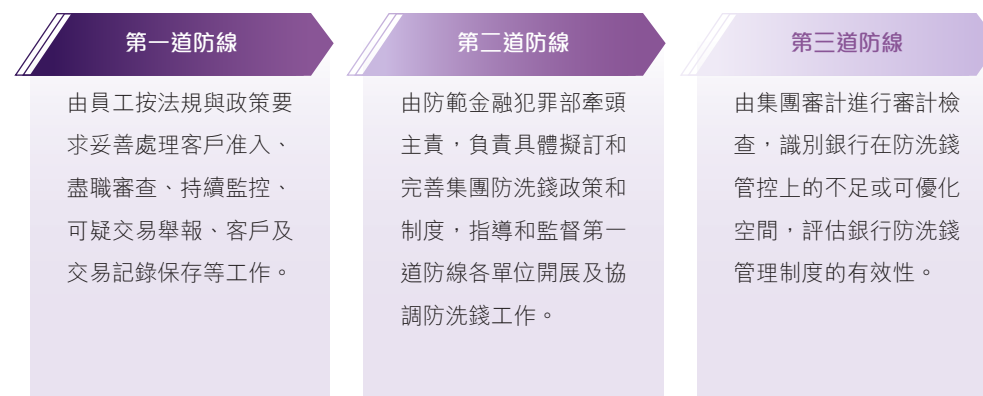
我們採取「零容忍」的立場對待貪腐和賄賂行為，並以廉潔奉公、合規守法的企業文化來維護銀行的聲譽，增強客戶信任，確保合規營運。我們致力於維持一個公平、誠實和廉潔的營運環境，以保障銀行及客戶的利益。董事會及其下設委員會和高級管理層共同監督反貪腐和反賄賂計劃的實施，董事會負責制定「由上至下」的反貪腐和反賄賂政策，要求各級員工必須遵守紀律、誠實守信，並承諾嚴格遵循相關法律法規，建立合規企業文化。

我們設有專職小組，負責監察和檢查反貪腐及反賄賂相關事宜，依據相關法律法規和行業最佳實踐，構建反貪腐和反賄賂管理框架，並制定適用於集團及其所有附屬公司和東南亞機構的《中銀香港集團反貪腐反賄賂政策》。該政策明確我們對貪腐「零容忍」的立場、管理角色及責任分工，並涵蓋紀錄備存、風險評估、培訓及舉報等管理機制，每年進行重檢。²⁹為確保反貪腐和反賄賂政策的有效性，我們每兩年進行全行性的管理有效性評估，涵蓋中銀香港、主要附屬公司及東南亞機構，查找不足並提出改進建議，並向董事會報告結果。

針對較高貪腐賄賂風險的特定領域（如接受或提供禮品及款待、人事任免、採購、信貸、慈善捐款及第三方關係等），該政策規定責任部門需重點關注的工作，以加強風險管理。此外，我們已為全體員工（包括全職、兼職及合約員工）制定反貪腐和反賄賂的專項培訓計劃，並積極參與相關執法機構及行業組織舉辦的專題培訓。所有董事會成員及集團員工均已接受2024年的反貪腐培訓，培訓記錄已按規定保存，以確保員工全面了解相關法律法規和內部政策。

打擊洗錢及恐怖分子資金籌集³⁰

我們嚴格執行防洗錢、反恐怖分子資金籌集和防欺詐等工作，以打擊金融犯罪活動。根據香港及國際組織的相關法律、監管規定和建議，我們建立了一套完整的防洗錢監察體系，並依據集團的風險管理策略制定了《防洗錢及反恐籌資政策》。我們的防洗錢工作基於「三道防線」架構實施：



我們定期根據金管局的要求進行機構性洗錢及恐怖分子資金籌集的風險評估，包括記錄風險的識別和評估、進行定性和定量分析以確定整體風險水平，以及針對具體風險所採用的緩解措施。為了全面管理金融犯罪風險並識別涉可疑交易的客戶，我們建立了一套完善的防洗錢管理制度，包括制裁篩查系統、可疑交易監察機制以及以風險為本的客戶評級制度。我們持續優化這些系統及機制，並利用合規科技手段來協助可疑交易的警示分析和交易篩查，以提升監管和合規的效率。

我們持續推動合規教育，並鼓勵各持份者通過多種途徑了解集團的防洗錢及反恐怖活動融資政策。對內，各個崗位的員工，包括董事、新入職員工和分行前線員工，均需接受防洗錢、制裁合規和防欺詐等相關培訓，以確保每位員工都能清楚了解如何防範金融犯罪；對外，我們則通過網站和電子郵件等方式，向客戶提供即時的詐騙風險和防洗錢提示。

²⁸ 205-2, 205-3, B7.2

²⁹ 205-1

³⁰ 205-2, B7.2, B7.3

我們還為員工推出了一系列年度複修課程，並根據不同崗位的履職要求提供專題培訓，將金融犯罪案例納入培訓和內部通告中，以增強全體員工的合規意識。此外，我們為全行員工設立了「中銀香港 2024 年度防洗錢培訓計劃」，並開展超過 60 場與打擊金融犯罪相關的培訓，旨在幫助員工更好地理解洗錢和恐怖分子資金籌集的法律要求及最新趨勢，加深對打擊洗錢條例的認識，提升對客戶盡職審查、持續監察和制裁合規的意識，增強識別異常、可疑或欺詐活動的能力，打造高水平的專業人才隊伍。該計劃共吸引了超過 95,000 人次參與，其中集團年度複修課程錄得超過 64,000 人次參與，針對不同崗位人員的在線或課堂專題培訓課程共錄得超過 31,000 人次參與。³¹

全體員工

- 每年最少參加一次防洗錢培訓
- 參加專題講座

董事、管理層及員工

- 定期邀請外部專家進行交流及培訓

分行前線新入職員工

- 參與綜合培訓課程

客戶

- 通過網站、電郵等方式提供即時詐騙風險及防洗錢提示

反欺詐

根據中銀香港《欺詐風險管理辦法》，欺詐行為的定義是指在銀行內發生或利用銀行以詐騙、誤導、盜竊或操控等手段，令銀行、客戶或第三方承受或可能承受損失，及／或令騙徒或其他人士直接或間接獲取利益的行為。中銀香港制定集團層面的欺詐風險管理規章，明確欺詐風險管理的原則和程序。中銀香港結合運用欺詐風險關鍵操作風險指標的監測及操作風險與控制評估等工具，監察、驗證、評估欺詐風險相關管理要求及程序的執行情況。

中銀香港的反欺詐平台自 2020 年推出以來，已擴展覆蓋至 11 個渠道、150 多個場景、72 項監控規則。我們定期向員工提供騙案最新手法的資訊，不時通過不同形式測試員工的反欺詐意識，加強員工防範欺詐的警覺性，有效預防詐騙。

東南亞機構持續完善反洗錢反欺詐流程和系統功能，提升東南亞機構風險防控能力。

以數字化轉型提升應對金融犯罪能力

為強化防範金融犯罪工作，我們加速數字化轉型，積極推出創新數碼金融科技產品，以增強全流程管理和系統自動控制，提升效率。數字化金融犯罪管理是指利用現代技術手段，如人工智能、機器學習和數據分析，來識別、監控和預防金融犯罪，從而維護金融機構的完整性和安全性的管理辦法。

數字化金融犯罪管理對維護金融機構的完整性至關重要。通過這些技術，金融機構能夠更有效地識別和應對各種金融犯罪，包括洗錢、詐騙和貪腐等，從而保護客戶利益和金融系統的穩定性。

我們正在推動多項技術進步，以增強安全性和合規性。例如，我們逐步應用人工智能科技來協助監控和追蹤可疑交易，秉持風險為本的原則，確保能夠盡快處理不同形式的洗錢及詐騙活動。此外，我們建立了洗錢風險評估及管理系統，提升集團整體的機構洗錢風險評估、監控及審批效率。

為了配合金管局及警務處的反詐騙措施，中銀香港於 2024 年 8 月推出了針對欺詐的交易篩查功能。目前，反欺詐平台每天對網上銀行、手機銀行及分行櫃台的交易渠道進行高危警示檢查，進一步保障客戶利益。此外，2024 年我們正式投產人工智能防洗錢交易篩查警示模型，減低人工誤判的操作風險，並透過創新金融科技強化交易檢查深度。

在東南亞機構方面，我們完成東南亞客戶風險評估模型的系統整合並已開始在東南亞機構運用防欺詐系統功能，繼續做好區域化反洗錢防欺詐管理。

這些技術進步和數字化工具的應用，不僅提高了我們的防範能力，還增強了金融機構的整體安全性，確保客戶的資金和資訊得到全面保護。

³¹ 205-2, B7.3

3.4 信息安全

資訊安全管理³²

我們積極投入數字化轉型，提升智慧化銀行業務，同時竭力從各個層面全面提升及保護數據資訊安全及私隱，保障客戶在智慧轉型過程中的資訊安全。

在董事會層面，風險委員會負責審批集團的數據管理政策及監督執行情況，包括數據安全管理工作。在管理層層面，資訊安全委員會每季度審視及指導集團的資訊安全、數據安全、網絡安全、客戶資料保護的落實情況，確保各項措施得到有效執行。



在硬體支援層面，我們的數據中心實行7x24小時實時監控，並已獲得ISO 27001資訊安全管理體系認證，確保所有系統及業務都在數據中心的管轄範圍內運行，提供高可用性和安全性。

我們的資訊保護目標是確保資訊資產的完整性、機密性和可用性，防止未經授權的訪問和使用。主要原則包括：

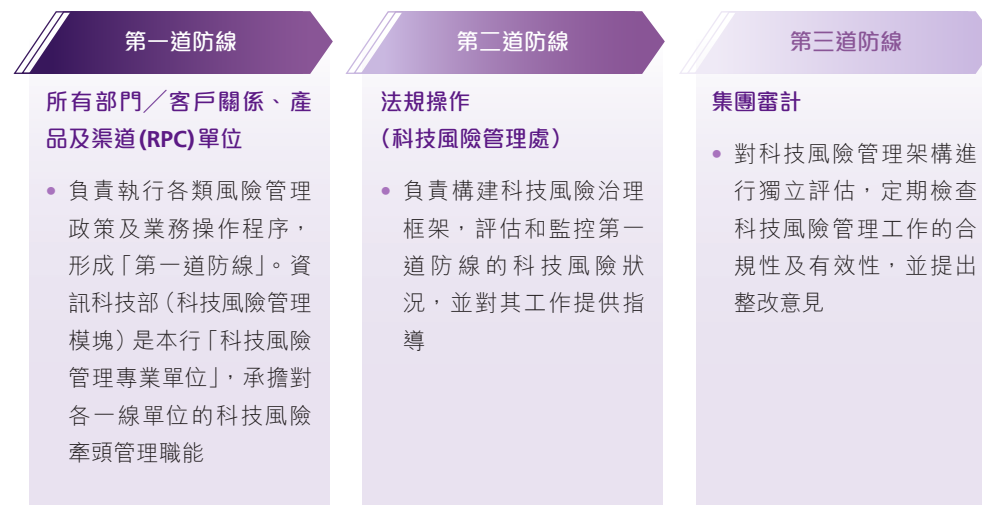
- 風險為本，通過風險評估和管理，識別和應對潛在威脅和漏洞；
- 技術和管理控制，結合技術手段和管理措施，全面保護資訊資產；
- 持續改進，定期評估和優化資訊安全措施，確保其有效性和適應性。

為了識別、評估和優先處理與資訊安全相關的風險，我們定期進行風險評估，識別潛在的威脅和漏洞，分析風險的影響和可能性，確定風險的嚴重程度，並根據風險的嚴重程度和影響，制定優先處理方案。我們制定了明確的資訊安全相關管理規定，要求所有服務供應商均需遵守並符合我們的資訊安全要求，同時簽署經我們法律專業單位認可的保密協議或保密條款。

我們參考金管局《TM-G-1 科技風險管理的一般原則》，對科技風險管理所關注的資訊科技管治、資訊安全等領域進行管理。全體員工均須了解其應負的職責，遵守科技風險管理規章，採取一切必須的措施以保護我們的資訊財產，並遵守版權及知識產權等法規要求。

我們制定了一系列風險緩解措施，包括技術和管理控制。技術控制方面，使用防火牆、入侵檢測系統、加密技術等，保護資訊資產免受未經授權的訪問和攻擊。管理控制方面，建立嚴格的訪問控制政策，定期進行安全審計和培訓，提高員工的安全意識。各級管理人員和員工在資訊安全管理中承擔不同的角色和責任。管理層負責制定和審批資訊安全政策，監督政策的執行情況，確保資訊安全措施得到有效落實；資訊安全團隊負責日常的資訊安全管理和技術支援，處理安全事件，提供技術指導；員工遵守資訊安全政策，參加定期的安全培訓，提高自身的安全意識和技能。

我們亦已建立健全的「三道防線」科技風險治理架構：



我們致力加強數據管理工作，包括編製數據安全管理規章及小冊子以明確管理規範及要求；組織簽署數據安全承諾書；統籌全行性數據安全專項培訓工作，提高員工數據安全意識；定期展開數據安全風險排查、數據治理自評估等。

資料收集和使用³³

本行不會向第三方披露及／或轉移個人資料，除非作出有關披露及／或轉移是根據相關的通知及／或得到資料當事人的事前同意。在收集和保存客戶資料的過程中，我們採用加密技術提供個人資料保障，防止客戶資料在未經授權或意外情況下被查閱、處理、刪除、遺失或使用。我們已制定內部制度，要求各單位在收集個人資料時需為業務或工作需要，或與其直接相關，收集程度就使用目的而言應為足夠而不超乎適度。同時亦就其所負責的業務和功能範疇，訂明相關個人資料的保留期限。客戶擁有查閱或更正個人資料的權利。如接獲關於客戶私隱的投訴，專責單位會按照處理客戶投訴的內部處理機制展開調查，最後向投訴人回覆結果。

如擬將本行持有的個人資料轉移予任何第三方，我們會事先評估是否符合向資料當事人指明的承讓人類別、資料轉移後的使用目的是否符合原本向資料當事人所述明的使用目的或與其直接相關的目的；轉移資料內容是否不超乎適度，及符合按需知曉／使用的原則；同時，須確保接收資料的一方具備適當的資料管控措施並切實執行。

資料保護措施、監控和審計

作為一家具有良好企業文化及道德操守的銀行，保障客戶、員工、供應商及業務夥伴等持份者的個人資料是我們的核心事項之一。我們致力於保護及尊重我們所持有及處理的資料，要求所有部門及附屬機構嚴格遵守香港《個人資料（私隱）條例》制定的保障個人資料私隱政策，同時亦要求外判服務供應商遵守本行的《保障個人資料管理辦法》。

我們建立了健全的資訊安全管理制度體系，明確了我們資訊安全管理的框架策略，訂立了資訊安全分級、個人資料保護等的管理機制和技術規範。我們對所有資訊系統和電腦設備實施了良好的物理與邏輯存取控制，以防止來自內部和外部的未經授權存取。此外，我們還制定了應對資料洩露的計劃，以確保在發生資料洩露時能夠迅速有效地應對。

為了確保資訊安全管理制度體系的有效落實，我們每年定期進行資訊安全和客戶資料保護風險排查。同時，我們通過多種舉措保障客戶資料的安全，並落實各類資訊安全保障措施，包括但不限於：

- 為員工設定數據訪問權限，並每年進行電腦賬戶重檢以確保所有員工持有合適的權限；
- 對重要供應商開展現場檢查，以確保供應商的安全管理措施能有效保障本集團資訊；
- 每年定期進行桌面清理管理檢查；
- 安排員工每年參加資訊或網絡安全意識培訓；
- 持續教育員工應對新型網絡攻擊，以保護客戶資訊安全及私隱。

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

網絡安全³⁴

網絡安全舉措

面對日新月異的網絡威脅，我們推行一系列舉措，努力為客戶提供業界領先的網絡安全保障：

提供網絡安全管理培訓

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

提升員工網絡安全認知

每季度邀請外部顧問舉辦科技風險座談會和每月發行雙語版《科技風險月刊》供全集團員工閱覽，以提高員工的科技風險及資訊安全意識。

進行定期內外審核

每年進行內部審計，評估網絡安保體系及相關控制，外部核數師也會進行相應的審核，以確保集團持續提供穩定的金融服務。

2024年，本集團未發生任何重大的網絡安全事故。我們將持續優化和提升網絡安全能力，重視客戶使用銀行服務的安全保障，通過多種渠道提示和教育客戶關於網上交易的注意事項。

詳情請瀏覽中銀香港網站的「[網上保安提示及資訊](#)」。

³³ B6.5

³⁴ B6.5

網絡安全風險評估及預防措施

我們在網絡安全方面設置了多重關卡，主動識別網絡威脅情報，及早進行防禦和應對。網絡風險評估和管理是指系統地識別、分析和評估組織資訊資產面臨的潛在威脅，以制定有效的緩解策略，確保資訊資產的安全。這一過程在保護組織的資訊資產中具有重要意義，能夠幫助我們及時發現和應對潛在的安全威脅，減少損失和風險。

為了確保網絡安全，我們採取了以下措施：

風險識別與分析：我們依據監管合規要求、業界標準和最佳實踐，持續完善科技風險管理機制及程序，涵蓋科技風險的識別、評估、監測、控制和報告。我們通過多種安全檢測工具進行常規監控，包括攻擊面管理、滲透測試、漏洞掃描和模擬入侵測試等，以全面了解可能的威脅來源和攻擊路徑。

風險評估：我們評估識別出的風險的可能性和潛在影響。通過分析威脅的頻率、嚴重性和可能造成的損失，我們能夠確定哪些風險需要優先處理。這有助於我們合理分配資源，確保關鍵資訊資產的安全。

2024年度，我們聘請了外部顧問，根據金管局的「網絡防衛評估框架 — 情報主導網絡攻擊類比測試」(iCAST)進行了評估。顧問報告指出，我們在情報主導網絡攻擊模擬測試中的網絡安全防禦能力表現高於行業水準。

反應管理機制及應急措施

我們制定了全面的網絡安全事故反應管理機制，通過監控、鑑定、通報、評估、搜證、處理及跟進等流程，確保在發生安全性漏洞或攻擊時能夠快速響應和恢復。我們聘請外部機構提供網站監控服務，以跟進欺詐和釣魚事件，包括啟動關停網站、通報金管局、香港警方及客戶等，以保障銀行及客戶的利益。

人工智能應用管理

我們積極推動人工智能技術在金融服務中的應用，同時也深刻認識到人工智能應用管理的重要性。因此，我們已按照監管機構的要求，結合集團的實際情況，完善了人工智能相關工作規定，以管理所有人工智能應用（特別是生成式人工智能），規範其需遵循的標準與規定。我們希望在符合監管要求的前提下，負責任地發展生成式人工智能，包括確保數據安全與隱私、模型安全性、標準化，並探索其在銀行業務中的應用，以優化流程、提高員工效率、改善客戶體驗和增強風險管理。

目前，我們已有27個已投產或正在實施的人工智能系統，涉及超過36個應用場景。針對最尖端的生成式人工智能技術，我們成立了跨部門的「GPT工作組」，統一處理生成式人工智能的應用，分階段推進不同場景的概念認證，包括內部制度及規章知識庫、財報分析、行銷資訊生成等，探索其在不同業務領域的應用潛力和機遇。此外，工作組還將同步制定相關風險管理措施，特別是在模型訓練時的數據隱私和資訊安全管理，以及應用生成式人工智能時對服務可靠性、準確性和可解釋性的保障措施。

信息安全認知和培訓

為了提高全體員工的網絡安全意識和科技風險認知，減少資訊安全事故的發生，我們為員工及相關合約員工舉辦了多種合規培訓，內容涵蓋資訊安全、科技風險管理、保護個人資料及私隱等課題。我們致力於加強數據治理工作，包括持續優化數據管理制度，建立數據安全治理體系，確保數據管理的規範性和有效性；推出全行數據安全專題，實現高質量的數據培訓，宣講數據管理要求；定期開展數據安全風險排查，進行數據治理評估，確保數據安全措施的有效性。通過這些措施，我們不僅提高了資訊安全的防範能力，還增強了金融機構的整體安全性，確保客戶的資金和資訊得到全面保護。

每年，我們會制定科技風險意識培訓計劃，通過多渠道、多樣化的教育方式，持續提升全體員工的網絡安全認知和科技風險管理能力。具體措施包括年度的強制性複修培訓、製作科技風險宣傳海報；季度邀請外部顧問舉辦科技風險座談會，以及每月發行雙語版的科技風險月刊。這些措施旨在全面提升員工的網絡安全意識，確保公司在科技風險管理方面的持續改進和提升。

知識產權

本集團在日常業務運作中嚴格遵守相關法律、條例和規定，以保護自身的知識產權並尊重第三方的知識產權。我們深知保護知識產權對於促進創新、維護競爭優勢及保障公司資產的重要性。本集團之《知識產權管理辦法》加強本行知識產權保護，規範知識產權管理。通過這些措施，我們不僅確保了自身的知識產權得到妥善保護，還為公司的長期發展和保持市場競爭力提供了堅實的基礎。

4

以綠為業 持續發展



4.1 可持續金融	47
4.2 應對氣候變化	55
4.3 營運環境影響	56

4.4 可持續供應鏈	67
4.5 生物多樣性	70

4.1 可持續金融³⁵

銀行在推動綠色與可持續發展的進程中扮演著關鍵角色，在金融助力低碳轉型方面表現尤為突出。按照母行中國銀行的整體戰略規劃，我們積極響應國家「2030碳達峰，2060碳中和」的雙碳目標，並緊跟香港特區政府推動綠色和可持續金融的發展方向，致力於為香港本地、跨境以及東南亞地區的綠色及可持續相關項目提供專業的金融支持，推動可持續金融產品與服務的不斷創新，同時成為客戶低碳轉型的重要合作夥伴。

中銀香港為客戶推出多元化的綠色和可持續金融產品，藉香港、大灣區及東南亞的可持續發展需求，持續為區域各地的綠色和可持續項目以及踐行低碳轉型的企業提供資金解決方案。我們亦會按照「綠色貸款原則」、「社會責任貸款原則」、「可持續發展表現掛鉤貸款原則」等國際準則，協助企業篩選綠色及可持續發展相關項目以及為企業制定合適的金融方案，如通過綠色貸款支持企業投資綠色項目，通過可持續發展表現掛鉤貸款激勵企業制定並達到減碳目標等，以支持及鼓勵企業建立可持續發展商業模式和實現綠色發展目標。

此外，為推動國家及地區的脫碳進程，加速銀行自身以及客戶的綠色發展和低碳轉型，我們在2024年制定了自身的《綠色及可持續金融分類標準》，以定義綠色或轉型經濟活動及企業實體。其主要目的包括通過標準為客戶低碳轉型提供參考和指引，從綠色金融、轉型金融、社會責任金融等多方面持續深化可持續金融業務發展，支持與聯合國可持續發展目標一致的業務，使中銀香港成為客戶的轉型夥伴，引領各個行業踏上低碳轉型之路。

2024年，我們持續對綠色及可持續發展金融業務加強支持，如對相關存貸業務從內部資金轉移價格管理上給予配套點子激勵，又對東南亞機構的綠色貸款業務亦進行核算配套支持，以鼓勵前線拓展綠色及可持續發展金融業務，鞏固我們的行業領先地位。

展望未來，中銀香港將繼續深耕綠色和可持續金融發展，致力為客戶提供創新性的金融產品和服務，滿足市場需求。我們亦將持續與客戶攜手合作，推動ESG生態圈的發展，為各持份者及社區增創價值。



較上年增長
28.8%

綠色及可持續發展相關貸款餘額

2024年末餘額較上年增長

25.3%

ESG 債券投資



³⁵ 2-6, 2,28, 203-1, 203-2, G4-F55, B8.1, B8.2

《綠色及可持續金融分類標準》

《綠色及可持續金融分類標準》為中銀香港定義了「綠色及可持續金融」及「轉型金融」。除了按照綠色及轉型金融進行分類外，本分類標準也會根據資金用途將綠色及可持續和轉型金融分為活動融資（Dedicated purpose financing）及企業實體融資（General purpose financing）。

覆蓋行業

本分類標準覆蓋8個行業的綠色及轉型活動，其中細分為20個相對應的子行業。行業覆蓋範圍重點考慮了各行業現有及未來的綠色及轉型融資需求、在亞太地區的排放規模、轉型潛力以及對中銀香港業務的重要性。其中包括了中國以及東南亞地區監管機構重點關注的行業，並且結合母行中國銀行對棕色行業的定義，覆蓋了一些傳統高碳排放、對綠色及可持續金融需求較大的行業。本分類標準的行業覆蓋詳述如下：



本分類標準將隨著監管、脫碳技術及行業發展更新重檢，中銀香港會於未來在分類標準中持續擴充行業覆蓋及範圍，以支持更多項目和企業為可持續發展作出實質貢獻。

參考標準

中銀香港在編製本分類標準時參考了以下國際公認的綠色及可持續金融指引：

- 亞太貸款市場公會、貸款市場協會、銀團與交易協會所發佈的《綠色貸款原則》、《社會責任貸款原則》、《可持續發展掛鉤貸款原則》
- 國際資本市場協會發佈的《綠色債券原則》、《社會責任債券原則》、《可持續發展掛鉤債券原則》



除此以外，中銀香港在編製本分類標準以及設計其覆蓋活動、關鍵指標及准入值時亦主要參考了以下國際、國家及地區分類標準：

- 金管局所發佈的《香港可持續金融分類目錄》
- 可持續金融國際平台（International Platform on Sustainable Finance，簡稱「IPSF」）所發佈的《可持續金融共同分類目錄》
- 中國人民銀行、發展和改革委員會、中國證監會等所發佈的《綠色債券支持項目目錄》及《綠色低碳轉型產業指導目錄》
- 東盟分類委員會發佈的《東盟可持續金融目錄》
- 其它相關地區的標準



企業綠色及可持續金融產品及服務

我們致力於滿足客戶對綠色及可持續金融產品與服務日益多元化的需求，積極把握香港、大灣區及東南亞在綠色發展中的巨大商機，持續創新並研發多樣化的綠色及可持續金融產品和服務，助力企業客戶邁向綠色、低碳的轉型之路，全面支援客戶實現可持續發展目標。

我們多元化的綠色及可持續金融產品及服務包涵蓋：



綠色、可持續發展表現掛鉤和社會責任貸款



綠色及可持續相關債券



綠色定期存款



全面綜合服務如顧問服務

在支持企業轉型升級方面，我們成立了專業服務團隊，為企業提供綠色顧問服務，協助客戶在不同領域實現綠色轉型，充分發揮資源配置和專業諮詢的作用。通過創新與多元化的綠色產品，不但提升資金融通能力，還能積極推動優質綠色產業的發展和更好地支持社會在實體經濟中的綠色低碳轉型發展。



綠色及可持續相關貸款

我們深知低碳轉型對企業的重要性，因此透過積極撥出貸款，支援企業推動綠色及可持續發展，並為此提供多元化的企業綠色及可持續相關貸款產品，包括綠色貸款、可持續發展表現掛鉤貸款等。

我們有廣泛的企業貸款產品，覆蓋風力及太陽能發電項目、環保能源電、房地產、製造業、基建項目以及交通運輸等行業，為重點企業和傳統行業的轉型升級提供有力支援。



個案分享



與香格里拉簽訂可持續發展表現掛鉤貸款支持酒店業綠色發展

中銀香港與香格里拉亞洲有限公司（「香格里拉」）簽訂一筆人民幣45億元的5年期可持續發展表現掛鉤貸款協議。此為當時香格里拉規模最大的人民幣可持續發展表現掛鉤貸款，所得資金將用作再融資及一般企業營運資金，為該公司正進行的可持續發展工作提供支持，藉以減低業務營運對環境的影響。

此筆貸款與一系列預先設定的ESG目標掛鉤，包括僱員工傷率、能源消耗強度、碳排放強度、水消耗強度及減少一次性塑膠強度，當達到所訂立的目標時，香格里拉可獲貸款利率下調，從而節省融資成本。此筆貸款更加入美元及港元提款選擇，以配合香格里拉需運用不同幣種的資金需求。

中銀香港憑藉人民幣業務優勢，結合專業知識，為香格里拉提供靈活的人民幣可持續融資方案，成為其踐行綠色發展理念的堅實夥伴。

個案分享



協助香港房屋協會籌組銀團貸款

中銀香港作為協調行、委託牽頭安排行及簿記行，以及貸款代理行協助香港房屋協會成功籌組銀團貸款。當中30億港元的社會責任貸款將用於特定房屋項目，如用作發展筲箕灣明華大廈重建項目、香港仔石排灣道及觀塘定安街的安置屋邨，及粉嶺百和路、洪水橋／廈村、啟德1E1用地和古洞北的專用安置屋邨。該社會責任貸款支援的項目為不同階層市民提供可負擔的資助房屋，為社會的可持續發展締造長遠價值，是對香港市民安居樂業的支持，以及對香港未來充滿信心的證明，具有多重意義。

ESG 相關債券

我們積極開發ESG債券市場，為可持續項目提供融資和相應的顧問服務，幫助客戶依據國際標準建立相應的綠色或可持續債券框架，促進向低碳經濟的轉型。此外，我們利用中銀香港龐大的業務網絡，進一步推廣可持續發展的理念。



個案分享



完成多項標誌性離岸人民幣綠色債券發行項目

我們作為香港唯一人民幣業務清算行，持續深耕香港市場，緊抓大灣區發展機遇，積極協助香港特區政府、廣東省政府、深圳市政府等發行人民幣債券，持續為境外投資者提供高質量、多樣性的人民幣資產，為地方經濟發展和綠色可持續發展進一步拓寬境外融資渠道，助力推動人民幣國際化進程。

2024年7月，中銀香港協助香港特區政府發行多年期多幣種等值250億港元機構綠色債券，並擔任離岸人民幣綠色債券聯席全球協調行，及美元和歐元綠色債券聯席牽頭行。

2024年8月，中國銀行作為聯席全球協調人、聯席主承銷商及聯席賬簿管理人、結算交割行，及綠色、社會責任和可持續發展結構顧問，連續第4年協助深圳市人民政府成功在香港發行離岸人民幣地方政府債券，發行債券種類包括可持續發展、社會責任、低碳城市主題綠色債券等，合計70億元人民幣。深圳市政府連續多年赴港發債，並於2024年增加發行規模及增加長年期債券品種，是深圳先行先試，深化綜合改革試點的重要成果，也是深港兩地加強金融合作、推進灣區資本市場互聯互通的又一個里程碑。在2024年9月更成功協助廣東省人民政府首次在香港發行50億元離岸人民幣地方政府債券，其中5年期15億元為綠色債券。廣東省人民政府已連續4年在澳門發行人民幣地方政府債券，2024年首次赴港發行人民幣地方政府債券，是進一步深化跨境金融合作的新舉措。

個案分享



協助按揭證券公司發行機構社會責任債券

中銀香港作為聯席全球協調人、聯席牽頭行和簿記行，成功協助香港按揭證券有限公司發行2年期70億港幣、5年期80億港幣、7年期20億離岸人民幣和3年期8.5億美元社會責任債券。此次發行是歷來最大規模的港元機構債券，也是亞洲發行的最大筆社會責任債券，獲得眾多本地和海外機構投資者熱烈認購，突顯香港作為國際金融中心的優勢。

企業綠色存款

我們致力於擴大企業綠色定期存款規模，並拓寬綠色專案的覆蓋範圍。這些存款資金將用於支援各種綠色產業項目，如綠色建築和可持續發展農業，以推動經濟向低碳轉型，適應氣候變化，並促進可持續發展。

2024年，中銀香港按企業客戶需要提供綠色存款產品服務。自2020年12月推出綠色存款計劃以來，已累計吸引超過600家國際及中小型企業的參與，持續吸納資金支援綠色產業貸款項目，進一步擴大了我們在綠色金融領域的影響力。

個人綠色及可持續金融產品

為積極回應個人客戶對綠色及可持續金融服務日益增長的需求，中銀香港不斷豐富多元化的個人綠色金融方案，包括ESG主題基金、綠色存款、綠色按揭、綠色私人貸款及綠色零售債券等。



個案分享



在手機銀行推出消費管理及碳足跡追蹤功能

2024年，中銀香港手機銀行特別推出全港首個消費管理及碳足跡追蹤功能，進一步推動銀行數字化綠色轉型，支持客戶邁向綠色低碳生活。該功能通過結合客戶的交易資料，進行消費管理及碳排放追蹤分析，包括我的開支、我的碳足跡等級、我的預算等，讓客戶輕鬆全面管理開支及預算，並了解個人消費開支引致碳排放情況。

手機銀行「碳•生活」獲《香港01》頒發兩項「傑出ESG企業大獎」，並同時榮獲由聯合國環境規劃署認證非政府組織——環保促進會頒發的「可持續發展企業認可證書」，肯定了我們積極推動ESG所作出的努力。

滿足融資需求方面，我們是全港首家推出綠色按揭和綠色私人貸款的銀行，為個人客戶的低碳和可持續生活提供資金支持。2024年，我們綠色私人貸款的用途首創延伸覆蓋至報讀指定ESG課程，成為香港市場上用途最廣的綠色私人貸款產品，綠色私人貸款申請筆數按年增長近五成。

在滿足投資需求方面，我們配置了專屬客戶關係經理團隊，通過投資偏好調查問卷和財富規劃分析，全面了解客戶的資產配置及其對特殊理財主題（如綠色能源）的興趣，從而定制符合客戶需求的ESG投資組合。2024年，我們推出全新中國淨零排放ESG主題股票基金，更於網站和手機銀行「財智學院」內新增與中國淨零排放政策相關的理財教育資訊，協助客戶在作出投資前更進一步了解相關趨勢。目前，我們為客戶提供超過100隻ESG基金，在主要同業中為客戶提供最豐富的選擇。

在資訊提供方面，我們採用文字資訊、線上直播等多種形式，通過官方網站、手機銀行、社交媒體等多種渠道，深入推廣各類與可持續發展相關的生活方式、投資知識，並將其與我們的產品優惠及服務相結合，鼓勵更多客戶參與多元化的可持續金融產品和服務。

金融市場

為滿足市場多元化的綠色及可持續投資需求，我們積極豐富可持續金融產品，提供更多選擇。我們不斷創新，推出並探索各種與可持續發展相關的基金產品，旨在通過降低投資門檻吸引更多零售客戶的參與。2024年，中銀香港資產管理首次作為投資顧問參與綠色私募股權投資基金，植根亞洲的經驗和視角，在全球範圍內尋找優質資產，專注於投資高品質、具顛覆性減碳技術的早期成長型公司，重點關注氫基能源、智慧出行等相關領域的應用。同時，香港交易所上市的「中銀香港大灣區氣候轉型ETF」持續在市場上投資粵港澳大灣區有關ESG主題的合資格證券，以支持社會的氣候轉型。

東南亞市場

我們積極開拓東南亞可持續金融市場，例如：

- **中銀泰國：**中銀泰國截至2024年的綠色貸款餘額較年初實現了189%的增長。在2024年聯動中銀香港共同為泰國本地大型能源的企業投放8,000萬美元ESG掛鈎的定放貸款，以及為泰國國有知名合資動力電池公司批復授信總量8億泰銖。
- **雅加達分行：**雅加達分行積極發展綠色金融和擔當社會責任，並顯現實效。截至2024年末，雅加達分行配合印尼政府，對外宣導有關產業升級和生態保護的理念，完成多宗綠色貸款，包括首筆由香港通用檢測認證有限公司認證的雙邊綠色貸款、與中銀香港共同發起的可持續發展掛鈎貸款等。



4.2 應對氣候變化³⁶

極端天氣事件在全球各地愈加頻繁，所造成的災害和損失也持續加劇，因此，氣候變化已成為全球社會最為迫切關注的可持續發展議題之一。我們亦深刻認識到，氣候變化不僅影響集團的風險，也帶來了新的機遇。我們致力將風險控制在可接受的範圍內並抓住低碳轉型機遇，為此我們採取了一系列措施來管理氣候相關風險，並不斷深化減碳策略及行動。

2020年以來，我們根據TCFD的建議，在可持續發展報告中逐步增加對氣候管理相關信息的披露，包括按四大支柱（管治、策略、風險管理以及指標和目標）列舉和描述有關與氣候相關的管治架構、策略、風險管理以及識別與氣候相關指標和具體目標的過程。我們自2022年起發佈了首份獨立的TCFD報告，進一步強化了對氣候議題的透明度和責任感。



中銀香港貸款及債券賬簿的投融資碳排放摘要

投融資碳排放是銀行及投資行業重視的排放指標，客戶可按重點行業／投資組合的碳排放表現納入考慮選擇產品的因素；銀行業界也透過了解該表現，持續調整投融資結構以支持綠色低碳轉型。我們將於今年發佈的TCFD報告中首次對投融資碳排放資訊進行定量披露。



4.3 營運環境影響^{37,38}

可持續和高質量發展是我們未來發展的核心理念。中銀香港緊跟國家的碳中和倡議，為應對氣候變化，我們確立了自身的碳中和目標及實施路徑，並提出多項行動計劃以促進低碳轉型、推動經濟的可持續發展。

我們在營運中積極考慮環境及天然資源因素，遵循香港及營運所在地的相關環境法律法規和國際標準，包括《廢物處置條例（第354章）》和《水污染管制條例（第358章）》。為了確保良好的環境管理，我們的主要物業如中銀大廈和中國銀行大廈等實施了一系列環境管理系統，這些系統包括ISO 14001環境管理體系認證、ISO 50001能源管理體系認證、環境保護署的室內空氣質素檢定計劃以及水務署的「大廈優質供水認可計劃—食水（管理系統）」。

保護環境和推動綠色及可持續發展是國家及香港特區政府的主要發展策略，也是全球經濟與社會發展的普遍共識。中銀香港積極落實國家及母行中國銀行的相關要求，制定了《可持續發展政策》，深入貫徹「綠色發展」理念，並將該理念融入營運管理和業務發展。我們定期通過關鍵績效指標和其他監控機制，評估各項環保措施的成效，致力在碳中和方面不斷探索和嘗試。



碳中和策略

自身營運碳中和及整體策略

作為根植香港逾百年的主要商業銀行及區域性銀行，我們深知自身在應對氣候變化議題上的責任，因此一直積極應對並管理氣候風險。為控制碳排放量和遏制全球暖化的趨勢，中銀香港訂立了一系列戰略目標、治理框架和風險管理要求。我們緊貼國家及香港特區政府的碳中和目標，積極推進實現自身營運碳中和的目標，遵循「先減少，再替代，後抵消」的整體碳中和策略，優先致力於減少自身營運產生的碳排放，並積極向淨零排放轉型，層層深化可持續發展銀行的理念。中銀香港已公開承諾力爭於2030年實現自身營運碳中和，體現在四大綠色營運的具體指標（電力消耗、範圍一及二碳排放、用水量以及紙張採購）³⁹，以響應國家的「2030碳達峰，2060碳中和」雙碳戰略。

碳排放概述

範圍1-2排放以及選定的範圍3排放（營運）摘要

在管理範圍一和二碳排數據基礎上，中銀香港於2024年進一步拓展營運相關範圍三碳排放，對外購商品及服務、資本商品和商旅三大類別的範圍三碳排放數據進行收集和計算。我們正計劃逐步細化供應鏈類別的碳排放，在各類採購操作細則明確ESG要求，優先考慮能符合ESG要求的供應商，為促進我們上下游供應鏈的減排做準備。

³⁷ A3.1

³⁸ A1 一般披露、A2 一般披露、A3 一般披露

³⁹ 302-4, 305-5, A1.5, A1.6, A2.3, A2.4

環境相關政策

我們制定了相應的政策和機制，並參考了本地及國際的可持續發展指引和準則。為了確保各項流程有明確的目標和標準，所有集團成員機構必須遵循並落實這些政策。

《集團營運總則》	將可持續發展原則融入集團品牌價值、戰略目標、業務發展、日常營運。
《可持續發展政策》	涵蓋環境、社會、管治及應對氣候變化等不同議題。特別在應對氣候變化方面，此政策考慮本集團需應對氣候變化帶來的機遇，同時循序漸進地將氣候風險的考慮因素納入風險管理框架中，利用有效的風險管理流程來識別、計量、監察、報告、管理及緩釋氣候風險政策，亦明確列明集團應按TCFD的建議披露框架持續提升相關披露。
《中銀香港碳抵消策略陳述》	為貫徹本集團可持續發展戰略和目標，我們制定了《中銀香港碳抵消策略陳述》，旨在為有效落實中銀香港碳抵消活動提供充分的指引和規範，以降低漂綠風險，支持可再生能源的發展，為達成全球氣候目標做出貢獻。集團所有成員將參照本陳述進行碳排放管理，並應用於相關碳抵消產品採購程序中。
《可持續發展高敏感行業策略陳述》	明確本集團對於氣候變化、環境及生物多樣性、社會可能造成顯著負面影響的行業／客戶所採取的總體策略及原則，並針對重點高敏感行業明晰具體策略及管理要求，當中包括能源業、採礦業、煤電、煤炭開採業、石油及天然氣業、林木業、農業、棕櫚油業等。在敘做各類信貸業務（包括：企業融資、項目融資等）及金融市場業務（包括：債券、股權投資等）時，必需嚴格遵循該政策的相關策略及管理要求。
《可持續發展採購政策》及《供應商行為準則》	結合環境和社會因素進行產品與服務採購，鼓勵所有供應商更有效地管理其自身營運對環境和社會的影響。



能源使用和排放管理

構建碳排放數據收集平台：我們持續加強資訊系統的建設，完善碳排放數據收集平台、能源消耗和碳排放等資訊的收集和統計流程及制度要求。這一數字化平台定期監控和追蹤中銀香港從局部到整體的碳排放表現。通過這個收集平台，我們提高了數據收集的效率，增強了數據的準確性、完整性和及時性，並能進行深入的數據分析，為經營管理提供了可靠的決策依據。

與基準年 2019 比較，2024 年目標完成進度：



範圍一及二碳排放

↓44%⁴⁰

對比 2019 基準年，集團範圍一至二的自身減排約 18,000 噸，
相當於 78 萬棵樹每年的碳捕捉量。

集團節能減碳措施⁴¹

我們在三個主要範疇內實施減排措施，以達成自身營運碳中和的目標，這些範疇包括自置物業、分行和日常營運。為了提升能源效率和減少能源使用，我們在自置物業中融入綠色建築元素，並在各分行持續推行節能和減碳措施，以期提高能源使用效益，降低日常營運中的排放，從而減少對環境的影響。

自置物業節能減排措施

在推動可持續發展和綠色能源轉型的道路上，我們的自置物業正逐步實現向可再生能源的轉型。目前，已有兩棟大廈安裝了綠色能源設備，預計明年將增至三棟，同時，我們正評估其他物業安裝新能源設備的可行性，並探索與國內外及本地綠電供應商的合作機會。對於內地附屬企業和東南亞機構，我們將採取因地制宜的策略，充分考慮當地的綠色電力供應情況，逐步提升綠色電力使用比例，確保每一步都符合當地的實際情況和法規要求，以兌現我們的環保承諾。

個案分享

中銀大廈及中國銀行大廈實現碳中和

中銀香港屬下兩幢標誌性建築物——中銀大廈及中國銀行大廈，於 2024 年 6 月同時獲得中國檢驗認證集團旗下中國質量認證中心和香港品質保證局頒發碳中和認證，為香港首家銀行在自有物業實現碳中和。兩家認證機構均參考國際碳核查標準 ISO14064，以及國際碳中和認證標準 PAS2060 進行專業評估和認證，確保兩幢建築物符合實現碳中和國際標準。是次碳中和工作除透過大樓各項節能減排工程外，對於無法減少的碳排放，我們亦根據《中銀香港碳抵消策略陳述》的原則，採購國際可再生能源證書 (IREC) 及碳信用 (Carbon Credit) 進行抵消，而所篩選的碳信用綠林項目均通過 Verra 認證機構的認證，亦對應聯合國永續發展目標 (SDG 5, 8, 13, 15)。



⁴⁰ 自身減排部分下降 27%，經碳抵消後整體碳排放下降 44%。

⁴¹ A1.5, A3.1

中銀香港近年致力在自有物業中開展各項環保節能的措施及改善工程，加入綠色建築元素以提升設施智慧能源管理，當中包括：

- 機電系統重新校驗
- 優化中央冷氣機房及提升空調系統
- 更新升降機更新工程
- 引入環保節能燈具及節約用水等高能源效益設備
- 智能照明系統
- 中銀大廈外牆燈升級
- 安裝光伏及風力發電系統

我們亦計劃逐步增加新能源的使用比例，提高建築物及營運的能源效益，推動核心辦公大樓低碳營運。

個案分享



升級中銀大廈外牆景觀燈，助力集團碳中和目標邁出堅實步伐

中銀大廈作為香港的標誌性建築，為配合幻彩詠香江活動，早於2003安裝當時最新設計之冷光陽極管，以勾勒出大廈獨特輪廓與建築風格。服役超過20年，燈具的能效亦日益降低。為此，我們於2024年第四季度啟動了外牆景觀8,000米總長度的新LED燈升級專案，以替代原有的冷極管，並於2025年初亮燈。

是次景觀燈升級項目在能效方面實現大幅度提升，用電量較之前燈具節省超過五成，這減碳成效等同於在一年間栽種8,498顆樹木，切實助力集團朝著碳中和目標穩步邁進。升級後的景觀燈系統亦附有先進的LED控制系統，能夠靈活調節燈光色溫，設定了多樣化的場景模式，可於幻彩詠香江活動帶來更為豐富精彩的視覺盛宴。同時，系統亦有故障燈條檢測功能，可直接將相關信號傳送至大廈管理系統，作出迅速的行動和提高維護效率，有效減少維護時間和成本，並確保景觀燈系統的長期穩定運行。

開展多項試點項目

除以上傳統的措施及工程，我們亦積極探索市場上的創新環保科技並已與數間機構合作，於主要辦公樓及分行進行試點項目。當中包括分行智能電錶系統、空氣處理機組淨化節能裝置、會議室及茶水間自動化燈控和能源管理平台、及研究於新建大樓安裝玻璃幕牆新型太陽能系統。未來中銀香港將持續關注市場上的新技術，探索其在中銀自置物業應用的可行性，助力實現集團碳中和。

此外，數據中心現行機房設計包括冷熱通道分流佈置、感應式照明、循環水冷降溫系統，其設計及配套設施達至美國 LEED（綠色建築評估體系）銀級認證，反映環保及節能措施已達國際水準。

綠色建築評級認證



推行綠色營運

- 致力減少業務營運對環境的影響，採取具能源效益及低碳高效營運的措施，並已訂立五大綠色營運目標，包括能源、碳排放、用水量、紙張消耗及廢棄物，以持續管理營運環境足跡

推出節能減排措施

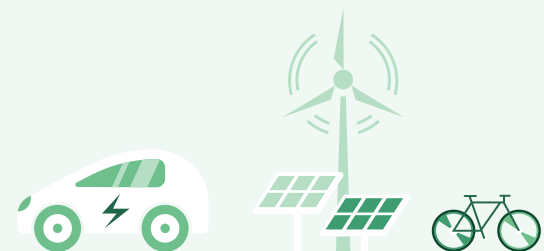
- 為應對氣候變化，持續推行節能減碳減排措施，減少日常業務不必要的碳排放，逐步邁向碳中和

推出日常工作「隨手節能」措施

- 積極推動行內建設綠色文化，推出多項「隨手節能」措施，將綠色環保融入員工的日常工作

實施智慧能源管理

- 為製冷系統進行重新校驗，持續提升能源效益。推動可再生能源發展，正計劃實施一系列舉措，包括安裝太陽能發電板、風力發電裝置及綠化天台
- 優化分行裝修，逐步引入高能源效益設備及環保產品（如燈具、高效空調系統、節水潔具、一級能源標籤電器等）
- 利用智慧採光，大堂設計儘量天然採光，大廈玻璃幕牆加裝太陽隔熱窗膜減少進入室內的熱量，節省用電及加強製冷系統效益
- 更換外牆景觀燈、引入智能燈控系統

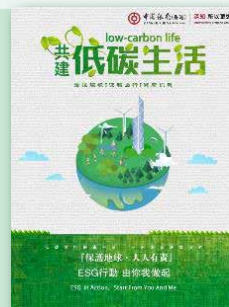


個案分享

「綠色低碳・隨手達成」系列活動

中銀香港於2024年建設「自身營運碳中和跨部門工作小組」，各個部門派出兩名員工代表，成為綠色低碳大使，在部門內協助傳達綠色文化及推廣環保意識。除加強部門間綠色營運工作的溝通交流外，亦推動部門內日常低碳工作，落實自身減排目標。此外，2024年度我們舉辦多元化「綠色低碳・隨手達成」系列活動，通過更多元化的培訓、活動和宣

傳等，培養同事們對可持續發展的興趣及意識，傳播綠色文化，提升員工ESG意識，讓綠色文化成為我們企業文化的一部分。2024年共籌辦8場內部線上線下活動，線下累計逾530人次員工參與，引導全體員工朝向同一個目標努力，為高品質綠色發展奠定基礎。



分行節能減排措施

分行全方位落實節能減排和減碳措施，包括：



減少用電

配合本行整體目標，有序執行節電各類措施，如逐步更換LED節能燈具，重檢空間設計，避免在內部位置或少需照明的地方長啟燈具，以及加強對前線員工軟性教育，減少實際用電。



減少用紙

如：梳理高紙張用量的工作流程，建立數字化流程管理及操作平台；嚴格管理及壓縮各類印刷品；配合分行「先自助後輔助」模型，對內持續升級各類自助化設備，優化分行服務流程，對客增加數字大使服務，引導客戶通過手機銀行或其他自助渠道進行交易，減少分行櫃檯實物文件，完成線上服務轉型，實現綠色營運。

日常營運節能減排措施

2024年度，我們積極在日常營運中推進各種節能減排措施，減少不必要的碳排放，並實踐可持續的環保模式。集團在能源使用和排放管理的重點工作包括：

- 完善綠色營運考核機制
- 培養員工的隨手節能意識等方式，有效降低了集團的整體電力消耗
- 定期評估這些措施的效果，確保它們對降低能源使用和排放具有正面影響

此外，我們正積極與供應商合作，包括尋找本地和海外的綠色能源供應，為我們的自有物業安裝新能源設備，以及與本地供電公司合作，逐步提升新能源在集團能源結構中的比重，以實現更綠色、更低碳的能源轉型。

個案分享



中銀香港分行員工升級環保輕便制服，積極實踐綠色銀行理念

中銀香港貫徹綠色銀行理念，將可持續發展元素融入日常營運。由2024年9月23日起，中銀香港進一步落實分行員工全天候穿著環保輕便制服的安排，由以往一週三天，推廣至每個工作天，以更好地配合員工日常工作需要，全面落實可持續發展理念，實踐銀行低碳營運。

升級後的制服物料以輕便舒適為主，特別採用了不同的再生纖維製成，以減少製作過程中產生的碳排放，促進綠色及可持續發展。每件灰色短袖上衣含有約40%由膠樽再生的聚脂纖維，相等於約6.5個550毫升容量的膠樽；每條休閒長褲含有約55%由舊衣服再生的纖維，相等於約0.7件舊衣物；深色外套則採用由獲認證及可持續管理水源所生產的纖維，比傳統纖維所造成的溫室氣體排放和用水量減少一半。

本次環保輕便制服的穿著安排體現了中銀香港積極實踐綠色銀行的理念，與員工一起為減碳出一份力，未來將繼續秉持以人為本理念，推動銀行可持續高質量發展，為員工、客戶和社會創造更大價值，共同為低碳轉型作出貢獻。

資源管理^{42 43}

用水⁴⁴

為了進一步節約用水，我們計劃在2025年前將用水量減少5%（以2019年為基準）。在2024年，我們積極採取一系列的節水舉措：



- 持續更換各大廈及分行的供水水泵，並引入節水型龍頭，以降低水資源的浪費



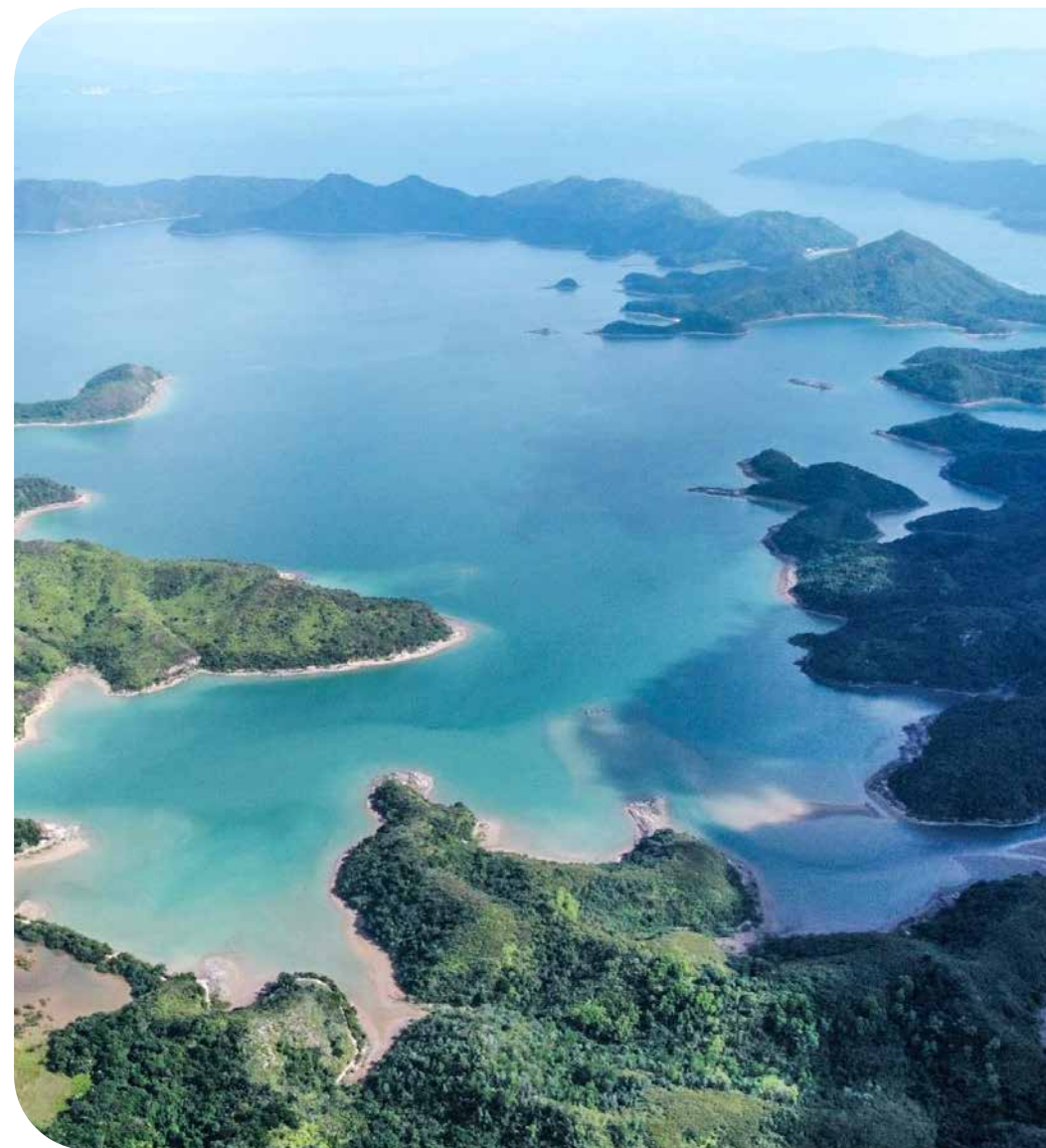
- 員工食堂安裝智能水表，以監控烹飪及相關的用水量



- 數據中心已完成機房循環水冷系統和空調的優化工程，這將提供更高效率的設備運行環境，進一步節約水和電，並提升製冷系統的效益



- 新增和更新節水設備，降低水流速度和倡導廢水二次利用



⁴² A1.6, A2.4, A3.1

⁴³ 用水量、及紙張消耗及廢棄物的數據的匯報範圍只包括本報告期內本集團在香港的營業網點、分行網絡、辦公樓（自用部分）和租入辦公室。

⁴⁴ A2.4

用紙⁴⁵

我們積極鼓勵客戶選擇電子結單和通知書，從而減少紙質消耗，65歲以下全新客戶電子結單滲透率已提升至超過8成。截止2024年12月底，信用卡電子賬單的使用比例已持續增長至75.0%，較去年同期提高了2.9%。

我們將無紙化辦公推向更高的水平，計劃在2025年前將紙張購買量減少20%（以2019年為基準）。為此，我們採取了多項減少用紙的措施：

- 全面落實辦公紙張採購均來自可持續來源(FSC)，並提倡數字化辦公。
- 分行推動電子交易，實現無紙化營運。
- 鼓勵員工打印文件時選用節約打印模式，每月亦會統計各單位的紙張領用量，促使員工減少用紙使用並提倡雙面打印。
- 我們利用科學計算方法對比2024年和去年的用紙量，進行監控，以確保用紙量與業務量的比例保持在正常水平。
- 各類表格和審批流程已轉為電子化，通過電子郵件取代紙本文件的審批，優化流程並減少不必要的影印和紙張使用。
- 推動文件傳遞流程優化措施，以電子方式核對實物文件交收情況，取代以往實物收件記錄，從而減少紙張使用，預計每年節省超過8萬張紙。
- 持續推動BoC Bill平台構建，鼓勵及支持客戶使用自助渠道進行退款手續、下載報表及索取材料等，預計每年節省14.4萬份實物月結單及6萬張退款申請表紙張。
- 在辦公室內張貼提醒標示，鼓勵員工減少用紙和打印。

個案分享

中銀香港重構數碼流程，支持綠色營運

2024年，中銀香港有業務部門針對產品服務多、流程複雜、操作渠道不一等操作痛點，推動數碼流程重構(e-Flow)項目，建立數碼化流程管理及操作平台，賦能業務部門渠道綜合化、分行智能化轉型，支持銀行綠色營運可持續發展。我們經過梳理，推出12條分行最高使用量的流程優化（如客戶更改個人資料、銀行服務內容修改等），預計項目落地五年內可節省約320萬張A4紙消耗，相當於16噸二氧化碳消耗。

此外，以往部分產品或服務開戶時仍以紙本印刷品方式提供服務條款與章則，該類別印刷品年用量約12萬本，消耗紙張近4百萬張。我們積極優化服務流程，在嚴格遵守《銀行營運守則》監管要求下，推出二維碼查閱服務，預計可節省8成（約300萬張）紙張消耗，相當於15噸二氧化碳，有力支持提升銀行低碳營運能力，帶動客戶共同實踐低碳生活。



下載開戶相關條款及細則

掃描二維碼下載開戶相關條款
細則及一般銀行服務收費表

我們秉持可持續發展的理念，在拓展業務的同時，積極協助客戶成為綠色夥伴，並不斷提高客戶對電子結單和通知書的接受度。為配合數字化轉型，我們致力於提供高品質、多樣化的網上銀行服務，並推動無紙化服務的實施，將環保融入日常生活。

⁴⁵ A1.6, A3.1

個案分享



企業網上銀行平台 iGTB

我們在跨境交易服務中融入環保元素，iGTB作為一個獨具特色的跨境撮合平台，提供全方位的「環球貿易服務」功能，支持客戶在線上申請及查詢貿易業務，同時持續優化功能提供增值服務，便利客戶管理貿易業務，提升效率。同時，平台進一步優化了電子對賬單功能，方便客戶下載電子文檔保存，不僅有效減少紙張浪費，還提升了無紙化服務的營運效率。我們積極推動客戶使用線上化及自動化交易辦理發薪服務、辦理證賬申請等，減省列印及遞交紙張申請書；2024年又向收取實物匯款通知書的目標客戶推廣使用iGTB平台設置入賬提示／電子通知書，或收取匯款短訊及電郵通知，取代實物匯款通知書。

2024年6月線上開戶流程增加授權人員簽字式樣功能，同時提升電子簽名功能的加密技術，確保簽署過程的安全性和文件的完整性，減少傳統流程中紙質文件使用，降低企業碳排放。

鼓勵客戶使用電子渠道處理申請及一般交易

- 電子渠道按揭申請，鼓勵客戶使用數碼按揭申請，截至12月底，月均線上申請按揭貸款筆數佔比提升到80%以上，較去年上升逾20個百分點
- 電子渠道私貸申請，截至12月底，相關申請筆數按年上升20.4%，佔整體申請量約74%，較去年上升6個百分點；另持續優化私人貸款業務處理流程，「無紙化授信文件存檔處理」項目投產後，全年減少約2萬張實體紙消耗
- 電子渠道基金申請，加強數碼渠道推廣，透過電子渠道認購基金筆數按年顯著上升200%
- 電子渠道債券認購，繼2022年推出香港首個可認購IPO零售債券和二手債券買賣功能的手機銀行平台，繼續支持特區政府零售債券發行，開放網上銀行及手機銀行渠道予客戶辦理認購及查詢，並優化系統推出ESG債券服務，目前已有20隻債券標識為ESG產品銷售
- 通過客戶溝通、優惠回贈、電子化改造等不同措施，推動電子結單滲透，至今65歲以下全新客戶電子結單滲透率已提升至超過八成
- ATMs電子通知書全年錄得交易超240萬筆，升幅同比超10%

廢棄物管理⁴⁶

我們致力減少日常營運中產生的廢棄物，計劃在2025年前將辦公廢棄物量減少35%（以2019年為基準）。為了妥善管理營運地點產生的廢棄物，我們已經安排合資格的承包商來處理這些廢物，所有有害和一般廢棄物均按照相關環境法律法規進行管理。

我們通過多種措施提升員工的減廢意識，實踐源頭減廢：

- 響應政府的源頭減廢倡議，我們分階段減少辦公區域的垃圾桶數量至每區一個，並設置回收箱，鼓勵員工重用和回收資源。
- 開展多項回收活動，如中秋月餅盒回收、桃花回收計劃及玻璃容器回收等。
- 在涉及分行或辦公室裝修時，我們遵循可用則用的原則，盡量重用舊家具和設備，以減少廢棄物的產生。
- 員工餐廳的廚餘已安排運送至環保回收商，轉化為有用的資源，同時全面停止使用一次性餐具，以減少塑膠廢物。



4.4 可持續供應鏈⁴⁷

我們深知供應商在社會責任和環境保護方面的重要性，因此非常關注其行為帶來的影響。為配合中銀香港成為綠色銀行的目標，我們將可持續發展原則納入採購決策過程，利用自身影響力鼓勵供應鏈加強對社會和環境的正面影響。我們透過制定的《供應商行為準則》和《可持續發展採購政策》，實施供應鏈的社會和環境風險管理，確保供應商遵守我們的可持續發展原則，以信任和誠信為基礎建立長期業務關係。

我們致力於提升供應商的可持續發展意識，鼓勵創新思維、新設計和新技術的應用，並將生命週期分析納入採購流程，積極考慮環保產品和服務。在與供應商的合作中，我們始終遵循道德標準和負責任的行為準則，尋求建立基於信任的長期業務關係。我們的供應商主要來自香港，佔整體供應商的超過八成，主要採購項目包括：



裝修及小型維修



一般服務
(如解押、派遞及清潔)



廣告宣傳



資訊科技採購



一般採購
(如家具、文具用品
及辦公設備)



專業服務
(如法律及審計)

⁴⁷ 3-3, 308-1, 414-1, B5 一般披露, B4.1, B4.2, B5.2, B5.3, B5.4

《供應商行為準則》	我們參考了國際勞工標準及以國際勞工組織核心標準為基礎制定的《合宜勞動準則》，對供應商提出明確要求，鼓勵供應商應在社會、道德、公司治理、環境保護和勞動環境等方面達到一定的社會和環境標準。供應商需按香港法規要求制定政策和招聘措施。
《可持續發展採購政策》	進行產品及服務採購時，積極考慮可持續發展的環保產品和服務，列明供應商准入條件及年度評價要求，對擬引進的新供應商，進行查冊及風險評估等，做好供應商管理工作，確保符合可持續發展原則。

個案分享



東南亞地區落實供應商行為準則要求

中銀泰國在公司採購項目中優先考慮擁有環保認證或實施綠色生產的供應商，這有助於促進上游企業重視節能減排，並將環保承諾延伸至整個供應鏈。

中銀馬來西亞結合馬來西亞本地監管規定，在聘請供應商之前對其是否符合行為準則進行篩查，積極考慮環保產品和服務，明確供應商的准入條件及年度評價要求，並對於擬引進的新供應商鼓勵創新思維和新技术的應用，並在採購流程中納入生命週期分析。

中銀香港收集重點供應商之環境數據，準備範圍3溫室氣體排放數據

為配合中銀香港有關範圍三上下游供應鏈碳排放的準備工作，中銀香港與其供應商密切溝通有關數據收集事宜。2024年度推進以下工作：



• 啟動全行供應商 ESG 表現問卷調查



• 啟動重點供應商減排活動方案，促進上游企業節能減碳



• 全行內部採購經辦培訓

未來我們將基於現有的供應商的自我評估問卷結合減碳評估問卷，對供應商的 ESG 表現及意願進行綜合評估，根據供應商問卷分析結果，有助中銀香港了解供應商的管理和商業模式，確保供應鏈遵照我們的可持續發展原則。

供應商環境及社會風險評估

供應商評估機制

我們設有評估機制，每年評估供應商行為準則的表現，內容涵蓋勞工、禁止童工或強制勞工、僱員福利、貪污與公司治理、環境、投訴機制等。我們亦將環境及社會風險納入甄選新進供應商程序和採購決策的考量中。在供應商查核文件中我們加入了供應商行為準則評估問卷，並對新入選的供應商提供的可持續發展報告／企業社會責任報告、環保證書／認證等材料進行評分，確保他們符合我們的可持續方針。為確保評估的準確性，我們會按需要採取現場調查或第三方審核。我們每年向所有認可供應商發出《供應商生產行為自我檢查問卷》，以評估供應商就社會、環境、道德以及治理等方面表現。2024年，我們未有發現供應商存在不符合供應商行為守則的個案。

供應商環境風險評估

為了確保供應商符合本集團的環境要求，在採購時我們會關注供應商所提供的產品或服務需符合相關可持續發展要求。我們在《供應商行為準則》評估問卷中包含了有關環境表現的問題，旨在調查供應商是否遵守相關環境法律法規，以及是否在工作場所制定環境管理措施和培訓，亦涵蓋能源使用、氣體排放、水資源管理、污染物及廢棄物管理、土地使用及生物多樣性等方面。我們對於ESG項目已設置專門規則，其適用範圍包括：對內推動物業節能營運的投入、對內的辦公系統平台優化項目投入、對客推動綠色金融的平台改建、對客推動綠色金融的業務推廣、對外進行ESG的企文宣傳推廣、其他支持及推動集團推進綠色金融及低碳營運的投入。

中銀香港還專門設計了評估調查，以檢視供應商是否符合ESG標準、公司治理、社會責任、勞工法及營運地相關的法律法規。我們亦就供應商評價的「可持續發展及環境保護」一項，增加綠色採購相關的參考標準和原則作考量。我們的目標是確保供應商的業務活動不會對環境造成重大負面影響，並與本集團的環境方針保持一致。

供應商社會風險評估

中銀香港對供應商的社會風險進行全面評估，重點關注供應商的誠信與合規性。我們嚴格遵守《競爭條例》和《防止賄賂條例》，在選擇供應商時遵循「公平競爭」的原則。所有新引入的供應商必須提交供應商行為準則調查問卷，並接受查冊和風險評估。我們會根據需要進行盡職審查，確保供應商遵守相關法律法規，並符合我們的期望。如果供應商未能達到標準，我們將採取相應措施，包括將其從供應商名單中除名。

在所有商業關係中，我們堅持最高的誠信標準，對任何形式的貪腐和賄賂行為採取零容忍態度。在篩選供應商時，需遵循所有相關法律法規及中銀香港的反貪腐反賄賂政策。我們設有《採購管理辦法》和《供應商管理辦法》，確保選擇供應商的過程中不存在任何直接或間接的貪腐和賄賂行為，並持續監控採購流程。

近年來，我們不斷引入各種供應商服務，以配合金融科技的迅速發展，涵蓋從大數據、雲端平台、AI到Open AI等新技術，以滿足日常營運和市場需求。然而，這些新興的金融科技供應商同時帶來了資訊安全和科技風險的挑戰。為此，我們制定了《供應商資訊安全及科技風險檢查操作細則》，明確供應商的分類、檢查頻率和方法，以確保其資訊安全管理及客戶資料保護機制的有效性。



4.5 生物多樣性

自然生態系統長期以來為人類和社會的發展提供了基礎，而生物多樣性則是這一系統健康運作的關鍵因素之一。然而，隨著人類活動的增加，如過度開墾、環境污染及氣候變化，全球的生物多樣性正面臨著嚴重的威脅和損失。

隨著國際社會對生物多樣性保護的重視不斷提升，母行中國銀行作為首家加入自然相關財務信息披露工作組（「TNFD」）的中資金融機構，在綠色金融和生物多樣性金融領域扮演重要角色。中銀香港也積極開展能促進生物多樣性的工作，致力在未來由營運至社會層面創造具影響力的價值。



中銀香港在2024年度內進一步完善了《可持續發展高敏感行業策略陳述》。這一策略強調，客戶及其項目對環境和生物多樣性的影響是我們提供金融服務時的重要考量。針對某些高風險行業的客戶或項目，例如採礦業、林木業、農業，尤其是那些位於重點生態保護區的項目，我們已建立相應的控制措施，以確保這些活動不會對生物多樣性和自然環境造成顯著的負面影響。

我們的環境及生物多樣性保護原則明確要求客戶嚴格遵循相關法規，並充分考慮其經營活動對環境及自然生態系統（包括生物多樣性）的潛在影響。這包括了解客戶是否已採取適當的緩解措施，以及制定禁止業務範圍（例如：涉及破壞關鍵棲息地、重要生物多樣性區域、國家自然保護區，或買賣瀕危物種等），以確保不對生物多樣性或自然生態造成不可逆轉的負面影響。

中銀香港重視保育自然及維護生物多樣性，我們通過支持及贊助不同夥伴推動多元化生態保護項目，一同實踐環保理念。

個案分享

人與自然共融計劃 — 校園種植本地原生植物行動

中銀香港全力支持由極地博物館基金舉辦一系列活動，並以「自然相關財務信息披露工作組」（「TNFD」）與《昆明 — 蒙特利爾全球生物多樣性框架》之間的聯繫為設計藍本，讓參加學生認識新的可持續發展概念，同時宣揚保護珍貴的自然遺產及推動可持續發展的訊息。

其中「香港生物多樣性攝影比賽」反應踴躍，參賽作品涉獵的動物種類繁多，包括雀鳥、昆蟲、軟體動物等等，展現香港彈丸之地的物種多樣性，同時向社會大眾宣揚保護珍貴物種及珍惜生態環境的訊息。

而「校園種植本地原生植物行動」透過招募中小學生成為生物多樣性大使，在校園或家中種植超過230株香港原生花草植物，如具有觀賞及藥用價值的本地原生蘭花 — 美花石斛。透過為期4個月的種植計劃，讓學生近距離觀察、記錄、匯報及分享花苗的成長過程，深刻地了解保護本地物種的重要性。



個案分享



綠的歡欣香港植樹日

由中銀香港全力支持、綠的歡欣主辦的「香港植樹日2024」於香港西貢蕉坑園滿舉行。香港植樹日活動自1998年開始舉辦至今，已成為香港全民環保的標誌性活動。本屆活動逾1,300人參與，當中逾230名為中銀香港義工及家屬，共栽種6,000棵本地原生樹苗。市民可透過親身種植樹苗，有效提升郊野公園林地的生態價值及增加生物多樣性，並藉此提高市民防止山火的意識，保護本港的郊野生態。

東華三院郭一葦中學的學生表示：「我們非常興奮能參與『香港植樹日2024』。活動開始前，我們接受了簡短的培訓，認識本地的植物品種、學習正確種植樹苗的方法，如何愛護植物。這些知識更讓我們關注氣候變化。」

5

創新為道 追求卓越



5.1 客戶為先

73

5.2 科技創新

80

5.3 普惠金融

85

5.4 助力中小企

91

5.1 客戶為先

優質客戶體驗

中銀香港始終堅持「以客為先」的理念，專注於與客戶建立長期的互信關係。我們利用多種溝通渠道，保持與客戶的緊密聯繫，以深入了解他們的需求，從而提供更方便和優質的銀行服務。

我們擁有全港最廣泛的分行網絡，能夠針對不同客戶的需求提供高質量的服務。我們的精細化服務包括私人財富管理、中銀理財、智盈理財及自在理財等，並持續推出各類數字化銀行服務，以滿足客戶的期望，提升他們的整體體驗。



全港最龐大的分行及自助銀行網絡

為確保客戶及時獲得所需服務，以及照顧弱勢群體的需求，我們建立了全港最龐大、遍佈各區的分行及自助銀行網絡。無論是網點密度、分行數量、自動櫃員機（「ATM」）數量、服務時間以至對弱勢群體的服務方面，我們的服務網絡均處於領先水準：



香港
172 家分行

287 個自助銀行網點，全部
提供 24 小時服務

超過 640 台
ATMs



全港設置逾 280 部
語音導航 ATMs



「外幣 ATMs」服務
覆蓋增加至 35 個網點



「至專客服（iService）」服務提供 24
小時視像銀行服務，實
時處理銀行交易及產品申請，已覆蓋至
58 個網點



全線分行均接受客戶以「智方
便」流動應用程式進行
身份認證後辦理部分一般銀行服務

接近 五成網點設於公共屋邨內或
約 10 分鐘步行範圍內



超過 150 個網點設於醫
院、大學等公營機構及港鐵站、機場、
口岸等交通樞紐



數碼為善	2024 年，中銀香港在手機銀行、「中銀香港微服務」微信官號及官方網頁的分行及 ATMs 列表中，新增「斜道」、「語音櫃員機」及「櫃員機高度適合輪椅人士使用」三款無障礙設施的標記，方便有需要人士尋找配備合適設施的服務網點 2024 年初，於指定分行派駐數碼大使，專職負責引導及協助客戶使用手機銀行、iService 至專客服、ATMs 等數碼化服務，讓客戶更容易掌握如何隨時獲得數碼銀行服務
無障礙設施	- 根據分行現場環境提供斜坡通道（包括：臨時斜道） - 使用臨時斜道的分行同時安裝召援鐘，方便肢體傷殘人士有需要時尋求銀行職員協助
視障設施	- 超過 90 個網點語音導航自動櫃員機設觸覺引路帶供視障人士使用 - ATMs 已安裝觸覺指示標記 - 超過 280 台的 ATMs 設有語音導航 - 超過 470 台的 ATMs 具輪椅友善設計，其按鍵及螢幕的高度均在輪椅人士可觸及的位置 - 電子渠道服務引入無障礙設計，方便視障人士使用
數碼賦能	「新分行模型」引入數碼化服務模型，以手機先導，增加自助及智能化設備，減少現金櫃台，降低分行對營運人力及紙張需求 - 推動分行以「移動終端（Smart Banker）」輔助客戶進行交易，提倡「先自助、後輔助」電子化流程

積極推動手機銀行使用

手機銀行客戶總數突破 345 萬戶，較去年底增幅逾 17%。

手機銀行推出超過 200 項功能優化，包括新增產品買賣、登記服務及優化流程設計等。其中「自主空間」功能為客戶提供「自訂版」及「簡易版」兩種手機銀行頁面菜單定制服務。「自訂版」基於大數據分析，協助客戶根據自己喜好挑選功能捷徑，建立適合自己的手機銀行頁面。「簡易版」則預設 6 大最常用的功能，並可切換字體大小，適合長者客戶等不太熟悉電子銀行服務及只使用手機銀行之基本

服務的客群。另外，手機銀行還推出了全新消費管理及碳足跡追蹤功能，通過集合分析客戶的交易資料進行消費管理及碳排放追蹤分析，包括我的開支、我的碳足跡等級、我的預算等，讓客戶輕鬆全面管理開支及預算，了解個人消費開支引致的碳排放情況，支持客戶消費行為管理，實踐低碳生活。

我們持續提供便利的銀行服務予大眾，與龐大的分行達至相輔相成的效果：



線上存入支票項目

推動營運流程數碼化，我們推出線上存入支票功能，個人及企業客戶均可透過手機銀行，使用全天候 24 小時不受地域限制的自助渠道存入本行支票，促進客戶使用線上服務，提升客戶體驗。同時節省分行接收處理實物支票及傳遞等營運資源成本，推廣可持續綠色銀行服務。



BoC Bill 商戶自助平台

持續推動 BoC Bill 平台構建，提供多功能和自動化的 (7x24) 客戶線上服務，隨著 2024 年 8 月正式對外服務，鼓勵及支援客戶使用自助渠道進行退款手續、下載報表及索取材料等，體現減碳排放效益，提升客戶服務體驗。



中小企線上開戶平台增加授權人員簽字式樣功能

2024 年 6 月，為中小企客戶設立的線上開戶流程中增加授權人員簽字式樣功能，同時提升電子簽名功能的加密技術，確保簽署過程的安全性和文件的完整性，減少傳統流程中紙質文件使用，降低企業碳排放。

完善客戶權益保障

我們深知銀行業務建基於客戶的信心和信任，因此嚴格按照適用的法例及法規，制定相關銀行服務規章及條款，為確保客戶權益得到最佳保障。當中包括：



《銀行營運守則》

- 本集團遵守香港銀行公會與存款公司公會共同發佈並獲金管局認可的《銀行營運守則》，充分保障客戶的利益，照顧不同客戶的需要。



《公平待客約章》

- 本集團簽署金管局聯同銀行業界制訂的《公平待客約章》，加強公平待客的企業文化，確保銀行在與客戶的業務往來中顧及客戶的利益。



ISO 9001 質量管理體系認證

- 我們自2011年起建立及實施符合 ISO9001 國際標準的質量管理體系，並推動營運單位成功考取 ISO 9001:2015 質量管理體系認證，鞏固客戶服務水平。



《產品開發及風險監控管理政策》

- 董事會下設的風險委員會負責重檢及審批本集團的《產品開發及風險監控管理政策》，規範產品開發及風險盡職審查須遵循的原則和流程：產品推出後進行後評價，從財務表現、風險控制、客戶服務等方面對產品推出後的實際效果與推出前的計劃與評估結果進行對比分析，以發現問題／需關注事項，需要時風險委員會會就風險評估單位上報的現有產品風險情況提供意見。
- 按現行機制，已推出的新產品／服務定期向風險委員匯報，在2024年《產品開發及風險監控管理政策》及《產品開發及風險監控管理辦法》亦對有關綠色及可持續發展產品的管理要求作出進一步補充，以持續提升漂綠風險管理能力。



其他保障措施

- 我們為各項貸款業務訂立獨立的操作細則並向相關業務人員提供培訓，內容包括列明產品管理原則、審批貸款申請、貸款還款及收回等營運程序。同時，我們為客戶提供貸款變更選項，包括貸款期限等，亦可進行貸款加借及自選還款期等調整。



我們為各項貸款業務訂立獨立的操作細則並向相關業務人員提供培訓，內容包括列明產品管理原則、審批貸款申請、貸款還款及收回等流程。同時，我們為客戶提供貸款變更選項，包括貸款期限、貸款重組等，亦可進行貸款加借及自選還款期等調整。催收過程中，我們嚴格核實客戶身份，亦會監察外間機構處理個案，確保不會洩露客戶資料。若在催理過程中客戶表示出現短暫經濟困難情況，我們將會與客戶協商，提供合適還款方案予客戶考慮，兼顧客戶權益。

為確保員工充分掌握客戶金融保障方面的專業知識，我們通過各種專業培訓，加深員工對監管和合規要求的理解，並緊跟市場的最新動態，以便在符合監管規定的前提下，為客戶提供最優質的服務。



個案分享



加強防欺詐AI應用，榮獲「最佳顧客體驗項目大獎」銅獎

中銀香港憑藉「人工智能互動短訊」，榮獲香港通訊業聯會主辦的「2024通訊業聯會非凡年獎CAHK STAR Award — 最佳客戶體驗專案大獎」銅獎，此項殊榮充分肯定了我們在智能防欺詐工作方面的貢獻。

因應近年電子渠道詐騙交易大幅上升趨勢，中銀香港積極提升科技手段，在智能防欺詐平台基礎上不斷訓練AI應用，提升交易監控能力，提高可疑交易識別準確度。當可疑交易發生時，系統送出雙向短訊與客戶實時互動，客戶透過簡單回覆即可持續繼續交易或觸發防範措施，達致最佳客戶體驗與防欺詐目標的平衡。

除了科技手段，中銀香港亦配備「防欺詐專隊」，以「人+科技」手段24x7監控欺詐個案。針對高風險交易主動聯絡客戶，提供專業意見諮詢，並與外部機構緊密合作跟進騙案發生後續工作，秉承「客戶至上」服務理念，最大限度保障客戶資產，避免客戶損失，為每一位客戶帶來卓越銀行服務體驗。

提供優質服務⁴⁸

我們遵守《銀行營運守則》，根據客戶需求提供適合的服務，以更好地保障客戶的權益。為確保優質的客戶服務，我們設立了內部機制，確保服務水平和表現符合標準，同時積極推動本集團的營運單位獲得ISO 9001:2015質量管理體系認證。此外，我們遵循金管局《穩健的薪酬制度指引》的精神，將員工的薪酬激勵與其在踐行企業文化的表現緊密結合，以鼓勵良好的員工行為，保障消費者的公平交易權利。

調查客戶滿意度

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

客戶推薦度計劃(NPS)

客人進行指定交易後完成簡單調研，針對相關交易了解現有客戶的意見；另安排調研工作了解本地客戶對服務的整體滿意度，以不斷提升服務質素。

服務檢查評分(CES)

個人銀行客戶於分行或客戶聯繫中心完成指定交易後，系統會向相關客戶發送電郵，以收集客戶對員工行為表現的滿意度，作為對前線員工的服務評分及反饋，有助管理人員了解前線員工日常服務的表現，以提升服務質素。

企業客戶滿意度調查

為持續提升客戶體驗，我們委託第三方獨立顧問公司進行客戶滿意度調查，以了解企業客戶意見。其中2024年度高端及重點客戶的整體評分維持優秀水平，均高於主要競爭同業。各業務單位會定期按服務對象評分及意見，研究改善服務水準的措施，及時完善監察及改善機制，持續提升客戶服務體系。



專責部門跟進客戶意見

我們重視客戶的意見，設有嚴謹的投訴處理機制和程序，旨在認真處理和仔細審查投訴，並及時反饋客戶意見，以妥善解決問題並持續改善服務質量。我們設立了獨立於業務單位的投訴統籌單位，負責整體統籌、跟進處理及監控客戶投訴個案。

我們已制定了處理客戶投訴的管理辦法，以明確處理客戶投訴的原則、時限、流程、監察及檢討等細則，同時規範和指導員工按照監管機構的要求妥善處理客戶投訴。「投訴處理處」獲本行授權負責客戶投訴的整體統籌及監控，包括出任銀行「投訴主任」，並作為監管機構就客戶投訴的對口單位。「優質服務管理處」及「企業客戶服務優化處」為「板塊投訴統籌單位」，分別負責「個人其他投訴」及「企業其他投訴」，根據職責分工各自統籌投訴處理工作，包括協助、指導及配合前線單位及與客戶接觸單位進行調解工作。

當我們接收客戶意見或投訴後，會向客戶了解事件的性質、不滿原因、訴求、期望及客戶資料，並向客戶解釋我們處理投訴的程序、所需時間及回覆方法等。若有關個案內容複雜而未能於30日內回覆客戶，我們會通知客戶及解釋原因，明確最後答覆時間，最終回覆不遲於60日。董事會及高級管理層亦會透過風險管理報告，對投訴處理進行監督。我們需要定期對客戶意見進行總結歸納，以了解客戶需要和痛點，並適時調整服務客戶的策略，務求持續提升客戶滿意度。



優質服務管理處

- 負責服務檢查評分，監察服務水平，透過不同的人員服務活動，推動「以客為本」的銀行文化，以確保迅速、恰當地處理客戶意見

客戶體驗管理處

- 制定客戶體驗管理框架，推動端對端客戶旅程優化，以客戶視角重檢並提出改善方案，提升客戶對銀行服務的整體滿意度

Insight Community

- 定期邀請不同客戶參加調研活動，增加雙向互動，了解客戶需要

完善的投訴處理機制

我們根據金管局的《監管政策手冊》IC-4以及銀行公會與存款公司公會聯合發佈的《銀行營運守則》，制定了處理客戶投訴的管理辦法。該辦法明確了處理客戶投訴的原則、時限、流程、監察及檢討等細則，規範和指導員工按照監管機構的要求妥善處理客戶投訴。



渠道：24小時多元化

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



原則：公平、公正、保密

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



措施：敏捷行動，持續改善

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

我們於2024年接獲3,002宗有關金融產品及／或服務之投訴，較2023年增加276宗或10%。所有個案均會按既定投訴處理程序適時處理及解決，已完成調查的個案有2,742宗；期內查證成立之投訴共89宗，較2023年增加3宗或4%，另有9%的個案仍在調查階段。

5.2 科技創新

推動金融科技創新⁴⁹

隨著AI、區塊鏈等新興技術的迅速發展，我們在數字化轉型方面投入了大量資源，旨在通過科技創新推動傳統銀行業務的變革。我們致力於提供創新的客戶服務、金融產品和數字化流程，以提高營運效率和風險管理。同時，我們不斷推出突破性的金融科技服務，以適應數字銀行時代的需求。我們積極推動智能營運的實施，重構端對端的全流程，進行營運流程的數字化改造，優化操作流程，並利用系統將各個環節電子化，以減少實體文件的產生，簡化工作流程，從而提升營運效率。

BoC Pay

截至12月31日，BoC Pay

客戶數量達
176萬戶，同比增長
18%，創歷史新高。

手機銀行客戶總數

345萬戶



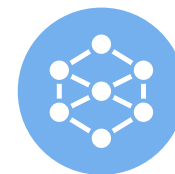
推動科技創新機制

為發展數字化銀行，我們設立了推動科技創新的內部機制：



數字化委員會

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



創新實驗室

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

我們積極推動創新金融科技的應用，2024年已試行利用大語言模型的人工智能技術，生成行銷訊息，供內部同事使用，為客戶提供個性化服務。在Web3方面，中銀香港作為金管局Ensemble項目架構工作小組初始成員，參與了該項目的沙盒設計和構建，並已取得階段性成果，成功於區塊鏈平台完成代幣化貨幣市場基金交易的概念驗證，實現代幣化存款與資產的同步實時交割。

創新實驗室作為對外技術合作的窗口，與業界夥伴（包括初創公司）攜手合作，共同推動可持續發展，並開展創新應用與構思創作的項目；對內，經概念驗證確定可行並交付業務實際應用投產，提升業務價值。2024，我們已完成區塊鏈及智能合約技術等多項概念驗證，並持續推廣和研發業務場景應用，以配合香港Web 3.0、代幣化和區塊鏈技術的發展。

科技創新舉措

為更好地配合客戶理財需要，持續提升服務效率，我們不斷深化創新金融科技應用，加快推動數字化服務。自2019年起我們引入RPA (Robotic Process Automation) 應用，覆蓋各類銀行營運操作以及內部工作流程，有效提升服務效

率。配合金管局「銀行同業賬戶數據共享」(IADS)先導計劃（「戶口互聯」），我們已經於2024年推出Open API，供業界其他銀行於通過認證及授權後，查詢個人及企業客戶賬戶資料及交易記錄。



「BoC Pay」2024年度新功能

- BoC Pay完成在中國內地的銀聯支付網絡的互聯互通，客戶可以透過掃描聚合碼進行付款；透過銀聯二維碼網絡，BoC Pay成為首批支持內地「微信支付收款碼」的香港電子錢包。



推廣數字人民幣的跨境應用

- 2024年5月，香港正式被納入數字人民幣試點地區，中銀香港正式在BoC Pay推出數字人民幣專區，可提供查詢錢包詳細資訊及交易記錄、一掃即付、付款碼、充錢包及隨用隨充的服務。BoC Pay數字人民幣專區是唯一一個提供數幣服務的本地應用APP，該服務有助於鞏固本行數字人民幣的先發優勢，強化BoC Pay跨境能力。



強化企業網上銀行iGTB功能

- iGTB為企業客戶提供安全高效的多渠道一體化的企業網上銀行服務，通過不斷豐富數碼渠道，已支持企業網上銀行iGTB NET, 企業手機銀行iGTB MOBILE, 銀企直連iGTB CONNECT, 企業檔案傳輸iGTB SFTP及iGTB API直連，一站式管理賬戶，可辦理查詢、收付款、發薪、流動性管理、電子商貿及供應鏈等業務，滿足客戶對企業財務管理的需求。推出線上密碼重設功能，應用電子身份檢測、智能文字辨識、人臉識別等AI技術，提升客戶數碼體驗及服務效率。進一步豐富及優化iGTB API的多項功能，提升數字化服務水平。同時，我們積極推動iGTB平台在區域內的發展，按東南亞當地市場發展情況，持續建設及推廣本地跨行轉賬自動化、快速支付、二維碼收款等功能為當地企業及業務遍及東南亞市場的企業提供穩健及全方位數字化企業金融服務，提升企業區域營運效率。



CDI應用商業數據通

- 參與金管局「商業數據通」項目，通過CDI「商業數據通」平台，發動自動化查閱商業信貸(CCRA)資料、公司註冊處公司查冊報告主要資料，以減少人手操作流程，提升效率，利用金融科技手段積極支持中小企發展。



「中銀商聚BOC Connect」流動應用程式

- 持續拓寬應用場景，為企業提供集資訊、互動、線上服務等多功能於一體的一站式數碼平台，構建企業線上生態圈，全力支援企業數字化轉型。



碳排放數據平台項目

- 構建數據收集平台，以數字化形式追蹤監察自身營運碳排放的表現。通過建立集團綠色數據庫，處理多樣化數據分析，提高效率及分析績效表現，全面優化數據收集的繁瑣行政工作，實時知悉各項自身營運數據及碳排放情況，加強對各單位報送準確性及時效性的監管。碳排放數據平台已推廣至中銀香港各單位及相關境內附企及東南亞機構使用。



持續訓練提升「智能客服」Bonnie

- 實現「對話式銀行」，無縫引流至線上人工「在線客服」及手機銀行，打造一體化全渠道數字客戶旅程。



智能防欺詐平台

- 提高智慧風控及防欺詐管理水準，結合人工智能模型，進一步深化智能防欺詐平台的應用，投產「人工智能模型」作實際業務用途並應用於信用卡交易實時監控，利用科技提升防欺詐工作的管理及監控水準。



數碼港元

- 2023年啟動的模擬數碼港元預繳式服務試驗測試了數字貨幣的可編程特性，消費者的資金按照商戶制定的合約條件自動支付，一旦商戶未能履行合約，餘下資金可退還給消費者，以保障消費者權益，解決傳統預繳式消費的痛點。2024年繼續參加金管局「數碼港元+」項目，利用區塊鏈技術自行構建的聯盟鏈基建，進一步探索數碼港元的可編程性在預繳消費及專款專用場景下的應用，為客戶建立獨一無二的數碼身份，通過智能合約實現有效資金管理。



轉數快（FPS）

- 「轉數快 x PromptPay二維碼支付」：持續優化手機銀行「二維碼付款／收款」功能，支援「轉數快」與泰國「PromptPay」連接，客戶可使用該功能掃描泰國商戶「PromptPay」二維碼，經「轉數快」付款給泰國商戶。
- 新增可疑識別代號提示：鑒於轉數快平台交易騙案有上升趨勢，我們優化「轉數快」轉賬平台，當客戶收款電話號碼／電郵地址／FPS ID被香港警方列為「高危」狀態，頁面將顯示警示訊息，提醒客戶再次查證收款人屬實、可靠，保護客戶權益。



優化手機銀行

- 手機銀行推出超過200項功能優化，包括新增產品買賣、登記服務及優化流程設計等。其中「自主空間」可在數據分析的基礎上，為客戶挑選最適合的功能捷徑，協助客戶組合適合自己的手機銀行財富管理頁面。



推動智慧營運實施

- 持續大力推動智慧營運策略，優化營運操作流程，利用系統將工序電子化，實施營運流程數字化，減少產生實物檔、簡化工作流程，提升營運效率。



「戶口互聯」計劃

- 中銀香港作為金管局「戶口互聯」計劃的首批參與銀行，推出跨行賬戶概覽及簡化信貸申請流程兩大功能，促進開放銀行的發展，提升客戶體驗。客戶只需登入中銀香港手機銀行或企業網上銀行平台iGTB NET，完成簡單步驟便可進行授權，輕鬆掌握不同銀行存款賬戶的財務狀況；而企業客戶更可享簡化貸款審批流程。作為參與銀行，中銀香港亦已履行「數據提供者」(API provider)責任，按照客戶意願，安全而高效地與參與銀行共享其銀行賬戶數據。

個案分享



BoC Bill 全新商戶自助平台：推動數字化與可持續發展

隨著數字化時代的到來，商戶對於自助服務平台的需求日益增加。2024年8月，BoC Bill推出了全新商戶自助平台，旨在提升商戶的使用體驗並推動可持續發展。此平台不僅強化了登入的保安要求，還新增了商戶退款功能，並提供商戶月結單下載服務，取代了現有的郵寄月結單，從而大幅減少了實體紙張的消耗及郵寄成本。通過數字化手段，推動環保事業，提升社會的可持續發展。

此外，平台的設計理念也體現了綠色金融的發展方向，鼓勵商戶採用更環保的業務模式，助力實現可持續的經濟增長。透過數字化和綠色金融的結合，BoC Bill將繼續引領商戶在數字化轉型的同時，實現環保與經濟的雙重效益。

個案分享



為東南亞地區赴華群體提供支付便利

東南亞機構積極履行社會責任，支持當地的經貿和文化交流。重點服務於往來中國與東南亞地區的個人客戶，提供跨境便利。為了落實人民銀行的支付便利性要求，2024年6月中銀馬來西亞與銀聯國際合作，將雙幣借記卡升級為「銀聯錦繡中華卡」。這一卡片為赴華人員提供全面的支付解決方案，包含豐富的中國特色權益，提升支付服務品質。

科技創新活動

中銀香港於內外部均舉辦各類創新活動，樹立創新發展理念。

個案分享



「中銀香港創新先驅大賽2024」

連續8年對外主辦「中銀香港創新先驅大賽」，通過比賽激勵大學生及初創人士共同探索金融科技的開發和應用，收集更多針對金融行業的創新解決方案的同時，推動年青人認識銀行業服務並提供學習及交流機會，成為培育優秀創科人才的重要搖籃。2024年以「智慧變革，賦能未來」為主旨，徵集AI在ESG、銀髮、風險管理等場景下的金融科技應用，旨在透過比賽激勵大學生及初創人士共同探索金融科技開發潛力。本屆更首次分為學生組和初創人士組，大賽吸引超過800名大專生及初創人士報名參與，收集130份創意計劃書，創歷屆新高。香港特別行政區政府創新科技及工業局局長孫東教授、前商務及經濟發展局局長蘇錦樑出席決賽現場並頒獎，以鼓舞香港年輕一代及初創企業持續推動香港金融科技應用創新。

個案分享



中銀香港「創意金點子」大賽

連續12年對內舉辦「中銀香港創意金點子大賽」，持續為中銀香港和東南亞的同事展現探索精神，表達創新思維提供舞台，並秉持務實態度，大力支持獲獎點子的轉化與落地，助力業務部門數字化轉型，從而做到員工客戶創新有感。

5.3 普惠金融^{50,51}

集團始終秉持「以客戶為中心」的理念，致力於為社會弱勢群體及中小企業提供可負擔的金融服務。我們深信，實踐普惠金融能夠促進社會公平，並推動商業的可持續發展。

個案分享

全力支持金融普惠，走進本地社區推百場普惠金融及防詐騙講座

2024年，中銀香港極響應國家金融「五篇大文章」之普惠金融戰略，配合慶回歸、慶國慶不同主題，升級原有地區講座活動，組織行內各業務條線員工，深入香港基層社區，聯手地區議員、學校、警方等各界人士，為長者、學生、港漂等不同群體普及金融和防欺詐知識，支持香港市民善用銀行資源，彙聚八方力量保護市民的「錢袋子」。

6月25日，中銀香港全力支持香港中國企業協會（「中企協」）「慶回歸中企金融服務進社區專題講座」啟動儀式召開，聯同多家在港中資金融機構共同走進香港各區普及金融知識。香港警務處處長蕭澤頤、金管局助理總裁陳景宏、中企協副總裁曾樂典及中銀香港副總裁陳文擔任主禮嘉賓，中資金融機構代表，

立法會議員陳振英、簡慧敏及陳學鋒親臨現場，以及大約300名長者、學生和市民出席，場面熱鬧，吸引本地及大灣區多家媒體報導。

該系列活動通過線上線下等多渠道展開和推廣，全渠道覆蓋人次約45萬，線下講座約一百場，內容涵蓋理財入門、電子支付、安老按揭、跨境業務和金融市場分析等不同領域。2024年更首次邀請香港警務處警務人員參與，銀警結合為市民帶來最前沿的反詐貼士，共同提升市民防騙意識。金融服務進社區活動自開展以來，收到地區、學校和基層市民積極評價，以身作則增強了市民對普惠金融的獲得感、安全感。



⁵⁰ 2-6, 3-3, 203-1, 203-2, G4-FS5, G4-FS13, G4-S14, G4-FS16, B8.1, B8.2

⁵¹ G4-FS16

為了幫助客戶做出明智的財務決策，我們不僅提供公平透明的產品和服務資訊，還積極向公眾推廣金融理財知識。

我們通過舉辦各類活動，幫助公眾提升理財能力，從而促進更好的財務管理。



提升產品及理財知識

不斷豐富官方網站及手機銀行「財智學院」投資知識；豐富手機銀行直播間節目，如革新「外匯商品星期二」加入商品及人民幣市場動態分析；發放電子版「每月環球投資市場觀點」及多元化網上投資講座等。

加強綠色投資及綠色金融的認識

於手機銀行推出「碳·生活」專區，內容涵蓋財富管理、精明消費、減碳生活三大場景，定期分享綠色產品資訊和綠色生活小指引；豐富手機銀行直播間節目，邀請知名藝人主持中銀直播間介紹綠色生活；2024年亦在財智學院中新增可持續投資資訊板塊，支持客戶進一步提升對中國淨零排放投資和其他可持續投資的財智學院相關信息的認知，了解更多理財資訊。

「自貿區業務圖書館」助力企業及個人及時掌握市場信息

與各界人士分享自貿區、大灣區及人民幣跨境使用相關的最新政策、業務實戰經驗及各類智庫的研究成果，助力企業及個人抓緊跨境發展機遇。

提升金融消費者防騙意識

中銀香港網頁已列載關於電子銀行服務的保安資訊，提升公眾防騙意識。2024年豐富宣傳手段，通過講座、特制宣傳片等不同手段提升公眾防騙意識，更首次與警方聯手，走進基層社區，為市民帶來約60場防欺詐專題講座。

支持金融消費者善用銀行服務

為提升市民金融素養及防詐騙意識，中銀香港全力支持香港中國企業協會「中企金融服務進社區專題講座」系列活動，聯手區議員、學校、警方等各界人士，通過線上線下不同形式，為長者、學生、港澳等社群普及基礎金融知識。2024年舉辦約100場普惠金融講座，足跡遍佈全港。



服務本地經濟民生

我們積極配合香港特區政府及公營機構的各項金融措施與策略，努力參與金融市場的基礎設施建設和公共金融服務，以支持本地經濟和民生發展。我們致力於推動交通工具及政府機構的支付業務發展，並協助多家大型商戶開戶，提供電子收單服務。此外，我們大力推廣數字人民幣的使用，並在大型支付網絡及零售商全面上線數字人民幣收單服務，實現零售應用場景的關鍵突破。

我們積極參與政府及公營機構收付項目，2024年參與多項投標，有五項將安排於2025年上線，涉及的政府部門／公營機構包括：庫務署、勞工處、在職家庭及學生資助事務處、醫院管理局等。

- BoC Bill持續滲透交通場景，包括實現Visa、Mastercard及銀聯乘坐港鐵信用卡拍卡入閘，進一步完善交通支付便利；協助香港海關實現全線接受線下二維碼支付服務；助力醫管局線上APP-HA GO新增線上BoC Pay支付，以及推動商戶端無存根計劃工具，打造「綠色支付」生態。
- 配合電動車產業發展，積極爭取電動汽車買賣和充電樁商戶，推動ESG發展。推出「商戶自助服務平台」，持續推動全數碼化及無紙化銀行服務，促進商戶實踐綠色營運，提高商戶ESG意識。
- BoC Pay配合手機銀行「碳•生活」登場，推出乘車碼優惠，以鼓勵市民乘搭公共交通工具，打造綠色支付生態。
- 支持香港政府推動「盛事經濟」，參與「香港開心購物節」、「書展」、「美食博覽」、「工展會」，透過BoC Pay派發優惠券等一系列優惠，推動電子支付覆蓋。

個案分享



BoC Pay支持香港政府開心購物節，推動本地經濟增長

由香港零售管理協會主辦的2024香港開心購物節於7-8月舉辦，召集本地大型零售商戶，提供優惠，鼓勵本地消費。活動以「香港好禮•有禮」為主題，除為顧客提供大量好禮外，亦都希望以「有禮」的服務成就香港「好客之都」的美譽。

BoC Pay繼消費券後繼續積極參與政府大型消費項目，為超過60個本地熱門商戶發放消費優惠券，同時亦提供BoC Pay額外優惠，為客戶提供雙重禮遇，積極推動本地數字化經濟發展。

服務長者及弱勢群體

為照顧長者客戶及弱勢群體的需要，我們推出多種特色服務，以滿足他們的需求：

金融產品／服務

- 我們為長者提供「指靜脈認證」，並為香港社會福利署的「廣東計劃」、「福建計劃」及「綜援長者廣東及福建省養老計劃」受助長者提供免費長者約期匯款服務
- 我們提供「安老按揭計劃」，及協助籌備、代售香港特區政府發行的銀色債券，為長者提供穩定回報。因為方便快捷的認購程序，經中銀香港認購銀色債券的人數及金額均創出新高，其中經手機銀行申請人數上升超過兩成



分行

- 分行優化項目已結合無障礙通道設計。其中銀行設施符合輪椅人士使用規格，如ATMs鍵盤螢幕高度、觸覺指示標記等功能
- 按當區客戶年齡特徵調節服務配置，如桌椅高度
- 提供聆聽輔助系統，方便聽障客戶與員工溝通
- 在可行情況下引入無障礙通道設計、提供鳴鐘設施等關愛措施，以便客戶服務大使及時為有需要人士提供協助，照顧弱勢群體需求



ATMs

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

網銀及手機銀行

- 手機銀行推出自主空間「簡易版」，預設6大最常用的功能，可切換字體大小，適合長者客戶等不太熟悉使用電子銀行服務及只使用手機銀行基本服務的群體



中銀人壽

- 為照顧弱勢群體的需要，協助他們清晰了解其保單內容，中銀人壽會於保單生效後，與相關客戶聯絡及跟進，以確保他們明瞭保單的內容及需注意的地方



個案分享



舉辦「銀髮族活學自助銀行」活動

我們舉辦「銀髮族活學自助銀行」活動，旨在幫助長者更自信、更安心地使用自助銀行服務，開啟便捷安全的金融生活新篇章。活動透過宣傳短片讓長者熟識櫃員機的操作方法，學習透過簡易提款卡進行基本的銀行服務，同時提醒長者提高防騙意識，避免遭受金錢損失。活動還設有互動遊戲及有獎問答環節，讓長者在輕鬆愉悅的氛圍中學習自助銀行知識。

個案分享



「金融＋服務」養老財富管理方案

中銀人壽冠名贊助「中銀人壽第九屆黃金時代展覽暨高峰會」（高峰會），塑造中銀人壽養老專家的品牌及影響力。高峰會雲集世界各地 120 名講者，並有來自聯合國總部、新加坡、菲律賓、北京、粵港澳大灣區等多個國家及城市的業界翹楚參與，通過國際交流，提升香港在智齡發展方面的國際影響力。

同時，中銀人壽牽頭成立「安心 2gether」聯盟，此乃首個由金融機構發起、針對「享老」服務的聯盟。中銀人壽透過聯乘四家專業機構，攜手協助長者與照顧者及早全方位跨代部署退休養老，積極防範健康風險，配合一系列財務授權及專業配套服務，體現「政、商、社」合作的影響力及創造社會共贏，共同應對人口老化，促進社會各界在建構香港成為智齡城市的參與及協作，為應對香港老齡化的挑戰作出貢獻。

推動東南亞地區普惠金融

中銀香港積極推動iGTB的區域化發展，支持東南亞機構的普惠金融服務。我們已成功將iGTB拓展至泰國、馬來西亞、越南、菲律賓、柬埔寨、老撾、文萊及緬甸8個東南亞國家，並推出100多項線上化產品及功能。企業客戶只需將中銀香港東南亞機構的銀行戶口連接至iGTB平台，便可以在線上遙距進行同行轉賬、境內跨行轉賬、國際匯款等東南亞業務相關交易。另外，iGTB平台配合東南亞當地市場習慣，推出支持多種貨幣的發薪產品，客戶亦可透過iGTB平台使用東南亞地區多項當地特色支付服務，如泰國的跨行實時轉賬PromptPay及ITMX DC2/ITMX DC3，菲律賓PESONET/PDDTS，馬來西亞的電子支付系統DuitNow、境內跨行小額轉賬服務IBG和自助賬單繳費服務JomPay等。iGTB平台為東南亞市場的企業客戶提供了全方位的數字化金融服務，有效提升了東南亞區域的經營效率及服務質素。

東南亞機構致力協助當地客戶。中銀胡志明市分行根據當地監管有關規定要求頒發了《關於輔助面臨困難的客戶貸款還款期重組及維持資產分類指引》及《關於受3號颱風影響導致面臨困難、損害、洪水、滑坡的客戶貸款還款期限重組及維持資產分類指引》紓困措施。

在支援殘疾人士及弱勢群體方面，中銀泰國為殘疾人士提供講解開戶申請書內容和銀行條款的支援服務，並特別協助視障客戶能夠在完全理解服務的前提下完成開戶。

為便利東南亞地區客戶更方便享用銀行服務，我們的手機銀行已全面覆蓋開設個人銀行服務的東南亞機構，不斷豐富在線功能，包括中銀馬來西亞已推出馬來西亞首個一站式掌上數碼投資平台，先後加入5個東南亞國家的當地支付清算系統，並在5個東南亞國家提供線上人民幣薪金直匯功能等，便利客戶享受便捷金融服務。

個案分享



中銀泰國推出全面金融紓困措施與服務創新

中銀泰國繼續對按揭貸款客戶提供債務重組、免除違約利率等紓困措施，並將信用卡最低還款額從10%下調至8%，便於客戶將信用卡欠款轉為長期貸款等。在支持殘疾人士及弱勢群體方面，中銀泰國為殘疾人士提供講解開戶申請書內容和銀行條款的支援服務，並協助視障客戶能夠在完全理解服務的前提下完成開戶。為支援跨境客戶出行便利，2024年中銀泰國推出手機銀行銀聯二維碼服務，有效提升泰國赴華商旅客戶支付體驗。同時正積極準備推出手機銀行人臉識別功能，也進一步保障了客戶資金及交易的安全。

5.4 助力中小企

支援中小企客戶發展

作為香港經濟的支柱力量，中小企業的成長與商業表現對地區發展具有關鍵影響。我們致力於服務本地工商界及中小企業，深入分析客戶需求，通過強化專業服務能力和推進數字化建設，為客戶量身定制解決方案。

2024年，我們著力打造中小企業專屬信貸審批體系，優化審批流程，提高處理效率和精準度，為中小企業發展提供金融支援。同時，為滿足監管要求和業務發展需要，我們實施了多項措施，推進賬戶開設和貸前審查的自動化進程，運用資料技術和流程再造，顯著提升了業務處理效能。

為支援中小企業應對市場變化，我們持續投入本地金融服務，積極參與香港按揭證券有限公司推出的「中小企融資擔保計劃」信貸擔保產品和「百分百擔保貸款專項計劃」，助力中小企業獲取運營資金支持。配合《行政長官2024年施政報告》，我們向中小企客戶提供「小企融資擔保計劃」下的2024還息不還本安排，並承諾以對客戶的包容態度及銀行審慎風險管理原則，向企業客戶提供更多具彈性的還款安排，紓解本地企業面對的現金壓力。

中銀香港積極落實建設國際創新科技中心的重要戰略發展方向，對科技企業提供全生命週期服務。與多方共建渠道，與本土和跨境高新科學技術園區建立長期合作，與香港高校充分合作支持其初創企業，積極引薦創投機構和境外投資人、聯動集團內綜合經營公司，協助科創企業對接境內外投融資渠道。鞏固建設科創生態圈，為高新科技企業提供綜合化服務。

同時，為配合本集團數字化、線上化的發展方針，中銀香港更分別推出中銀收單商戶貸款及與指定支付平台合作以數據為本的融資計劃，利用商戶的電子交易數據簡化貸款審批流程。我們亦為中小企客戶提供線上發薪、BoC Bill及網上匯款等優惠。

我們高度關注環保議題，積極履行企業社會責任。自2015年起，我們持續與香港工業總會攜手舉辦「中銀香港企業低碳環保領先大獎」，鼓勵企業推行環保措施，減少環境污染。



中銀香港企業低碳環保領先大賽2023吸引了**超過870間企業**參加



節省超過**1,100萬**立方米用水（相等於4,400多個奧林匹克標準游泳池的用水量）



節省超過**1.66億**度電（相等於5萬個香港家庭一年的耗電量）



成功鼓勵企業完成合共**超過2,900個**環保項目



減少廢氣排放**20.8萬**公噸（相等於1,700多萬棵樹每年吸收的二氧化碳）



循環再用超過**92萬**公噸的資源（相等於6.2萬多架雙層巴士的空載重量）



減少棄置超過**129萬**公噸廢物（相等於近23.7萬隻非洲大象的重量）

個案分享

中銀香港參與「戶口互聯」計劃推出跨行賬戶概覽及簡化信貸申請流程兩大創新應用功能

作為金管局「戶口互聯」計劃（「計劃」）的首批參與銀行，推出跨行賬戶概覽及簡化信貸申請流程兩大功能，促進開放銀行的發展，提升客戶體驗。中銀香港現正分階段邀請特選個人及企業客戶，於不同應用場景率先體驗新推功能。中銀香港表示：「我們已率先向特選商業理財客戶提供跨行賬戶概覽服務，讓客戶透過iGTB查看其他銀行存款賬戶的資訊，以便掌握資金流動情況。與此同時，該計劃將促進銀行以更高效的方式獲取企業客戶數據並加以分析，準確地評估其財務狀況，從而提供個性化的金融服務，切合客戶的營運及業務發展需求。我們將持續開發創新型金融產品和服務，以滿足商業理財客戶的營商需要，助其加速數字轉型。」

個案分享

滿足來港人才創業營商需求

為有意來港創業的客戶提供一系列金融服務及優惠，包括特快開戶、貸款方案、本地營商資訊等，全方位支持其開展公司業務的需要。

個案分享

中銀香港支持香港本地小微企業的發展

作為香港主要的金融機構之一，中銀香港積極支持普惠金融發展，通過降低服務門檻、拓展綠色生態夥伴、推動數字金融服務等措施，助力本地小微企業可持續發展。

1. 降低服務門檻

作為金管局「戶口互聯」計劃的首批參與銀行，中銀香港推出簡化信貸申請流程的創新功能。該計劃透過參與銀行的相互合作，讓個人及企業客戶按其意願授權並選擇跨行分享的賬戶數據，有助簡化信用卡及貸款申請流程，省卻提交證明文件，縮短貸款申請流程，同時令授信評估分析更為精準，惠及更廣的中小企業。

2. 擴大生態合作圈

中銀香港堅持落實綠色銀行理念，推動低碳銀行建設，關注環境，積極履行企業責任。2024年，我們與多個生態夥伴合作，共同推動中小企可持續發展：

- 全力支持「ESG一站通」綠色營商平台

香港生產力促進局（「生產力局」）推出「ESG一站通」，為中小企提供線上ESG自我評估，協助企業制定可持續發展目標。我們為鼓勵更多中小企成為「ESG一站通」的一份子，積極為完成相關註冊或任務的企業提供專屬迎新優惠，現已吸引超過500間中小企完成自我評估。另與生產力局聯合舉辦2場商聚考察團，到訪內蒙古及杭州等地，共同考察新能源、電子商務等綠色產業，支持中小企業綠色轉型，引領商業機構邁向可持續發展。

- 支持參與香港科技園公司「Green In Prop Con Matching Day」活動

活動設有有關ESG發展趨勢展位區域及綠色金融座談會，本行代表出席座談會參與討論。中銀香港亦在現場設有展位，並搭配專業團隊提供諮詢服務，為客戶提供合適的可持續發展理財方案。

- 全力支持數碼港「數碼轉型先導計劃」

參與數碼港「數碼轉型先導計劃」的不同活動，向餐飲零售中小企介紹及配對營商數碼方案及先導計劃資助內容，支援本地中小企綠色轉型提升營運效率。

獲《經濟通》頒發：

- 「金融科技大獎 — 企業銀行 — 傑出創新中小企銀行服務」2021-2024

獲《明報》頒發：

- 「明報卓越財經大獎 2024 — 大灣區金融服務」
- 與「常達控股」合作的跨境現金管理方案 — 「大灣區卓越司庫體系建設方案大獎」

獲《經濟日報》頒發：

- 「香港經濟日報企業大獎 2024 — 傑出跨境工商金融服務」

獲香港中小型企業總商會頒發：

- 「中小企業最佳拍檔獎」2008-2024
- 「ESG 領先企業獎」2023-2024

獲《信報財經新聞》頒發：

- 「金融服務卓越大獎」：「卓越中小企工商金融服務」2019-2024

獲香港品質保證局頒發：

- 「香港綠色和可持續金融大獎」：「傑出綠色和可持續債券牽頭經辦行」
- 「香港綠色和可持續金融大獎」：「傑出綠色和可持續貸款服務機構（公共交通業）卓越遠見可持續發展掛鈎貸款績效指標」
- 「香港綠色和可持續金融大獎」：「傑出 ESG 披露貢獻大獎」
- 「香港綠色和可持續金融大獎」：「ESG Connect 指導機構先鋒大獎」



推動中小企進行綠色轉型

中銀香港積極響應中小企日益增長的綠色轉型和數碼轉型需求，持續完善金融服務和產品，致力協助中小企可持續發展和升級轉型，支持香港打造一個更環保、更可持續的營商環境。充分利用中銀商聚為中小企提供互動連繫平台和生態圈，聯乘數碼港、阿里巴巴等合作夥伴積極打造多項專題研討會活動，為中小企客戶展示多重數碼理財方案和財務規劃方案，推出開戶、貸款、BoC Bill綜合收款等專屬銀行服務優惠和「ESG 一站通」會員專屬優惠，並分享最新數碼營商資訊和轉型歷程，支持中小企業不同階段的發展需要。

2024年支援中小企業進行綠色轉型活動一覽

2024年1月	生產力局於年初推出全新平台「ESG 一站通」，並舉行了啟動禮。中銀香港作為生產力局「ESG 一站通」的主要夥伴，為中小企提供相關支援，推動綠色銀行理念。
2024年7月	生產力局舉辦「ESG 一站通年度中期聚匯」，中銀香港作為「ESG 一站通」首席合作夥伴，在活動上分享可持續發展議題及最新的會員福利，包括專屬銀行服務優惠。
2024年7月	與阿里巴巴合辦「智慧出口綠色貿易程序手冊」跨境電商研討會，過百商家出席。
2024年9月	聯合香港總商會及香港品質保證局共同舉辦「ESG 披露與可持續發展趨勢研討會」，共同探討企業可持續發展的新挑戰、新機遇以及可持續發展在香港商界的實踐。
2024年12月	與生產力局合辦「新質生產力智助企業升級轉型交流會— 生命健康產業篇」，專家們從多角度剖析當前產業升級的趨勢與策略，旨在帶領企業探索如何透過新質生產力加快升級轉型。



個案分享



中銀香港數碼科技方案展示日系列活動助中小企數碼轉型

為提升香港整體競爭力，積極融入國家發展大局，香港特區政府推出「數碼轉型支援先導計劃」，協助本地中小企採用數碼科技方案，提升業務效率及競爭力。特區政府預留了港幣5億元，以一對一配對方式為餐飲及零售業的中小企提供高達港幣5萬元的資助，協助中小企應用數碼科技方案。

中銀香港積極配合香港特區政府支持中小企的措施，致力協助中小企持續發展和升級轉型，於10月及11月分別為餐飲業及零售業舉辦「中銀香港數碼科技方案展示日」系列活動。活動特邀香港數碼港主講及數碼科技方案供應商參展，活動由本行代表講解支援中小企的服務，並由數碼港代表介紹「數碼轉型支援先導計劃」重點及申請流程。現場中小企與數碼科技方案供應商進行一對一的免費諮詢服務，說明企業高效配對合適的方案，助力企業數碼營商及提升競爭力。兩場活動有近200人參加，反應熱烈。我們將持續透過不同途徑，為更多企業提供最新市場資訊、技術以及政府資助計劃、金融服務方案等，冀服務好中小企客戶，提升競爭力。

個案分享



中銀香港積極支持本地中小企綠色轉型

中銀香港踐行可持續發展及金融普惠服務理念，為綠色行業客戶提供專項服務方案，透過政府擔保貸款計劃等多種措施支持企業擴大經營。

其中一間於2005年成立的環保回收有限公司，主要從事源頭分類綠色行業，服務覆蓋中國及東南亞等地。在經營轉型的大環境下，主要業務逐步由五金回收擴大至廢紙回收及其他雜項類型，並為配合政府對回收業環保社企的需求，增加廢物分類及回收服務，需要營運資金支持。

在中銀香港協助下，企業成功獲得百分百政府擔保貸款支持，增加用於回收物料分類和壓縮機械的器械以及運輸車隊，並積極接觸社企，努力推動環保業行業發展，提升公司品牌行內認知度。企業對本行提供的專業服務非常贊賞，未來本行將繼續擔當企業社會責任，支持中小企業和社會多方共贏，為支援實體經濟發展和綠色轉型貢獻中行力量。

6

以人為本 心繫社會



6.1 人才發展 97

6.2 促進多元、平等與包容 114

6.3 關愛社會 116

6.1 人才發展⁵²

集團堅持以人為本，因為我們深信人才是最重要的資產。在積極吸引、發掘、培養和保留人才的同時，我們致力營造多元、和諧與平等的工作環境，讓員工釋放潛能、盡展所長，為員工創造事業發展機會，與集團一起持續成長。



人力資源發展策略⁵³

我們具備完善的人力資源發展策略與規劃，根據業務發展需要及市場情況，制訂人才發展策略，並定期重檢、評估和分析人才需求及儲備情況，做好人才規劃和招聘，推進人才發展開發及繼任計劃，並關注和評估人力資源相關風險，務求建立專業化的人才隊伍，為社會各界提供穩健的銀行服務、為客戶提供優質的客戶體驗。

我們採取支持銀行戰略發展的人才管理策略，堅持以人為本的原則，並建立市場化、專業化、本地化、一體化的人才管理機制，以激發和釋放人才的潛力和活力。為了應對業務模式和市場的變化，我們在人才發展方面採取了多個策略：



⁵² 2-2, 3-3, B1 一般披露, B3 一般披露

⁵³ 404-2

人力資源管理數字化

我們積極提高數字化的應用範圍，從招聘、日常工作溝通、培訓學習、員工考核以至人力開發管理均採用數字化管理，不但提升了人力資源管理質量及效率，更優化員工體驗和減少營運碳排放：

- **招聘流程電子化**：引入數字化面試工具及AI技術，持續提升招聘效率及應徵者體驗
- **電子合同**：取代傳統的紙質簽約，實現無紙化辦公，加快新員工的入職流程，同時提升新員工的入職體驗
- **提升員工查詢回覆效率**：優化人力資源聊天機器人（HR Chatbot）服務質量，擴大查詢服務範圍，並透過多種渠道強化宣傳，有效提高員工使用頻率
- **「My Learning」線上學習系統**：提供多元化的線上課程，讓員工使用系統進行線上培訓及測試，增加學習的靈活性，支援集團內各類培訓活動
- **「My Performance」電子績效管理系統**：加強績效過程管理，完善績效資料的記錄，提供更全面的員工考核評估，並提升整體人力資源管理效益

員工績效考核機制⁵⁴

中銀香港設有嚴謹公正、針對管理人員和員工的分層績效考核機制，具備考核執行指引，每年進行考核，績效管理工作分為4個環節的管理循環，包括：「績效目標與計劃」、「績效輔導與溝通」、「績效考核與反饋」、「考核結果的使用及跟進」。

年初設定績效目標與計劃，在2024年持續開展績效輔導與溝通，每年根據定量業績、績效表現、綜合評價、踐行企業文化、合規表現等進行評價，年底進行績效考核與反饋，考核人向員工進行面談反饋，總結其績效考核結果及行為表現，客觀分析其工作及行為表現方面的強項和主要不足，探討表現改進和能力提高的方式，為下年度績效目標和能力發展計劃的制訂奠定基礎，持續提升員工表現。考核結果與花紅激勵、調薪和晉升緊密相關，並作為員工職業發展和培訓安排的重要參考。此外，為了加強管理人員的中長期業績導向，我們在年度考核的基礎上實施長周期考核。

對於從事銷售的銀行前線人員，我們不僅考慮業務表現，還全方位評估員工的總體貢獻，建立個人綜合服務激勵機制，以營造良好的銀行文化。我們也鼓勵各級主管進行持續的表現反饋，幫助員工了解自身的工作表現，從而進行提升與改進。

我們持續優化績效考核管理機制，適時調整考核框架及指標設置，還設有意見反饋機制和考核申訴機制，明確考核申訴流程及跟進安排，被考核人對考核結果有不同意見可提出申訴，將根據考核執行指引內的調查及仲裁程序處理，確保考核的公正性。



嘉許員工卓越表現

我們每年舉辦員工榮譽獎勵評選，以肯定和感謝員工的努力和貢獻，並舉行現場頒獎典禮。我們通過EIM手機應用程式、短片、員工內部刊物等多種形式，廣泛宣傳獲獎團隊及員工的先進事蹟，供全體員工瀏覽及學習。嘉許活動不單可以激勵員工，也展示了中銀香港對員工的重視和關懷，致力建立一個積極向上的工作環境。



人才招募、保留與繼任

集團的持續發展有賴員工隊伍的努力和貢獻。我們招募優秀且具潛力的人才，致力於構建多元化的團隊，並積極培養和保留人才。我們推廣學習文化，賦予員工專業與領導能力，以支持他們的成長與發展。

多元的招聘渠道

配合集團戰略及業務發展需要，我們綜合運用多元化的招聘渠道，全方位拓展人才來源，包括舉辦專場招聘和人才交流活動、參與招聘博覽會、校園宣講和政府就業計劃等，積極吸納和儲備重點領域人才。我們也向內部員工發佈職位空缺，並提供職位晉升機會，管理崗位空缺由內部選拔補充的比例達到90%，為優秀人才拓展職業發展空間，更好地保留人才。



新聘員工人數

2024	2023	2022	2021
2,354	2,572	3,468	2,852

在招募人才方面，我們採取了以下主要策略：

- **吸引多元人才**：參與本地及全球人才博覽會，舉辦和支持各類人才計劃，跨境、跨行業引進等多渠道，吸引不同背景和多元化經驗的人才。
- **加大重點人才引進力度**：根據戰略發展需要，有針對性地大力吸納營銷、數字化、風險合規、ESG等專業領域人才。
- **培養和儲備青年人才**：致力於吸引和培養有意加入銀行業的新世代年輕人，通過系統化的培養計劃激發他們的潛能，提升綜合能力，幫助他們實現職涯目標，儲備未來生力軍。

青年人才發展計劃

我們深信年輕一代是銀行發展的推動力，推出多個青年人才發展計劃，從全球選聘有志加入金融服務業的優秀大學生，持續為青年人提供成長和發揮潛能的平台，並給予指導及支持，助力年輕人不斷成長，並為我們儲備具發展潛質的優秀人才。

我們主要的青年人才發展計劃包括：

- **見習管理人員計劃**：為期18個月的培養計劃，包括多元化的課堂培訓、在職培訓及部門輪訓，同時亦會提供東南亞／內地輪訓及參與跨部門項目的機會。見習管理人員藉此擴闊視野、累積實踐經驗、建立人際網絡，並得到更全面的發展。
- **大灣區青年就業計劃**：為期18個月的培養計劃，培訓生獲安排到中國銀行集團大灣區機構工作12個月，同時亦有機會於香港及大灣區內地城市參加相關培訓，累積銀行業務知識和實務經驗，為未來職業發展奠定基礎。
- **全球市場青年人才發展計劃**：計劃透過於東南亞機構及香港的輪訓，培育未來東南亞機構全球市場業務的管理人員，充實東南亞機構的人才隊伍。
- **「綠色Z世代」實習計劃**：以可持續發展為主題的實習計劃，涵蓋綠色金融、綠色營運、綠色治理、綠色科技、社會發展、風險管理六大領域實習方向。計劃以崗位實習為主，輔以專題培訓、行動學習、友師指導，旨在提高青年學生對可持續發展理念的認識，並鼓勵青年未來投身可持續發展事業。

此外，年內我們還積極參與多個由香港特區政府及外間機構統籌舉辦的青年培育計劃，包括「金融科技人才培育計劃」、「私人財富管理人才培訓計劃」等。

個案分享

多元化的培育計劃 培養全局觀 郝庭宇 見習管理人員

見習管理人員項目不僅幫助我加深對所屬部門業務的了解，還提供到關聯部門學習與實踐的機會，使我可以學習豐富的銀行業務知識和技能，培養全局觀的同時亦結識諸多資深前輩。此外，各類講座和工作坊亦幫助我拓展了國際視野和提升工作技能，多維度地提高自身軟實力。未來，我將繼續努力，與中銀香港共同成長發展。



個案分享

跨境交流有助職涯規劃 吳亦涵 見習管理人員

加入見習管理人員計劃後，我先後於法律合規與操作風險管理部的不同單位輪訓，接觸了不同業務的法律合規與風險相關專業知識。赴雅加達分行工作期間，通過與當地員工的學習交流，對當地銀行營運和監管要求亦建立了初步認識和了解。通過這段經歷，我深刻感受到合規管理在銀行運作中的重要性，明確了個人的職業規劃，並增強了我對工作的使命感。我非常榮幸以見習管理人員開啓職業生涯，為職業發展之路奠定堅實的基礎，未來我將在專業領域專注精進，為銀行發展貢獻力量。



人才儲備與任用

我們深信提供職涯發展支持對於人才儲備與保留非常重要。我們積極倡導各級管理人員為員工提供職涯規劃方面的指導，同時向員工提供豐富的進修補助、課程培養、交流輪崗等資源，幫助員工持續提升能力、積累經驗，為職業發展做更好的準備。此外，我們通過內部招聘平台為員工提供內部轉崗機會，鼓勵員工在集團內探索不同的職業發展路徑，實現個人職涯發展與集團業務發展的共贏。

我們非常重視人才管理，用人唯才，持續發掘具潛質的優秀人才納入「人才庫」進行重點培養。目前「人才庫」儲備已達2,700多人，一方面滿足業務持續發展的需要，同時為表現卓越的人才提供展現才能的機會。

我們擁有完善的規劃與管理制度，包括明確界定各類人才、制定甄選納入「人才庫」的程序、具體任用規劃及針對性的培養措施、以及持續的考核評估。此外，我們更制定了年度「人才庫」儲備和培養目標，加強培養力度並鼓勵成員持有相關專業資格證書，以進一步提升成員的專業能力水平和職業素養，並在有職位空缺時，優先從「人才庫」中選拔任用。

在「人才庫」的基礎上，我們建立了管理人才、區域化人才、年輕人才、數字化人才、可持續發展(ESG)人才、以及金融專業人才等「子人才庫」，加強重點領域的人才儲備，以配合銀行戰略和業務發展需要。

員工交流計劃

我們具備完善的人才交流管理機制，積極推動員工交流計劃，旨在提高員工的綜合能力及對銀行各項業務的了解、增強職業發展動力，擴闊員工視野，並促進跨部門溝通協作。2024年，我們開展多種形式的人才交流超過2,500人次，結合人才發展及工作需要，交流不限於部門或機構內部，更可在集團內跨部門、跨機構進行，或到母行中國銀行或集團內其他機構交流。

交流計劃除了能增加員工在不同部門、不同職位的歷練，更讓不同部門及地區的人員互相交流專業知識和經驗，加深部門和機構之間的合作關係，加強團隊溝通及彼此認識，有助發揮部門間的合作及提升解難能力。此外，為完善人才交流相關組織配套，除了交流人員資訊平台外，我們為東南亞交流人員推出了涵蓋中銀香港本部基本資訊的「交流攻略本(Inside Tour)」，加深其對本部的認知和了解，切實提升交流工作成效。

個案分享



中銀馬來西亞「全球市場青年人才」培養計劃

中銀馬來西亞積極推動「全球市場青年人才」培養計劃，通過兩年（一年在當地，一年在香港）的培訓安排，為當地人才提供快速成長職業生涯路徑。此外，中銀馬來西亞推動跨境人員交流，安排15名當地員工赴香港進行為期兩周至四周的工作交流，讓員工更熟悉集團的架構、產品、流程，也可以更好地了解作為國際金融中心的香港的相關政策、創新理念和不同文化，提升他們的國際視野和思維，也有機會與來自不同國家的同事建立更好的工作夥伴關係。

繼任人選培育規劃

我們重視管理人員整體規劃及繼任培養，擁有完善的繼任計劃，每年通過市場招聘和內部提拔優秀人才，參與交流任職、重點項目等，針對性培養人才和提升其繼任成熟度，栽培他們成為集團的未來領袖，並確保重點崗位的平穩繼任。我們結合人才的個人特點及才能、繼任等安排，配合各項針對性的培養措施，提升繼任及新任管理人員戰略思維、創新協作和團隊管理等方面的能力。對於「管理人才庫」的成員，我們以提升綜合管理能力及領導力為目標，通過多種方式加強培養鍛煉，做好繼任準備。

集團分別向不同管理層級人員舉辦針對性的培訓，針對高級經理及以上管理人才，已連續四年舉辦「創新領導力培養項目」，針對管理層成員、各單位管理人員及業務骨幹，我們持續推出「中銀智匯講」系列專題講座，並為新晉升中基層管理人員組織「帶隊能力基礎培訓」。2024年內超過2,600人次參與管理及繼任人的培訓，進一步提升管理人員系統性思維及業務視野。

個案分享



創新領導力培養項目

耿同事

感謝創新領導力培養項目安排了國際顧問機構提供培訓，內容十分豐富及實用。透過課程，學員可了解跨國企業的管理心得，而導師分享有關跨國／東南亞／內地企業的案例，讓學員可從真實個案中深入探討創新管理思維。課程亦讓學員與高層及不同部門同事互相交流合作，有助促進各單位之間的聯動交流。

李同事

創新領導力培養項目讓我深入了解作為敏捷領導應具備的特點，並嘗試在工作實務中靈活運用所學，推動組員間的協作、探索創新及靈活的工作方法、彼此包容，為公司創造更多價值。

致力保留人才

市場對金融及銀行業人才的需求非常迫切，招聘市場競爭十分激烈。為應對這一挑戰，我們通過一系列舉措來培養和留住人才。2024年，集團的總體自願流失率為9.14%，其中中國香港的自願流失率為7.22%。這顯示出我們在人才保留方面的努力和成效。

	2024	2023	2022	2021
總體自願流失率*	9.14%	13.13%	17.38%	16.49%
中國香港自願流失率	7.22%	11.37%	15.02%	14.60%
資料涵蓋率（員工）	100%	100%	100%	100%

* 含中國香港和內地，以及東南亞

多元培訓

中銀香港致力於培養未來金融人才。為此，我們制定具備前瞻性、策略性的人才培育計劃，因應科技革新、綠色轉型、監管要求及市場變化趨勢，通過推廣持續學習的文化及提供豐富、便利的學習資源，幫助員工實現技能提升、技能轉型，成為適應未來發展要求的一流金融人才。

我們通過多種渠道為員工提供靈活的學習形式。在線下，我們持續開展與員工職涯發展匹配的課程、講座、工作坊等。在線上培訓平台 MyLearning，我們搭建並不斷完善各類虛擬學院，現已建立「領導力學院」、「創新科技學院」、「個人金融學院」、「綠色金融學院」、「卓越營運學院」、「區域化學院」等，整合線上線下培訓資源，支援員工一站式線上學習。

我們設有規範、嚴謹的人才發展規劃機制，每年圍繞集團業務發展重點和人才發展需求，結合監管、科技和市場發展趨勢，制定清晰、可量化的集團培訓工作計劃，由集團管理層審批並落實執行。我們擁有科學的培訓量化評估體系，通過訓前、訓中、訓後三階段的測試與評價，有效反映培訓資源能否達致預期的目標。2024年我們培訓員工超過47萬人次，總培訓時數超過74.7萬小時，人均培訓時數約49小時，有效提升員工的專業能力，促進其職業發展。

完善的分層分類人才發展體系

從集團戰略和人才發展需要出發，我們建立分層分類的人才發展培訓體系，面向管理人才、數字化人才、ESG人才、區域化人才及金融專業人才等重點人才隊伍提供前瞻性、系統性和針對性的培訓，為集團全體員賦能，為集團戰略目標達成保駕護航。

領導力培訓

2024年，我們為集團各單位及東南亞機構不同層級的管理人員提供專門的培訓項目。針對管理層成員、各單位管理人員及業務骨幹，我們持續推出「中銀智匯講」專題講座，圍繞生成式人工智能 (GenAI)、ESG、資產代幣化、科技風險等5個行業發展熱點進行外部嘉賓分享及內部專題研討，逾2,300人次參加。

對於集團的處主管及以上人員，我們優化了「創新領導力培養項目」，以緊貼戰略、問題導向的方式進行專題研討，並提升行動學習的實效性，針對經營管理的痛點、難點、盲點產出多項具備開創性且可落地執行的方案，為集團數字化轉型和綜合化經營產生直接效益。

針對高級經理級別人員，首次開辦東南亞機構領導力培養專班，9家東南亞機構共派出29位當地骨幹管理人員赴港集中培訓，促進集團一體化發展及加強區域化管理人才隊伍的建設。2024年「創新領導力培養項目」有143人次參訓，四年以來共舉辦22期項目，累計644人次參與。此外，我們更為新晉升的中基層管理人員舉辦了2期「帶隊能力基礎課程」，共61人參與。相關項目為集團各級管理人員進行針對性培養，幫助管理人員具備必要的「變革領導力、團隊管理技巧、創新思維、溝通協作」等核心能力，促進良好團隊文化的建立，助力集團高質量發展。

數字化培訓

我們擁抱科技發展浪潮，以前瞻視角識別未來銀行業從業者所需的知識和技能，並持續開展針對性培訓，助力全體員工實現數字化能力轉型。2024年，隨著集團「數字化轉型」策略的深化實施，我們圍繞「業技融合」這一主題，融合學、練、賽、訪、研等多元方式，針對數字化人才及全體員工開展了分層分類的系統培訓。

針對數字化科技創新專業人才，我們以提升核心技術應用能力及取得專業資格認證為目標，成功舉辦「業技融合實戰研討營」及「動態Digit x達人訓練營」數字化項目工具應用技巧工作坊，逾120人次參與。此外，舉辦了3期敏捷管理專業資格認證課程，數字化人才分別取得了Certified Scrum Master (CSM)、Certified Scrum Product Owner (CSPO)及PRINCE2 Agile Foundation「敏捷項目管理」專業資格認證，2024年數字化人才庫專業資格覆蓋率超過50%。

我們為全體員工成功舉辦5期「數智大講堂」及「數字貨幣」系列講座，擷取數字貨幣、生成式人工智能、網絡安全等市場熱門話題進行探討，近2,000人次參與；我們創新舉辦了「數字辦公幫緊您」全員技能競賽，選拔數字辦公達人，推廣數字辦公技巧，以互動參與的方式提升全員數字素養、數字思維和數字技能。

個案分享



「業技融合實戰研討營」— 以創新學習之旅加速業務技術深度融合

2024年，我們順應科技發展和行業變革趨勢，立足不同領域深度融合、組織邊界不斷打破、知識能力迅速變化的新常態，成功舉辦了「業技融合實戰研討營」。該研討營是我們首個專為數字化人才設計的共創式培訓項目，學習旅程涵蓋訓前學習、團隊測評、集中學習、線上輔導、企業參訪、項目迭代及成果匯報七大環節。36位來自不同業務端和技術端的學員，針對實際工作中的跨部門數字化項目，打通部門界限進行共創式探討，並應用業技融合方法論推動項目實施。

經歷了三個半月的學習旅程，我們基於七大成熟業技融合團隊的核心要素對學員進行了人才測評，團隊測評整體得分提升了20%。同時，參與此次共創式研討的項目完成了迭代優化，跨部門協同的交付回應率及質量得到顯著提升。這些項目成為我們「業技融合」的典型項目，並將成為花粉傳播的種子，在未來將其沉澱的業技融合思維進行系統化複製並常態化推廣，把技術轉化為價值，推動我們高品質發展。

ESG 人才培養

中銀香港致力可持續高質量發展。我們建立了ESG人才庫，為集團可持續發展戰略目標的達成提供堅實的人才支撐。我們擁有分層分類的ESG培訓體系，面向管理層、人才庫及業務骨幹、全體員工推出針對性的培訓課程。我們為ESG人才庫成員舉辦「踐行ESG — 綠色金融大講堂」系列講座，邀請外部，及行內專家分享ESG相關的前沿資訊，幫助員工了解最新的ESG監管趨勢、披露要求、風險管理知識等，共有逾1,400人次參加培訓。我們與香港管理專業協會合作，為ESG業務骨幹推出「ESG行政人員證書課程」，約200人完成培訓並取得專業資格，ESG人才庫專業資格覆蓋率超過50%，進一步提升集團ESG人才隊伍的專業能力。

此外，我們為全體員工推出2期ESG線上課程，主題包括推動營運減碳實踐的「逃出溫室」視頻課程，以及關注社會議題的「可持續社會從『心』開始」線上課程，推動員工重視並踐行可持續的經營模式和生活方式，共逾28,000人次參加培訓。



區域化專題培訓

配合集團區域化發展戰略和東南亞機構人才發展需求，2024年我們推出了東南亞業務專題系列培訓，共舉辦49場東南亞專題培訓，內容涵蓋個人金融、企業金融、金融市場、防洗錢、合規內控和財務等多個領域，超過3,300人次參訓。為加強區域化人才建設、增加總部及東南亞機構人員的相互了解，我們增辦了由東南亞機構的管理人員以線上形式進行的4場「區域協同專題系列講座」專題分享，共近1,700人次參加。同時，我們整合了內部學習資源，推出「區域化虛擬學院」，提升不同地區員工的線上學習體驗。

高質量金融專業人才培訓

我們擁有成熟規範的專業崗位培訓體系，並積極支持香港政府各類資歷架構課程。自2014年起，持續推動員工取得銀行專業資歷架構(ECF)，目前已參加所有10個模塊，共逾1,900相關從業員持有ECF專業資格。2024年，我們組織超過240人取得ECF-GSF Core Level(綠色及可持續金融模塊 — 核心級別)的一次性豁免認證，參與各類ECF培訓人次逾260人。我們為個人金融和企業金融重點崗位建立並持續開展證書課程，包括「銀行客戶服務主任網上證書課程」、「個人銀行客戶經理高級證書課程」及「企業銀行助理客戶經理高級證書課程」，2024年共有超過190人取得證書。我們每年也為所有持牌中介人提供持續進修培訓，2024年超過18,000人次參與。

我們還為分行的前線銷售及管理人員組織了各類崗位技能培訓及專題工作坊，並創新推出了「開拓無限直播間」及「6D短視頻系列」，吸引了逾11,000人次參加。此外，我們為本地、東南亞及南寧附屬機構營運專家推出11次卓越營運專業學院基礎及進階分級課程，逾340人次參加，助力提高智慧營運和集約化水平。

與第三方機構合作的專業培訓與進修補助

集團提倡持續學習的文化並培養人才，與多家第三方機構合作，為員工提供專業培訓課程，同時向參加外部培訓的員工提供進修補助，以鼓勵他們不斷學習、發揮才能，推動公司的發展。

在2024年，我們與多家專業機構合作，推出了一系列培訓課程。其中包括與香港管理專業協會合作的「ESG行政人員證書課程」，旨在推動ESG及綠色金融人才的培養和專業度的提升。此外，我們還與德勤、安永以及高峰進修學院等合作，推出各類專業培訓，涵蓋創新領導力培養、帶隊能力基礎課程(LEP)、持牌中介人持續進修課程、防洗錢專題培訓、踐行ESG——綠色金融大講堂等。

除了為員工統一安排全面的培訓課程外，我們亦通過為員工提供進修補助、會籍補助等，鼓勵員工自主進修，獲取專業認證及專業資格，不斷更新業務知識，提高專業水平。



培訓總時數
747,869小時



每名員工平均培訓時數
約49小時



可持續發展相關培訓時數
25,919小時



參與可持續發展相關
培訓人數
全體員工



管理人才參與創新領導力
培養項目
143人

厚植良好企業文化

我們高度重視企業文化，配合業務發展方向，加強多向溝通、持續深化企業文化建設，透過講座、培訓、短片、集體活動、電腦屏幕保護等多形式宣傳，將企業文化點點滴滴融入日常，以增加員工的歸屬感及向心力，提升集團軟實力。

誠信合規文化

中銀香港致力建立及推動良好的企業文化，建立審慎的風險管理機制、嚴謹的道德操守標準，鼓勵恰當的員工行為。為引導及規範員工行為，我們的《員工行為守則》明確規定所有員工必須遵守機構所在地的法律法規以及集團內部的規章制度，闡明員工履行職務、處理個人理財等方面應有的道德操守及專業行為標準，員工應具備以客戶為中心的服務觀念，提供專業優質服務，不因個人利益影響外部或內部客戶服務，奉公守紀，誠實守信，個人財務狀況穩健、避免利潤衝突。確保員工在經營業務過程中保持高水平的個人誠信及專業道德，以支持銀行穩健經營，保障客戶利益並促進社會經濟發展。

我們具備中英對照的《員工行為守則》以確保各地員工理解守則的內容，並進行每年重檢，要求員工參閱《員工行為守則》和簽知確認已理解行為準則內的規定，更為全體員工提供培訓，透過案例分享等方式提高員工的合規意識。我們定期發出《員工資訊及合規提示》，開展分享違規案例課程，加深員工對相關管理要求的認識及了解。此外，我們更開展利益衝突專題培訓，分析日常工作中可能出現利益衝突的情況，加強員工防範利益衝突意識，並定期開展網上法規複修培訓，重溫制度重點，了解最新合規要求，持續提升員工對風險合規的認知，全年共推出19期全行性法規複修培訓和板塊性複修培訓，不斷提升全體員工的合規意識。為提升員工對採購管理的合規意識，針對指定人員提供了「採購及供應商管理」相關專題課程，逾1,400人參與。透過案例分享，協助員工了解相關管理要求，強化合規文化。

ESG 納入企業文化核心

我們積極推動企業文化建設及落實 ESG 戰略，同時加強全體員工對可持續發展的認識，提升員工相關實踐能力，我們開展分層分類的 ESG 培訓，針對不同層級和不同職能的員工提供定制化的可持續發展學習資源，希望全體員工能在工作有效地實踐可持續發展理念，為集團的高質量可持續發展做出貢獻。



建設「簡單清新、開放包容」的溝通文化

綜合戰略實施需要、人才培育需求及回應員工期望，我們以持續加強溝通文化作為2024年企文建設活動主題之一。2024年，我們舉行「溝通·協作·創未來」企文活動，通過動畫視頻、案例分享、宣傳海報、有獎問答遊戲等多元化、多維度的活動，強化組織活力，傳導企文信息及理念。此外，我們大力推動員工交流，舉行「通力合作，溝通無限」，倡導跨層級跨單位的溝通協作，進一步強化集團協同力及競爭力。

鼓勵創新文化 推動數字化轉型

我們配合數字化轉型戰略規劃，積極推動數字化人才發展項目，建立「數字化人才庫」，針對不同層級和業務職能的數字化能力要求，構建分層分類培訓體系，通過豐富的線上培訓資源提升培訓靈活度和學習體驗。我們以「業技融合」為題推出一系列主題培訓，通過多元化培訓手段，加強員工數字化思維、掌握數字化工具技能，獲得專業認證，全方位提升數字化能力，助力集團達成數字化轉型的目標。此外，我們更推出「智創中銀·無限可能」企文活動周，透過視頻分享、問答遊戲等方式，強化創新氛圍，有助我們不斷深化創新金融科技應用，加快推動數字化轉型。





溝通與聆聽

我們十分重視與員工的雙向溝通，從招聘到員工入職前後，致力為員工創造最佳體驗，希望加強他們對集團的歸屬感和投入度。我們通過多元化渠道讓員工發表意見及提出建議，傾聽他們的需求和對集團的期望，並積極研究員工的反饋，以實際行動作出回應，攜手創造一個良好、具凝聚力的工作環境，讓員工發揮所長。

通過員工意見調查 積極回應員工訴求

我們重視員工意見並跟進反映的意見，除了積極跟進員工通過熱線電話和來函反映的意見，更每年透過「員工意見調查」向集團員工收集各項意見及建議，抽樣邀請員工以不記名方式參與，以了解員工對集團的觀感，以及對不同管理範疇的意見及建議。此外，我們會根據員工意見調查結果，進行分析研究，制定針對性的改進措施，積極採取行動反饋，定期跟進落實情況，以完善和優化工作環境及管理政策等，從而提升員工體驗。我們積極回應員工訴求，2024年優化了員工福利措施，產假、侍產假均優於法定要求，更新增關愛假，以提升員工的工作與生活平衡，員工十分滿意有關優化措施，有效提升員工歸屬感。

2024年，繼續開展年度員工意見調查，員工反應積極，回應率達92%，超過4,400位員工參與並提出意見。員工對圍繞誠實、尊重、開放度、能力、可靠性等多個維度的問題進行回答，問題得分大於62.5即屬正面觀感，集團得分由2023年72分上升至2024年73分，反映員工對集團的觀感保持正面。

	2024	2023	2022	2021
員工意見調查回應率（%）	92	89	89	88
代表集團員工佔比（%）	34	33	32	28

多元溝通渠道 提升凝聚力量

溝通是企業和員工建立互信的基礎，為提升內部溝通的效率，為提升內部溝通的效率，我們建立員工手機程序「企業即時通訊平台」(EIM)、eWorkplace綜合移動辦公平台、內聯網、員工刊物及內部公告等渠道。員工除了向部門上級反饋意見外，還可以透過員工熱線電話和專用郵箱、「總裁信箱」等渠道提出意見。對於員工的意見反映，我們會積極跟進及處理。

按照《中銀香港員工申訴處理規定》，在處理員工申訴個案時，我們嚴守保密原則，並確保申訴人得到公平的對待。任何單位和個人不得以任何藉口和手段追究及報復申訴人，如發現相關行為並經查實，將按照紀律處分程序嚴肅處理。若申訴人對處理的結果不滿意，可提出上訴，我們將視情況組織「上訴審議委員會」重新調查事件原由，審議有關裁決。



員工福祉⁵⁵

吸引與保留優秀的人才業務持續發展的成功關鍵，我們在符合最低工資標準等法例法規的基礎上，透過持續對標市場同業，向員工提供具競爭力的薪酬結構及水平，並設有年度花紅等激勵安排，有關獎勵與員工綜合績效、踐行企業文化等表現掛鉤。同時，我們提供多元的員工福利措施、完善的退休保障制度，給予員工全方位的照顧與支持，以提升員工的生活質量。

我們通過員工意見調查聽取員工的建議，持續優化員工福利措施，為員工提供優於法定要求的福利及假期，包括生日假、婚假、喪假、考試假、義工假等。香港法例第57章的《僱傭條例》只要求企業提供14周的產假以及5天法定待產假，我們於2024年1月起，將產假由原來的16周增加至20周、待產假由10天增加至50天，以及新增每月4個小時的關愛假，以提升員工的工作與生活平衡。此外，我們在主要辦公大樓設置員工餐廳及哺乳室等，並實施多項關愛員工舉措，包括向員工致送新年利是以及生日、結婚和榮休賀禮，另設有榮休同仁聯誼會，增進退休員工的聯繫及溝通。



⁵⁵ 201-3, B1一般披露

多元員工福利 構築幸福職場⁵⁶

本行所有全職員工均可享有以下福利：



有薪假期

- 最多26天年假
- 生日假
- 關愛假每月4小時
- 產假20周
- 侍產假50天
- 婚假、喪假、考試假、義工假等



彈性上下班安排

- 可提早或推遲上班並相應調整下班時間



進修補助

- 每年最高港幣1萬元



醫療保障

- 年度體檢
- 團體醫療保險：門診、住院、牙科及分娩等項目
- 家屬醫療保障（保障範圍和額度與員工一致）
- 人壽保險及意外險



支援計劃

- 「健怡計劃」心理輔導服務（員工及家屬）



貸款優惠

- 房屋貸款
- 私人貸款
- 銀行服務優惠



員工餐廳、午膳津貼



其他福利

- 節日禮品
- 新年利是
- 生日／結婚賀禮
- 主題公園家庭日
- 長期服務獎



退休福利

- 強積金／公積金
- 存款優惠
- 銀行服務費用豁免
- 醫療福利
- 可加入榮休同仁聯誼會
- 榮休賀禮

提倡工作與生活平衡

我們鼓勵集團所有員工積極實踐工作與生活平衡，促進職場福祉。我們關注員工的身心健康，組織十多隊文體隊伍，包括乒乓球、羽毛球、保齡球、足球、籃球、網球、田徑、龍舟、醒獅、合唱、舞蹈及樂隊等，把愛好文體活動的員工組織起來，提供體驗運動舒緩壓力、工作與生活平衡、發揮團隊精神的機會。此外，我們更定期舉辦不同員工活動，在2024年，曾舉辦員工及家屬大型嘉年華活動、家庭開放日活動、親子樂活動、青年聯誼活動、羽毛球同樂日、瑜伽及運動班活動以及各類員工興趣活動、親子活動等，有效加強員工隊伍的凝聚力和向心力，深受員工歡迎。我們更組織員工參與外間大型賽事及活動，獲得「中企協會第九屆運動會」團體總冠軍。



個案分享



中國銀行駐港機構員工運動會

2024年9月28日，在喜迎中華人民共和國成立75周年之際，舉行「中國銀行駐港機構員工運動會」。運動會得到各駐港機構的大力支持，來自中銀香港各部門及其他駐港機構共29個隊伍、近2,000名員工及家屬積極參與。參賽隊伍實力相當，各隊發揮團隊合作精神，競逐過程激烈。運動會增設親子項目，讓員工與子女一起參加，在享受運動樂趣的同時，促進親子關係。

員工健康與安全⁵⁷

我們重視員工的健康與安全，制定了《職業安全及健康指引》，確保所有集團僱員的安全及健康。「中銀香港持續業務運作及安保管理委員會」由高階管理人員代表組成，負責集團安全工作，包括監察職安健計劃和措施的開展和落實。「中銀香港持續業務運作及安保管理委員會」下設「安保辦公室」，負責統籌和監察有關健康與安全系統，組織職安健培訓，定期進行巡查，確保工作環境的安全。各單位設立「安保工作領導小組」，負責主導單位的職安健工作。如有意外發生，我們會對意外進行調查，及早找出安全隱患，並作出改善措施，防範事件再度發生。

2024年我們對東南亞當地網點安全狀況及安保工作的執行情況進行實地巡查，結合事前準備以及現場的訪談、觀察和評估，並就發現的安保風險隱患及時溝通交流。我們在中銀大廈及中銀中心實施的職業健康安全管理系統已獲取ISO 45001證書。我們定期舉辦不同健康與安全培訓課程，包括基本防火課程、防劫及逃生演練、職業安全及健康座談會，以及急救證書課程等。為使員工能定時接收最新的健康與安全資訊，我們每月向員工發送《安保月刊》。此外，2024年舉辦了《全行性網上法規及板塊性複修培訓——職業安全及健康》供全集團員工修讀，並推出4個「辦公室職安健系列課程」供全體員工報讀，包括火災、急救、安全等相關主題。各分行定期進行安保培訓演練，以及主要辦公大樓每年進行一次火警演習，以進一步強化員工職業安全及健康意識。⁵⁸

開展企業健康管理，對個體和羣體健康狀況及其影響健康的危險因素進行全面檢測、評估、干預與持續跟進服務。通過對員工的健康管理，提高員工健康水平，可進一步提高工作效率和員工對企業的歸屬感，增強人才與企業的粘性，使企業健康蓬勃發展。目前擬於中銀大廈設立健康管理中心，提供體適能運動、疾病自助檢測篩查服務、益智遊戲活動以及健康諮詢等服務，項目正在籌劃中。

我們關心關愛員工的身心健康，主動為員工所面對的情緒、精神、壓力、健康等方面作出管理及支援，透過保健室、健康管理中心，協助員工管理健康、舒緩壓力，達至身心健康，並提升員工的幸福感和提高員工對集團的滿意度。我們持續開辦不同的身心健康講座，邀請專家介紹情緒及影響精神健康的因素、以及緩解壓力的方法，讓員工提升自我意識和建立健康的精神狀態，2024年「健怡計劃」心理輔導服務為員工及家屬提供超750人次的心理諮詢服務。

除了在中銀大廈及中銀中心各設員工診所提供診病服務外，特於中銀中心30樓創新設立了健康管理中心，在該中心探索採用的「上醫治未病」的理念關懷員工，並新增精密儀器以加強疾病的篩查，加入預防性軟性措施，提升員工的身心健康。該中心設有小型健身器具、舒緩壓力的設備，取得良好的員工反饋。同時，員工診所已新增中醫「三九及三伏天灸服務」，以中醫的手法達到增強體質、預防疾病之效；另設營養師諮詢服務，提倡健康飲食，2024年度已有百餘人次預約及接受該項服務。

個案分享

「關愛員工、健康守護」 急救培訓

為了加強員工的急救技能和健康安全意識，中銀信息中心應廣大員工的需求，聯合深圳市羅湖區中醫院急診科專家們，於10月成功開展了一場別開生面的急救知識培訓活動。此次活動旨在將專業的急救知識普及到一線，確保員工在緊急情況下能夠迅速、有效地進行自救和互救。

培訓內容涵蓋了心肺復蘇(CPR)、自動體外除顫器(AED)的使用方法以及氣道異物梗阻(海姆立克急救法)等急救技能。講師通過理論講解和現場演示相結合的方式，詳細介紹了常見急症、意外傷害和創傷救護的基本操作。本期參與培訓的近30名員工在講師的指導下，個個積極參與，借助模型進行了反復、細緻的實操練習，以達到有效救助的標準要求。

⁵⁷ 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-8, B2 一般披露，B2.3

⁵⁸ 3-3

6.2 促進多元、平等與包容⁵⁹

我們致力營造友善的職場環境，重視多元、平等、包容的價值，讓擁有不同特質的人才，在工作中被尊重，讓員工產生歸屬感並安心地發展事業。我們遵守香港的《僱傭條例》以及所有營運司法轄區的相關法律及規例，並尊重人權，承諾禁止在業務營運中聘用童工及僱用強迫勞工，所聘用的員工均達到受僱當地的法定就業年齡，在合法和安全的情況下參與工作。這些措施不僅保護員工的權益，也彰顯了我們對社會責任的承擔與尊重。

平等機會與反歧視

我們深信，多元化的員工團隊及共融的文化有助締造良好的工作環境，作為平等機會僱主，我們嚴格遵守有關法例法規，包括《性別歧視條例》、《殘疾歧視條例》、《家庭崗位歧視條例》及《種族歧視條例》，並承諾支持建立平等、多元共融的工作環境。

自2019年以來，我們簽署了「平等機會委員會」的《種族多元共融僱主約章》，並成為勞工及福利局及相關機構聯合推出的《有能者，聘之約章》及共融機構嘉許計劃的參與機構，我們同時是承諾採納香港特別行政區政府《消除性傾向歧視僱傭實務守則》的機構之一。

我們制定了《關於消除歧視的員工須知》，並由高層管理人員審批發出，向員工明確傳達本集團的平等機會政策。在招聘、薪酬福利、培訓、晉升及調職等政策中，我們充分體現平等機會原則，以保障所有人的就業和工作機會。我們不容許員工因性別、婚姻狀況、懷孕、餵哺母乳／集乳、殘疾、家庭崗位或種族等受到任何形式的歧視、騷擾或中傷，也不會設置不合理的要求或條件，令員工受到不公平對待。我們致力於讓所有員工在一個獲得尊重、不受欺凌的環境中工作。2024年並未發生人權相關問題。

- 招聘政策秉持公平、公開原則，確保所有應聘者（包括女性、少數族群、傷殘人士等）獲得平等機會
- 在選聘僱員時執行嚴謹的程序，防止僱用童工或強制勞工。
- 定期按營運所在地的相關法例或法規評估審視相關政策和流程，確保所有人在公平、無障礙的環境中工作，並盡可能聘請當地員工（包括高級管理人員）服務當地客戶和社會。
- 我們已制定《供應商行為準則》，要求供應商遵守和本集團一致的勞工原則⁶⁰。

我們除了向全體員工提供相關培訓外，亦設有員工投訴指引及完善的投訴處理流程，各級員工若有真實合理的理由懷疑本人因性別、婚姻狀況、懷孕、餵哺母乳／集乳、殘疾、家庭崗位或種族等而受到歧視或騷擾，可提出投訴，我們將盡力透過協商／調解尋求雙方滿意的解決方案，致力保持和諧的工作環境，確保每位員工都能在公平和尊重的氛圍中工作。這些措施反映了我們對於員工權益的重視和對多元共融文化的承諾。

我們鼓勵專業人才在政府諮詢及法定組織、重要社會團體、專業機構和協會兼任職務，參與社會事務，服務大眾。全年處主管及以上人員在特區政府、法定及公營機構、行業協會等兼職共新增近60人次，參與決策或提供意見，聚焦經濟、服務民生，為香港的發展、市民的福祉建言獻策，盡心盡力。

《有能者，聘之約章》及共融機構
嘉許計劃的參與機構



簽署平等機會委員會《種族多元共融僱主約章》



已承諾採納香港特區政府《消除性傾向歧視僱傭實務守則》的機構



⁵⁹ 3-3, B1 一般披露, B4 一般披露

⁶⁰ B4.1, B4.2

鼓勵多元共融文化

我們始終堅持以人為本，致力建立多元化的人才隊伍，營造和諧共融、團結協作的企業文化氛圍。作為支持平等機會的僱主，承諾任人唯賢和男女平等，堅持不因性別而訂定不同的薪酬。我們的薪酬體系旨在確保所有員工獲得公平的待遇。

多元化團隊構成⁶¹

	2024	2023	2022	2021
員工數量（名）	15,309	14,916	14,832	14,553
女性員工比例（%）	57	57	57	57
女性管理職位 所佔比例（%）	39	39	39	39

按性別的薪酬水平

下表顯示的性別薪酬差距僅代表本機構男女員工之間的薪酬差異（包括平均數及中位數）。需要注意的是，這一差距與人員結構有一定的相關性。反映我們在追求薪酬平等的同時，還考慮到員工的職位、經驗和其他因素。我們將持續努力，進一步縮小薪酬差距，推動性別平等的實現。



性別薪酬差距

	2024	2023
平均數	22.9%	24.1%
中位數	23.2%	26.8%

在業務所在地聘用當地員工

集團致力於完善區域化佈局，深入推進東南亞業務發展。我們的分支機構已遍及泰國、馬來西亞、越南、菲律賓、印度尼西亞、柬埔寨、老撾、文萊及緬甸。為了更好地服務當地客戶及廣大市民，我們積極聘請當地員工，並推動和實踐多元共融的理念。

目前，當地員工人數已佔東南亞機構總人數的9成以上。這不僅增強了我們的市場適應性，也促進了當地經濟和社會的發展。我們相信，通過本地化的人才策略，能夠更有效地滿足客戶需求，並為業務增長創造更好的條件。

人才管理成就



《CTgoodjobs》Best HR Awards 2024

- 年度僱主 — 傑出大獎
- 最佳員工投入度策略大獎 — 傑出大獎
- 最佳培訓及發展創新大獎 — 傑出大獎
- 最佳招募招聘及入職策略大獎 — 傑出大獎
- 最佳人才管理策略大獎 — 金獎



《Jobmarket》「卓越僱主大獎 2024」

- 卓越僱主大獎



《彭博商業周刊／中文版》

- 「年度培訓計劃卓越大獎」



《Jobsdb》The Hong Kong HR Awards

- 「人力資源獎 — 科技大獎」

⁶¹ 2-7, 405-1, B1.1

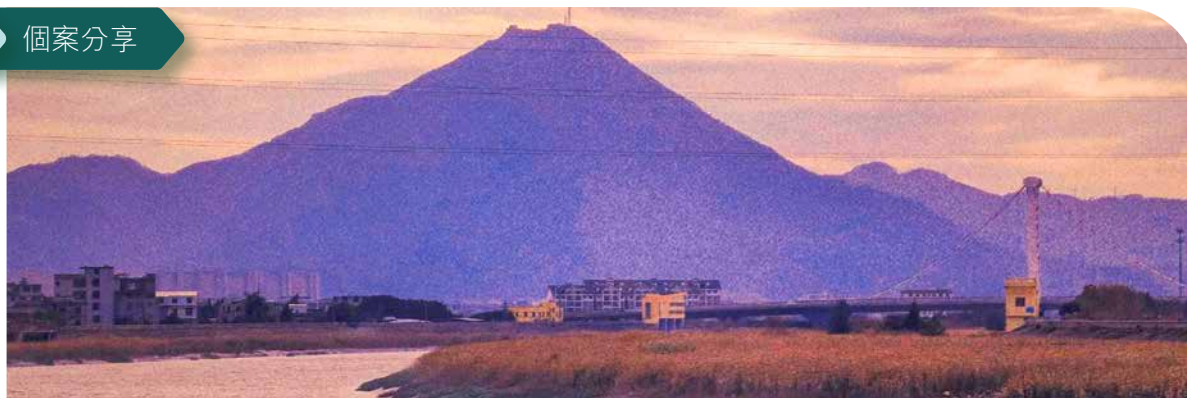
6.3 關愛社會⁶²

中銀香港根植香港，服務香港，重視社區投資，持續回饋社會。我們於1994年成立中銀香港慈善基金（「慈善基金」），多年來，中銀香港與慈善基金積極捐助並參與公益慈善活動，歷年累計捐款近港幣17億元。

近年，我們聚焦本地社會需要，相應制定了慈善政策與策略，投放資源重點關注扶貧助弱與青少年發展範疇。為確保項目的有效執行及落實，我們設有嚴謹的項目實施機制及後評價制度，以監察項目進展和捐款使用情況，並進行效益分析，以及後續的改善和項目優化等措施，以便更好地受惠有需要的社群。

2024年，我們與超過50家慈善機構、社區夥伴、大學及政府部門合作，開展超過60個慈善公益項目，涵蓋扶貧助弱、青少年發展、環保減碳、文體藝術與創新科技等多個領域，超過780萬人次受惠。

個案分享



人人做義工

除了資金捐贈，我們更鼓勵員工身體力行支持社區活動，回饋社會。集團設立了完善的義工隊管理制度及架構，除了部門義工隊外，我們更設有專業義工隊，分為「關愛」、「社區」、「教育」、「青少年」、「環保」五個團隊，並由多個部門管理人員擔任總召集人，倡導「人人做義工」，每年11月1日至11月7日設立為「中銀義工周」，上下一心投入義工服務。2024年，我們成功舉辦第三屆「中銀香港義工周」，並為大型慈善活動提供義工配套支持。總結過去一年，8,400人的義工隊伍組織及參與逾160項多元化的社區義工活動，總服務時數近30,000小時，超過50,000人次受惠。我們的義工工作備受社會認可，連續三年榮獲香港特區政府民政及青年事務局和義務工作發展局聯合頒發「香港義工獎——年度十大最高義工時數」、「傑出企業／優異獎」兩項大獎，並首次獲得「香港義工獎——義工時數卓越金獎」和個人「義勇獎」。

2024年我們繼續支持特區政府第二期「共創明『Teen』計劃」，組織420名員工擔任友師幫助貧困家庭學生，人數較首期計劃增加約170名，我們其中一名友師更獲頒「行政長官社區服務獎狀」。為參加計劃的友師及學員提供每月不同類型的團體活動，包括參觀中銀大廈及行史館、中銀大廈70樓及分行、舉辦理財講座、故宮博物館導賞、參觀中銀香港創新試驗室體驗，以及大灣區企業體驗等團體活動，擴闊學員視野。本行再度榮獲特區政府「共創明『Teen』計劃」策略夥伴大獎，本行21名友師獲獎，以表揚及感謝友師們積極參與計劃，以及一直對學員的關懷和鼓勵。

⁶² 413-1, B8一般披露, B8.1, B8.2

個案分享



刁同事獲頒香港義工獎 2024 — 義勇獎

刁同事在珀麗灣碼頭附近釣魚及衝浪期間，發現遠處有一名男士在水中掙扎，懷疑遇溺，即聯同兩位在場的熱心市民合力劃獨木舟前往救人。3人經過一番努力後，順利將該位男士救回岸邊，並迅速報警。刁同事獲頒好市民獎及香港義工獎 — 義勇獎。此外，他因積極參與青少年發展及社區服務，獲得民政及青年事務局局長嘉許。

刁同事表示：助人為樂，是中華民族的傳統美德，更是一種生活態度。在他人危難之時伸出援手，我們傳遞的是溫暖與希望。救人於危難，哪怕只是一個微小的行動，都能匯聚成改變世界的力量。

國慶 75 周年系列活動

中銀香港為慶祝中華人民共和國成立 75 周年，在 2024 年攜手社會各界推出一系列慶祝活動，與全港市民共賀國慶。慶祝活動涵蓋關愛送暖、文化教育、體育運動等多元化範疇，讓全城一同感受國慶的喜悅。

個案分享



尋根中華文化 呈獻「中華文明溯源」特別展覽

中銀香港作為香港故宮文化博物館的戰略合作夥伴，於 2024 年 9 月至 2025 年 2 月期間，冠名資助香港故宮文化博物館舉辦「中華文明溯源」特別展覽。由內地多家博物館及考古機構借出約 110 件重要文物，呈現中華文化的起源、形成和發展，展現「中華文明探源工程」這項由國家立項、大規模多學科古史研究重大科研項目的豐碩成果，讓本地市民與海外旅客深入了解中華文明的燦爛成就，說好中國故事。

來自「仁濟愛傳家」護老同行計劃的參加者表示，感謝中銀香港捐贈香港故宮門票，能透過共同欣賞珍貴文物及展覽，拓展視野、增加文化素養；當中有不少照顧者是首次參觀香港故宮，加上平日需要照顧家人，能有機會與家人一同參與活動實屬難得。

個案分享



推動海洋科研 支持「深海一號」科考船攜「蛟龍號」訪港

為傳遞海洋保育及可持續發展的訊息，我們全力支持「深海一號」科考船攜「蛟龍號」首次訪港活動，讓香港相關科研人員及年輕人更深入了解深海大洋研究的重要性，並透過與國際科研團隊交流，認識國家在深海大洋事業及國際海洋合作上的最新發展。

參與科普講座及研討會的黃同學表示，透過活動獲得豐富的科學知識，特別是在深海生物及其生態方面的理解顯著提高，不但激發對科學的興趣，也增強了對國家科技實力的認同和自豪感，立志將個人興趣與國家的發展結合起來，未來為國家貢獻力量。同時也對科學家不畏挑戰、勇於探索的精神表示欽佩。蘇同學更表示希望將來能有意從事海洋研究或科技相關工作。

個案分享



香港公益金 國慶煙花慈善晚宴

作為公益金的長期合作夥伴，中銀香港資助香港公益金於10月1日國慶當天，在中銀大廈頂層舉辦慶祝公益金55週年的壓軸籌募活動——「國慶煙花慈善晚宴」，籌募所得款項全數撥捐公益金屬下受資助的167間社會福利會員機構，為有需要人士提供適切的幫助。

公益金反饋：

過去五十多年，中銀香港與香港公益金合作無間，全方位支持公益金的各項籌款活動，當中包括公益慈善咭、多個特別路線的百萬行、至近期的警民同樂為公益、百萬運動會、香港故宮慈善晚宴等。中銀香港除慷慨資助公益金的多個籌款活動外，更多次派出中銀義工團隊協助公益金的活動，使活動能夠順利進行。在2023/24籌募年度，中銀香港派出接近共150位義工協助「港珠澳大橋百萬行」及「公益金百萬運動會」。義工們每次都盡顯他們的專業精神。此外，中銀義工亦有陪同公益金的受惠家庭參觀故宮博物館等活動，令受惠人士充分感受義工們的愛心及暖意。公益金冀望來年可與中銀香港有更多雙贏的合作機會。

個案分享



匯聚中資力量 免費小輪搭乘活動

中銀香港聯同其他七家中資機構一同支持香港中國企業協會舉辦「三天免費搭小輪」活動，讓全港市民在活動期間，無限次免費搭乘天星小輪來往尖沙咀及中環／灣仔，飽覽本地標誌性的維港風光，惠及約32萬名市民與訪港旅客。

市民吳女士表示十分高興可免費乘搭小輪，因家住沙田，平日比較少搭船到港島，適逢國慶，特意帶女兒搭船到灣仔觀賞晚上的煙花匯演。她表示，小朋友對乘搭特別為國慶設計的天星小輪表現得十分雀躍，並希望日後有更多這類型的活動讓市民參與，一同感受節日氣氛。

扶貧助弱

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

基層援助

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

個案分享



惜食堂 「惜食分餉流動車x自助樂」服務

中銀香港資助惜食堂推出「惜食分餉流動車」以來，以靈活的方式主動走進偏遠及缺乏資源的地區，為獲地區機構轉介經資格審核的基層家庭及獨居長者提供食物援助及日常支援，改善其生活質素，本年度已超過21萬人次受惠。

為進一步支持有食物援助需要的基層人士，由中銀香港全力支持，「惜食堂」推行的「惜食分餉流動車x自助樂」服務於2024年開展。「流動車」因應不同地區的需要化身為「食物換領區」，集合回收與市民捐贈的乾貨食物，再以惜食堂義工派發的代幣，按自己喜好，揀選合適的食物。服務打破傳統食物援助的「派發」模式，可讓受惠者更有尊嚴地獲得食物援助，感受社會關懷。我們的義工隊全力支持惜食堂，全年組織了15場義工活動，超過360人次參加，為食堂預備飯餐及處理食材提供充足的人力支援。

居於古洞超過60年的鍾先生對新服務形式感到滿意，認為「自助樂」提供的食品選擇多樣，可供他自行選擇所需食品。騎著單車前來的當姐更大讚「自助樂」有助長者動動腦筋，一邊挑選食物，一邊計算尚餘多少代幣可以使用，又坦言：「食物以外，更重要的是感受到社會的關愛」。

個案分享



「共創明『Teen』計劃」— 擺脫跨代貧窮

「共創明『Teen』計劃」是特區政府推出的一項重要舉措，由官、商、民三方協作，發動社會力量協辦團體活動，提供資金贊助等，並邀請商界參與提名人生經驗豐富的友師，扶持弱勢群體的初中學生擺脫跨代貧窮。自2022年計劃開展以來，中銀香港鼓勵同事擔任友師，幫助貧困家庭學生開闊眼界，加強自信，建立正向人生觀和理財觀。

朱智恒同事連續三期積極參加「共創明『Teen』計劃」擔任友師，充分發揮助人精神，以熱誠和行動回饋社會，由於表現優異，朱同事獲頒「行政長官社區服務獎狀」。作為友師中的優秀代表，朱同事為大家做出了榜樣，其精神值得發揚和學習。

同事朱智恒先生：

主管們鼓勵同事參加，我抱著既可做義工又可以見識的心態便放膽一試。我的服務對象是中一學生，在他父母的鼓勵下學員積極參與活動並準時出席，久而久之學員由安靜內斂蛻變成一個陽光男生，社工及政府社福機構均察覺到當中的變化，「共創明『Teen』計劃」多元化的活動確實有助學員拓展視野，建立自信。

個案分享



香港公益金「全城喜迎大熊貓」慈善日

我們全力支持香港公益金於2024年11月在香港海洋公園舉辦「全城喜迎大熊貓」慈善日，近500名公益金善長及受惠人士率先和一對由中央政府贈送給香港的國寶大熊貓見面，同時宣揚生態保育的訊息。

為了讓是次活動增添意義，中銀香港特別派出20多名義工陪同120多名來自香港單親協會及香港家庭福利會的受惠人士一起參與活動。參觀完畢義工更為每位受惠人士送上熊貓毛絨公仔紀念品。

受惠家庭表示十分興奮，除了可以率先與一對大熊貓見面，更可同時暢遊園內的玩樂設施，機會難得。

多元包容

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

個案分享



殘奧會友 殘疾運動員大使計劃

為進一步倡導傷健共融精神，中銀香港資助殘奧會友推出「殘疾運動員大使計劃」，為20多位殘疾運動員舉行了一系列工作坊，涵蓋個人發展及演講等，提升殘疾運動員公開演說、情緒管理、人際關係和溝通等重要技能。當中選出的10位殘疾運動員大使到不同學校及機構進行教育活動，同時擔任「學長」與學生配對，啟發學生的人生規劃。計劃包括30場學校講座及12場殘疾運動體驗工作坊，讓運動員分享奮鬥故事，除了增加社會對殘疾運動員的認識，更激勵大眾尤其是青少年培養堅強剛毅的意志，以積極樂觀的態度面對人生的各種挑戰，勇敢追夢。計劃近5,000人次受惠。

殘疾運動員大使朱健驊：「我是一位退役視障三項鐵人運動員，非常感謝殘疾運動員大使計劃內的每一位導師和評審，很榮幸以大使的身份，透過分享自身經歷去鼓勵大眾，讓大家可以對人生方向或運動方面帶來一些啟發。」

個案分享



保良局 「多元潛能創姿彩人生」大匯演

為支持殘疾人士發揮多元能力，並加強公眾人士對殘疾人士的了解及認識，中銀香港資助保良局舉辦「多元智能學苑」，按殘疾學員能力及興趣提供涵蓋語言智能、數學邏輯智能及空間智能等八大多元智能元素的培訓活動。計劃於2024年舉行「多元潛能創姿彩人生」大匯演暨結業禮，讓不同能力和不同志趣人士均有發揮所長的機會，同時嘉許各參加者在過去三年的學習成果，鼓勵他們繼續發揮潛力及優勢，活出多元姿彩人生。

計劃學員可棋表示：「參加『多元智能學苑』的K-pop舞蹈訓練和表演讓我變得更加自信。一開始我很緊張，擔心自己無法在眾人面前表現好，但隨著專業訓練的進行，我慢慢找到了自信。當我站在舞台上，聽到台下觀眾的掌聲時，我感覺自己的努力得到了回報，這種感覺實在太好了。」

醫療援助

我們關心基層市民的身心健康，透過資助社福機構及大學等提供的醫療服務，幫助傷病人士，並關注病前預防、病後復康與護理等需求，協助舒緩社會醫療問題。

個案分享



香港紅十字會輸血服務中心 流動捐血車

由中銀香港資助香港紅十字會輸血服務中心推出的流動捐血車，自投入服務至2024年底，流動捐血車走訪18區共119個服務點，累計招募近2萬名市民登記捐血，並成功收集超過15,000袋血液，其中包括逾4,200名首次捐血者，成功傳承「捐血救人」的使命，為血液收集網絡注入更多新動力。

因應血庫存量下跌至極低水平，為響應紅十字會呼籲，我們特別於8月份舉行「中銀香港捐血週」。是次捐血周活動為期一週，分別於中銀大廈、中銀中心、火炭資訊科技大廈及中銀信用卡中心等多個主要辦公地點舉行，獲得同事熱烈響應，超過160名員工參與這項富有意義的活動。

同事區小姐：

我認為血液尤其珍貴，捐出一小包血液可為急需輸血的病患（例如長期病患或因病或意外需要接受手術的人士）提供希望，救治多個生命，讓我更切實地感受到自己作為社會的一員，能為社會獻出一分力，實現互助精神。未來如我們再舉辦捐血周，身體狀況如許可的話，我會繼續參加，略盡綿力。

關顧長者

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

個案分享



仁濟醫院 白內障眼科病友資助計劃

為協助患有白內障眼疾的基層長者得到適切治療，中銀香港支持仁濟醫院與香港執業眼科醫生會合作，為該院轄下安老院舍及長者地區中心的長者提供免費外展眼科檢查服務和資助白內障手術，並推廣及加強長者對白內障的認知。

精神健康

香港社會近年日益重視長者、青少年及市民大眾的精神健康，為此我們推出多項支持不同年齡及階層的情緒援助項目，鼓勵市民關注精神健康，將身心關顧融入日常生活中。

個案分享



保良局 Y Plus+ 精神及情緒健康入校支援先導計劃

為幫助青少年解決精神及情緒健康問題，中銀香港資助保良局推出「Y Plus+ 精神及情緒健康入校支援先導計劃」，以中二及中三學生為對象，通過遊戲、角色扮演等多元化介入手法，提升學生對精神及情緒健康的知識及辨析能力，從而協助學生達致「自主抉擇，活出人生」的方向，推廣生命教育。中銀香港 130 名中銀香港義工更全力協助計劃進行，共同為青少年的未來謀福祉。活動受惠人數超過 4,000 人。

青少年發展

中銀香港一直關注兒童及青少年的成長，積極支持立德樹人的教育事業。我們致力提供平台予青年發揮潛能，冀能協助培育愛國愛港的未來棟樑，讓青年放眼國家，把握粵港澳大灣區發展機遇。

愛國教育

我們重視品德教育與愛國主義教育，持續推動青少年認識博大精深的中華文化、源遠流長的中國歷史，幫助青年人建立正確的國家觀念、價值觀和公民責任心，自覺維護國家統一和民族團結。

個案分享



勵進教育中心「國·家·我」全港校際及團體短片製作培訓及比賽

中銀香港資助由勵進教育中心舉辦、教育局支持的「國·家·我」全港校際及團體短片製作培訓及比賽，引導青年人對國民身份和國家安全法的認識，協助青年人明白國家安全的重要性和對其自身的意義。

比賽培訓獲保安局局長鄧炳強、駐港國安公署聯絡局局長鄧建偉擔任主講嘉賓，主持國安教育的講座及交流環節，讓學員學習到國家安全的知識。此外更安排參加活動的青少年參與反恐演習，親身體驗專業部隊的應變措施、專業能力及配備。在培訓日後，學員須各自製作短片，把所學知識以短片的方式呈現、參與短片拍攝比賽並同時向大眾宣傳國安教育。

參與計劃的獅子會蔣翠瓊中學的學生表示，反恐演習可提升學員的反恐意識和緊急應變能力。當槍聲響起，學員被要求迅速反應，這種緊張和不確定性，讓他們深刻體會到社會安全的可貴。

人才交流

中銀香港一直致力推動香港教育事業發展，促進高端人才交流，推動香港建設成為「國際高端人才集聚高地」及國際教育樞紐。

個案分享



「知識全球化」大學校長高峰論壇

我們支持香港對外交流友好協會舉辦「知識全球化」大學校長高峰論壇2024，該論壇為亞洲2024年度最大型的世界級教育界會議，也是香港舉辦的首個大型高等教育會議。論壇共邀得全球50多間大學校長和教育領袖，與香港高等教育界共同探討多個重大議題，包括人工智能時代背景下知識全球化、道德倫理、法律、人口、教育、未來、數據、生物醫療、綠色經濟，以及如何在快速變化的世界秩序中為年輕一代創造價值等，現場出席人數達1,000人。

拓闊視野

中銀香港支持青少年的學業及就業，透過支持不同類型的培訓、交流、導師及獎助學金項目，讓青少年獲得多元化的體驗，開拓眼界，培養技能，為未來發展奠定基礎。

個案分享



「共創明『Teen』計劃」

我們除了積極鼓勵員工參與「共創明『Teen』計劃」擔任友師外，更提供團體活動支援，幫助弱勢青少年開拓視野，推動社會和諧發展，並榮獲計劃頒發「策略夥伴大獎」。中銀香港420人的友師團隊，帶領學員透過不同基礎訓練及團體活動進行個人發展規劃及訂立人生目標，協助學員展開人生規劃第一步。2024年，我們為學員舉辦深圳創科文化交流團體活動，共有20位學員參加。

交流活動當天學員首先參觀先進科技龍頭企業在深圳的基地，了解智能園區、智能城市、光訊息與通訊、智慧AI和數字化技術等的技術產品和解決方案，學員更獲安排於其深圳最大的旗艦店零距離接觸最新型號的科技產品，包括最新型號的車輛。其後學員前往參觀美團在龍華區的生活服務消費大數據營運中心內的科技展廳，了解美團發展歷程、平台互聯網營運以及數字經濟+生活服務業的消費型態，以及美團無人配送的探索與實踐。最後，學員來到觀瀾版畫村，參觀這個由數百年客家古村變身地標藝術村及中國版畫基地，感受版畫藝術的魅力。

學員表示是次團體活動令他們親身感受內地先進的人工智能及科技創新發展，同時體會到內地對保育及藝術發展的重視，希望日後可以參加更多的跨境交流活動。

體育運動

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

個案分享



中國香港學界體育聯會：港九地域中學校際運動比賽

自2002年以來，中銀香港持續資助「港九地域中學校際運動比賽」，廣泛推動香港中學的體育發展，涵蓋游泳、排球、籃球、田徑，以及劍擊項目等全方位運動項目，培養中學生奮發進取、自強不息的體育精神，幫助體壇孕育更多年青的接班人，為香港在國際體壇上發光發亮。「2023-2024年度港九區D1中學校際田徑比賽」吸引了來自26間學校超過3,000名學生代表參與，締造了28個學界新紀錄。

D1中學校際游泳比賽的參賽學生表示：「校際運動比賽是一個很神奇的舞台，只要努力不懈，甚麼都有可能發生！只因我們從未放棄，拼命游到最後一刻。」

個案分享



中國香港劍擊總會 中銀青少年發展計劃

「第二屆中銀青少年發展計劃」為學校提供免費課程、計分儀器及個人訓練器材，並由香港劍擊總會註冊的教練親自授課，超過200名學生受惠。此計劃還舉行了「全港小學分區劍擊比賽」及「香港青少年公開劍擊錦標賽」兩大賽事，吸引了超過2,000名中、小學生參賽，反應非常熱烈，成為全香港最多人參加的劍擊比賽。比賽獲勝的學員更可遠赴北京參與劍擊訓練營，與來自國內外的學員進行對賽比試，令他們無論在體能及技術上都有所提升。

「全港小學分區劍擊比賽」男重金牌得主楊曜誠表示，劍擊的挑戰性令他著迷，而視兩屆奧運男花金牌得主張家朗為偶像的他坦言，參加過北京交流團後，了解到自己仍有地方需要改善，「有些國家的同齡劍手技術超卓，當中兩位內地朋友水準都在我之上。最深刻的是兩位內地教練耐心教導重劍的技巧，包括比賽時的臨場應對，讓我獲益良多。」

體育發展

中銀香港透過支持各類型的體育活動宣揚身心健康、團隊合作和正面態度等重要訊息，並致力推動香港體育運動發展，凝聚社會正能量。

個案分享



中國香港田徑總會 中國銀行（香港）港珠澳大橋（香港）段半馬拉松

中銀港珠澳半馬 2024/25 升格為世界田徑聯會金級道路賽事，吸引更多東南亞及其他國家和地區的精英跑手來港參賽，近 7,000 名跑手於全球最長的橋隧組合跨海通道上參與半馬拉松，進一步提升香港亞洲體育盛事之都的形象。

此外，今次特別新增 2 公里「中銀榮譽盃」，社會各界賢達參與，而亞博館內舉行的「兒童田徑運動會」，反應熱烈。

為致力實踐可持續發展理念，賽事引入多項環保措施，包括採用百分百水溶性不織布袋的跑手物資包，內有摺杯鼓勵跑手攜帶到水站補給。大會亦設有回收專區，回收香蕉皮、紙杯、膠樽和廢紙，此外，環保展區內透過攤位和展板宣傳推動環保，與跑手攜手跑出綠色未來。

來自葡萄牙的參加者 Joaquim Sandra 認為，能夠在平時不能行走的地方跑步，感覺很特別，這是港珠澳半馬的獨特之處。如果明年時間上能配合，一定會再來參賽。

個案分享



中銀香港網球公開賽 2025

「中銀香港網球公開賽 2025」於 2024 年 12 月 29 日至 2025 年 1 月 5 日在香港圓滿舉行。中銀香港很榮幸再度冠名贊助 ATP 250 這項大型國際體育盛事，並成為中國香港網球總會的首席合作夥伴，攜手推動香港網球發展及可持續的大型體育活動，賽事獲香港特區政府支持成為「M」品牌活動。除了贊助賽事，中銀香港亦派出義工隊的同事協助賽務的安排，並在網球同樂區舉辦網球主題遊戲，致力將健康的生活方式推廣至社會各階層。

個案分享



世界運動會香港巡迴賽 2024

中銀香港冠名支持的「世界運動會香港巡迴賽」於2024年10月假西貢西沙GO PARK舉行。作為香港首個世運會巡迴賽，活動包含三項運動賽事：啦啦操、自由式輪滑及武術（套路）。來自30多個國家和地區的運動員在一連兩日的賽事中盡顯所能，為觀眾帶來多場世界級精彩賽事，同時爭取在成都舉行的「2025年世界運動會」參賽資格。香港隊在賽事中奪得3金1銀3銅共7面獎牌的佳績。

除了推廣運動文化，賽事更透過一連3天的嘉年華將體育與藝術、音樂和樂趣融為一體。而作為活動的冠名支持機構，中銀香港更安排超過150位義工支援各項賽事及嘉年華順利進行，展現服務社區的熱忱。

中銀香港義工姚小姐表示，很榮幸能以義工身份參與這項國際運動賽事，並認為能夠一邊為賽事流程出一分力，又能近距離欣賞國際級選手的競技及表演，實在是非常難得的機會，她期望此次經驗能幫助來年全運會義工工作做好準備。

文化藝術

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

個案分享



M+「貝聿銘：人生如建築」

中銀香港首席贊助、M+呈獻「貝聿銘：人生如建築」特別展覽，回顧了二十及二十一世紀深具影響力的建築師貝聿銘的傳奇一生和事業。此回顧展籌備了七年，展出逾400件展品，包括一系列來自機構或私人收藏的繪圖手稿、建築模型、相片、錄像和其他檔案紀錄，當中不少展品為首次公開亮相。為期長達半年的展覽，將其作品與社會、文化及其人生軌跡交相對照，向來自香港、內地，以至世界各地的觀眾展示貝聿銘豐碩的傳奇建築。此展覽能夠推動大眾對建築有更深層次的欣賞，並激發新一代的創意人才，追隨貝聿銘的非凡步伐，亦突顯香港作為東西文化傳承的超級聯繫人角色，向世界說好中國故事。展覽共錄得超過225,000人次參觀。

愛秩序灣官立小學伍老師：

導賞員講解詳細，能讓學生更明白貝聿銘在建築方面的成就及其設計的建築物。當中的工作坊讓學生有機會動手去設計及建設自己的建築模型，學生對活動都很感興趣，並從中領略光線、建築物結構的重要性，學生亦十分享受整個學習過程。

個案分享



「藝文香港」國際藝文博覽會

我們贊助支持由紫荊文化集團主辦的第二屆藝文香港國際藝文博覽會，以「藝融天下 文匯古今」為主題，博覽會展出中西當代藝術、貴州、香港、數字藝術等，並舉行國際藝文論壇，共有 70 名藝術家展示約 200 幅／組藝術作品，其中《天趣畫境 — 齊白石沉浸數字光影藝術展》將齊白石藝術作品轉化為虛擬數字化藝術品，別具特色。博覽會共錄得 3 萬餘人入場參觀。

參觀者表示：「展品豐富可觀，中西古今藝術盡展眼前。導賞員對於展品內容的介紹詳實且生動，不僅講述了展品表面的構成元素，更深入剖析了其內在含義，使觀眾彷彿置身於作品創作的情境之中。」

個案分享



《綻放大唐》唐朝生活之原創展覽

我們與香港天籟敦煌樂團連袂呈獻《綻放大唐》唐朝生活之原創展覽，以現代科技手段與傳統文化精髓的深度融合為特點，從唐朝日常生活百態的微觀視角著手，為觀眾呈現一個璀璨多姿、百花齊放的盛唐時代。展覽期間舉辦了音樂會及教育專場活動，邀請公益慈善團體、基層人士及中小學生參與，促進文化的傳承。超過 1,000 人次參觀展覽，反響熱烈。

環保減碳

推動可持續發展，需要社會各界攜手合作。我們通過支持及贊助不同夥伴推動多元化的環保項目，一同實踐環保理念。其中，氣候變化導致全球各地氣候異常，近年來成為國際關注的議題之一。我們致力透過公眾教育，推動社會正視氣候問題，並以實際行動應對氣候變化帶來的挑戰。

個案分享



「雪龍2」科考破冰船訪港活動

為提高青少年的科研興趣及可持續發展意識，中銀香港資助綠色未來基金及香港極地研究中心主辦「雪龍2」科考破冰船一連5天的訪港活動。「雪龍2」是國家第一艘自主建造的極地科考破冰船，具備世界首創艏艙雙向破冰功能，更可原地360度自由轉動，搭載國際一流的海洋和考察設備。在歷時5個多月的艱辛，圓滿完成國家第40次南極科考任務後，「雪龍2」勝利歸航，並歷史性地以香港作為回國首站。

科考船訪港期間一系列多元化活動包括登船參觀、文藝晚會、科學家與香港學生對談、科普講座和巡迴展覽等，向市民展示國家在極地科研領域取得的成果，以提升市民對國家科研成就的自豪感，加深市民對極地和氣候變化問題的關注。一系列訪港活動共10萬人次參與。

香港大學張同學表示，登船參觀後，感受到「雪龍2」簡單三個字背後無數科研人員日以繼夜的努力以及國家精進的科研技術，相信中國科研團隊將引領及帶領我們了解世界，走向更深，更遠！

個案分享



邁向碳中和 灣區少年行

自2021年起中銀香港資助由朗晴慈善主辦的「邁向碳中和 灣區少年行」，透過舉辦一系列的線上和線下活動，為大灣區青少年提供一個良好的交流平台，旨在促進粵港澳三地青少年的連繫，並從小教導他們氣候變化、環境保護及生物多樣化的知識。四年間，項目已成功將碳中和教育廣泛宣傳至香港和大灣區其他城市合共超過100萬人次的青少年群體。2024年「Net Zero地球日」活動更加強了互動性，鼓勵學生將所學知識傳達給公眾，以「小手牽大手」的方式，齊步邁向碳中和。

香港中國婦女會馮堯敬紀念中學鍾同學：「參與這次攤位活動，讓我們可以接觸更多社區人士，並向他們推廣如何從日常生活中實踐減排減碳！過程中也讓我們更了解碳中和的重要性！」

個案分享



2024 中學模擬聯合國教科文組織國際大會

我們自 2023 年獨家資助、香港聯合國教科文組織協會主辦的「中學模擬聯合國教科文組織國際大會」項目。2024 年以人工智能與教育為主題，匯聚不同國家及地區的學生代表，探索人工智能與教育的多維度協同效益。參與的青年代表更攜手起草了「人工智能與教育——青年展望」建議書由香港聯合國教科文組織協會提交至行政長官辦公室，相關建議獲《行政長官 2024 年施政報告》採納為數字教育政策內的舉措之一。

為讓學生進一步體驗人工智能在金融科技的應用，中銀香港安排了豐富的研學行程，參觀中銀香港創新實驗室，了解聯邦學習、生成式人工智能等前沿金融科技，並透過討論，讓學生共同設計理想中的電子銀行服務方案。

東北育才學校李同學：「模擬聯合國教科文組織大會的歷練，讓我學會如何在複雜多變的環境中保持冷靜和理智；與多國同學的交流則讓我更加開闊眼界，增強了跨文化的溝通能力。」

創新科技

科技創新增強發展動能、提升人民生活。中銀香港多年來積極擁抱新技術、新理念，致力推進數字化轉型，以科技驅動社會發展，服務廣大市民及企業。

個案分享

中銀香港科技創新獎

由香港科技創新聯盟主辦的「中銀香港科技創新獎」於 2022 年設立，聚焦五大香港科技創新的核心範疇，通過獎勵在科技創新和成果轉化等方面取得傑出成就的個人和團隊，大力弘揚科學家精神，致力吸引更多創新人才投身香港的創科事業，構築匯聚全球智慧資源的創新高地。獎項自成立以來廣受業界認同，成為推進新質生產力發展的「先行者」、「引領者」、「實踐者」。

本屆中銀科創獎首次將覆蓋範圍擴展至粵港澳大灣區，嘉許香港院校、科研機構及其相關機構的科學技術工作者和科研團隊，推動香港及至整個大灣區的科技創新發展。獎項經過各領域專家的嚴格評審，最終選出成就卓越的獲獎者分別為：「人工智能及機器人」領域的柴揚教授、「生命健康」領域的黃秀娟教授、「新材料新能源」領域的張華教授、「先進製造」領域的陳世祈教授，以及「金融科技」領域的王聰教授。

在第二屆於人工智能及機器人領域獲獎的賈佳亞教授，其創立的人工智能「獨角獸」科企思謀集團獲得香港特區政府全資擁有的香港投資管理有限公司首項投資；而首屆生命健康領域獲獎者鄭永平教授的項目在得獎後也獲得大額融資，充分顯示了「中銀科創獎」得主優秀的科研產業化發展潛力。



個案分享



香港新一代文化協會 「青少年科技創新教育」系列項目

中銀香港資助香港新一代文化協會推出一系列青少年科技創新教育項目，分別為「香港青少年科技創新大賽」、「香港青少年航天創新大賽」及「香港大學生創新及創業大賽」，致力推動本地青少年創科發展。中銀香港更首度為賽事提供現金獎勵，讓賽事的參賽人數和項目數量取得顯著增長。勝出賽事的香港特區代表隊，更參與全國青少年科技創新大賽、宋慶齡少年兒童發明獎和全國青少年航天創新大賽等全國賽事，並獲優異成績，成功鼓勵本地青年參與科技創新活動，有助培育本地人才。

其中第三屆「香港青少年航天創新大賽」頒獎典禮更增添分享會。中學生代表更在活動中分享支援落後地區鄉鎮中小學校教育的經歷，在得知貴州教育資源匱乏後，在香港校內積極宣傳招募義工，並獲得多位同學踴躍支持，前往貴州幫忙支援教育工作，坐言起行。

個案分享



香港理工大學 航天科普教育合作計劃

中銀香港支持香港理工大學推出航天科普教育合作計劃，包括「月球、火星虛擬實境」公眾推廣計劃，利用由理大深空探測研究中心研發、屬香港首個及唯一一個利用真實科研數據生成的月球及火星真實三維地表模型的虛擬實境系統，讓公眾親身體驗著陸月球、火星過程中不同階段的視覺場景。此外更舉辦中學生「月球基地方案選拔賽」，透過跨學科專題講座、實驗室參觀及選拔賽等一系列專題活動，著眼於「人類在月球上開展科研活動」這個目標，讓香港中學生接觸太空科學理論、培養對航天科學的好奇心、探索更多相關知識，培養未來航天人才。

區域捐贈

大愛無界，中銀有情。集團在致力於自身發展的同時，始終堅持履行對當地的企業社會責任，積極回饋經營地區，促進與東盟國家民心相通。

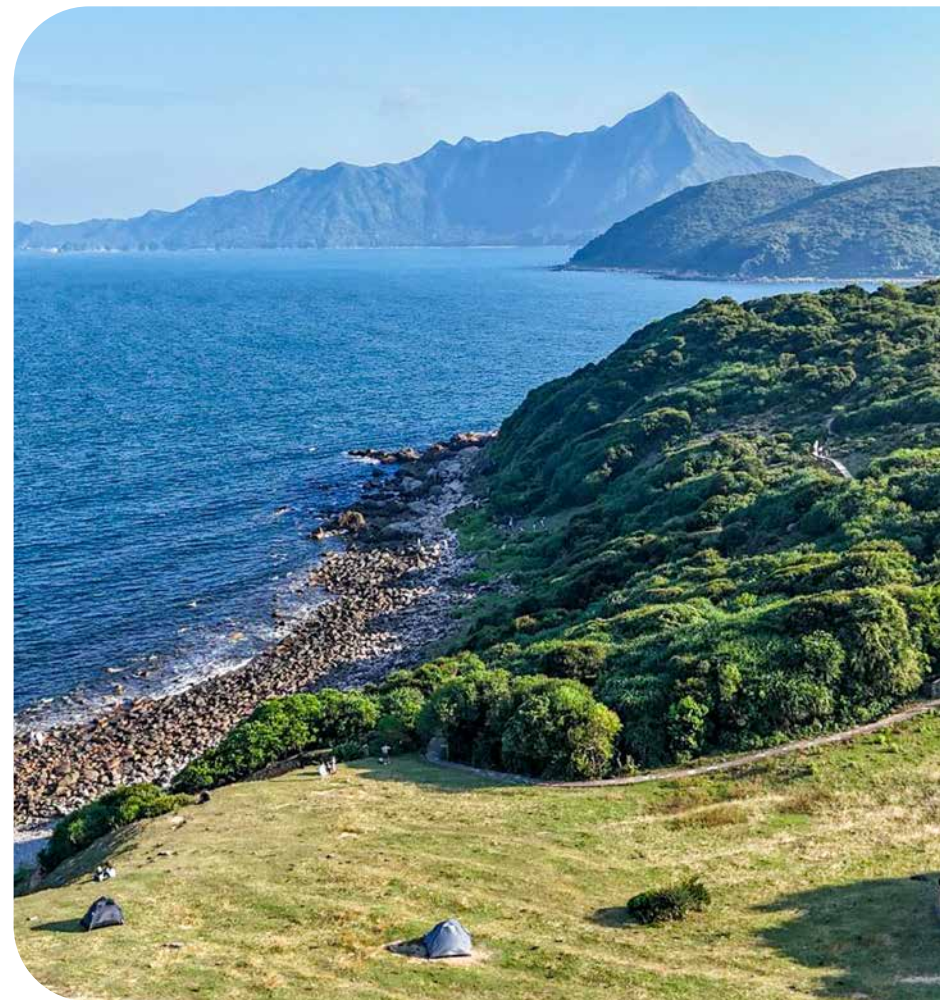
個案分享



共享基金會「一帶一路」國家支援項目

為促進中國與「一帶一路」國家民心相通，中銀香港捐款支持共享基金會工作，透過運用國家技術與經驗，切實援助「一帶一路」國家有需要人士，推動「健康絲綢之路」建設。

2024年7月，共享基金會於柬埔寨金邊舉行項目慶典儀式，在基金會梁振英主席、柬埔寨洪馬尼副首相兼公務員事務大臣、新任中國駐柬埔寨汪文斌大使及柬埔寨衛生部秦拉部長的共同見證下，基金會及柬埔寨衛生部簽署磅士卑省「登革熱防控項目」合作備忘錄，中銀香港金邊分行代表出席典禮，全力支持基金會為「一帶一路」國家提供醫療和公共衛生方面的人道主義援助。



個案分享

東南亞地區華文教育推廣

中銀香港相信海外華文教育，對傳承弘揚中華語言文化具有重要推動作用。我們致力支持東南亞地區華文教育的高質量發展，更好促進中外文化交流，助力構建人類命運共同體。

馬來西亞中國銀行自2017年以來一直支持當地的華文教育，持續培育更多馬來西亞華人英才，體現對當地的社會責任。中銀馬來西亞推出「中國銀行華文教育助學金」，資助家境清貧華文獨立中學的學生減輕經濟負擔，並弘揚自強不息的學習精神。

中銀萬象分行也致力傳播中國文化，加強兩國青年之間的語言溝通和文化交流。2024年，萬象分行贊助第23屆「漢語橋」世界大學生中文比賽老撾賽區決賽暨第三



屆中文歌曲唱響全城展演活動，透過漢語演講、才藝展示和文化交流等多個環節，深化中老兩國學生對彼此文化的認識，激發他們學習漢語的興趣，促使更多的老撾學生認識中國的語言及文化。

為協助視障人士更方便高效地練習中文讀寫，中銀泰國今年繼續捐款支持泰國視障協會與泰國清萊皇太后大學漢學院教師合作編寫泰國中文盲文教材，提供更好的漢語學習環境，促進他們更好地融入社會。



個案分享



東南亞職業教育發展

為推動泰國年輕人的職業發展，中銀泰國加強與當地教育機構合作，推出「金融未來」實習專案，為即將步入社會的大學生提供實習機會與系統的職業發展支援。該項目不僅為學生提供了寶貴的職場經驗，也提升了他們的競爭力和社會適應能力，助力他們更好地步入職場。

致力於發展金融教育並提高社會對詐騙的防範意識，特別是針對即將畢業的高中生，中銀馬來西亞舉辦「百萬『福』翁理財工作坊」，向當地華人中學生教授正確的理財觀念和風險意識，幫助他們避免詐騙。這些工作坊在馬來西亞的三所華文中學和獨立中學舉行，惠及超過2,400名高中生和教師。

個案分享



災害賑濟

全球極端天氣引致的天然災害日趨嚴重，2024年東南亞地區受到多場颱風與相關的洪災影響。中銀香港瞬即為受影響人士伸出援手，攜手走出艱難時刻。

2024年颱風「摩羯」席捲東南亞各國，緬甸部分地區因洪水災害導致大規模損失，許多民眾無家可歸，生活陷入困境，仰光分行擬通過向中國扶貧基金會緬甸辦公室實施捐贈，向災民資助基礎生活物資以應對災情。老撾全國多個省份出現極端降雨過程，包括北部因強降雨引發特大洪澇災害，讓災民生活困難，經濟損失慘重。為支援災區抗洪救災，萬象分行透過老撾中國總商會積極向受災省份和群眾進行捐贈，協助受災群眾渡過難關。中銀泰國也為泰國北部的洪災進行捐贈，為災民提供物資，協助災區進行災後重建。

個案分享



發揮所長助力慈善事業

在當今社會，慈善事業的發展離不開金融科技的支持。賣旗活動作為香港慈善機構籌集資金的重要方式之一，每年都吸引了大量市民參與。然而，隨著電子支付的普及，越來越多的市民希望能夠通過電子支付方式進行捐款。這一變化不僅推動了慈善事業的發展，也促進了社會的可持續發展。

BoC Bill積極履行社會責任，推動賣旗活動接受BoC Pay支付，為慈善機構提供便捷、安全的收款服務。中銀香港成功為仁愛堂、保良局、循道衛理觀塘社會服務處等多家慈善機構的慈善賣旗活動提供BoC Pay支付服務。

與此同時，我們多年來一直協助慈善機構清點善款。2024年共協助44間慈善機構清點善款，清點旗袋逾36,600袋，清點金額超過1,150萬港元，包括協助「歡樂滿東華」大型籌款活動的善款清點工作。

7.1 可持續發展表現數據

環境

溫室氣體（營運相關）⁶³

溫室氣體排放 ⁶⁴	單位	2024	2023	2022
溫室氣體排放量				
直接溫室氣體排放量（範疇一） ⁶⁵	噸二氧化碳當量	517	548	575
間接溫室氣體排放量（範疇二） ⁶⁶	噸二氧化碳當量	50,537	50,953	48,522
其他間接溫室氣體排放量（範疇三） ⁶⁷	噸二氧化碳當量	79	89	86
碳抵消量 ⁶⁸	噸二氧化碳當量	12,024		
溫室氣體排放總量（範疇一及二）	噸二氧化碳當量	51,054	51,501	49,097
溫室氣體排放總量（範疇一、二及三）	噸二氧化碳當量	51,133	51,590	49,182
溫室氣體排放密度 ⁶⁹				
人均溫室氣體排放總量（範疇一及二及三）	噸二氧化碳當量／僱員	3.34	3.46	3.32
每平方米樓面面積溫室氣體排放總量（範疇一、二及三）	噸二氧化碳當量／平方米	0.12	0.12	0.13

能源

能源消耗總量 ^{70, 71}	單位	2024	2023	2022
能源消耗量				
直接能源消耗量	千兆焦耳	7,947	8,429	7,445
公司車隊柴油	千兆焦耳	2,116	2,048	1,616
公司車隊汽油	千兆焦耳	5,831	6,381	5,830
間接能源消耗量	千兆焦耳	343,343	339,956	308,635
電力	千兆焦耳	341,259	337,936	307,111
煤氣	千兆焦耳	2,084	2,020	1,524
能源消耗總量	千兆焦耳	351,290	348,385	316,081
能源密度 ⁷²				
人均能源消耗總量	千兆焦耳／僱員	22.95	23.36	21.31

⁶³ 溫室氣體排放的計算標準及方法參考了香港政府環境保護署及機電工程署發佈的《香港建築物（商業、住宅或公共用途）的溫室氣體排放及減除的核算和報告指引（2010年版）》。排放因數資料來源包括本地公用事業機構的可持續發展報告、《香港建築物（商業、住宅或公共用途）的溫室氣體排放及減除的核算和報告指引（2010年版）》以及香港交易所發佈的《如何準備環境、社會及管治報告 — 附錄二：環境關鍵績效指標匯報指引》。溫室氣體的計算涵蓋二氧化碳（CO₂）、甲烷（CH₄）、氧化亞氮（N₂O）；不適用於氫氟碳化物（HFCs）、全氟化碳（PFCs）、六氟化硫（SF₆）和三氟化氮（NF₃）。

⁶⁴ 305-1, 305-2, 305-3, A1.1, A1.2

⁶⁵ 包括公司車隊所消耗的柴油和汽油。

⁶⁶ 包括外購電力和煤氣所產生的溫室氣體排放。

⁶⁷ 包括水務署處理食水以及渠務署處理污水用電產生的溫室氣體排放；污水量以用水量作計算，並未單獨收集。

⁶⁸ 包含中銀大廈及中國銀行大廈自用部分抵消。

⁶⁹ 305-4

⁷⁰ 將不同燃料類型的基本單位轉換為千兆焦耳（GJ）的排放因數資料來自香港交易所發佈的《如何準備環境、社會及管治報告 — 附錄二：環境關鍵績效指標匯報指引》；匯報範圍為數據收集截止日期前的整合。

⁷¹ 302-1, A2.1

⁷² 302-3, A2.1

紙張^{73, 74, 75}

總購紙量	單位	2024	2023	2022
紙張購買量	噸	304.00	336.48	356.36

紙張購買密度	單位	2024	2023	2022
人均購紙量	公斤／僱員	19.86	27.98	29.23

廢物及回收

無害廢物回收 ⁷⁶	單位	2024	2023	2022
紙張	噸	245.83	210.99	172.09
塑膠	噸	0.44	0.31	0.15
鋁罐	噸	0.29	0.22	0.10
廚餘	噸	68.68	63.24	29.68
無害廢物總量	噸	315.24	274.76	202.02

有害廢物回收 ⁷⁷	單位	2024	2023	2022
充電池	件	153	125	92
電子廢物	件	2,821	2,346	1,789
光管	件	1,040	2,600	3,797
有害廢物總量	件	4,014	5,071	5,678

廢物棄置 ⁷⁸	單位	2024	2023	2022
廢物棄置總量	噸	465.40	572.24	622.90

廢物棄置密度 ⁷⁹	單位	2024	2023	2022
人均廢物棄置量	噸／僱員	0.030	0.048	0.051

水⁸⁰

水	單位	2024	2023	2022
耗水量	百萬公升	98.26	109.83	97.80

耗水強度 ⁸¹	單位	2024	2023	2022
人均耗水量	百萬公升／僱員	0.0064	0.0091	0.0080

⁷³ 301-1, 301-3, A2.5

⁷⁴ 按採購的辦公室A4 用紙量計算。

⁷⁵ 紙張、水的數據匯報範圍包括報告期內集團在香港的營業網點、分行網絡、辦公樓（自用部分）和租入辦公室：廢物及回收涵蓋五大主要辦公大廈（包括中銀大廈、中銀中心、中國銀行大廈、中銀信用卡中心及中銀灣仔商業中心）。

⁷⁶ 306-3, 306-4, A1.4

⁷⁷ 306-3, 306-4, A1.3

⁷⁸ 306-3, 306-5, A1.4

⁷⁹ A1.4

⁸⁰ 303-5, A2.2

⁸¹ A2.2

員工

員工總數（按員工種類、地區及性別劃分）⁸²

員工類別	單位	2024			2023			2022		
		女性	男性	合計	女性	男性	合計	女性	男性	合計
香港										
編製員工	人數	6,550	5,365	11,915	6,463	5,286	11,749	6,598	5,358	11,956
非編製員工	人數	194	72	266	201	74	275	178	56	234
臨時員工合計	人數	194	72	266	201	74	275	178	56	234
無時數保證的員工合計	人數	0	0	0	0	0	0	0	0	0
中國內地										
編製員工	人數	780	489	1,269	661	350	1,011	574	271	845
非編製員工	人數	1	0	1	1	1	2	0	1	1
臨時員工合計	人數	1	0	1	1	1	2	0	1	1
無時數保證的員工合計	人數	0	0	0	0	0	0	0	0	0
東南亞及其他地區										
編製員工	人數	1,178	647	1,825	1,190	653	1,843	1,122	631	1,753
非編製員工	人數	20	13	33	17	19	36	18	25	43
臨時員工合計	人數	20	13	33	17	19	36	18	25	43
無時數保證的員工合計	人數	0	0	0	0	0	0	0	0	0
編製員工合計	人數	8,508	6,501	15,009	8,314	6,289	14,603	8,294	6,260	14,554
非編製員工合計	人數	215	85	300	219	94	313	196	82	278
臨時員工合計	人數	215	85	300	219	94	313	196	82	278
無時數保證的員工合計	人數	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	人數	8,723	6,586	15,309	8,533	6,383	14,916	8,490	6,342	14,832

員工總數（按合約性質、地區及性別劃分）⁸³

員工類別	單位	2024			2023			2022		
		女性	男性	合計	女性	男性	合計	女性	男性	合計
<u>中國香港</u>										
全職	人數	6,714	5,433	12,147	6,630	5,356	11,986	6,742	5,407	12,149
兼職	人數	30	4	34	34	4	38	34	7	41
<u>中國內地</u>										
全職	人數	781	489	1,270	662	351	1,013	574	272	846
兼職	人數	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<u>東南亞及其他地區</u>										
全職	人數	1,198	660	1,858	1,207	672	1,879	1,140	656	1,796
兼職	人數	0	0	0	0	0	0	0	0	0
全職合計	人數	8,693	6,582	15,275	8,499	6,379	14,878	8,456	6,335	14,791
兼職合計	人數	30	4	34	34	4	38	34	7	41
合計	人數	8,723	6,586	15,309	8,533	6,383	14,916	8,490	6,342	14,832

⁸² 2-7, B1.1⁸³ 2-7, B1.1

員工總數（按地區、年齡及性別劃分）⁸⁴

員工類別	單位	2024			2023			2022		
		女性	男性	合計	女性	男性	合計	女性	男性	合計
中國香港										
18-30 歲	人數	1,370	1,143	2,513	1,407	1,187	2,594	1,521	1,244	2,765
31-40 歲	人數	2,027	1,741	3,768	1,890	1,671	3,561	1,849	1,752	3,601
41-50 歲	人數	1,673	1,464	3,137	1,704	1,435	3,139	1,822	1,399	3,221
51 歲或以上	人數	1,674	1,089	2,763	1,663	1,067	2,730	1,584	1,019	2,603
中國內地										
18-30 歲	人數	559	180	739	489	146	635	418	118	536
31-40 歲	人數	176	234	410	127	143	270	108	97	205
41-50 歲	人數	35	48	83	33	40	73	37	34	71
51 歲或以上	人數	11	27	38	13	22	35	11	23	34
東南亞及其他地區										
18-30 歲	人數	467	166	633	507	185	692	495	189	684
31-40 歲	人數	466	235	701	461	257	718	423	254	677
41-50 歲	人數	193	171	364	171	156	327	164	154	318
51 歲或以上	人數	72	88	160	68	74	142	58	59	117
中國香港合計	人數	6,744	5,437	12,181	6,664	5,360	12,024	6,776	5,414	12,190
中國內地合計	人數	781	489	1,270	662	351	1,013	574	272	846
東南亞及其他地區合計	人數	1,198	660	1,858	1,207	672	1,879	1,140	656	1,796
合計	人數	8,723	6,586	15,309	8,533	6,383	14,916	8,490	6,342	14,832

員工總數（按職級及性別劃分）⁸⁵

員工類別	單位	2024			2023			2022		
		女性	男性	合計	女性	男性	合計	女性	男性	合計
高階管理人員	人數	385	590	975	365	575	940	360	558	918
中間職等人員	人數	3,765	3,669	7,434	3,599	3,511	7,110	3,540	3,431	6,971
一般員工	人數	4,573	2,327	6,900	4,569	2,297	6,866	4,590	2,353	6,943
合計	人數	8,723	6,586	15,309	8,533	6,383	14,916	8,490	6,342	14,832

男女比例（董事會）⁸⁶

	單位	2024		2023		2022	
		女性	男性	女性	男性	女性	男性
董事會成員	%	20.00	80.00	18.18	81.82	18.18	81.82

男女比例（按職級劃分）⁸⁷

	單位	2024		2023		2022	
		女性	男性	女性	男性	女性	男性
高階管理人員	%	2.51	3.85	2.45	3.85	2.43	3.76
中間職等人員	%	24.59	23.97	24.13	23.54	23.87	23.13
一般員工	%	29.87	15.20	30.63	15.40	30.95	15.86
合計 ⁸⁸	%	56.98	43.02	57.21	42.79	57.25	42.75

⁸⁴ 2-7, B1.1

⁸⁵ B1.1

⁸⁶ 405-1

⁸⁷ 405-1

⁸⁸ 「合計」不包括董事會成員。

年齡分佈（按職級劃分）⁸⁹

職級	單位	2024	2023	2022
<u>高階管理人員</u>				
18-30 歲	人數	0	0	0
31-40 歲	人數	89	89	109
41-50 歲	人數	442	455	441
51 歲或以上	人數	444	396	368
<u>中間職等人員</u>				
18-30 歲	人數	739	720	713
31-40 歲	人數	3,115	2,990	2,945
41-50 歲	人數	2,249	2,100	2,070
51 歲或以上	人數	1,331	1,300	1,243
<u>一般員工</u>				
18-30 歲	人數	3,146	3,201	3,272
31-40 歲	人數	1,676	1,470	1,429
41-50 歲	人數	892	984	1,099
51 歲或以上	人數	1,186	1,211	1,143
<u>合計</u>				
18-30 歲	人數	3,885	3,921	3,985
31-40 歲	人數	4,880	4,549	4,483
41-50 歲	人數	3,583	3,539	3,610
51 歲或以上	人數	2,961	2,907	2,754

僱用當地居民為高階管理人員的比例（按地區劃分）⁹⁰

	單位	2024	2023	2022
中國香港	%	90.05	89.05	87.79
中國內地	%	66.67	83.33	87.50
東南亞及其他地區	%	26.88	32.95	32.53
整體	%	83.59	83.72	82.79

新聘僱員人數（按性別、年齡及地區劃分）⁹¹

		2024		2023		2022	
	單位	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
<u>性別</u>							
女性	人數；%	1,279	8.35	1,415	9.49	1,841	12.41
男性	人數；%	1,075	7.02	1,157	7.75	1,627	10.97
<u>年齡</u>							
18-30 歲	人數；%	1,268	8.28	1,499	10.05	1,888	12.72
31-40 歲	人數；%	731	4.77	668	4.48	1,034	6.97
41-50 歲	人數；%	244	1.59	248	1.66	370	2.50
51 歲或以上	人數；%	111	0.73	157	1.05	176	1.19
<u>地區</u>							
中國香港	人數；%	1,738	11.35	1,984	13.30	2,795	18.84
中國內地	人數；%	328	2.14	236	1.58	277	1.87
東南亞及其他地區	人數；%	288	1.88	352	2.36	396	2.67
合計	人數；%	2,354	15.38	2,572	17.24	3,468	23.38

⁸⁹ 405-1, B1.1
⁹⁰ 202-2 (高階管理人員中的當地居民人數／高階管理人員總人數) X 100%
⁹¹ 401-1

僱員自願流失率（按性別、年齡及地區劃分）⁹²

	單位	2024		2023		2022	
		人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
性別							
女性	人數：%	765	5.04	1,085	7.26	1,370	9.29
男性	人數：%	622	4.10	877	5.87	1,195	8.09
年齡							
18-30 歲	人數：%	649	4.27	945	6.33	1,307	8.85
31-40 歲	人數：%	470	3.10	652	4.36	776	5.25
41-50 歲	人數：%	182	1.20	283	1.89	370	2.51
51 歲或以上	人數：%	86	0.57	82	0.55	112	0.77
地區							
中國香港	人數：%	1,095	7.22	1,699	11.37	2,216	15.02
中國內地	人數：%	65	0.43	59	0.39	64	0.43
東南亞及其他地區	人數：%	227	1.49	204	1.37	285	1.93
合計	人數：%	1,387	9.14	1,962	13.13	2,565	17.38

薪酬比率⁹³

	單位	2024	2023	2022
收入最高個人的年度總薪酬與所有員工（不包括收入最高的個人）年度總薪酬中位數的比率	比率	17：1	17：1	18：1

育嬰假⁹⁴

	單位	2024			2023			2022		
		女性	男性	合計	女性	男性	合計	女性	男性	合計
享有育嬰假的員工 總數	人數	8,425	6,339	14,764	8,247	6,211	14,458	8,235	6,141	14,376
使用育嬰假的員工 總數	人數	244	168	412	254	181	435	215	147	362
使用育嬰假後返回 工作崗位的員工 總數	人數	225	167	392	244	177	421	206	145	351
使用育嬰假後返回 工作崗位的員工 比率	%	92.21	99.40	95.15	96.06	97.79	96.78	95.81	98.64	96.96
使用育嬰假回到工作 崗位後 12 個月 仍在職的員工總數	人數	213	158	371	217	162	379	176	124	300
使用育嬰假回到工作 崗位後 12 個月 仍在職的員工比率	%	87.30	89.27	88.12	105.34	111.72	107.98	88.00	84.35	86.46

⁹² 401-1, B1.2

⁹³ 2-21

⁹⁴ 401-3

職業健康與安全表現⁹⁵

	單位	2024	2023	2022
嚴重的職業傷害人數	人數	1	0	0
嚴重的職業傷害比率	%	0.006	0	0
損失工作日數	日數	862.3	474.9	369.7
損失工作日數比率 ⁹⁶	%	5.23	2.96	2.45
因工死亡事故人數	人數	0	0	0
因工死亡事故比率 ⁷⁵	%	0	0	0
可記錄之職業傷害人數 ⁹⁷	人數	0	0	0
可記錄之職業傷害比率 ⁷⁵	%	0	0	0
全年工作時數	小時	32,993,271	32,130,351	30,157,173

培訓及發展⁹⁸

		2024			2023			2022		
	單位	女性	男性	合計	女性	男性	合計	女性	男性	合計
<u>平均受訓時數（按職級及性別劃分）</u>										
高階管理人員	小時	42.89	44.37	43.79	45.67	41.33	43.01	68.19	70.69	69.71
中間職等人員	小時	42.93	46.14	44.52	46.82	44.11	45.48	41.70	46.60	44.11
一般員工	小時	51.49	59.64	54.24	55.56	67.61	59.59	54.03	62.07	56.75
總平均受訓時數	小時	47.42	50.75	48.85	51.45	52.31	51.82	49.49	54.46	51.61
<u>受訓人數比率</u>										
高階管理人員	%	98.70	97.80	98.15	98.08	97.39	97.66	97.22	97.13	97.17
中間職等人員	%	99.34	99.65	99.49	99.44	99.40	99.42	96.53	96.18	96.36
一般員工	%	99.85	98.80	99.49	99.50	98.91	99.30	97.89	95.54	97.09
總受訓人數比率（%）	%	99.58	99.18	99.41	99.41	99.04	99.26	97.29	96.03	96.75

⁹⁵ 403-9, B2.1, B2.2

⁹⁶ 以每200,000工作小時計算。

⁹⁷ 可記錄之職業傷害是指在受僱期間因工傷事故而導致死亡、不能履行原有工作職責六個月或以上，或由醫生或其他具有執照的醫療保健專業人員診斷出的重大傷害或疾病。

⁹⁸ 404-1, B3.1, B3.2

接受以下主題的培訓的人數和比率（按職級及地區劃分）

		2024		2023		2022	
單位		人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
反貪污⁹⁹							
<u>職級</u>							
董事會成員	人數；%	10	100.00	11	100.00	11	100.00
高階管理人員	人數；%	940	96.41	909	96.70	877	95.53
中間職等人員	人數；%	7,268	97.77	7,008	98.57	6,600	94.68
一般員工	人數；%	6,555	95.00	6,761	98.47	6,563	94.53
<u>地區</u>							
香港	人數；%	11,799	96.86	11,994	99.75	11,716	96.11
中國內地	人數；%	1,262	99.37	995	98.22	834	98.58
東南亞及其他地區	人數；%	1,702	91.60	1,689	89.89	1,490	82.96
合計 ¹⁰⁰	人數；%	14,763	96.43	14,678	98.40	14,040	94.66
<u>合約性質</u>							
全職	%		96.07		98.02		94.65
兼職	%		100.00		100.00		100.00
職業安全及健康	人數；%	14,628	95.55	13,770	92.32	13,833	93.26
<u>資訊安全／客戶隱私</u>							
<u>合約性質</u>							
全職	%		96.40		97.83		95.47
兼職	%		100.00		100.00		100.00

不當行為事件¹⁰¹

經確認的事件	單位	2024	2023	2022
歧視	事件數目	0	0	0
貪污	事件數目	0	0	0
針對反競爭行為、反托拉斯和反壟斷實踐的法律訴訟	事件數目	0	0	0
違反產品與服務之資訊與標示規定和／或自願性規約的事件				
違反法規而受到罰款或處罰的事件	事件數目	0	0	0
違反法規而受到警告的事件	事件數目	0	0	0
違反自願性守則的事件	事件數目	0	0	0
違反有關營銷傳播的法規和／或自願性守則事件				
違反法規而受到罰款或處罰的事件	事件數目	0	0	0
違反法規而受到警告的事件	事件數目	0	0	0
違反自願性守則的事件	事件數目	0	0	0
投訴				
接獲的金融產品／服務相關投訴 ¹⁰²	宗	3,002	2,726	2,389
查證成立投訴 ¹⁰³	宗	89	86	90

⁹⁹ 205-2, B7.3

¹⁰⁰ 「合計」不包括董事會成員。

¹⁰¹ 2-27, 205-3, 206-1, 406-1, 417-2, 417-3, B7.1

¹⁰² 接獲的新投訴個案資料，包括成立、不成立及調查中個案，但不包括重覆個案。

¹⁰³ 查證成立之投訴個案包括於之前接獲但於該年查證成立之個案。

供應商

按地區劃分的供應商數量¹⁰⁴

地區	單位	2024	2023	2022
中國香港	個	737	681	646
中國內地	個	96	83	86
東南亞及其他地區	個	79	52	44
總供應商數量	個	912	816	776

¹⁰⁴ 2-6, B5.1

¹⁰⁵ 418-1, B6.2

客戶

客戶隱私¹⁰⁵

	單位	2024	2023	2022
收到的與侵犯客戶隱私有關的經證實的投訴		0	4	5
來自外部各方且經組織證實的投訴	次數	4	3	5
來自監管機構的投訴	次數	0	1	0
涉及客戶個人身份資訊的資訊安全性漏洞總數	次數	0	0	0
受公司數據洩露影響的客戶總數	人數	0	0	0
違反資訊安全或其他網絡安全事件的總數	次數	1	0	0
與資訊安全性漏洞或其他網絡安全事件有關的罰款／罰金總額	金額（港幣）	0	0	0
針對IT基礎設施和資訊安全管理系統進行的外部審計數目	次數	3	3	3

銀行網絡¹⁰⁶

	單位	2024	2023	2022
分行數目				
中國香港	家	172	177	182
東南亞及其他地區	家	33 ¹⁰⁷	33 ¹⁰⁷	33 ¹⁰⁷
合計	家	205	210	215
自助銀行網點	數目	287	288	283
24小時服務的自助銀行網點	%	100	100	100
自動櫃員機	台	648	617	627

¹⁰⁶ 2-6

¹⁰⁷ 包括馬來西亞、印尼、泰國、柬埔寨、越南、菲律賓、老撾、文萊。

7.2 報告內容索引¹⁰⁸

使用說明	中銀香港已參考 GRI 準則報導在 2024 年 1 月 1 日至 12 月 31 日期間內，GRI 內容索引表中引述的資訊。
使用的 GRI 1	GRI 1：基礎 2021

GRI 準則 ¹⁰⁹	《香港交易所 ESG 指引》 ¹¹⁰	SASB ¹¹¹	描述	章節及／或直接解釋	對應 SDG 目標
一般披露					
組織及報導實務					
2-1			組織詳細情況	關於中銀香港（控股）有限公司（第 4 頁）； 中銀香港網頁	
2-2	MDR-15		納入組織可持續發展報告的實體	報告簡介（第 5 頁）	
2-3			報告期、報告頻率和聯繫人	報告簡介（第 5 頁）：報告於 2025 年 3 月 26 日發表	
2-4			信息重述	可持續發展表現數據（第 135 至 144 頁）	
2-5			外部鑒證	報告簡介（第 5 頁）：驗證聲明（第 152 頁）	
	MDR-14		匯報原則	報告簡介（第 5 頁）	
活動與工作者					
2-6	B5.1		活動、價值鏈和其他業務關係	關於中銀香港（控股）有限公司（第 4 頁）；可持續金融（第 47 至 54 頁）；普惠金融（第 85 至 90 頁）可持續發展表現數據（第 135 至 144 頁）	8 體面工作和經濟增長
2-7	B1.1		員工	人才發展（第 97 至 113 頁）；促進多元、平等與包容（第 114 至 115 頁）；可持續發展表現數據（第 135 至 144 頁）	8 體面工作和經濟增長；10 減少不平等
2-8			員工之外的工作者	本集團並無員工之外的工作者，不適用於本集團	

GRI 準則 ¹⁰⁹	《香港交易所 ESG 指引》 ¹¹⁰	SASB ¹¹¹	描述	章節及／或直接解釋	對應 SDG 目標
管治					
2-9			管治架構及組成	優良管治（第 30 至 35 頁）	
2-10			最高管治機構的提名與甄選	優良管治（第 30 至 35 頁）	16 和平、正義與強大機構
2-11			最高管治機構的主席	優良管治（第 30 至 35 頁）	
2-12			在管理影響方面，最高管治機構的監督作用	優良管治（第 30 至 35 頁）；穩健風控（第 36 至 38 頁）	16 和平、正義與強大機構
2-13			為管理影響的責任授權	優良管治（第 30 至 35 頁）；穩健風控（第 36 至 38 頁）	
2-14			最高管治機構在可持續發展報告中的作用	持份者溝通及重要議題評估（第 22 至 28 頁）；優良管治（第 30 至 35 頁）	
2-15			利益衝突	2024 年報「公司治理」章節	16 和平、正義與強大機構
2-16			重要關注問題的溝通	持份者溝通及重要議題評估（第 22 至 28 頁）	
2-17			最高管治機構的共同知識	優良管治（第 30 至 35 頁）	
2-18			對最高管治機構的績效評估	2024 年報「公司治理」章節	
2-19			薪酬政策	2024 年報「公司治理」章節	10 減少不平等

¹⁰⁸ GRI 1
¹⁰⁹ Global Reporting Initiative
¹¹⁰ 2023 年 12 月發佈
¹¹¹ The Sustainability Accounting Standards Board (SASB)

GRI 準則 ¹⁰⁹	《香港交易所 ESG 指引》 ¹¹⁰	SASB ¹¹¹	描述	章節及／或直接解釋	對應 SDG 目標
2-20			確定薪酬的程序	2024 年報「公司治理」章節	10 減少不平等
2-21			年度總薪酬比率	2024 年報「公司治理」章節；可持續發展表現數據（第 135 至 144 頁）	10 減少不平等
策略、政策與實務					
2-22	MDR-13		關於可持續發展戰略的聲明	可持續發展戰略（第 7 至 8 頁）；優良管治（第 30 至 35 頁）	
2-23			政策承諾	商業道德（第 39 至 42 頁）	
2-24			融合政策承諾	商業道德（第 39 至 42 頁）	
2-25			補救負面影響的程序	人才發展（第 97 至 113 頁）載於本集團網頁的《舉報制度》	
2-26			尋求建議和提出關注問題的機制	商業道德（第 39 至 42 頁）	
2-27	A1 一般披露； B1 一般披露； B2 一般披露； B4 一般披露； B6 一般披露； B7 一般披露		遵守法律法規	商業道德（第 39 至 42 頁）；可持續發展表現數據（第 135 至 144 頁）；在 2024 年並沒有發生導致重大罰款或警告的相關違規事件。	
2-28			協會的成員資格	可持續金融（第 47 至 54 頁）；中銀香港參與聯會及組織包括香港銀行公會、國際資本市場協會、香港綠色金融協會等。	

GRI 準則 ¹⁰⁹	《香港交易所 ESG 指引》 ¹¹⁰	SASB ¹¹¹	描述	章節及／或直接解釋	對應 SDG 目標
利益相關方參與					
2-29			利益相關方參與的方法	持份者溝通及重要議題評估（第 22 至 28 頁）	
2-30			集體談判協定	本集團未設有集體談判勞動合同。但根據《員工行為守則》，集團所有員工擁有加入任何合法組織的權利。	
重要議題					
3-1	MDR-13		確定重大議題的過程	持份者溝通及重要議題評估（第 22 至 28 頁）	
3-2	MDR-14		重大議題清單	持份者溝通及重要議題評估（第 22 至 28 頁）	
特定主題準則：經濟					
經濟表現					
3-3			重大議題	持份者溝通及重要議題評估（第 22 至 28 頁）	
201-1			直接產生和分配的經濟價值	中銀香港 2024 年報「綜合全面收益表」章節	8 體面工作和經濟增長； 9 產業、創新和基礎設施
201-2	A4.1		氣候變化帶來的財務影響以及其他風險和機遇	應對氣候變化（第 55 頁）；穩健風控（第 36 至 38 頁）	13 氣候行動
		FN-CB-000.A	按部門劃分的支票和儲蓄賬戶的 (1) 數量和 (2) 價值：(a) 個人和 (b) 小型企業	中銀香港 2024 年報「財務報表附註」章節 — 附註 33 客戶存款	
		FN-CB-000.B	按分部劃分的貸款 (1) 數量和 (2) 價值：(a) 個人、(b) 小型企業和 (c) 公司	中銀香港 2024 年報「財務報表附註」章節 — 附註 25 貸款及其他賬項	

GRI 準則 ¹⁰⁹	《香港交易所 ESG 指引》 ¹¹⁰	SASB ¹¹¹	描述	章節及／或直接解釋	對應 SDG 目標
市場表現					
	202-2		從當地社區僱用高管的比例	可持續發展表現數據（第 135 至 144 頁）	8 體面工作和經濟增長
間接經濟影響					
	3-3		重大議題	持份者溝通及重要議題評估（第 22 至 28 頁）；可持續金融（第 47 至 54 頁）；普惠金融（第 85 至 90 頁）；載於本集團網頁的《可持續發展政策》	
	203-1	B8.1; B8.2	基礎設施投資和支援性服務	可持續金融（第 47 至 54 頁）；普惠金融（第 85 至 90 頁）	8 體面工作和經濟增長；9 產業、創新和基礎設施；11 可持續城市和社區
	203-2		重大間接經濟影響	可持續金融（第 47 至 54 頁）；普惠金融（第 85 至 90 頁）	1 無貧窮；8 體面工作和經濟增長
反貪腐					
	3-3	B7 一般披露	重大議題	持份者溝通及重要議題評估（第 22 至 28 頁）；商業道德（第 39 至 42 頁）	
	205-1		已進行貪腐風險評估的營運地點	商業道德（第 39 至 42 頁）	
	205-2	B7.2; B7.3	反貪腐政策和程序的溝通及培訓	商業道德（第 39 至 42 頁）；可持續發展表現數據（第 135 至 144 頁）	16 和平、正義與強大機構
	205-3	B7.1	已確認的貪腐事件及採取的行動	可持續發展表現數據（第 135 至 144 頁）	16 和平、正義與強大機構

GRI 準則 ¹⁰⁹	《香港交易所 ESG 指引》 ¹¹⁰	SASB ¹¹¹	描述	章節及／或直接解釋	對應 SDG 目標
特定主題準則：環境					
物料					
	3-3	A3.1	重大議題	持份者溝通及重要議題評估（第 22 至 28 頁）；營運環境影響（第 56 至 66 頁）；載於本集團網頁的《可持續發展政策》	
	301-1	A2.5	所用物料的重量或體積	本集團是金融服務機構，不需要耗用大量包裝材料。	12 負責任消費和生產
能源					
	3-3	A2 一般披露；A3 一般披露；A3.1	重大議題	持份者溝通及重要議題評估（第 22 至 28 頁）；營運環境影響（第 56 至 66 頁）；載於本集團網頁的《可持續發展政策》	
	302-1	A2.1	組織內部的能源消耗量	可持續發展表現數據（第 135 至 144 頁）	
	302-3	A2.1	能源強度	可持續發展表現數據（第 135 至 144 頁）	
	302-4	A2.3	降低能源消耗量	營運環境影響（第 56 至 66 頁）	7 經濟適用的清潔能源；12 負責任消費和生產；13 氣候行動

GRI 準則 ¹⁰⁹	《香港交易所 ESG 指引》 ¹¹⁰	SASB ¹¹¹	描述	章節及／或直接解釋	對應 SDG 目標
水資源與污水					
3-3	A2 一般披露； A3 一般披露； A3.1		重大議題	持份者溝通及重要議題評估（第 22 至 28 頁）；營運環境影響（第 56 至 66 頁）；載於本集團網頁的《可持續發展政策》	
303-5	A2.2		耗水量	可持續發展表現數據（第 135 至 144 頁）	
	A2.4		描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	營運環境影響（第 56 至 66 頁） 本集團營運主要使用市政供水，於求取水源方面未有任何問題。	6 清潔水和衛生； 12 負責任消費和生產
排放					
3-3	A1 一般披露； A3 一般披露； A1.5； A3.1		重大議題	持份者溝通及重要議題評估（第 22 至 28 頁）；營運環境影響（第 56 至 66 頁）；載於本集團網頁的《可持續發展政策》	
305-1	A1.1； A1.2		直接（範圍一）溫室氣體排放	可持續發展表現數據（第 135 至 144 頁）	
305-2	A1.1； A1.2		能源間接（範圍二）溫室氣體排放	可持續發展表現數據（第 135 至 144 頁）	
305-3			其他間接（範圍三）溫室氣體排放	可持續發展表現數據（第 135 至 144 頁）	
305-4	A1.2		溫室氣體排放強度	可持續發展表現數據（第 135 至 144 頁）	
305-5			溫室氣體減排量	營運環境影響（第 56 至 66 頁）	
	A1.5		訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟	營運環境影響（第 56 至 66 頁）	11 可持續城市和社區； 12 負責任消費和生產； 13 氣候行動

GRI 準則 ¹⁰⁹	《香港交易所 ESG 指引》 ¹¹⁰	SASB ¹¹¹	描述	章節及／或直接解釋	對應 SDG 目標
廢棄物					
3-3	A3.1		重大議題	持份者溝通及重要議題評估（第 22 至 28 頁）；營運環境影響（第 56 至 66 頁）；載於本集團網頁的《可持續發展政策》	
306-2			廢棄物相關重大影響的管理	營運環境影響（第 56 至 66 頁）	
306-3	A1.3； A1.4		產生的廢棄物	可持續發展表現數據（第 135 至 144 頁）	
306-4			從處置中轉移的廢棄物	可持續發展表現數據（第 135 至 144 頁）	
306-5			進入處置的廢棄物	可持續發展表現數據（第 135 至 144 頁）	
	A1.6		處理有害及無害廢棄物的方法，及訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟	營運環境影響（第 56 至 66 頁）	
供應商環境評估					
3-3			重大議題	持份者溝通及重要議題評估（第 22 至 28 頁）；可持續供應鏈（第 67 至 69 頁）	
308-1	B5.2； B5.4		採用環境標準篩選的新供應商	可持續供應鏈（第 67 至 69 頁）	
	B5.3		有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法	可持續供應鏈（第 67 至 69 頁）	12 負責任消費和生產

GRI 準則 ¹⁰⁹	《香港交易所 ESG 指引》 ¹¹⁰	SASB ¹¹¹	描述	章節及／或直接解釋	對應 SDG 目標
特定主題準則：社會					
僱傭					
3-3	B2 一般披露		重大議題	持份者溝通及重要議題評估（第22至28頁）；人才發展（第97至113頁）；載於本集團網頁的《可持續發展政策》	
401-1	B1.2		新聘員工和員工流失率	可持續發展表現數據（第135至144頁）	
401-2			提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利	人才發展（第97至113頁）	5 性別平等； 8 體面工作和經濟增長； 10 減少不平等
401-3			育嬰假	可持續發展表現數據（第135至144頁）	5 性別平等； 8 體面工作和經濟增長； 10 減少不平等
職業健康與安全					
3-3	B2 一般披露		重大議題	持份者溝通及重要議題評估（第22至28頁）；人才發展（第97至113頁）；載於本集團網頁的《可持續發展政策》	
403-1	B2.3		職業健康與安全管理體系	人才發展（第97至113頁）	3 良好健康與福祉
403-2			危害識別、風險評估和事故調查	人才發展（第97至113頁）	3 良好健康與福祉
403-3	B2.3		職業健康服務	人才發展（第97至113頁）	3 良好健康與福祉
403-4			職業健康安全事務：工作者的參與、意見徵詢和溝通	人才發展（第97至113頁）	3 良好健康與福祉

GRI 準則 ¹⁰⁹	《香港交易所 ESG 指引》 ¹¹⁰	SASB ¹¹¹	描述	章節及／或直接解釋	對應 SDG 目標
403-5	B2.3		工作者職業健康安全培訓	人才發展（第97至113頁）	3 良好健康與福祉
403-6			促進工作者健康	人才發展（第97至113頁）	3 良好健康與福祉
403-7			預防和減輕與商業關係直接相關職業健康安全影響	人才發展（第97至113頁）	3 良好健康與福祉
403-8	B2.3		職業健康安全管理体系覆蓋的工作者	人才發展（第97至113頁）	3 良好健康與福祉
403-9	B2.1；B2.2		工傷	可持續發展表現數據（第135至144頁）	3 良好健康與福祉； 8 體面工作和經濟增長
培訓與教育					
3-3	B3 一般披露		重大議題	持份者溝通及重要議題評估（第22至28頁）；人才發展（第97至113頁）；載於本集團網頁的《可持續發展政策》	
404-1	B3.1；B3.2		每名員工每年接受培訓的平均時數	可持續發展表現數據（第135至144頁）	4 優質教育； 5 性別平等； 8 體面工作和經濟增長； 10 減少不平等
404-2			員工技能提升方案和過渡援助方案	人才發展（第97至113頁）	4 優質教育； 8 體面工作和經濟增長
404-3			接受定期績效和職業發展考核的員工百分比	人才發展（第97至113頁）	5 性別平等； 8 體面工作和經濟增長； 10 減少不平等

GRI 準則 ¹⁰⁹	《香港交易所 ESG 指引》 ¹¹⁰	SASB ¹¹¹	描述	章節及／或直接解釋	對應 SDG 目標
多元化與平等機會					
3-3	B1 一般披露		重大議題	持份者溝通及重要議題評估（第22至28頁）；促進多元、平等與包容（第114至115頁）；載於本集團網頁的《可持續發展政策》	
405-1	B1 一般披露； B1.1		管治機構與員工的多元化	促進多元、平等與包容（第114至115頁）；優良管治（第30至35頁）；可持續發展表現數據（第135至144頁）	5 性別平等； 8 體面工作和經濟增長
反歧視					
3-3	B1 一般披露		重大議題	持份者溝通及重要議題評估（第22至28頁）；促進多元、平等與包容（第114至115頁）；載於本集團網頁的《可持續發展政策》	
406-1			歧視事件及採取的糾正行動	可持續發展表現數據（第135至144頁）	5 性別平等； 8 體面工作和經濟增長； 10 減少不平等
童工					
	B4.1 B4.2		檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工；在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟	可持續供應鏈（第67至69頁）；人才發展（第97至113頁）；載於本集團網頁的《可持續發展政策》	
強迫或強制勞動					
	B4.1 B4.2		檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工；在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟	可持續供應鏈（第67至69頁）；人才發展（第97至113頁）；載於本集團網頁的《可持續發展政策》	

GRI 準則 ¹⁰⁹	《香港交易所 ESG 指引》 ¹¹⁰	SASB ¹¹¹	描述	章節及／或直接解釋	對應 SDG 目標
本地社區					
3-3	B8 一般披露		重大議題	持份者溝通及重要議題評估（第22至28頁）；關愛社會（第116至134頁）	
413-1	B8.1； B8.2		有當地社區參與、影響評估和發展計劃的營運地點	關愛社會（第116至134頁）	1 無貧窮； 11 可持續城市和社區
供應商社會評估					
3-3	B5 一般披露		重大議題	持份者溝通及重要議題評估（第22至28頁）；可持續供應鏈（第67至69頁）	
414-1	B5.2； B5.3		使用社會標準篩選的新供應商	可持續供應鏈（第67至69頁）	8 體面工作和經濟增長
	B5.1		按地區劃分的供貨商數目	可持續發展表現數據（第135至144頁）	
顧客健康與安全					
	B6.1		已售或已運送產品總數中因安全健康理由而須回收的百分比	不適用於本集團提供之金融服務。	
	B6.4		描述質量檢定過程及產品回收程序	不適用於本集團提供之金融服務。	
市場推廣					
3-3	B6 一般披露		重大議題	持份者溝通及重要議題評估（第22至28頁）；客戶為先（第73至79頁）；載於本集團網頁的《可持續發展政策》	

GRI 準則 ¹⁰⁹	《香港交易所 ESG 指引》 ¹¹⁰	SASB ¹¹¹	描述	章節及／或直接解釋	對應 SDG 目標
417-3			涉及市場營銷的違規事件	可持續發展表現數據（第 135 至 144 頁） 在 2024 年並沒有發生導致罰款或警告的相關違規事件。	
	B6.3		維護及保障知識產權有關的慣例	信息安全（第 43 至 45 頁）	
客戶隱私					
3-3	B6 一般披露； B6.5		重大議題	持份者溝通及重要議題評估（第 22 至 28 頁）；信息安全（第 43 至 45 頁）；載於本集團網頁的《可持續發展政策》	
418-1	B6.2		與侵犯客戶隱私和丟失客戶資料有關的經證實的投訴	可持續發展表現數據（第 135 至 144 頁）	
GRI G4 金融服務業補充指引					
產品組合	G4-FS1	FN-CB-410a.2	應用於業務活動的具體環境和社會政策	可持續發展戰略（第 7 至 8 頁）；優良管治（第 30 至 35 頁）	
	G4-FS2	FN-CB-410a.2	在業務中評估與監控環境和社會風險的程序	穩健風控（第 36 至 38 頁）	
	G4-FS3	FN-CB-410a.2	對客戶環境和社會合規情況的監控	穩健風控（第 36 至 38 頁）	

GRI 準則 ¹⁰⁹	《香港交易所 ESG 指引》 ¹¹⁰	SASB ¹¹¹	描述	章節及／或直接解釋	對應 SDG 目標
		FN-CB-410a.2	提高員工執行環境和社會政策的能力和程序	優良管治（第 30 至 35 頁）；科技創新（第 80 至 84 頁）	
		FN-CB-410a.2	與客戶、投資人和合作夥伴關於環境社會風險與機遇的互動	持份者溝通及重要議題評估（第 22 至 28 頁）；可持續金融（第 47 至 54 頁）；普惠金融（第 85 至 90 頁）	
本地社區			G4-FS13 機構在低人口密度或經濟落後地區的接入點	普惠金融（第 85 至 90 頁）	1 無貧窮； 8 體面工作和經濟增長； 10 減少不平等
			G4-FS14 提高弱勢社群獲得金融服務的機會	普惠金融（第 85 至 90 頁）	1 無貧窮； 8 體面工作和經濟增長； 10 減少不平等
產品及服務標示			G4-FS16 按受益類型分，提高金融知識教育的行動	普惠金融（第 85 至 90 頁）；客戶為先（第 73 至 79 頁）	1 無貧窮； 8 體面工作和經濟增長； 10 減少不平等

7.3 驗證聲明



範圍及目的

香港品質保證局已對中銀香港（控股）有限公司（「該公司」）的2024年可持續發展報告（「報告」）的全部內容進行獨立驗證。報告詳述該公司及附屬機構（統稱「該集團」），包括其主要營運附屬機構中國銀行（香港）有限公司（「中銀香港」）於2024年的可持續發展表現。報告中的資料及數據涵蓋2024年1月1日至12月31日。

此驗證聲明的目的是對報告所載之內容提供合理保證。報告按照全球報告倡議組織的《可持續發展報告準則》（「GRI準則2021」）以及香港聯合交易所有限公司（「香港聯交所」）的《環境、社會及管治報告指引》（《ESG指引》）的要求編製；並參考「氣候相關財務信息披露工作組」（Task Force on Climate-related Financial Disclosures，簡稱「TCFD」）的披露建議，永續會計準則委員會（Sustainability Accounting Standards Board，簡稱「SASB」）《SASB準則》以及聯合國可持續發展目標（SDGs）。

保證程度和核實方法

驗證工作是根據國際審計與核證準則委員會發佈的《國際核證聘用準則3000》（修訂版）「歷史財務資料審計或審閱以外的核證聘用」執行。驗證過程是為獲取恰當的合理保證意見和結論而制定。驗證內容包括檢閱可持續發展重要範疇的評估過程、核實數據管理機制、檢查相關選取數據和資料的支持證據，以及與負責編製報告內容的代表面談。相關原始數據和支持證據亦於驗證過程中經過詳細審閱。

獨立性

該公司負責收集和陳述報告內的資料。香港品質保證局不涉及編撰此報告。我們的驗證過程是完全獨立。就提供此驗證服務而言，香港品質保證局與該公司之間並無任何會影響驗證公正性及獨立性的關係。

結論

基於是次的驗證結果，香港品質保證局對報告作出合理保證並總結：

- 報告是遵循GRI準則2021要求，並符合香港聯交所《ESG指引》的披露責任條文編製；
- 報告是參照TCFD的披露建議、《SASB準則》以及聯合國可持續發展目標（SDGs）編製；
- 報告符合《ESG指引》的四大匯報原則—重要性、量化、平衡及一致性地將該集團的環境、社會和管治表現闡述，包括所有重要和相關的可持續發展範疇；以及
- 報告內的數據和資料可靠完整。此報告展示了該集團在擴大其透明度方面的不斷努力，並讓持份者可以清楚了解其對可持續發展的承諾、管理和績效。

香港品質保證局代表簽署

梁靄怡

金融業務總監

2025年3月

參考編號：14953131-OTH