



# 多元化 跨境金融服务





# 企业 社会责任



我们积极参与多项本地及海外的人民币业务研讨会及论坛，致力推动香港成为离岸人民币业务中心

可持续发展是本集团经营业务和规划发展的核心理念，为此，我们将企业社会责任理念融入业务运作及发展策略之中，致力成为客户、员工、股东及投资者「最佳选择」的愿景。

本集团在推动企业社会责任的量化及报告工作取得显著进展。我们在2012年出版的独立企业社会责任报告，是本集团根据全球报告倡议组织第3.1版指南编制的首份报告，涵盖企业社会责任及可持续发展的各项理念，通过更有系统的数据搜集展示本集团在此领域的发展成果，提高对外披露的透明度。

本集团的可持续发展表现获社会广泛认同。中银香港（控股）有限公司连续三年获纳入「恒生可持续发展企业指数系列」的成份股，排名由2011年的第18名跃升至2012年的第12名，获授予的评级由「A」（满意）提升至「AA-」（稳定）。我们更自2002年起获香港社会服务联会嘉许为「商界展关怀」公司。本集团认同建立高水平公司治理的重要性，为此致力维持有效的公司治理架构。中银香港（控股）有限公司符合国际和本地有关公司治理最佳惯例的要求，连续两年获香港上市公司商会颁发「恒生指数成份股公司组别」的「公司管治卓越奖」。这些嘉许再次显示我们在环保、社会及公司治理等范畴上的长足进展。

中银香港举行私人银行服务成立酒会，推出崭新独特的「1+1+1」服务模式，满足高端客户在其个人、家庭及事业的理财需要









「中銀香港—世界銀行新興市場債券基金」是全港首只以中國為主題的全球新興市場貨幣債券基金



### 支持本地企业

本地企业的稳健发展是香港经济增长的重要支柱。为向中小企业客户提供融资便利，以助其资金周转，中银香港配合香港按揭证券有限公司的「中小企融资担保计划」特别优化措施，在2012年提供担保费补贴优惠；更配合推出全新的「小型贷款计划」，协助创业、自雇、以及希望通过培训或考取专业资格而达到自我提升的客户。

此外，我们积极表扬本地工业及制造业业界精英的卓越成就，年内继续赞助「香港青年工业家奖」及「香港工商业奖」。

### 优化服务平台

本集团拥有全港最广泛的分行网络，透过在港设立的269家分行，以及逾1,000台自助银行设备，包括全港首创的人民币存钞机，致力为社会各界人士提供切合所需的银行服务。

本集团进一步优化便捷的电子服务渠道。年内首创手机银行的新股认购及新股融资功能，并为内地客户增设服务专线及中国银行热线接驳功能，以便他们查询投资资讯。我们率先发行「晶片中银卡」，加强自动柜员机保安水平。同时，中银信用卡公司推出「银联卡闪付」及「银联卡网上支付」服务，向商户提供全新的电子支付方案及便捷的网上支付平台。在跨境服务平台方面，南商与南商（中国）携手推出全新的「南商财互通」卡，提供「一卡两地账户」服务，将客户在香港及内地的账户紧密联系，客户更可透过「联动扣账」功能尽享跨境理财便利。

### 关爱银行服务

本集团经常检讨分行和自动柜员机的设计及规划，以照顾有特别需要的客户。所有新近装修的分行均已设置无障碍设施，如斜坡通道，方便残障人士进出。本集团推出全港首部语音导航自动柜员机，而全线自动柜员机亦已加装触觉指示标记，方便视障客户使用自动柜员机。此外，新安装或更换的自动柜员机，其按键及萤幕的高度均在轮椅人士可触及的位置，约93%的自动柜员机更已设软输入键盘。在网上银行服务方面，我们特别为视障客户设计符合他们需要的功能，包括设有语音功能及可调整字体大小的页面。

我们亦豁免65岁或以上长者、18岁以下未成年人士，以及领取政府伤残津贴／综合社会保障援助计划人士的存款账户服务月费，并向65岁或以上的长者提供多项银行服务优惠。为向长者客户提供灵活的财务安排，中银香港自2011年起成为本港提供「安老按揭计划」的主要银行。2011-2012年度，我们积极配合香港特别行政区政府推出「\$6,000计划」，协助合资格香港市民透过全线分行或网上银行进行登记，并以银行转账方式领取款项。

### 根植香港 回馈社会

中银香港根植香港、服务香港，非常重视社区的利益和发展，并视履行社会责任为建立及巩固我们长远核心竞争力的重要举措，致力促进融洽和谐的社群关系。多年来我们透过中银香港慈善基金（「基金」）积极参与香港和内地的公益慈善活动，范围遍及文化教育、体育艺术、环境保护、赈灾筹款和扶贫济困等多个领域，贯彻关爱社群的宗旨，与市民分享企业发展的成果。



崭新概念的铜锣湾分行  
隆重开幕，为客户带来  
全新服务体验



「中银香港爱心活力  
义工队」参与不同的  
社会服务活动，宣扬  
关爱讯息



### 建构和谐社会

本集团鼓励员工积极参与社会公益活动。2012年，「中银香港爱心活力义工队」有超过1,300名员工登记投身义务工作。员工可享一天假期参与义工活动。年内，本集团安排员工参与55项义工和社区服务，包括「绿色音乐会—储电大行动」比赛、「香港地质公园慈善环保行」及与多家香港慈善机构合办的义工活动等。此外，我们在2012年支持多项筹款活动，为多家社福机构筹得善款共港币1,320万元。

我们从发售奥运纪念钞的净收益中拨款于2009年成立「中银香港暖心爱港计划」，旨在扶贫济困，建构和谐社会。截至2012年底，该计划共审批逾港币8,700万元，支援了香港公益金及香港社会服务联会属下会员机构的78个大型服务计划项目，受惠者超过90万人次。

中银香港深知提升企业公民责任的重要，已连续三年全力赞助香港生产力促进局举办的「香港企业公民计划」，旨在鼓励企业在业务策略和管治理念中融入社会责任原则，并通过一系列活动加强年青一代对公民责任的认知和关注。



本集团员工积极参与苗圃  
行动「助学长征」，旨在  
改善偏远地区的教育状况

## 宣扬关爱讯息

关爱无界限，我们参与苗圃行动的「助学长征」，向中国云南传递关爱之情。2012年，共有30名热心的现职及退休员工组成队伍，身体力行前往云南香格里拉，展开一连十日助学之行，筹得善款逾港币80万元，悉数用于改善偏远地区的教育状况，并向内地山区学童捐赠日用品。我们自2009年起已连续四年支持苗圃行动的「助学长征」。南商（中国）亦致力为内地公益慈善作出贡献，继续向羊坪学校进行捐助。

我们透过中银信用卡公司的平台协助公益慈善团体收集捐款。中银信用卡客户凭卡进行捐款，有关的慈善团体可获豁免商户交易费。

我们全力支持「中银香港杰出运动员选举」，以表扬运动员的优秀表现及宣扬体育精神



## 培育社会栋梁

我们在培育社会未来栋梁方面一向不遗余力。自1990年以来，累计颁发奖助学金逾港币1,540万元，受惠学生遍及本地九家大学共1,661人。本集团并举办「暑期实习计划」，为本地大学及大专学生提供宝贵的实习机会。

为支持专上教育发展，中银香港在2012年与香港专业教育学院合作成立「中银香港金融服务学习中心」，按照中银香港分行的布局设计，让学生学习银行实务知识、客户服务技巧，积极为银行及金融业培育人才。截至2012年底，中银香港为该学院毕业生提供超过200个客户服务主任的职位，让他们学以致用。



本集团亦持续支持青少年发展，旗下中银人寿连续两年赞助香港青年协会举办「迎挑战·上武当」青年武当武术团，让参与计划的青少年在中国湖北的武当修院留宿，接受严格训练，锻炼身体。2012年，来自本港大专院校共40名青年参与这项活动。

## 推广普及体育

运动不但有益身心，亦有助培养积极的人生观。我们连续七年冠名赞助「中银香港杰出运动员选举」及「体育节」，积极推广「全民运动」讯息。在2013年举行的「中银香港杰出运动员选举2012」公众网上投票共录得逾14.5万张选票，比2011年的6.3万张增加达1.3倍。

羽毛球是「基金」连续14年重点发展的体育项目，投入支持香港发展羽毛球运动的资源累计逾港币1,300万元，录得超过100万名参加者。我们更向「2011-2014全港羽毛球发展及培训计划」拨款逾港币400万元，举办多项比赛、家庭同乐日、训练班、奖励计划，以及羽毛球大使示范表演等，2012年录得超过12.5万人参与。

「基金」已连续十年赞助学界运动比赛中最具规模的「港九地域中学校际运动比赛」，更设立最高荣誉奖「中银香港紫荆杯」及「中银香港学界青苗杯」，积极发掘学界具潜质

「中银香港珍藏钞票展览」  
向公众展示超过200件珍藏  
多年的钞票藏品，弥足珍贵





的运动员。2012年，共有269家参赛学校，超过8万人次参加超过8,000场比赛。

### 弘扬文化

音乐及艺术不仅能丰富文化生活，更有助促进个人发展。为庆祝中国银行百年华诞及香港特别行政区成立15周年，我们独家赞助由香港民政事务局主办、康乐及文化事务署统筹的「国际军乐汇演」，邀请12支世界知名军乐团逾千人为观众演出气势磅礴的步操及军乐，更提供1,870张免费门票予弱势社群，让他们一同欣赏这次军乐盛宴。整项节目更包括两场户外表演及一连串「与军乐团会面」的活动，共吸引逾4.38万名观众欣赏。

中银香港透过支持不同类型的节目及展览，促进文化发展。2012年，我们独家赞助由游艺堂及香港苏富比合办的「情义之交—游艺堂藏张大千书画展」，展出过百帧张大千先生的珍贵书画及书札，让公众欣赏国画大师的精湛艺术造诣。

2012年，为纪念中国银行成立100周年，我们发行「中国银行百年华诞纪念钞票」，深受广大市民欢迎；更在中银大厦举办「中银香港珍藏钞票展览」，展示了超过200件珍藏多年、自中国清末以来不同年代的钞票藏品，弥足珍贵，与公众一同回顾中国近代历史及金融发展进程。

我们赞助「情义之交—张大千书画展」，展出过百帧张大千先生的珍贵书画及书札



「朗朗钢琴独奏会」

年内，「基金」亦赞助香港中乐团主办的「鼓王群英会XVI」音乐会，让观众欣赏打击乐演奏家李颺与柏林爱乐打击乐重奏组携手演奏的铿锵乐章，并向观众展示中国与西洋敲击乐器的巧妙融合。2012年底，中银香港特别呈献「朗朗钢琴独奏会」，由世界知名年青钢琴家朗朗为观众奏出多首动人乐章。

「国际军乐汇演」为观众演出气势磅礴的军操，深受市民大众欢迎





## 珍惜资源 爱护环境

本集团致力环境保育，切实执行《环境政策》，通过减少我们的碳足迹，提高资源使用率和提倡对环境负责的商业行为，致力减少业务发展对环境的影响。

### 建设绿色银行

年内，本集团在旗下四座主要大厦，包括中银大厦、中国银行大厦、中银中心及沙田火炭电脑中心，实施多项持续性省水节能措施，并设有废纸、铝罐、塑胶樽、电池、慳电胆、光管、碳粉盒及旧电脑等回收计划，支持资源回收，循环再造。我们在中银大厦员工餐厅落实厨余回收计划，大力推行厨余回收。中银香港一系列的环保措施成效显著，多年来获得不少专业机构的环保认证，年内根据《建筑物能源效益条例》完成中银大厦的能源效益审计工作，该大厦获纳入高效率能源效益大厦类别。

为进一步减少用纸，本集团积极向客户推广电子月结单，并鼓励客户、股东及投资者通过本集团网站浏览相关资讯。我们亦向客户提供功能齐备的网上银行及手机银行。截至2012年底，中银香港网上及手机银行客户数目均录得显著增长，选用电子综合月结单及电子投资月结单的客户分别增加53%及26%。此外，月结单的用纸量更减少达47%。

本集团在全新的铜锣湾分行加入多项环保元素，包括装设环保管灯，以及推广无纸化的柜台交易服务。我们计划逐步把这分行设计概念推展至新装修的分行，进一步提升客户体验及减少对环境的影响。

中银香港持续整合及优化电脑设备，进一步节省用电，在2012年获绿色科技联盟颁发「香港资讯及通讯科技奖」—「最佳绿色科技大奖」及「最佳绿色科技(应用—大型企业)金奖」，表扬我们的出色表现。

中银香港更连续两年参与「国际环保博览」，与业界分享空气质素处理、能源管理等资讯，积极推广低碳生活理念。

本集团自2011年起落实执行《可持续发展采购政策》及《供应商行为准则》，于2012年向73家为我们提供产品及服务的供应商发出自我评估问卷，结果显示有关供应商

为积极推广低碳生活理念，我们支持「国际环保博览」，市民踊跃参与



均符合行为准则，他们并确保采用适合循环再造及具备环保认证的物料及包装。本集团小册子及宣传单张、年历卡及海报已采用符合森林管理委员会(Forest Stewardship Council)环保认证的材料印制。而所有新购入的公务用车，均优先选用环保型号。

自2009年起，我们参加由世界自然基金会主办的「地球一小时」，以行动唤起全球对气候变化的关注；并已在公司宴会中停止采用鱼翅、濒危珊瑚鱼类及发菜等食材，更自2011年起参与世界自然基金会香港分会的「鲨鱼保育计划」，承诺停止供应、采用鱼翅及推出与鱼翅相关的优惠。

### 推行绿色信贷

我们深知环境保护是商业道德的关键元素，并将环境、社会及公司治理等因素与我们的贷款及授信政策相结合，以确保为本集团及社区带来可持续的业务发展及增长。

2012年，本集团继续与香港生产力促进局合作提供「环保易」机器融资优惠计划，鼓励企业客户购置符合环保标准的机器设备；亦与本地两家电力公司合作提供「能源效益贷款计划」，为有意进行节约电力改善工程的本港工商客户提供融资服务。

### 支持生态环保

提高大众对保育生态环境及自然资源的认识，是我们企业社会责任的重点工作之一。

2011-2012年度，「基金」赞助了由八个国家部门举办的「千名青年环境友好使者行动」，



邀请香港及内地的中小學生参与「智慧护水节能·实用概念比赛」。评审透过比赛挑选逾1,200名参加学生担任青年使者，积极向其社区推广节能减碳的讯息。

中银香港首创集环保及慈善于一身的「香港地质公园慈善环保行」，已举办了逾100个生态导赏团，9,500名客户、市民、员工及家属参与，大大提高公众对保育香港地质环境的意识。2012年增设「导赏行程设计比赛」，更邀请了逾300名新移民及弱势社群人士免费参加导赏团，让他们欣赏大自然的瑰宝。

自2011年起，我们赞助由渔农自然护理署及香港地貌岩石保育协会（「岩保会」）合作推出全球首个「世界地质公园网上教室」，由世界各地的地质专家为本地及海外学生授予地质保育知识。截至2012年9月共举办了约10次网上课堂。

此外，我们亦与岩保会合作推出其他环保项目，包括「水上地质教育平台」，以及在中银大厦设立全港首家以地球生命为题的「中国香港世界地质公园—史前故事馆」，透过互动方式向世界各地介绍香港地质公园的地貌景致，深受大众欢迎。史前故事馆自2011年10月开馆以来至2012年底止，已吸引逾9.4万人次及超过680个团体参观。

本集团为员工首创的「中银香港司仪新力军星级训练班及比赛」，反应热烈



我们组织多元化活动，推动团队协作精神，鼓励员工创新思维



集团每年招聘极具潜质的大学毕业生，并提供多维度的培训计划，助其规划事业发展



## 以人为本 团结协作

员工是本集团的重要资产。履行企业社会责任有助增强员工的归属感、提升员工士气。本集团已建立一个完善的人才管理及培育体系，为银行未来业务发展奠下稳固的基石。

### 员工培训发展

本集团现时拥有逾1.4万名来自不同背景的员工，拥有不同的经验与专长。我们招聘对象不仅有具经验的银行从业员、专业管理人士，亦包括大专及大学毕业生。

我们积极推行人才培养与发展机制，建立全员参与的人才培育文化，通过由高级管理人员、部门管理层、人力资源部及员工本人组成的「四位一体」育人文化，在人才培训策略的制定、职业发展规划、岗位轮训、进修学习等环节相互配合，令人才管理提升至长期业务策略的层面。本集团为员工提供多元化的课堂培训，辅以跨单位实习、轮训交流及导师计划等，为员工事业发展做好规划。我们亦继续通过见习管理人员、见习主任及大学生实习等计划培育未来人才。





为提升管理人员的领导才能及策略思维，我们持续与 Richard Ivey School of Business 和剑桥大学等知名大学合作，提供相关培训；并致力推动持续学习的文化，让员工灵活地通过网上自学形式，达成自我学习目标及计划。2012年，我们连续第二年获雇员再培训局颁发「人才企业1st」殊荣。

此外，本集团亦鼓励员工进修学习及考取专业资格，提升专业能力。中银香港积极设计能力为本的业务培训课程，2012年获教育局颁发「资历架构夥伴嘉许状」，以表扬我们积极对资历架构应用在人力发展上的支持。

我们持续巩固合规文化。本集团定期举办工作坊，以及设定风险及合规专题为每位员工年度必修的培训课程，以维护本集团良好的合规监管制度及符合监管机构的要求。

本集团每年举行优秀员工颁奖典礼，嘉许表现突出的团队及员工

### 员工福利

本集团致力为员工提供具市场竞争力的薪酬。为突显对员工的关怀，提升员工的工作表现，本集团为员工提供免费的定期身体检查服务、具市场竞争力的医疗保险及员工辅导服务；还采纳家庭友善的雇佣措施，让员工在生日及特别节庆当天提早下班，与家人共享天伦。此外，我们向男员工提供有薪待产假。

### 员工敬业度

本集团进行常规「员工心声网上调查」，听取员工的意见，以便持续优化工作环境、各项管理政策及措施等。本集团十分着重对优秀员工的肯定，每年举行颁奖典礼，对表现突出的团队及个人作出公开嘉许，提升员工士气。

### 工作与生活平衡

保持作息平衡对员工至为重要，我们举办各种康乐活动，让员工及其家属一同参与。在2012年9月举行的「与您相约动感海洋」员工同乐日，连同家属共有约2万人参加。



「与您相约动感海洋」员工同乐日





我们举办多姿多彩的员工康乐活动，平衡作息，也加强员工之间的联系。

## 稳健发展 服务股东

本集团致力通过完善公司治理机制，提高讯息披露透明度，维护股东权益。详情请见本年报「公司治理」、「投资者关系」及「管理层讨论及分析」章节。

我们深信，履行社会责任为本集团带来长远价值，也是本集团未来的工作重点之一。我们将继续充分承担企业社会责任，加强与利益相关者的沟通，务求为促进经济、环境及社会的可持续发展作出贡献。

