



# 多元化 跨境金融服務





# 企業 社會責任

我們積極參與多項本地及海外的人民幣業務研討會及論壇，致力推動香港成為離岸人民幣業務中心

可持續發展是本集團經營業務和規劃發展的核心理念，為此，我們將企業社會責任理念融入業務運作及發展策略之中，致力成為客戶、員工、股東及投資者「最佳選擇」的願景。

本集團在推動企業社會責任的量化及報告工作取得顯著進展。我們在2012年出版的獨立企業社會責任報告，是本集團根據全球報告倡議組織第3.1版指南編製的首份報告，涵蓋企業社會責任及可持續發展的各項理念，通過更有系統的數據搜集展示本集團在此領域的發展成果，提高對外披露的透明度。

本集團的可持續發展表現獲社會廣泛認同。中銀香港（控股）有限公司連續三年獲納入「恒生可持續發展企業指數系列」的成份股，排名由2011年的第18名躍升至2012年的第12名，獲授予的評級由「A」（滿意）提升至「AA-」（穩定）。我們更自2002年起獲香港社會服務聯會嘉許為「商界展關懷」公司。本集團認同建立高水平公司治理的重要性，為此致力維持有效的公司治理架構。中銀香港（控股）有限公司符合國際和本地有關公司治理最佳慣例的要求，連續兩年獲香港上市公司商會頒發「恒生指數成份股公司組別」的「公司管治卓越獎」。這些嘉許再次顯示我們在環保、社會及公司治理等範疇上的長足進展。

中銀香港舉行私人銀行服務成立酒會，推出嶄新獨特的「1+1+1」服務模式，滿足高端客戶在其個人、家庭及事業的理財需要



## 銳意進取 以客為本

市場環境不斷變化，我們堅守「以客為本」的服務精神，致力為客戶優化產品及服務平台，並積極促進香港作為主要金融樞紐及離岸人民幣業務中心的發展。

### 持續多元創新

本集團全力支持香港的離岸人民幣業務發展，致力提供全面便捷的服務，為客戶理財增添便利。自監管機構於2012年8月將人民幣服務擴展至非香港居民，本集團隨即通過屬下全線分行為非香港居民客戶提供多元化的人民幣服務。

為滿足客戶對人民幣貿易結算日益殷切的需要，我們繼續豐富貿易產品，推出多貨幣（包括人民幣）船舶融資服務，有助船東與船廠降低人民幣匯率波動風險。這項產品在美元主導的市場成為一大突破，並獲「勞氏日報」頒發「商業創新大獎」。我們透過與母行中國銀行緊密合作，推出了多項跨境貿易融資產品，包括已承兌期信用證貼現、人民幣協議付款／融資、人民幣出口押匯配套遠期合約方案，以及旨在協助內地企業在港的子公司對沖遠期匯率風險的離岸人民幣掉期等，加強集團對跨境企業的服務能力。

在人民幣結算服務方面，自2012年6月起，我們把透過網上銀行及手機銀行設立人民幣電匯及特快轉賬指示的服務時間延長至香港時間星期一至五晚上9時30分，讓不同時區的客戶可享同日結算匯款服務。

鑑於客戶對人民幣保險產品的需求增加，本集團旗下的中銀人壽推出提供穩定即期年金入息的「豐裕年年入息保險計劃」，以及全港首創、以人民幣為保單貨幣的附加利益保障，提高保險計劃的靈活性及擴大客戶所享的保障範圍。我們持續提供創新及優質的人民幣服務，因此榮獲新城財經台頒發「香港離岸人民幣中心－首屆人民幣業務傑出大獎」的四項殊榮。

年內，我們豐富投資產品選擇，讓客戶更好地把握人民幣市場投資機遇。中銀香港承銷14筆離岸人民幣債券發行，包括第四次發行的人民幣國債，以及國家開發銀行發行市場首創20年期的離岸人民幣債券，延長了離岸人民幣債券的收益率曲線。我們更成為全港最大的人民幣合資格境外機構投資者（「RQFII」）基金分銷商，代理多達13隻RQFII基金，以供客戶選擇。此外，本集團旗下的中銀香港資產管理與世界銀行合作推出「中銀香港－世界銀行新興市場

債券基金」，是全港首隻以中國為主題的全球新興市場貨幣債券基金，並獲《亞洲資產管理》雜誌頒發五項「2012年最佳資產管理大獎」。

在按揭貸款服務方面，年內我們推出「1天即批按揭服務」，讓合資格的置業人士更快取得按揭申請的正式批核結果，令置業倍添安心。

中銀香港的全球託管業務已建立廣泛的次託管網絡，覆蓋全球多個市場，年內獲《亞洲投資人》頒發「最佳跨境託管亞洲銀行獎」，彰顯我們在跨境託管服務的出色表現。



»» ¥»»\$»»

»»\$»»¥»»

««¥\$««\$««¥«««««\$««¥««



本集團推出全港首部人民幣存鈔機





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



### 支持本地企業

本地企業的穩健發展是香港經濟增長的重要支柱。為向中小企業客戶提供融資便利，以助其資金周轉，中銀香港配合香港按揭證券有限公司的「中小企融資擔保計劃」特別優化措施，在2012年提供擔保費補貼優惠；更配合推出全新的「小型貸款計劃」，協助創業、自僱、以及希望通過培訓或考取專業資格而達到自我提升的客戶。

此外，我們積極表揚本地工業及製造業業界精英的卓越成就，年內繼續贊助「香港青年工業家獎」及「香港工商業獎」。

### 優化服務平台

本集團擁有全港最廣泛的分行網絡，透過在港設立269家分行，以及逾1,000台自助銀行設備，包括全港首創的人民幣存鈔機，致力為社會各界人士提供切合所需的銀行服務。

本集團進一步優化便捷的電子服務渠道。年內首創手機銀行的新股認購及新股融資功能，並為內地客戶增設服務專線及中國銀行熱線接駁功能，以便他們查詢投資資訊。我們率先發行「晶片中銀卡」，加強自動櫃員機保安水平。同時，中銀信用卡公司推出「銀聯卡閃付」及「銀聯卡網上支付」服務，向商戶提供全新的電子支付方案及便捷的網上支付平台。在跨境服務平台方面，南商與南商（中國）攜手推出全新的「南商財互通」卡，提供「一卡兩地賬戶」服務，將客戶在香港及內地的賬戶緊密聯繫，客戶更可透過「聯動扣賬」功能盡享跨境理財便利。

### 關愛銀行服務

本集團經常檢討分行和自動櫃員機的設計及規劃，以照顧有特別需要的客戶。所有新近裝修的分行均已設置無障礙設施，如斜坡通道，方便殘障人士進出。本集團推出全港首部語音導航自動櫃員機，而全線自動櫃員機亦已加裝觸覺指示標記，方便視障客戶使用自動櫃員機。此外，新安裝或更換的自動櫃員機，其按鍵及螢幕的高度均在輪椅人士可觸及的位置，約93%的自動櫃員機更已設軟輸入鍵盤。在網上銀行服務方面，我們特別為視障客戶設計符合他們需要的功能，包括設有語音功能及可調整字體大小的頁面。

我們亦豁免65歲或以上長者、18歲以下未成年人士，以及領取政府傷殘津貼／綜合社會保障援助計劃人士的存款賬戶服務月費，並向65歲或以上的長者提供多項銀行服務優惠。為向長者客戶提供靈活的財務安排，中銀香港自2011年起成為本港提供「安老按揭計劃」的主要銀行。2011-2012年度，我們積極配合香港特別行政區政府推出「\$6,000計劃」，協助合資格香港市民透過全線分行或網上銀行進行登記，並以銀行轉賬方式領取款項。

### 根植香港 回饋社會

中銀香港根植香港、服務香港，非常重視社區的利益和發展，並視履行社會責任為建立及鞏固我們長遠核心競爭力的重要舉措，致力促進融洽和諧的社群關係。多年來我們透過中銀香港慈善基金（「基金」）積極參與香港和內地的公益慈善活動，範圍遍及文化教育、體育藝術、環境保護、賑災籌款和扶貧濟困等多個領域，貫徹關愛社群的宗旨，與市民分享企業發展的成果。



嶄新概念的銅鑼灣分行  
隆重開幕，為客戶帶來  
全新服務體驗

## DIALOGUE IN THE DARK



「中銀香港愛心活力  
義工隊」參與不同的  
社會服務活動，宣揚  
關愛訊息

### 建構和諧社會

本集團鼓勵員工積極參與社會公益活動。2012年，「中銀香港愛心活力義工隊」有超過1,300名員工登記投身義務工作。員工可享一天假期參與義工活動。年內，本集團安排員工參與55項義工和社區服務，包括「綠色音樂會－儲電大行動」比賽、「香港地質公園慈善環保行」及與多家香港慈善機構合辦的義工活動等。此外，我們在2012年支持多項籌款活動，為多家社福機構籌得善款共逾港幣1,320萬元。

我們從發售奧運紀念鈔的淨收益中撥款於2009年成立「中銀香港暖心愛港計劃」，旨在扶貧濟困，建構和諧社會。截至2012年底，該計劃共審批逾港幣8,700萬元，支援了香港公益金及香港社會服務聯會屬下會員機構的78個大型服務計劃項目，受惠者超過90萬人次。

中銀香港深知提升企業公民責任的重要，已連續三年全力贊助香港生產力促進局舉辦的「香港企業公民計劃」，旨在鼓勵企業在業務策略和管治理念中融入社會責任原則，並通過一系列活動加強年青一代對公民責任的認知和關注。



本集團員工積極參與苗圃  
行動「助學長征」，旨在  
改善偏遠地區的教育狀況

## 宣揚關愛訊息

關愛無界限，我們參與苗圃行動的「助學長征」，向中國雲南傳遞關愛之情。2012年，共有30名熱心的現職及退休員工組成隊伍，身體力行前往雲南香格里拉，展開一連十日助學之行，籌得善款逾港幣80萬元，悉數用於改善偏遠地區的教育狀況，並向內地山區學童捐贈日用品。我們自2009年起已連續四年支持苗圃行動的「助學長征」。南商（中國）亦致力為內地公益慈善作出貢獻，繼續向羊坪學校進行捐助。

我們透過中銀信用卡公司的平台協助公益慈善團體收集捐款。中銀信用卡客戶憑卡進行捐款，有關的慈善團體可獲豁免商戶交易費。

我們全力支持「中銀香港傑出運動員選舉」，以表揚運動員的優秀表現及宣揚體育精神



## 培育社會棟樑

我們在培育社會未來棟樑方面一向不遺餘力。自1990年以來，累計頒發獎助學金逾港幣1,540萬元，受惠學生遍及本地九家大學共1,661人。本集團並舉辦「暑期實習計劃」，為本地大學及大專學生提供寶貴的實習機會。

為支持專上教育發展，中銀香港在2012年與香港專業教育學院合作成立「中銀香港金融服務學習中心」，按照中銀香港分行的布局設計，讓學生學習銀行實務知識、客戶服務技巧，積極為銀行及金融業培育人才。截至2012年底，中銀香港為該學院畢業生提供超過200個客戶服務主任的職位，讓他們學以致用。



本集團亦持續支持青少年發展，旗下中銀人壽連續兩年贊助香港青年協會舉辦「迎挑戰·上武當」青年武當武術團，讓參與計劃的青少年在中國湖北的武當修院留宿，接受嚴格訓練，鍛鍊身心。2012年，來自本港大專院校共40名青年參與這項活動。

## 推廣普及體育

運動不但有益身心，亦有助培養積極的人生觀。我們連續七年冠名贊助「中銀香港傑出運動員選舉」及「體育節」，積極推廣「全民運動」訊息。在2013年舉行的「中銀香港傑出運動員選舉2012」公眾網上投票共錄得逾14.5萬張選票，比2011年的6.3萬張增加達1.3倍。

羽毛球是「基金」連續14年重點發展的體育項目，投入支持香港發展羽毛球運動的資源累計逾港幣1,300萬元，錄得超過100萬名參加者。我們更向「2011-2014全港羽毛球發展及培訓計劃」撥款逾港幣400萬元，舉辦多項比賽、家庭同樂日、訓練班、獎勵計劃，以及羽毛球大使示範表演等，2012年錄得超過12.5萬人參與。

「基金」已連續十年贊助學界運動比賽中最具規模的「港九地域中學校際運動比賽」，更設立最高榮譽獎「中銀香港紫荊盃」及「中銀香港學界青苗盃」，積極發掘學界具潛質

「中銀香港珍藏鈔票展覽」  
向公眾展示超過200件珍藏  
多年的鈔票藏品，彌足珍貴



的運動員。2012年，共有269家參賽學校，超過8萬人次參加超過8,000場比賽。

### 弘揚文化

音樂及藝術不僅能豐富文化生活，更有助促進個人發展。為慶祝中國銀行百年華誕及香港特別行政區成立15周年，我們獨家贊助由香港民政事務局長主辦、康樂及文化事務署統籌的「國際軍樂匯演」，邀請12支世界知名軍樂團逾千人為觀眾演出氣勢磅礴的步操及軍樂，更提供1,870張免費門票予弱勢社群，讓他們一同欣賞這次軍樂盛宴。整項節目更包括兩場戶外表演及一連串「與軍樂團會面」的活動，共吸引逾4.38萬名觀眾欣賞。

中銀香港透過支持不同類型的節目及展覽，促進文化發展。2012年，我們獨家贊助由游藝堂及香港蘇富比合辦的「情義之交－游藝堂藏張大千書畫展」，展出過百幀張大千先生的珍貴書畫及書札，讓公眾欣賞國畫大師的精湛藝術造詣。

2012年，為紀念中國銀行成立100周年，我們發行「中國銀行百年華誕紀念鈔票」，深受廣大市民歡迎；更在中銀大廈舉辦「中銀香港珍藏鈔票展覽」，展示了超過200件珍藏多年、自中國清末以來不同年代的鈔票藏品，彌足珍貴，與公眾一同回顧中國近代歷史及金融發展進程。

我們贊助「情義之交－張大千書畫展」，展出過百幀張大千先生的珍貴書畫及書札



「朗朗鋼琴獨奏會」

年內，「基金」亦贊助香港中樂團主辦的「鼓王群英會XVI」音樂會，讓觀眾欣賞打擊樂演奏家李飈與柏林愛樂打擊樂重奏組攜手演奏的鏗鏘樂章，並向觀眾展示中國與西洋敲擊樂器的巧妙融合。2012年底，中銀香港特別呈獻「朗朗鋼琴獨奏會」，由世界知名年青鋼琴家朗朗為觀眾奏出多首動人樂章。

「國際軍樂匯演」為觀眾演出氣勢磅礴的軍操，深受市民大眾歡迎



## 珍惜資源 愛護環境

本集團致力環境保育，切實執行《環境政策》，通過減少我們的碳足跡，提高資源使用率和提倡對環境負責的商業行為，致力減少業務發展對環境的影響。

### 建設綠色銀行

年內，本集團在旗下四座主要大廈，包括中銀大廈、中國銀行大廈、中銀中心及沙田火炭電腦中心，實施多項持續性省水節能措施，並設有廢紙、鋁罐、塑膠樽、電池、慳電膽、光管、碳粉盒及舊電腦等回收計劃，支持資源回收，循環再造。我們在中銀大廈員工餐廳落實廚餘回收計劃，大力推行廚餘回收。中銀香港一系列的環保措施成效顯著，多年來獲得不少專業機構的環保認證，年內根據《建築物能源效益條例》完成中銀大廈的能源效益審計工作，該大廈獲納入高效率能源效益大廈類別。

為進一步減少用紙，本集團積極向客戶推廣電子月結單，並鼓勵客戶、股東及投資者通過本集團網站瀏覽相關資訊。我們亦向客戶提供功能齊備的網上銀行及手機銀行。截至2012年底，中銀香港網上及手機銀行客戶數目均錄得顯著增長，選用電子綜合月結單及電子投資月結單的客戶分別增加53%及26%。此外，月結單的用紙量更減少達47%。

本集團在全新的銅鑼灣分行加入多項環保元素，包括裝設環保管燈，以及推廣無紙化的櫃檯交易服務。我們計劃逐步把這分行設計概念推展至新裝修的分行，進一步提升客戶體驗及減少對環境的影響。

中銀香港持續整合及優化電腦設備，進一步節省用電，在2012年獲綠色科技聯盟頒發「香港資訊及通訊科技獎」—「最佳綠色科技大獎」及「最佳綠色科技(應用—大型企業)金獎」，表揚我們的出色表現。

中銀香港更連續兩年參與「國際環保博覽」，與業界分享空氣質素處理、能源管理等資訊，積極推廣低碳生活理念。

本集團自2011年起落實執行《可持續發展採購政策》及《供應商行為準則》，於2012年向73家為我們提供產品及服務的供應商發出自我評估問卷，結果顯示有關供應商

為積極推廣低碳生活理念，我們支持「國際環保博覽」，市民踴躍參與



均符合行為準則，他們並確保採用適合循環再造及具備環保認證的物料及包裝。本集團小冊子及宣傳單張、年曆卡及海報已採用符合森林管理委員會(Forest Stewardship Council)環保認證的材料印製。而所有新購入的公務用車，均優先選用環保型號。

自2009年起，我們參加由世界自然基金會主辦的「地球一小時」，以行動喚起全球對氣候變化的關注；並已在公司宴會中停止採用魚翅、瀕危珊瑚魚類及髮菜等食材，更自2011年起參與世界自然基金會香港分會的「鯊魚保育計劃」，承諾停止供應、採用魚翅及推出與魚翅相關的優惠。

### 推行綠色信貸

我們深知環境保護是商業道德的關鍵元素，並將環境、社會及公司治理等因素與我們的貸款及授信政策相結合，以確保為本集團及社區帶來可持續的業務發展及增長。

2012年，本集團繼續與香港生產力促進局合作提供「環保易」機器融資優惠計劃，鼓勵企業客戶購置符合環保標準的機器設備；亦與本地兩家電力公司合作提供「能源效益貸款計劃」，為有意進行節約電力改善工程的本港工商客戶提供融資服務。

### 支持生態環保

提高大眾對保育生態環境及自然資源的認識，是我們企業社會責任的重點工作之一。

2011-2012年度，「基金」贊助了由八個國家部門舉辦的「千名青年環境友好使者行動」，



邀請香港及內地的中小學生參與「智慧護水節能·實用概念比賽」。評審透過比賽挑選逾1,200名參加學生擔任青年使者，積極向其社區推廣節能減碳的訊息。

中銀香港首創集環保及慈善於一身的「香港地質公園慈善環保行」，已舉辦了逾100個生態導賞團，9,500名客戶、市民、員工及家屬參與，大大提高公眾對保育香港地質環境的意識。2012年增設「導賞行程設計比賽」，更邀請了逾300名新移民及弱勢社群人士免費參加導賞團，讓他們欣賞大自然的瑰寶。

自2011年起，我們贊助由漁農自然護理署及香港地貌岩石保育協會（「岩保會」）合作推出全球首個「世界地質公園網上教室」，由世界各地的地質專家為本地及海外學生授予地質保育知識。截至2012年9月共舉辦了約10次網上課堂。

此外，我們亦與岩保會合作推出其他環保項目，包括「水上地質教育平台」，以及在中銀大廈設立全港首家以地球生命為題的「中國香港世界地質公園—史前故事館」，透過互動方式向世界各地介紹香港地質公園的地貌景致，深受大眾歡迎。史前故事館自2011年10月開館以來至2012年底止，已吸引逾9.4萬人次及超過680個團體參觀。

本集團為員工首創的「中銀香港司儀新力軍星級訓練班及比賽」，反應熱烈



我們組織多元化活動，推動團隊協作精神，鼓勵員工創新思維



集團每年招聘極具潛質的大學畢業生，並提供多維度的培訓計劃，助其規劃事業發展



## 以人為本 團結協作

員工是本集團的重要資產。履行企業社會責任有助增強員工的歸屬感、提升員工士氣。本集團已建立一個完善的人才管理及培育體系，為銀行未來業務發展奠下穩固的基石。

### 員工培訓發展

本集團現時擁有逾1.4萬名來自不同背景的員工，擁有不同的經驗與專長。我們招聘對象不僅有具經驗的銀行從業員、專業管理人士，亦包括大專及大學畢業生。

我們積極推行人才培養與發展機制，建立全員參與的人才培育文化，通過由高級管理人員、部門管理層、人力資源部及員工本人組成的「四位一體」育人文化，在人才培訓策略的制定、職業發展規劃、崗位輪訓、進修學習等環節相互配合，令人才管理提升至長期業務策略的層面。本集團為員工提供多元化的課堂培訓，輔以跨單位實習、輪訓交流及導師計劃等，為員工事業發展做好規劃。我們亦繼續通過見習管理人員、見習主任及大學生實習等計劃培育未來人才。



為提升管理人員的領導才能及策略思維，我們持續與 Richard Ivey School of Business 和劍橋大學等知名大學合作，提供相關培訓；並致力推動持續學習的文化，讓員工靈活地通過網上自學形式，達成自我學習目標及計劃。2012年，我們連續第二年獲僱員再培訓局頒發「人才企業1st」殊榮。

此外，本集團亦鼓勵員工進修學習及考取專業資格，提升專業能力。中銀香港積極設計能力為本的業務培訓課程，2012年獲教育局頒發「資歷架構夥伴嘉許狀」，以表揚我們積極對資歷架構應用在人力發展上的支持。

我們持續鞏固合規文化。本集團定期舉辦工作坊，以及設定風險及合規專題為每位員工年度必修的培訓課程，以維護本集團良好的合規監管制度及符合監管機構的要求。

本集團每年舉行優秀員工頒獎典禮，嘉許表現突出的團隊及員工



「與您相約動感海洋」員工同樂日

### 員工福利

本集團致力為員工提供具市場競爭力的薪酬。為突顯對員工的關懷，提升員工的工作表現，本集團為員工提供免費的定期身體檢查服務、具市場競爭力的醫療保險及員工輔導服務；還採納家庭友善的僱傭措施，讓員工在生日及特別節慶當天提早下班，與家人共享天倫。此外，我們向男員工提供有薪侍產假。

### 員工敬業度

本集團進行常規「員工心聲網上調查」，聽取員工的意見，以便持續優化工作環境、各項管理政策及措施等。本集團十分著重對優秀員工的肯定，每年舉行頒獎典禮，對表現突出的團隊及個人作出公開嘉許，提升員工士氣。

### 工作與生活平衡

保持作息平衡對員工至為重要，我們舉辦各種康樂活動，讓員工及其家屬一同參與。在2012年9月舉行的「與您相約動感海洋」員工同樂日，連同家屬共有約2萬人參加。





我們舉辦多姿多彩的員工康樂活動，平衡作息，也加強員工之間的聯繫。

## 穩健發展 服務股東

本集團致力通過完善公司治理機制，提高訊息披露透明度，維護股東權益。詳情請見本年報「公司治理」、「投資者關係」及「管理層討論及分析」章節。

我們深信，履行社會責任為本集團帶來長遠價值，也是本集團未來的工作重點之一。我們將繼續充分承擔企業社會責任，加強與利益相關者的溝通，務求為促進經濟、環境及社會的可持續發展作出貢獻。

