

多元化
跨境金融 服务







企业社会责任

中银香港是本港主要的银行集团，深明推动本港经济、社会和环境可持续发展任重道远。因此，我们在业务运作中切实执行各项企业社会责任举措，并将之融入集团的发展策略，致力成为客户、员工、股东及投资者的「最佳选择」。

中银香港作为「安老按揭计划」的主要银行，致力为客户提供灵活的退休理财方案

为确保企业社会责任成为企业文化的重要部分，本集团制订了完善的企业社会责任政策及程序，这包括推行「五年期利益相关者参与政策」，积极与利益相关者保持有效沟通，并听取其意见，以改善有关领域的工作，达致符合利益相关者的期望。

2013年，本集团的企业社会责任工作再取得显著进展。我们发表的「2012年度企业社会责任报告」，是集团根据全球报告倡议组织第3.1版指引编制的第二份独立报告，同时也参考了香港交易及结算所有限公司颁布的《环境、社会及管治报告指引》，反映我们重视企业社会责任的讯息披露及致力提高透明度。

集团的可持续发展表现获社会广泛认同。2013年，中银香港(控股)有限公司连续四年获纳入「恒生可持续发展企业指数系列」的成份股，于2013年排名12，获授予的评级由「AA-」提升至「AA」级别。中银香港更连续11年成为香港社会服务联会的「商界展关怀」公司，并获纳入该联会于今年新推出的「无障碍友善企业／机构名单」之列。

优质服务 以客为尊

本集团致力为社会各界人士提供便捷的银行服务及融资便利，这不仅是我们的核心业务所在，亦体现我们对社区的责任。

关爱银行服务

为满足市民对银行服务的不同需要，集团设计了具备特别功能的自动柜员机，包括推出全港首部语音导航自动柜员机，以及在全线自动柜员机安装触觉指示标记，另约93%的



自动柜员机亦已于屏幕两旁设有账户／服务选择按钮，方便视障客户使用自助银行服务。此外，所有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；而新近装修的分行均已设斜坡通道，方便残疾人士进出。

我们明白为弱势社群提供基本账户服务的重要，早在2003年起，本集团已提供不设最低结余要求及豁免提款卡年费的港元储蓄账户，并向65岁或以上、18岁以下，以及领取政府伤残津贴／综合社会保障援助计划的账户持有人，豁免柜台服务交易费；而短期内在财政上有特别需要的人士亦可申请豁免有关服务费。此外，我们还取消了不动户收费，以响应香港金融管理局倡议的「公平待客约章」。

中银香港作为「安老按揭计划」的主要银行，致力为客户提供灵活的退休理财方案，并于年内举行巡回展览及系列讲座，鼓励及教育年届退休的人士如何透过财务策划增加生活保障。

为支持香港特别行政区政府（「香港特区政府」）社会福利署提供的「综援长者广东及福建省养老计划」以及新推出的高龄津贴「广东计划」，我们向长者客户提供汇款手续费优惠，让居住在广东或福建地区，并于中银香港开立账户的长者，可透过汇款安排继续收取现金援助。

我们亦利用便捷的银行服务平台，为非牟利机构提供了一套全方位的银行服务方案，在银行柜台、发薪等服务上提供便利，减轻其银行费用支出。

融资便利

中小企业的稳健发展是香港经济增长的重要支柱。为扶助中小企业的业务发展，中银香港推出「中银小企钱」无抵押贷款，为中小企业提供一小时贷款初步批核服务，满足客户

的资金周转需要。此外，本集团继续配合香港按揭证券有限公司的「中小企融资担保计划」，向中小企业客户提供担保费补贴优惠。

本集团亦积极支持香港按揭证券有限公司的「小型贷款计划」，为创业及自雇的客户提供周全贷款方案。

除了提供贷款支援外，我们还继续赞助「香港青年工业家奖」及「香港工商业奖」，表扬本地工业及制造业业界精英的卓越成就。



我们连续数年赞助「香港工商业奖」，表扬本地工业业界精英的卓越成就

珍惜资源 爱护环境

我们切实执行《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，致力减低业务发展对环境的影响。

建设绿色银行

本集团提供功能齐备的网上银行及其他电子银行服务，鼓励客户使用电子渠道，减少用纸量。截至2013年底，中银香港



为持续推广低碳生活理念，中银香港连续两年赞助「千名青年环境友好使者行动」，在内地及香港积极宣扬节能讯息。



我们冠名赞助「无绿不欢校园计划」，为超过500家学校、40万多名学生举办一系列的绿色活动，将环保低碳的素食文化带进校园



「基金」赞助「香港大学天台耕种计划」，教导学生有机耕种的意义，分享耕作乐趣



颁发ISO 9001：2008及ISO 14001：2004等国际认证，以表扬我们卓越的环保表现。

手机银行客户数目较去年录得19.4%的增长，选用电子综合月结单及电子投资月结单的客户亦分别增加35.8%及14.1%。

我们的贷款及授信政策已加入环境、社会及公司治理等考虑因素，以促进本集团及社区的可持续发展。年内，我们并向多家在内地发展新能源及水务项目的公司提供贷款。

此外，本集团在装修分行时加入多项环保元素，包括装设环保管灯，以及推广无纸化的柜台交易服务，既可减少对环境影响，也可以进一步提升客户体验。

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》，年内向78家为我们提供产品及服务的供应商发出自我评估问卷，并向其中21家供应商进行每两年一次的实地视察。这些措施有助确保有关供应商的物料及包装获得环保认证，适合循环再造。我们购置的家具亦符合香港特区政府环境保护署制订的环保规格，而选用的电器用品则须具备「一级」能源标签。

本集团在办公大厦持续实施多项措施，旨在提升能源效益，以及节约用水，并致力与国际认证和标准接轨。除了安装水冷式制冷的空调系统外，更将照明装置更换为T5节能光管或LED照明，进一步提高能源效益。此外，中银大厦、中国银行大厦、中银中心及中银湾仔商业中心均获UKAS

本集团并推动多项有关电池、悭电胆、光管及碳粉盒等的持续回收计划。年内，我们回收了共6,300部电脑及其他设备，以及超过241,460公斤废纸。我们自2012年起更委任了一家厨余处理公司，处理在中银大厦员工餐厅内收集的厨余，年内共对960公升的厨余和废油进行加工，用以生产动物饲料和生物柴油。

鼓励市民环保减碳

中银香港慈善基金（「基金」）持续赞助不同类型的环保项目，致力向社区推广减少碳排放的讯息。

我们冠名赞助「无绿不欢校园计划」，为超过500家中小学、40万多名学生举办一系列的绿色讲座、巡回展览、嘉年华及征文比赛等，将环保低碳的素食文化带进校园，从而扩展至全港社区。为响应有关活动，我们更于4月22日当天在中银大厦员工餐厅推出「绿色餐单」，同时举办「绿色菜谱设计比赛」，鼓励员工一同参与。

为持续推广低碳生活理念，我们连续三年参与「国际环保博览」及连续两年赞助「千名青年环境友好使者行动」，委任了超过3,300名「青年环境友好使者」，在内地及香港积极宣扬节能讯息。

我们推出「明爱中银香港电脑捐赠计划」，向香港明爱电脑工场捐赠2,000台再生电脑，更安排义工进行安装及向受惠人士提供电脑培训



中银香港自2009年首创集环保及慈善于一身的「香港地质公园慈善环保行」，于年内举办「中银香港绿色社区计划－慈善环保摄影行」，让公众欣赏中国香港世界地质公园的大自然瑰宝，并鼓励他们减少碳排放，保育生态环境。至今已举办了110团，让11,500名客户、市民、员工及家属参与。

奉行绿色生活模式有助减少碳足迹。「基金」赞助了「香港大学天台耕种计划」，在大学大楼的天台上栽种农作物。中银香港义工与学生一同为农庄担任「绿色农夫」，并将收成提供予港大校园的「一念素食餐厅」，以供应素食餐单。年内，我们亦赞助「崇德社Z Club减碳先锋计划」，向中学生讲解如何在日常生活中减少浪费。

根植香港 回馈社会

中银香港根植香港、服务香港，对所服务的社区尤为重视。过去19年，「基金」积极参与多元化的公益慈善活动，向社区累计捐款约港币1.93亿元。

关爱社群

年内我们推出「明爱中银香港电脑捐赠计划」，向香港明爱电脑工场捐赠2,000台再生电脑，让基层家庭使用；「基金」亦向该工场捐赠港币100万元，用作更换周边设备及购买软件版权，我们更安排义工教导受惠人士使用电脑。

「基金」于2009年首创「香港地质公园慈善环保行」，至今已举办了110团，让11,500名客户、市民、员工及家属欣赏香港壮丽的大自然景致



中银香港私人银行赞助首届「香港画廊周」，推广艺术文化



「基金」捐出港币160万元予香港红十字会，转赠四川雅安地震灾区，以济灾民燃眉之急



为促进不同行业界别共同履行企业社会责任，「基金」连续两年赞助「海洋公园哈罗喂全日祭－公益金中银香港慈善日」。这项活动糅合慈善与娱乐文化，为香港公益金筹得港币130万元善款。我们更提供1,200张免费门票予基层家庭、新来港及残疾的人士，让他们享受愉快的一天。

我们已连续四年赞助由香港生产力促进局举办的「香港企业公民计划」，通过一系列讲座及比赛，成功向超过370家企业及9,800名参加者推广企业社会责任。

我们亦为受天灾影响的社群提供及时财务援助。2013年4月20日，四川雅安发生地震，「基金」立即捐出港币160万元

予香港红十字会赈灾。本集团除了透过广泛的分行网络筹募善款外，亦捐出港币200万元予香港中资企业慈善基金转赠灾区，以济灾民燃眉之急。

2013年，「基金」的慈善捐款共逾港币1,000万元。为表扬集团关爱社会的精神，我们荣获由香港公益金颁发的「公益荣誉奖」，并在「最高筹款机构」中名列第五。透过中银信用卡公司的服务平台，我们协助公益慈善团体收集捐款。客户如以中银信用卡进行捐款，有关的慈善团体可豁免商户交易费。



本集团致力宣扬关爱讯息，鼓励员工参与「中银香港爱心活力义工队」，透过社区公益活动帮助社会上有需要人士

「基金」连续两年赞助「海洋公园哈罗喂全日祭－公益金中银香港慈善日」，提供1,200张免费门票予基层家庭及残疾人士，让他们享受愉快的一天

中银集团人寿亦积极改善本地社区的生活素质，赞助分别为期三年及五年的「健康工程师计划」及「『童』步成长路计划」，为逾7,000名小学生、家长、老师及基层家庭人士安排一系列健康讲座及兴趣班。

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，「基金」累计颁发奖助学金逾港币1,656.5万元，受惠学生遍及本地九家大学共1,792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。

关爱无界限。2013年，我们参与一连八日的苗圃行动「助学长征」之旅，逾200人身体力行前往湘西帮助山区学童，参加人数创历年新高，其中包括54名热心的中银香港现职及

退休员工，筹得善款逾港币124万元，悉数用于改善偏远地区的教育状况；队伍并与中行湖南省分行的员工一同探访希望小学，向学童捐赠学习物资。我们已连续五年支持助学之行。

集友亦向内地集美地区捐赠人民币100万元，支援该区的教育发展。



中银集团人寿赞助为期三年的「健康工程师计划」，为小学生举办连串健康讲座，宣扬健康生活模式



「中银香港爱心活力义工队」于年内参与了73项社区服务活动，服务时数逾12,000小时

我们参与一连八日的苗圃行动「助学长征」之旅，逾200人身体力行帮助山区学童，参加人数创历年新高





集团组织多元化的培训及活动，推动团队协作精神，鼓励员工创新思维



我们举办多姿彩的员工康乐活动，平衡作息，也加强员工之间的联系

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提升员工士气。本集团并已建立一套全面的人才管理及培育系统，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1.45万名员工，拥有不同背景及经验。我们招聘具经验的银行从业员、专业管理人士，以及大专和大学毕业生。

为确保人才培养与发展计划符合本集团的中长期业务策略，我们推出「领导力提升计划」，旨在提升管理人员的领导才能及策略思维。

本集团除了为员工提供多元化的课堂培训，辅以跨部门实习、轮训交流及导师计划等，更为每位员工提供必修的合规课程，持续巩固合规文化。我们还推动持续学习，让员工灵活地通过网上自学形式，达成自我学习目标。

推广体育发展

本集团一直积极推广本地体育运动，其中羽毛球更是「基金」重点发展项目。在过去15年，「基金」投入资源支持发展香港羽毛球已累计逾港币1,500万元，让超过120万名参加者参与多项活动，2013年更增办「国际羽毛球技术专业讲座及大师班」与「羽毛球义工服务团」。

为培养学界具潜质的运动员，「基金」已连续11年赞助「港九地域中学校际运动比赛」。此项活动深受学生欢迎，在2013年录得逾270家参赛学校，超过8万人次参加超过8,000场比赛。年内更增设「中银香港学界体育志愿者计划」，鼓励学校举办更多校际体育活动，加强交流之余，也能让学生体会助人之乐。



羽毛球是「基金」重点发展的体育项目。我们邀请羽毛球精英叶姵延小姐（中）与学生分享经验及交流技术



为庆祝香港公益金成立45周年，「基金」全力支持「公益金中银香港慈善单车挑战赛」，为儿童及青年服务进行筹款



员工敬业度

为了持续优化工作环境、管理政策及措施，本集团进行「员工心声网上调查」，以听取员工的意见。此外，我们鼓励员工作息平衡，举办不同类型的康体活动让员工参与。本集团每年举行颁奖典礼，以表扬优秀的员工及团队，提升员工士气。

员工义工队

本集团致力宣扬关爱讯息，鼓励员工积极参与社区公益活动。截至2013年底，超过1,400名员工已成为「中银香港爱心活力义工队」成员，并参与了73项社区服务活动，包括与

多家香港慈善机构合作，为儿童、长者、基层及精神病患者筹办各项工作坊及活动，服务时数逾12,000小时。中银香港员工热心参与各项义务工作，并连续四年获香港特区政府社会福利署颁发「义务工作嘉许」金状。

展望未来，我们将持续提升企业社会责任工作，为利益相关者增创价值。



集团300名员工参与由「基金」赞助的「公益金昂船洲大桥百万行」及「慈善单车挑战赛」。香港公益金在这两项活动中合共筹得逾港币700万元善款

