

多元化

跨境金融服務





企業社會責任

中銀香港是本港主要的銀行集團，深明推動本港經濟、社會和環境可持續發展任重道遠。因此，我們在業務運作中切實執行各項企業社會責任舉措，並將之融入集團的發展策略，致力成為客戶、員工、股東及投資者的「最佳選擇」。

為確保企業社會責任成為我們企業文化的重要部分，本集團制訂了完善的企業社會責任政策及程序，這包括推行「五年期利益相關者參與政策」，積極與利益相關者保持有效溝通，並聽取其意見，以改善有關領域的工作，達致符合利益相關者的期望。

中銀香港推出全港首部為視障客戶而設的語音導航自動櫃員機，獲列入香港社會服務聯會首屆「無障礙友善企業／機構名單」



中銀香港作為「安老按揭計劃」的主要銀行，致力為客戶提供靈活的退休理財方案

2013年，本集團的企業社會責任工作再取得顯著進展。我們發表的「2012年度企業社會責任報告」，是集團根據全球報告倡議組織第3.1版指引編製的第二份獨立報告，同時也參考了香港交易及結算所有限公司頒佈的《環境、社會及管治報告指引》，反映我們重視企業社會責任的訊息披露及致力提高透明度。

集團的可持續發展表現獲社會廣泛認同。2013年，中銀香港（控股）有限公司連續四年獲納入「恒生可持續發展企業指數系列」的成份股，於2013年排名12，獲授予的評級由「AA-」提升至「AA」級別。中銀香港更連續11年成為香港社會服務聯會的「商界展關懷」公司，並獲納入該聯會於今年新推出的「無障礙友善企業／機構名單」之列。

優質服務 以客為尊

本集團致力為社會各界人士提供便捷的銀行服務及融資便利，這不僅是我們的核心理業務所在，亦體現我們對社區的責任。

關愛銀行服務

為滿足市民對銀行服務的不同需要，集團設計了具備特別功能的自動櫃員機，包括推出全港首部語音導航自動櫃員機，以及在全線自動櫃員機安裝觸覺指示標記，另約93%的



自動櫃員機亦已於屏幕兩旁設有賬戶／服務選擇按鈕，方便視障客戶使用自助銀行服務。此外，所有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；而新近裝修的分行均已設斜坡通道，方便殘疾人士進出。

我們明白為弱勢社群提供基本賬戶服務的重要，早在2003年起，本集團已提供不設最低結餘要求及豁免提款卡年費的港元儲蓄賬戶，並向65歲或以上、18歲以下，以及領取政府傷殘津貼／綜合社會保障援助計劃的賬戶持有人，豁免櫃檯服務交易費；而短期內在財政上有特別需要的人士亦可申請豁免有關服務費。此外，我們還取消了不動戶收費，以響應香港金融管理局倡議的「公平待客約章」。

中銀香港作為「安老按揭計劃」的主要銀行，致力為客戶提供靈活的退休理財方案，並於年內舉行巡迴展覽及系列講座，鼓勵及教育年屆退休的人士如何透過財務策劃增加生活保障。

為支持香港特別行政區政府（「香港特區政府」）社會福利署提供的「綜援長者廣東及福建省養老計劃」以及新推出的高齡津貼「廣東計劃」，我們向長者客戶提供匯款手續費優惠，讓居住在廣東或福建地區，並於中銀香港開立賬戶的長者，可透過匯款安排繼續收取現金援助。

我們亦利用便捷的銀行服務平台，為非牟利機構提供了一套全方位的銀行服務方案，在銀行櫃檯、發薪等服務上提供便利，減輕其銀行費用支出。

融資便利

中小企業的穩健發展是香港經濟增長的重要支柱。為扶助中小企業的業務發展，中銀香港推出「中銀小企錢」無抵押貸款，為中小企業提供一小時貸款初步批核服務，滿足客戶

的資金周轉需要。此外，本集團繼續配合香港按揭證券有限公司的「中小企融資擔保計劃」，向中小企業客戶提供擔保費補貼優惠。

本集團亦積極支持香港按揭證券有限公司的「小型貸款計劃」，為創業及自僱的客戶提供周全貸款方案。

除了提供貸款支援外，我們還繼續贊助「香港青年工業家獎」及「香港工商業獎」，表揚本地工業及製造業業界精英的卓越成就。



我們連續數年贊助「香港工商業獎」，表揚本地工業業界精英的卓越成就

珍惜資源 愛護環境

我們切實執行《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，致力減低業務發展對環境的影響。

建設綠色銀行

本集團提供功能齊備的網上銀行及其他電子銀行服務，鼓勵客戶使用電子渠道，減少用紙量。截至2013年底，中銀香港



為持續推廣低碳生活理念，中銀香港連續兩年贊助「千名青年環境友好使者行動」，在內地及香港積極宣揚節能訊息

我們冠名贊助「無綠不歡校園計劃」，為超過500家學校、40萬名學生舉辦一系列的綠色活動，將環保低碳的素食文化帶進校園

星期1
校園無綠計劃



「基金」贊助「香港大學天台耕種計劃」，教導學生有機耕種的意義，分享耕作樂趣



手機銀行客戶數目較去年錄得19.4%的增長，選用電子綜合月結單及電子投資月結單的客戶亦分別增加35.8%及14.1%。

我們的貸款及授信政策已加入環境、社會及公司治理等考慮因素，以促進本集團及社區的可持續發展。年內，我們並向多家在內地發展新能源及水務項目的公司提供貸款。

此外，本集團在裝修分行時加入多項環保元素，包括裝設環保管燈，以及推廣無紙化的櫃檯交易服務，既可減少對環境影響，也可以進一步提升客戶體驗。

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》，年內向78家為我們提供產品及服務的供應商發出自我評估問卷，並向其中21家供應商進行每兩年一次的實地視察。這些措施有助確保有關供應商的物料及包裝獲得環保認證，適合循環再造。我們購置的傢具亦符合香港特區政府環境保護署制訂的環保規格，而選用的電器用品則須具備「一級」能源標籤。

本集團在辦公大廈持續實施多項措施，旨在提升能源效益，以及節約用水，並致力與國際認證和標準接軌。除了安裝水冷式製冷的空調系統外，更將照明裝置更換為T5節能光管或LED照明，進一步提高能源效益。此外，中銀大廈、中國銀行大廈、中銀中心及中銀灣仔商業中心均獲UKAS

頒發ISO 9001:2008及ISO 14001:2004等國際認證，以表揚我們卓越的環保表現。

本集團並推動多項有關電池、慳電膽、光管及碳粉盒等的持續回收計劃。年內，我們回收了共6,300部電腦及其他設備，以及超過241,460公斤廢紙。我們自2012年起更委任了一家廚餘處理公司，處理在中銀大廈員工餐廳內收集的廚餘，年內共對960公升的廚餘和廢油進行加工，用以生產動物飼料和生物柴油。

鼓勵市民環保減碳

中銀香港慈善基金（「基金」）持續贊助不同類型的環保項目，致力向社區推廣減少碳排放的訊息。

我們冠名贊助「無綠不歡校園計劃」，為超過500家中小學、40萬名學生舉辦一系列的綠色講座、巡迴展覽、嘉年華及徵文比賽等，將環保低碳的素食文化帶進校園，從而擴展至全港社區。為響應有關活動，我們更於4月22日當天在中銀大廈員工餐廳推出「綠色餐單」，同時舉辦「綠色菜譜設計比賽」，鼓勵員工一同參與。

為持續推廣低碳生活理念，我們連續三年參與「國際環保博覽」及連續兩年贊助「千名青年環境友好使者行動」，委任了超過3,300名「青年環境友好使者」，在內地及香港積極宣揚節能訊息。

我們推出「明愛中銀香港電腦捐贈計劃」，向香港明愛電腦工場捐贈2,000台再生電腦，更安排義工進行安裝及向受惠人士提供電腦培訓



中銀香港自2009年首創集環保及慈善於一身的「香港地質公園慈善環保行」，於年內舉辦「中銀香港綠色社區計劃－慈善環保攝影行」，讓公眾欣賞中國香港世界地質公園的大自然瑰寶，並鼓勵他們減少碳排放，保育生態環境。至今已舉辦了110團，讓11,500名客戶、市民、員工及家屬參與。

奉行綠色生活模式有助減少碳足跡。「基金」贊助了「香港大學天台耕種計劃」，在大學大樓的天台上栽種農作物。中銀香港義工與學生一同為農莊擔任「綠色農夫」，並將收成提供予港大校園的「一念素食餐廳」，以供應素食餐單。年內，我們亦贊助「崇德社Z Club減碳先鋒計劃」，向中學生講解如何在日常生活中減少浪費。

根植香港 回饋社會

中銀香港根植香港、服務香港，對所服務的社區尤為重視。過去19年，「基金」積極參與多元化的公益慈善活動，向社區累計捐款約港幣1.93億元。

關愛社群

年內我們推出「明愛中銀香港電腦捐贈計劃」，向香港明愛電腦工場捐贈2,000台再生電腦，讓基層家庭使用；「基金」亦向該工場捐贈港幣100萬元，用作更換周邊設備及購買軟件版權，我們更安排義工教導受惠人士使用電腦。

「基金」於2009年首創「香港地質公園慈善環保行」，至今已舉辦了110團，讓11,500名客戶、市民、員工及家屬欣賞香港壯麗的大自然景致



中銀香港私人銀行贊助首屆「香港畫廊周」，推廣藝術文化

「基金」捐出港幣160萬元予香港紅十字會，轉贈四川雅安地震災區，以濟災民燃眉之急



我們已連續四年贊助「香港企業公民計劃」，通過講座及比賽，成功向超過370家企業及9,800名參加者推廣企業社會責任

為促進不同行業界別共同履行企業社會責任，「基金」連續兩年贊助「海洋公園哈囉喂全日祭—公益金中銀香港慈善日」。這項活動糅合慈善與娛樂文化，為香港公益金籌得港幣130萬元善款。我們更提供1,200張免費門票予基層家庭、新來港及殘疾的人士，讓他們享受愉快的一天。

我們已連續四年贊助由香港生產力促進局舉辦的「香港企業公民計劃」，通過一系列講座及比賽，成功向超過370家企業及9,800名參加者推廣企業社會責任。

我們亦為受天災影響的社群提供及時財務援助。2013年4月20日，四川雅安發生地震，「基金」立即捐出港幣160萬元

予香港紅十字會賑災。本集團除了透過廣泛的分行網絡籌募善款外，亦捐出港幣200萬元予香港中資企業慈善基金轉贈災區，以濟災民燃眉之急。

2013年，「基金」的慈善捐款共逾港幣1,000萬元。為表揚集團關愛社會的精神，我們榮獲由香港公益金頒發的「公益榮譽獎」，並在「最高籌款機構」中名列第五。透過中銀信用卡公司的服務平台，我們協助公益慈善團體收集捐款。客戶如以中銀信用卡進行捐款，有關的慈善團體可獲豁免商戶交易費。



本集團致力宣揚關愛訊息，鼓勵員工參與「中銀香港愛心活力義工隊」，透過社區公益活動幫助社會上有需要人士

「基金」連續兩年贊助「海洋公園哈囉喂全日祭—公益金中銀香港慈善日」，提供1,200張免費門票予基層家庭及殘疾人士，讓他們享受愉快的一天

中銀集團人壽亦積極改善本地社區的生活素質，贊助分別為期三年及五年的「健康工程師計劃」及「『童』步成長路計劃」，為逾7,000名小學生、家長、老師及基層家庭人士安排一系列健康講座及興趣班。

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，「基金」累計頒發獎助學金逾港幣1,656.5萬元，受惠學生遍及本地九家大學共1,792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。

關愛無界限。2013年，我們參與一連八日的苗圃行動「助學長征」之旅，逾200人身體力行前往湘西幫助山區學童，參加人數創歷年新高，其中包括54名熱心的中銀香港現職及

退休員工，籌得善款逾港幣124萬元，悉數用於改善偏遠地區的教育狀況；隊伍並與中國銀行湖南省分行的員工一同探訪希望小學，向學童捐贈學習物資。我們已連續五年支持助學之行。

集友亦向內地集美地區捐贈人民幣100萬元，支援該區的教育發展。



中銀集團人壽贊助為期三年的「健康工程師計劃」，為小學生舉辦連串健康講座，宣揚健康生活模式

「中銀香港愛心活力義工隊」於年內參與了73項社區服務活動，服務時數逾12,000小時



我們參與一連八日的苗圃行動「助學長征」之旅，逾200人身體力行幫助山區學童，參加人數創歷年新高





集團組織多元化的培訓及活動，推動團隊協作精神，鼓勵員工創新思維



我們舉辦多姿彩的員工康樂活動，平衡作息，也加強員工之間的聯繫

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提升員工士氣。本集團並已建立一套全面的人才管理及培育系統，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1.45萬名員工，擁有不同背景及經驗。我們招聘具經驗的銀行從業員、專業管理人士，以及大專和大學畢業生。

為確保人才培養與發展計劃符合本集團的中長期業務策略，我們推出「領導力提升計劃」，旨在提升管理人員的領導才能及策略思維。

本集團除了為員工提供多元化的課堂培訓，輔以跨部門實習、輪訓交流及導師計劃等，更為每位員工提供必修的合規課程，持續鞏固合規文化。我們還推動持續學習，讓員工靈活地通過網上自學形式，達成自我學習目標。

推廣體育發展

本集團一直積極推廣本地體育運動，其中羽毛球更是「基金」重點發展項目。在過去15年，「基金」投入資源支持發展香港羽毛球已累計逾港幣1,500萬元，讓超過120萬名參加者參與多項活動，2013年更增辦「國際羽毛球技術專業講座及大師班」與「羽毛球義工服務團」。

為培養學界具潛質的運動員，「基金」已連續11年贊助「港九地域中學校際運動比賽」。此項活動深受學生歡迎，在2013年錄得逾270家參賽學校，超過8萬人次參加超過8,000場比賽。年內更增設「中銀香港學界體育志願者計劃」，鼓勵學校舉辦更多校際體育活動，加強交流之餘，也能讓學生體會助人之樂。



羽毛球是「基金」重點發展的體育項目。我們邀請羽毛球精英葉婉延小姐（中）與學生分享經驗及交流技術



為慶祝香港公益金成立45週年，「基金」全力支持「公益金中銀香港慈善單車挑戰賽」，為兒童及青年服務進行籌款



員工敬業度

為了持續優化工作環境、管理政策及措施，本集團進行「員工心聲網上調查」，以聽取員工的意見。此外，我們鼓勵員工工作息平衡，舉辦不同類型的康體活動讓員工參與。本集團每年舉行頒獎典禮，以表揚優秀的員工及團隊，提升員工士氣。

員工義工隊

本集團致力宣揚關愛訊息，鼓勵員工積極參與社區公益活動。截至2013年底，超過1,400名員工已成為「中銀香港愛心活力義工隊」成員，並參與了73項社區服務活動，包括與

多家香港慈善機構合作，為兒童、長者、基層及精神病患者籌辦各項工作坊及活動，服務時數逾12,000小時。中銀香港員工熱心參與各項義務工作，並連續四年獲香港特區政府社會福利署頒發「義務工作嘉許」金狀。

展望未來，我們將持續提升企業社會責任工作，為利益相關者增創價值。

集團300名員工參與由「基金」贊助的「公益金昂船洲大橋百萬行」及「慈善單車挑戰賽」。香港公益金在這兩項活動中合共籌得逾港幣700萬元善款

