



滬港通
RMB
HKD\$
跨境服務



創新



企業 社會責任



年內，本集團按照「擔當社會責任，做最好的銀行」的戰略要求，實施廣泛的企業社會責任舉措，為客戶、員工、股東、投資者，以及廣大市民持續增創價值。我們致力推動企業社會責任，並已制訂企業社會責任、環境及可持續發展採購的政策。

我們重視利益相關者的意見，並致力與他們保持良好溝通，如定期透過會議、探訪、電子簡報和意見調查等各種渠道，以便瞭解對集團發展有重大影響的經濟、環境及社會議題，從而制定相關措施。我們於2015年再次委託外部顧問收集利益相關者對本集團在企業社會責任表現的意見。

我們推動企業社會責任的表現獲社會廣泛認同。中銀香港(控股)有限公司自2010年起獲選為「恒生可持續發展企業指數系列」成份股。在2015年，我們被選為「香港企業可持續發展指數」首20名成份股，對集團貫徹可持續發展理念、落實推行相關舉措及所獲成效等給予充分肯定。自2003年起，集團獲香港社會服務聯會嘉許為「商界展關懷」公司。





銀行服務 普及便利



作為香港的主要銀行集團之一，我們致力把企業社會責任宗旨融入服務和業務營運中，為社會各階層人士提供優質、便捷和安全的銀行和金融服務。本集團透過逾 260 家分行、1,000 多部自動櫃員機、存鈔機及存支票機等自助設備、網上銀行以及手機銀行等自動化平台，為客戶提供全面的金融產品及服務，滿足客戶的不同需要。年內，我們在港九新界包括公共屋邨增設自助銀行服務網點，方便廣大客戶使用銀行服務。

關愛銀行服務

我們一直以來支持社會福利署的「長者卡」計劃，讓長者享有定期存款利率優惠和減免禮券的服務費。本集團向 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，並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。此外，我們積極響應金管局倡議的《公平待客約章》，不收取不動戶口費用。

為方便視障客戶使用自助銀行服務，集團亦在全線自動櫃員機安裝觸覺指示標記，其中約有 95% 已於屏幕兩側設有賬戶及服務選擇按鈕，另設有語音導航自動櫃員機；而新裝修的分行也設有斜坡通道，方便輪椅使用者及行動不便人士。



我們一直是提供「安老按揭計劃」的主要銀行。年內，我們參加了香港按揭證券有限公司的「補償易貸款保險計劃」，進一步提升相關按揭計劃，致力為客戶提供更靈活的退休財務方案。我們還舉辦了一系列講座，協助已退休及年屆退休的人士籌劃財務保障。

我們為非牟利機構提供全方位的銀行服務及收費優惠，助其減少銀行費用支出。這些機構亦可享用一站式現金管理方案，大大提高其行政效率；更可透過便捷的電子賬單及繳費服務收集捐款。客戶如以中銀信用卡進行捐款，有關慈善團體均可獲豁免商戶交易費。

我們舉辦不同的活動推廣安老按揭計劃，
例如講座和電影欣賞會



企業社會責任

支持經濟發展

我們致力促進香港的長遠經濟發展和提升香港國際金融中心的地位，特別是在鞏固香港作為主要離岸人民幣中心的地位方面。年內，我們延長了香港人民幣即時支付結算系統的清算服務時間，使香港擁有全球首個提供最長服務時間的人民幣清算系統，涵蓋亞洲、歐洲及美洲地區。此外，作為一家活躍的一級流動性提供者，本集團繼續為市場提供額外人民幣流動資金，支持香港離岸人民幣中心的穩健發展。

我們舉辦和贊助多元化教育研討會和活動，協助中小企業(中小企)、大型企業、各行業商會和機構，以及個人客戶等，把握「一帶一路」國家戰略、人民幣國際化、內地企業「走出去」和自由貿易區發展等帶來的商機。

集團支持中小企的業務發展，提供一系列的融資方案及服務，包括新增一小時批核服務的「中銀小企錢」、香港按揭證券有限公司的「中小企融資擔保計劃」，以及工業貿易署的「中小企業信貸保證計劃」。我們連續多年贊助由香港生產力促進局設立的



我們舉辦「一帶一路」講座，邀請專家為中小企、商會會員及員工等介紹有關政策機遇

「中小企一站通支援中心」，向中小企提供有關市場趨勢、科技發展及融資等的最新資訊。我們還組織中小企及內地企業業務洽談會，促進其跨境業務投資、技術交流及貿易合作。集團對中小企的長期支持，備受肯定，連續八年榮獲由香港中小型企業總商會頒發的「中小企業最佳拍檔獎」。

此外，我們贊助了「香港青年工業家獎暨傑出工業家獎」及「香港工商業獎」，以表彰對本地經濟發展有貢獻的工業及製造業界精英。



我們積極支持香港工業總會主辦的「香港青年工業家獎暨傑出工業家獎」，表彰傑出的工業家



回饋社會 投資社區



我們十分重視社區的發展，積極支持多元化的社區活動，包括公益慈善、教育助學、藝術文化、體育和保護環境。

中銀香港慈善基金自1994年成立以來，已向社區捐款累計逾港幣2億元。在2015年，基金捐款支持慈善機構和非政府組織舉辦29個項目。除了慈善項目，我們還有多樣化的贊助項目，廣泛地支持社會活動。

培育英才

在培育社會未來棟樑方面，自1990年起，集團撥款約港幣1,865萬元予本地九家大學，推出獎助學金，受惠學生約2,500人。我們為大學生提供暑期實習機會；還與香港專業教育學院合作提供「兼職客戶服務主任計劃」，為教育學院學生提供銀行實務知識及客戶服務技巧等專業培訓，並安排他們在分行工作，為社區及金融業培育人才。

為支持基層兒童健康發展，我們聯同政府的兒童發展基金，捐助東華三院的「愛與夢飛翔」師友同行計劃，協助120名基層兒童訂立和實踐個人發展方案，規劃未來，培養正面的人生觀。此外，我們也為東華三院及香港明愛主辦的「兒童發展基金」項目的300名受惠基層兒童開立儲蓄賬戶，協助他們養成儲蓄習慣，並實現個人目標。

在2015年，中銀集團人壽贊助了由香港聖公會福利協會主辦的「健康工程師計劃」及香港家庭福利會主辦的「『童』步成長路計劃」，為逾8,000名來自本地小學的



我們贊助多元化的環保活動和工作坊，向青少年宣揚保護環境的訊息

參加者培養正面和健康的生活態度。中銀集團人壽亦贊助了由《南華早報》舉辦的「我是小主播」，協助中學生發揮潛能和建立自信。

企業社會責任



我們在社區和學校向基層人士推廣羽毛球運動



關愛社會

為協助弱勢社群融入數碼化的時代，與時並進，我們與新家園協會推出「中銀香港新家園電腦捐贈計劃」，捐贈500部再生電腦予新家園協會，受惠人士包括少數族裔、新來港人士、基層家庭及長者。我們更派出由

資訊科技部同事組成的義工隊伍，為逾2,000名受惠人士提供免費電腦教學課程。

我們與多個慈善團體和非政府組織長期合作，建立互信的夥伴關係。作為香港公益金的一個長期合作夥伴，我們不但捐款支持，而且鼓勵員工參加不同的籌款項目，獲香港公益金頒發2015年「公益榮譽獎」。



我們連續六年透過贊助由香港生產力促進局主辦的「香港企業公民計劃」，鼓勵企業履行及推動社會責任，加強市民認識。過去六屆，參與報名計劃的企業逾700家，逾4,500名參加者出席有關活動。

我們冠名贊助香港管弦樂團42樂季揭幕音樂會《譚盾的女書》



集團連續六年贊助香港生產力促進局的「香港企業公民計劃」，鼓勵企業履行及推動企業社會責任

此外，我們贊助由醫院管理局中樂團主辦的「2014/2015 杏林樂韻表關懷」計劃，在多家公立醫院舉辦一系列的節日關懷音樂會及中樂治療工作坊，透過音樂向逾3,800名長期病患的院友、醫護人員和社區長者送上關懷祝福。

推廣體育

我們透過支持體育活動宣揚身心健康、團隊合作和正面態度等重要訊息。自1999年起，我們已經投入逾港幣1,585萬元支持羽毛球運動的發展，超過128萬名人士受惠。年內，我們亦邀請了國際著名羽毛球球星和香港隊代表探訪社區和學校，進行示範交流，在基層推廣體育。自2002年以來，我們贊助了「港九地域中學校際運動比賽」。2015年，該比賽吸引了約80,000人次參加20項運動、逾8,000場比賽，深受學生歡迎，另有560名學生接受了義工培訓，為該比賽提供超過9,800小時義工服務。

文藝欣賞

集團支持多元化的文藝活動。年內，其中一項重點贊助是香港管弦樂團第42樂季揭幕音樂會《譚盾的女書》，吸引了超過3,000名觀眾；還有由香港藝術館協會舉辦、中銀香港私人銀行連續第三年贊助的「香港藝術館週」：在2015年11月其中的一個星期內，市民可於50多個本地畫廊免費參加講座和導賞等。此外，為推廣茶藝文化，我們連續五年贊助了香港貿易發展局的「茶緣雅敘」活動。



我們全力贊助學界體育盛事—「港九地域中學校際運動比賽」



「中銀香港新家園電腦捐贈計劃」向有需要的學童捐贈再生電腦，並提供免費的電腦課程



珍惜資源 愛護環境

我們深明健康的環境是經濟發展和社會進步的基石，並致力在日常營運中減少碳足跡，積極提倡對環境負責任的行為，同時與員工、供應商、客戶和其他利益相關者共同合作，推廣環保，以促進社會的可持續發展。



我們與香港工業總會合辦「中銀香港企業環保領先大獎」，鼓勵香港及泛珠三角從事製造業及服務業的公司推行環保措施，反應熱烈

建設綠色銀行

集團的環保政策體現我們的環保理念及承諾，有助我們把可持續發展融入業務營運中，力求善用能源，提升效益。集團在辦公大廈實施多項節能省水措施，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頒多項國際及本地的環保認證。2015年，我們在數據中心安裝了高效製冷系統，耗電量大幅降低了41%，並得到美國建築協會頒發「能源與環境建築認證系統 - 數據中心：銀獎」。

我們持續提升及創新電子銀行服務和平台，並鼓勵客戶採用，減少用紙。截至2015年底，個人網上銀行和手機銀行服務的客戶量，比2014年分別增加了7.5%和20.4%；而選擇綜合電子結單的客戶量，比去年也增加了19.1%。



手機銀行服務
客戶量

▲ 20.4%



綜合電子結單
客戶量

▲ 19.1%



個人網上銀行
客戶量

▲ 7.5%

年內，集團推出全新的電子支票服務，在同業中存票截票時間最長，不但為客戶節省成本，而且有助宣揚環保訊息。為鼓勵客戶使用電子支票服務，客戶凡於推廣期內首次簽發或存入電子支票，我們將按每筆成功交易捐贈港幣5元予世界自然基金會香港分會，總捐款金額上限為港幣50萬元，以作環保教育用途。我們亦積極推廣電子化服務，包括新增「e按揭評估」流動應用程式、同業中首創「中銀香港信用卡」微信官號賬戶查詢服務、供客戶換領禮品及虛擬物品的Appsdollar平台等。此外，我們還率先使用了加強的驗證技術，即時網上審批客戶的貸款申請。我們在本港全線分行實施無紙化分行櫃檯交易服務模式，同時在新裝修的分行配備電子海報及宣傳屏幕，方便客戶瀏覽銀行資訊。

為鼓勵企業客戶及供應商採取更環保的措施，集團在進行貸款及採購評估時，亦考慮了香港交易所要求的《環境、社會及管治報告指引》。我們與本地兩家電力公司繼續合作提供「能源效益貸款計劃」，為有意實施節省能源項目的工商客戶提供貸款服務。我們亦要求供應商填寫自我評估問卷，並進行實地視察，確保符合《供應商行為準則》。

提高環保意識

年內，集團持續支持一系列的環保活動，向客戶、員工及社會各界宣揚環保的重要訊息。

中銀香港環保表現



2014
2015



我們舉辦海岸地質生態考察行
深受學生和市民大眾歡迎

企業社會責任



我們為多間慈善機構舉辦電子支票使用介紹會，推動金融服務電子化，支持環保

集團與香港工業總會攜手設立「中銀香港企業環保領先大獎」，旨在鼓勵香港及泛珠三角洲從事製造業及服務業的企業進行環保措施，減少環境污染。該計劃更特設「一帶一路環保領先嘉許獎」，頒發予在「一帶一路」沿線地區推行環保措施的傑出企業。計劃吸引了逾450家企業參加，反應熱烈。

為鼓勵員工身體力行支持環保，我們設立回收計劃，收集紙張、膠樽、鋁罐、電池、電燈、碳粉盒及廚餘等。在特別節日，我們亦舉辦回收活動，如月餅盒回收。我們更連續三年贊助由綠領行動舉辦的「利是封回收重用大行動」，鼓勵循環再用，在主要辦公大樓及60家分行擺放收集箱，方便市民參與。

在2015年，我們贊助了世界自然基金會「地球一小時」，並在3月28日當天，關上主要辦公大樓的非必要照明系統一小時，宣揚減少能源消耗。

我們自2011年起贊助「千名青年環境友好使者行動」，培訓了超過5,000名來自內地的青年環境友好使者，鼓勵他們向公眾宣揚節能減碳的訊息。我們也贊助了「綠色星期一」舉辦的「無綠不歡校園計劃」，鼓勵學生選擇素食，減少碳排放，超過60萬名學生參加計劃。

此外，我們繼續支持「香港地質公園慈善環保行」，於年內舉辦了22個導賞團，共2,100人參加，包括350名基層學生，其中，近1,000名學生參加以「保育香港地質資源與環境生態」為題的講座，豐富學生的環保知識。此外，我們推出「香港地質海岸生態考察行」，並增設社交網絡平台專頁，提升公眾對地質公園的保育意識。我們也推出「全新清潔海岸義工」項目，該項目獲環境保護署列為保育海洋生態環境的活動之一。過去六年，共舉辦逾130次生態導賞團，累計超過13,600人參與。



>450 家

企業參加
「中銀香港企業環保領先大獎」



我們連續三年贊助由綠領行動舉辦的「利是封回收重用大行動」，並為員工舉辦利是封掛飾工作坊，鼓勵循環再用



以人為本 團結協作



我們重視人力資源。截至2015年底，集團擁有逾15,000名員工，包括來自不同背景及經驗的人才。我們致力為員工建構一個良好的工作環境，推動創新、包容和高績效文化，以支持他們的事業及個人發展。

培訓及發展

高效和積極投入的團隊是本集團賴以成功的一個重要元素。為了向員工提供可持續發展的事業階梯，我們採用了多元化的人才培訓方案，如網上學習、崗位輪換、測評反饋、師友計劃等，並通過內部招聘機制，推動員工內部流動及發展。我們就特定議題舉行研討會，並邀請專業人士主講。此外，我們致力鞏固全集團的合規文化，以強化全員的合規和風險防範意識為目標，並為本集團每位員工提供了一系列必修的風險合規培訓課程。我們亦透過「見習管理人員培養計劃」及「優秀大學畢業生培養計劃」，為員工提供有系統的培訓。2015年，每名全職員工的平均培訓時間超過53小時。

>53 小時



2015年，每名全職員工的平均培訓時間

為確保人才發展計劃符合集團的業務策略，我們建構了「領導力模型」及「基本才幹模型」，分別針對具備領導職能及非領導層的員工釐訂有效的才幹標準，為員工提供明確的個人發展目標，也成為集團招聘人才及考核員工表現的基礎。透過結構性的事業發展與培訓課程，我們確保員工能夠有效掌握所需的知識及技能，協助他們發展個人事業。



我們為員工舉辦不同的體育活動及比賽，推廣健康生活

企業社會責任



超過28,000名員工及其親友參加了在香港海洋公園舉行的員工同樂日，盡慶而歸



我們為大學畢業生提供「見習管理人員培養計劃」及「優秀大學畢業生培養計劃」，培育人材

首家本地銀行



成功通過香港學術及職業資歷評審局認證，並獲批准最多資歷架構認可的內部培訓課程

我們構建「職業崗位能力為本」的培訓課程，包括個人銀行、企業銀行及營運流程管理課程等，而資歷級別最高達至4級水平。目前，我們是銀行業界中擁有最多資歷認可課程的認可營辦者。



我們每年舉行大型頒獎禮嘉許表現優秀的業務團隊及人員

關愛員工

我們為員工提供一個愉快健康，以及充滿關愛的良好工作環境。我們通過定期交流、團隊工作會議、網上平台、員工雜誌、員工熱線及測評反饋等，與員工持續溝通。除了以上的溝通渠道，2015年，我們更增設了總裁信箱，加強高層管理人員與員工的溝通及交流，瞭解員工的想法，聽取員工的意見和建議。自設立以來，收到多位員工的良好建議，有助進一步優化集團的日常營運。

為了吸引、培訓、激勵及挽留優秀員工，我們提供具市場競爭力的薪酬和獎勵機制，以及多樣化的福利。為鼓勵員工工作息平衡，我們舉辦了不同類型的員工康體活動和體育比賽。在2015年，共超過28,000名員工及其家庭成員參加了在香港海洋公園舉行的員工同樂日。此外，我們每年舉行頒獎典禮，以表揚優秀的員工及團隊。



集團為員工舉辦多元化的康樂活動



中銀香港合唱團歌藝精湛，勇奪2015亞洲國際合唱團銀獎，亦獲邀參加多項公開表演活動

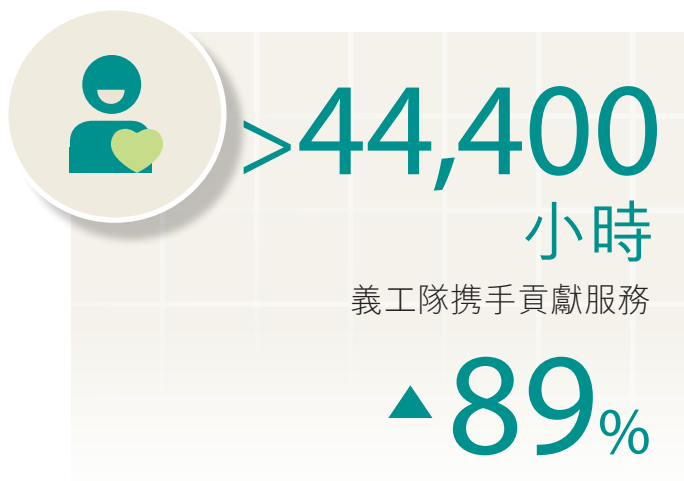
服務社區

我們積極投入義工服務，並鼓勵員工利用自己的時間和專長服務社區。「中銀香港愛心活力義工隊」約有1,400名員工參與。每年我們為員工安排義工訓練，提升他們義工服務的技巧。

2015年，他們聯同家人和朋友參加了136個活動，服務兒童和青年、長者、有特殊需要的殘疾人士，以及環保活動；也參與「香港銀行公會」舉辦的教育活動，另



員工團結一致，共同建設美好的中銀大家庭



中銀好聲音歌唱比賽在美妙歌韻下圓滿完成，比賽吸引超過100名參賽者

為低收入家庭及青少年舉辦「理財工作坊」。我們的義工隊攜手貢獻了超過44,400小時服務，較2014年大幅增長89%。集團員工熱心參與各項義務工作，連續六年獲社會福利署頒發「義務工作嘉許金狀」。

為進一步促進殘疾人士就業，在2015年我們加入了由勞工及福利局、康復諮詢委員會、香港社會服務聯會及香港復康聯會推出的「有能者·聘之約章」及共融機構嘉許計劃。我們還通過使用慈善機構的產品和服務，間接為殘疾人士提供就業機會。



約有1,400名員工加入「中銀香港愛心活力義工隊」，服務兒童和青年、長者、有特殊需要的殘疾人士，以及參與環保活動等

