



滬港通
RMB
HKD\$
跨境服務



创新



企业 社会责任



年内，本集团按照「担当社会责任，做最好的银行」的战略要求，实施广泛的企业社会责任举措，为客户、员工、股东、投资者，以及广大市民持续增创价值。我们致力推动企业社会责任，并已制订企业社会责任、环境及可持续发展采购的政策。

我们重视利益相关者的意见，并致力与他们保持良好沟通，如定期透过会议、探访、电子简报和意见调查等各种渠道，以便了解对集团发展有重大影响的经济、环境及社会议题，从而制定相关措施。我们于2015年再次委托外部顾问收集利益相关者对本集团在企业社会责任表现的意见。

我们推动企业社会责任的表现获社会广泛认同。中银香港(控股)有限公司自2010年起获选为「恒生可持续发展企业指数系列」成份股。在2015年，我们被选为「香港企业可持续发展指数」首20名成份股，对集团贯彻可持续发展理念、落实推行相关举措及所获成效等给予充分肯定。自2003年起，集团获香港社会服务联会嘉许为「商界展关怀」公司。





银行服务 普及便利



作为香港的主要银行集团之一，我们致力把企业社会责任宗旨融入服务和业务营运中，为社会各阶层人士提供优质、便捷和安全的银行和金融服务。本集团透过逾260家分行、1,000多部自动柜员机、存钞机及存支票机等自助设备、网上银行以及手机银行等自动化平台，为客户提供全面的金融产品及服务，满足客户的不同需要。年内，我们在港九新界包括公共屋村增设自助银行服务网点，方便广大客户使用银行服务。

关爱银行服务

我们一直以来支持社会福利署的「长者卡」计划，让长者享有定期存款利率优惠和减免礼券的服务费。本集团向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，并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。此外，我们积极响应金管局倡议的《公平待客约章》，不收取不动户口费用。

为方便视障客户使用自助银行服务，集团亦在全线自动柜员机安装触觉指示标记，其中约有95%已于屏幕两侧设有账户及服务选择按钮，另设有语音导航自动柜员机；而新装修的分行也设有斜坡通道，方便轮椅使用者及行动不便人士。



我们一直是提供「安老按揭计划」的主要银行。年内，我们参加了香港按揭证券有限公司的「补价易贷款保险计划」，进一步提升相关按揭计划，致力为客户提供更灵活的退休财务方案。我们还举办了一系列讲座，协助已退休及年届退休的人士筹划财务保障。

我们为牟利机构提供全方位的银行服务及收费优惠，助其减少银行费用支出。这些机构亦可享用一站式现金管理方案，大大提高其行政效率；更可透过便捷的电子账单及缴费服务收集捐款。客户如以中银信用卡进行捐款，有关慈善团体均可获豁免商户交易费。

我们举办不同的活动推广安老按揭计划，
例如讲座和电影欣赏会



企业社会责任

支持经济发展

我们致力促进香港的长远经济发展和提升香港国际金融中心的地位，特别是在巩固香港作为主要离岸人民币中心的地位方面。年内，我们延长了香港人民币即时支付结算系统的清算服务时间，使香港拥有全球首个提供最长服务时间的人民币清算系统，涵盖亚洲、欧洲及美洲地区。此外，作为一家活跃的一级流动性提供者，本集团继续为市场提供额外人民币流动资金，支持香港离岸人民币中心的稳健发展。

我们举办和赞助多元化教育研讨会和活动，协助中小企业(中小企)、大型企业、各行业商会和机构，以及个人客户等，把握「一带一路」国家战略、人民币国际化、内地企业「走出去」和自由贸易区发展等带来的商机。

集团支持中小企的业务发展，提供一系列的融资方案及服务，包括新增一小时批核服务的「中银小企钱」、香港按揭证券有限公司的「中小企融资担保计划」，以及工业贸易署的「中小企业信贷保证计划」。我们连续多年赞助由香港生产力促进局设立的



我们举办「一带一路」讲座，邀请专家为中小企、商会会员及员工等介绍有关政策机遇

「中小企一站通支援中心」，向中小企提供有关市场趋势、科技发展及融资等的最新资讯。我们还组织中小企及内地企业业务洽谈会，促进其跨境业务投资、技术交流及贸易合作。集团对中小企的长期支持，备受肯定，连续八年荣获由香港中小型企业总商会颁发的「中小企业最佳拍档奖」。

此外，我们赞助了「香港青年工业家奖暨杰出工业家奖」及「香港工商业奖」，以表彰对本地经济发展有贡献的工业及制造业界精英。



我们积极支持香港工业总会主办的「香港青年工业家奖暨杰出工业家奖」，表彰杰出的工业家



回馈社会 投资社区



我们十分重视社区的发展，积极支持多元化的社区活动，包括公益慈善、教育助学、艺术文化、体育和保护环境。

中银香港慈善基金自1994年成立以来，已向社区捐款累计逾港币2亿元。在2015年，基金捐款支持慈善机构和非政府组织举办29个项目。除了慈善项目，我们还有多样化的赞助项目，广泛地支持社会活动。

培育英才

在培育社会未来栋梁方面，自1990年起，集团拨款约港币1,865万元予本地九家大学，推出奖助学金，受惠学生约2,500人。我们为大学生提供暑期实习机会；还与香港专业教育学院合作提供「兼职客户服务主任计划」，为教育学院学生提供银行实务知识及客户服务技巧等专业培训，并安排他们在分行工作，为社区及金融业培育人才。

为支持基层儿童健康发展，我们联同政府的儿童发展基金，捐助东华三院的「爱与梦飞翔」师友同行计划，协助120名基层儿童订立和实践个人发展方案，规划未来，培养正面的人生观。此外，我们也为东华三院及香港明爱主办的「儿童发展基金」项目的300名受惠基层儿童开立储蓄账户，协助他们养成储蓄习惯，并实现个人目标。

在2015年，中银集团人寿赞助了由香港圣公会福利协会主办的「健康工程师计划」及香港家庭福利会主办的「『童』步成长路计划」，为逾8,000名来自本地小学的



我们赞助多元化的环保活动和工作坊，向青少年宣扬保护环境的信息

参加者培养正面和健康的生活态度。中银集团人寿亦赞助了由《南华早报》举办的「我是小主播」，协助中学生发挥潜能和建立自信。

企业社会责任



我们在社区和学校向基层人士推广羽毛球运动



关爱社会

为协助弱势社群融入数码化的时代，与时俱进，我们与新家园协会推出「中银香港新家园电脑捐赠计划」，捐赠500部再生电脑予新家园协会，受惠人士包括少数族裔、新来港人士、基层家庭及长者。我们更派出由

资讯科技部同事组成的义工队伍，为逾2,000名受惠人士提供免费电脑教学课程。

我们与多个慈善团体和非政府组织长期合作，建立互信的夥伴关系。作为香港公益金的一个长期合作夥伴，我们不但捐款支持，而且鼓励员工参加不同的筹款项目，获香港公益金颁发2015年「公益荣誉奖」。



我们连续六年透过赞助由香港生产力促进局主办的「香港企业公民计划」，鼓励企业履行及推动社会责任，加强市民认识。过去六届，参与报名计划的企业逾700家，逾4,500名参加者出席有关活动。

我们冠名赞助香港管弦乐团42乐季揭幕音乐会《谭盾的女书》



集团连续六年赞助香港生产力促进局的「香港企业公民计划」，鼓励企业履行及推动企业社会责任

此外，我们赞助由医院管理局中乐团主办的「2014/2015 杏林乐韵表关怀」计划，在多家公立医院举办一系列的节日关怀音乐会及中乐治疗工作坊，透过音乐向逾3,800名长期病患的院友、医护人员和社区长者送上关怀祝福。

推广体育

我们透过支持体育活动宣扬身心健康、团队合作和正面态度等重要讯息。自1999年起，我们已经投入逾港币1,585万元支持羽毛球运动的发展，超过128万名人士受惠。年内，我们亦邀请了国际著名羽毛球球星和香港队代表探访社区和学校，进行示范交流，在基层推广体育。自2002年以来，我们赞助了「港九地域中学校际运动比赛」。2015年，该比赛吸引了约80,000人次参加20项运动、逾8,000场比赛，深受学生欢迎，另有560名学生接受了义工培训，为该比赛提供超过9,800小时义工服务。

文艺欣赏

集团支持多元化的文艺活动。年内，其中一项重点赞助是香港管弦乐团第42乐季揭幕音乐会《谭盾的女书》，吸引了超过3,000名观众；还有由香港艺术馆协会举办、中银香港私人银行连续第三年赞助的「香港艺术馆周」：在2015年11月其中的一个星期内，市民可于50多个本地画廊免费参加讲座和导赏等。此外，为推广茶艺文化，我们连续五年赞助了香港贸易发展局的「茶缘雅叙」活动。



我们全力赞助学界体育盛事——「港九地域中学校际运动比赛」



「中银香港新家园电脑捐赠计划」向有需要的学童捐赠再生电脑，并提供免费的电脑课程



珍惜资源 爱护环境

我们深明健康的环境是经济发展和社会进步的基石，并致力在日常营运中减少碳足迹，积极提倡对环境负责任的行为，同时与员工、供应商、客户和其他利益相关者共同合作，推广环保，以促进社会的可持续发展。



我们与香港工业总会合办「中银香港企业环保领先大奖」，鼓励香港及泛珠三角从事制造业及服务行业的企业推行环保措施，反应热烈

建设绿色银行

集团的环保政策体现我们的环保理念及承诺，有助我们把可持续发展融入业务营运中，力求善用能源，提升效益。集团在办公大厦实施多项节能省水措施，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颁多项国际及本地的环保认证。2015年，我们在数据中心安装了高效制冷系统，耗电量大幅降低了41%，并得到美国建筑协会颁发「能源与环境建筑认证系统 - 数据中心：银奖」。

我们持续提升及创新电子银行服务和平台，并鼓励客户采用，减少用纸。截至2015年底，个人网上银行和手机银行服务的客户量，比2014年分别增加了7.5%和20.4%；而选择综合电子结单的客户量，比去年也增加了19.1%。



手机银行服务
客户量

▲ 20.4%



综合电子结单
客户量

▲ 19.1%



个人网上银行
客户量

▲ 7.5%

年内，集团推出全新的电子支票服务，在同业中存票截票时间最长，不但为客户节省成本，而且有助宣扬环保讯息。为鼓励客户使用电子支票服务，客户凡于推广期内首次签发或存入电子支票，我们将按每笔成功交易捐赠港币5元予世界自然基金会香港分会，总捐款金额上限为港币50万元，以作环保教育用途。我们亦积极推广电子化服务，包括新增「e按揭评估」流动应用程序、同业中首创「中银香港信用卡」微信官号账户查询服务、供客户换领礼品及虚拟物品的Appsdollar平台等。此外，我们还率先使用了加强的验证技术，即时网上审批客户的贷款申请。我们在本港全线分行实施无纸化分行柜台交易服务模式，同时在新装修的分行配备电子海报及宣传屏幕，方便客户浏览银行资讯。

为鼓励企业客户及供应商采取更环保的措施，集团在进行贷款及采购评估时，亦考虑了香港交易所要求的《环境、社会及管治报告指引》。我们与本地两家电力公司继续合作提供「能源效益贷款计划」，为有意实施节省能源项目的工商客户提供贷款服务。我们亦要求供应商填写自我评估问卷，并进行实地视察，确保符合《供应商行为准则》。

提高环保意识

年内，集团持续支持一系列的环保活动，向客户、员工及社会各界宣扬环保的重要讯息。

中银香港环保表现



耗水量（立方米）

▼ 9.61%

213,931

193,371



电力（千瓦）

▼ 4.5%

90,386,216

86,314,433



二氧化碳排放量（公吨）

▼ 3.55%

74,445

71,800

2014
2015



我们举办海岸地质生态考察行
深受学生和市民大众欢迎

企业社会责任



我们为多间慈善机构举办电子支票使用介绍会，推动金融服务电子化，支持环保

集团与香港工业总会携手设立「中银香港企业环保领先大奖」，旨在鼓励香港及泛珠三角从事制造业及服务的企业进行环保措施，减少环境污染。该计划更特设「一带一路环保领先嘉许奖」，颁发予在「一带一路」沿线地区推行环保措施的杰出企业。计划吸引了逾450家企业参加，反应热烈。

为鼓励员工身体力行支持环保，我们设立回收计划，收集纸张、胶樽、铝罐、电池、电灯、碳粉盒及厨余等。在特别节日，我们亦举办回收活动，如月饼盒回收。我们更连续三年赞助由绿领行动举办的「利是封回收重用大行动」，鼓励循环再用，在主要办公大楼及60家分行摆放收集箱，方便市民参与。

在2015年，我们赞助了世界自然基金会「地球一小时」，并在3月28日当天，关上主要办公大楼的非必要照明系统一小时，宣扬减少能源消耗。

我们自2011年起赞助「千名青年环境友好使者行动」，培训了超过5,000名来自内地的青年环境友好使者，鼓励他们向公众宣扬节能减碳的讯息。我们也赞助了「绿色星期一」举办的「无绿不欢校园计划」，鼓励学生选择素食，减少碳排放，超过60万名学生参加计划。

此外，我们继续支持「香港地质公园慈善环保行」，于年内举办了22个导赏团，共2,100人参加，包括350名基层学生，其中，近1,000名学生参加以「保育香港地质资源与环境生态」为题的讲座，丰富学生的环保知识。此外，我们推出「香港地质海岸生态考察行」，并增设社交网络平台专页，提升公众对地质公园的保育意识。我们也推出「全新清洁海岸义工」项目，该项目获环境保护署列为保育海洋生态环境的活动之一。过去六年，共举办逾130次生态导赏团，累计超过13,600人参与。



我们连续三年赞助由绿领行动举办的「利是封回收重用大行动」，并为员工举办利是封挂饰工作坊，鼓励循环再用



以人为本 团结协作



我们重视人力资源。截至2015年底，集团拥有逾15,000名员工，包括来自不同背景及经验的人才。我们致力为员工建构一个良好的工作环境，推动创新、包容和高绩效文化，以支持他们的事业及个人发展。

培训及发展

高效和积极投入的团队是本集团赖以成功的一个重要元素。为了向员工提供可持续发展的事业阶梯，我们采用了多元化的人才培训方案，如网上学习、岗位轮换、测评反馈、师友计划等，并通过内部招聘机制，推动员工内部流动及发展。我们就特定议题举行研讨会，并邀请专业人士主讲。此外，我们致力巩固全集团的合规文化，以强化全员的合规和风险防范意识为目标，并为本集团每位员工提供了一系列必修的风险合规培训课程。我们亦透过「见习管理人员培养计划」及「优秀大学毕业生培养计划」，为员工提供有系统的培训。2015年，每名全职员工的平均培训时间超过53小时。

>53 小时



2015年，每名全职员工的
平均培训时间

为确保人才发展计划符合集团的业务策略，我们建构了「领导力模型」及「基本才干模型」，分别针对具备领导职能及非领导层的员工厘订有效的才干标准，为员工提供明确的个人发展目标，也成为集团招聘人才及考核员工表现的基础。透过结构性的事业发展与培训课程，我们确保员工能够有效掌握所需的知识及技能，协助他们发展个人事业。



我们为员举办不同的体育活动及比赛，推广健康生活

企业社会责任



超过28,000名员工及其亲友参加了在香港海洋公园举行的员工同乐日，尽庆而归



我们为大学毕业生提供「见习管理人员培养计划」及「优秀大学毕业生培养计划」，培育人材

首家本地银行



成功通过香港学术及职业资历评审局认证，并获批准最多资历架构认可的内部培训课程

我们构建「职业岗位能力为本」的培训课程，包括个人银行、企业银行及营运流程管理课程等，而资历级别最高达至4级水平。目前，我们是银行业界中拥有最多资历认可课程的认可营办者。



我们每年举行大型颁奖礼嘉许表现优秀的业务团队及人员

关爱员工

我们为员工提供一个愉快健康，以及充满关爱的良好工作环境。我们通过定期交流、团队工作会议、网上平台、员工杂志、员工热线及测评反馈等，与员工持续沟通。除了以上的沟通渠道，2015年，我们更增设了总裁信箱，加强高层管理人员与员工的沟通及交流，了解员工的想法，听取员工的意见和建议。自设立以来，收到多位员工的良好建议，有助于进一步优化集团的日常营运。

为了吸引、培训、激励及挽留优秀员工，我们提供具市场竞争力的薪酬和奖励机制，以及多样化的福利。为鼓励员工作息平衡，我们举办了不同类型的员工康体活动和体育比赛。在2015年，共超过28,000名员工及其家庭成员参加了在香港海洋公园举行的员工同乐日。此外，我们每年举行颁奖典礼，以表扬优秀的员工及团队。



集团为员工举办多元化的康乐活动



中银香港合唱团歌艺精湛，勇夺2015亚洲国际合唱团银奖，亦获邀参加多项公开表演活动

服务社区

我们积极投入义工服务，并鼓励员工利用自己的时间和专长服务社区。「中银香港爱心活力义工队」约有1,400名员工参与。每年我们为员工安排义工训练，提升他们义工服务的技巧。

2015年，他们联同家人和朋友参加了136个活动，服务儿童和青年、长者、有特殊需要的残疾人士，以及环保活动；也参与「香港银行公会」举办的教育活动，另



员工团结一致，共同建设美好的中银大家庭



中银好声音歌唱比赛在美妙歌韵下圆满结束，比赛吸引超过100名参赛者

为低收入家庭及青少年举办「理财工作坊」。我们的义工队携手贡献了超过44,400小时服务，较2014年大幅增长89%。集团员工热心参与各项义务工作，连续六年获社会福利署颁发「义务工作嘉许金状」。

为进一步促进残疾人士就业，在2015年我们加入了由劳工及福利局、康复咨询委员会、香港社会服务联会及香港复康联会推出的「有能者·聘之约章」及共融机构嘉许计划。我们还通过使用慈善机构的产品和服务，间接为残疾人士提供就业机会。



约有1,400名员工加入「中银香港爱心活力义工队」，服务儿童和青年、长者、有特殊需要的残疾人士，以及参与环保活动等

