



— 带

ROAD

— 路

BELT





區域發展

企業 社會責任

本集團貫徹「擔當社會責任，做最好的銀行」的戰略目標，實現可持續發展，為香港的長遠發展注入正能量，持續為利益相關者增創價值。年內，在拓寬業務領域、加快發展步伐的同時，我們積極推動各項企業社會責任舉措的實施。本部分內容主要就集團企業社會責任的實施情況作簡要介紹，相關詳情及其他舉措可參閱本公司的企業社會責任報告。

我們在推動企業社會責任的表現獲得社會廣泛認同。本公司自2010年起獲選為「恒生可持續發展企業指數系列」成份股；2016年，我們連續第二年被選為「香港企業可持續發展指數」首20名成份股，充分肯定集團貫徹可持續發展理念、落實推行相關舉措及所獲成效；自2003年起，集團更連續14年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，我們深明集團對促進香港的長遠經濟發展及提升香港的國際金融中心地位所肩負的重任。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、便捷和安全的銀行服務。

支持經濟發展

集團致力促進香港的長遠經濟發展和提升香港國際金融中心地位，特別是鞏固香港作為主要離岸人民幣中心的地位，以及發揮好香港作為「超級聯繫人」的角色，抓住「一帶一路」所帶來的機遇。

作為香港離岸人民幣業務的唯一清算行，我們積極推動香港離岸人民幣業務的發展。中銀香港目前為200多家本地及海外參行提供服務，是迄今境外處理人民幣清算量最多、全球即時支付運作時間最長、擁有技術最先進的人民幣清算系統。年內，中銀香港更獲中國人民

銀行批准以直接參與者身份加入人民幣跨境支付系統（CIPS），成為首家以直接參與者身份加入的境外銀行，有助強化香港作為全球離岸人民幣業務樞紐的地位，促進人民幣國際化的發展。

中小企是香港經濟的重要支柱，本集團十分重視和重點支持中小企客戶，透過不同的措施，協助解決香港中小企業「開戶難」、「融資難」、「資訊少」的困難。為充分發揮中銀香港擁有全港最龐大分行網絡的優勢，秉承「以客戶為中心」的服務理念，全面推出網點轉型項目，大大提升對中小企業的服務。



本集團全面推出網點轉型項目，大大提升對中小企業的服務。

企業社會責任



透過舉辦不同的研討會，我們積極推動網絡金融發展。

集團亦積極參與構建「一帶一路」金融大動脈，並將自身發展融入國家發展整體格局之中，推動中銀香港由一家香港的城市銀行轉型為區域性銀行，將服務、產品、資源等方面的優勢輻射至「一帶一路」區域。年內，我們已完成向母行中國銀行收購馬來西亞的資產，並於文萊開設首家分行。我們與東盟各國關係和金融合作不斷提升，對於鞏固香港國際金融中心地位、發揮香港對東南亞地區的輻射和帶動作用具有重要意義。

積極推廣普及金融

本集團繼續發揮自身優勢，大力支持「普及金融」的發展，致力為社會各階層人士提供便捷和優質的銀行服務。中銀香港擁有全港覆蓋面最廣、便利度最高、數量最多的服務網絡。我們透過197家分行、1,000多部自助銀行設備、網上銀行及手機銀行等自動化平台，為客戶提供全面的產品及服務，滿足客戶的不同需要。

年內，我們在公共屋邨、公營醫院、香港國際機場等多個地方新增了44個自助銀行

本集團推出24小時「至專客服」視像銀行服務，致力推廣普及金融。



我們率先將「安老按揭計劃」擴展至未補地價的資助出售房屋，為退休人士提供更靈活的理財安排。

網點；又在偏遠的屋邨內推出24小時「至專客服」視像銀行服務，更好地服務區內居民。

我們致力為殘疾人士、年長客戶、弱勢群體，以及非牟利機構提供關愛銀行服務。集團全線自動櫃員機已安裝觸覺指示標記，其中於屏幕兩側設有賬戶/服務選擇按鈕的比例已進一步由95%增加至99%，我們的自動櫃員機亦具輪椅友善設計。

我們一直是提供「安老按揭計劃」的主要銀行。年內，我們更率先響應計劃擴展至未補地價資助出售房屋，並接受60歲或以上長者將未補地價資助出售房屋作為抵押品，申請安老按揭貸款，進一步對長者提供適切、靈活的退休理財安排。

我們提供豁免低結餘服務月費及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。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。此外，我們為非牟利機構提供全方位的銀行服務及優惠收費。



回饋社會 投資社區



集團一直貫徹關懷社區及建構和諧社會的方針，為有需要的人士提供協助，以不同的形式推動社區穩健發展，為社會帶來正能量。2016年，中銀香港與中銀香港慈善基金捐款逾港幣1,300萬元，捐助項目共28個，包括公益慈善、教育助學、保護環境、體育及藝術文化，並鼓勵員工參與義工服務，與社會分享企業發展的成果。

培育英才

集團捐助多個獎助學金，鼓勵學生積極向學，以及為貧困學生提供經濟支援。自1990年起，集團先後為本地10家大學提供獎/助學金。年內，我們贊助了由香港特區政府扶貧委員會推出的「明日之星計劃—上游獎學金」，讓在逆境中具奮鬥精神、正面價值觀及生活態度的青少年得到獎勵。為推動青少年認識博大精深的中華文化，瞭解國家的發展，我們亦捐助勵進教育中心設立「中史優異生獎學金」。

為拓展香港青少年的視野，我們支持「香港大學生新媒體實習計劃2016」、海上絲綢之路協會舉辦的「張騫計劃—學生暑期實習計劃2016」等項目，讓他們更深刻瞭解國家戰略發展及機遇。

年內，我們為多家教學機構及海外大學舉辦「銀行職涯發展分享會」，透過介紹我們的主要業務、組織分工、



我們捐助勵進教育中心設立「中史優異生獎學金」，積極推動青少年認識中國文化及國家發展。

企業文化及職業發展等，豐富學生對銀行業的認識，有助學生思考未來的發展路向。

除了本地的教育項目外，我們亦為陝西省咸陽市的國家級貧困縣提供助學資金，推動陝西省旬邑教育事業發展，以改善辦學條件及資助貧困學生接受教育。本集團中銀馬來西亞古晉分行繼續響應華校的邀請，參加義賣會，為當地華人社會籌募辦學經費出一分力。



我們自1990年起先後為本地大學提供獎/助學金。

企業社會責任



本集團冠名贊助香港管弦樂團
2016/17樂季揭幕音樂會。

關愛社會

年內，我們捐助惜食堂設立的「惜食分餉站」，回收及有效運用可食用食材，製作成熟飯餐和食物包，贈予基層長者及低收入人士，並減輕大量食物被廢棄的環境問題，累計近40萬人次受惠。

此外，我們繼續與新家園協會合作推出「中銀香港新家園電腦捐贈計劃」，捐贈再生電腦予少數族裔、新來港人士、基層家庭及長者，協助弱勢社群融入數碼化的時代。為了讓基層兒童獲得適當的啟導，我們今年繼續支持政府的「兒童發展基金」計劃，為基層兒童提供開立賬戶服務，讓他們從小學習儲蓄理財及增強個人自律性。

作為香港公益金的長期合作夥伴，我們不但捐款支持，更鼓勵員工參加不同的籌款項目，包括「公益慈善馬拉松」、「公益金百萬泳」、「公益金百萬行」及「樂韻警聲為公益」慈善音樂會等活動，獲香港公益金頒發2016年「公益榮譽獎」。

我們捐助惜食分餉站，為長者和有需要人士提供膳食支援。





我們邀請基層家庭參加「中銀香港2017香港除夕倒數」晚會儀式，一同欣賞煙花匯演，迎接新年。

推廣體育及文化藝術

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，我們一直支持羽毛球運動的發展，舉辦各類型羽毛球比賽、活動及培訓班，參與人數累計接近140萬。我們亦積極培育羽毛球人才，香港羽毛球隊精英伍家朗便是一個成功例子。

自2002年以來，我們一直贊助「港九地域中學校際運動比賽」，廣泛推動本港中學生的體育發展，培養他們奮發進取、自強不息的體育精神。2016年，該比賽吸引了約80,100人次參加20項運動、逾8,000場比賽，另有逾510名學生接受了中銀香港學界體育志願者計劃的培訓，提供超過9,800小時義工服務。

足球為香港最受歡迎的運動之一。中銀人壽透過與香港足球總會的合作，冠名贊助了2015 - 2017年香港超級聯賽，藉此推動本地足球活動的發展，吸引更多市民參與這項有益身心的運動。

透過贊助香港超級聯賽，我們積極推動本地足球運動發展。



我們支持多元化的文藝活動。年內，集團其中一項重點贊助是香港管弦樂團2016/17樂季揭幕音樂會，由國際大提琴巨星馬友友演出，吸引了近2,000名觀眾；中銀香港私人銀行連續第四年贊助由香港畫廊協會舉辦的「香港藝術週」。一連12天的藝術盛事匯聚超過50家畫廊，帶來100多個精彩節目讓市民參與。我們的義工團隊與其家屬更積極參與「家庭藝術日」活動，共同履行社會責任，展現我行良好社會形象。為推廣茶藝文化，我們連續6年贊助了香港貿易發展局的「茶緣雅敘」活動。

2016年適逢孫中山先生誕生150週年，我們贊助了「香港各界紀念孫中山誕辰150週年大型展覽」，紀念孫中山愛國思想和進取精神。

2016年除夕，我們冠名贊助了由香港旅遊發展局主辦的「中銀香港2017香港除夕倒數」活動，向全港市民傳遞歡樂和共融的正面訊息，也為中國銀行在港服務100週年全年慶祝活動拉開序幕。活動當晚吸引了逾33萬名市民和旅客到維多利亞港觀賞煙火。我們更邀請了約50名基層家庭及少數旅裔人士參加晚會儀式。

珍惜資源 愛護環境



我們致力在日常營運中減少碳足跡，減低業務發展對環境的影響，同時積極提倡對環境負責的行為，向員工、客戶、供應商和其他利益相關者推廣環保，一同促進環境的可持續發展。



我們推出的「小額轉賬」服務，為客戶通提供安全可靠的個人對個人支付服務。

推廣綠色金融服務

為減少對紙張的消耗，我們積極向客戶推廣電子銀行服務，包括電子支票、電子月結單等。2016年，轉用電子結單的客戶數量大幅度增加，增幅達20.3%。此外，我們在本港全線分行實施無紙化分行櫃檯交易服務模式，平均將客戶的交易時間縮短了24%。



轉用電子結單的
客戶數量

▲ 20.3%



客戶平均的交易時間

▼ 24%

我們在信貸風險政策和程序中加入提倡環保、節能減排、公共健康與安全的考慮因素，在作出授信決策時，以客戶或其信貸項目的環保表現作為考慮因素之一。2016年，我們繼續向發展新能源、可再生能源，以及水務項目的企業提供貸款，以支持環保及社區發展。



我們參與戶外燈光約章，節省能源。

「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及服務業的企業推行環保措施，成績顯著。



年內，中銀香港作為聯席全球協調人、聯席簿記行和聯席牽頭行，為中國銀行倫敦分行發行了一筆年期為3年的5億美元債券，該債券是中國銀行首筆境外資產擔保綠色債券。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。

提高環保意識

集團與香港工業總會於2015年開始攜手設立「中銀香港企業環保領先大獎」，旨在鼓勵及推動企業支持環保。

2016年，計劃吸引了逾530家企業參加，成功鼓勵企業完成合共1,118個環保項目，節省超過2.23億度電（相等於超過24,600個香港四人家家庭1年的耗電量）；以及共節省2,170萬公噸用水（相等於超過5,490個50米標準游泳池的用水量）。在減廢及循環再用方面，企業成功減少超過110萬公噸廢物（相等於約410個城門水塘的面積），並循環再用超過35萬公噸的資源（相等於約9,300個香港維多利亞公園的面積）。

年內，我們贊助世界自然基金會推行環保教育項目，為約750名小學生舉辦環保講座及工作坊，推廣可持續的生活模式；我們又贊助該會舉辦的「地球一小時」活動，並在3月28日當天，關上主要辦公大樓的非必要照明系統1小時，宣揚減少能源消耗訊息。

我們連續3年贊助由綠領行動舉辦的「利是封回收重用大行動」，並在主要辦公大樓及60家分行擺放收集箱，方便市民參與。2016年，活動共回收利是封達880萬個，總重量達27噸，有助鼓勵市民建立回收及重用「新生利是封」的習慣。

我們積極發展金融科技，致力推動產品和服務創新。





以人為本 團結協作

本集團堅持以人為本的理念，不斷完善人力資源管理制度，持續吸引、發掘及培育人才，並為員工提供一個和諧、多元及友善的工作環境，讓員工盡展所長。截至2016年年底，集團共有12,836名員工，包括來自不同背景及經驗的人才。

員工培訓及發展

我們致力為員工提供理想的事業發展平台，採用多元化的人才培訓方案，並通過內部招聘機制，推動員工內部流動及發展。我們設有完善的人才庫，由不同背景且經驗豐富的專業人才組成。為確保人才發展計劃符合中長期業務策略，我們構建了「領導力模型」及「基本才幹模型」，為員工提供明確的個人發展目標，也成為我們招聘人才及考核員工表現的基礎。

我們每年均通過「見習管理人員計劃」吸納有志加入金融服務業的畢業生，為集團引入新思維，並為香港培育

金融服務界的新力軍；我們每年從本地、內地及海外各院校選拔有志於在銀行業發展的優秀大學生參與「大學生實習計劃」。參與實習的大學生更可通過「見習管理人員計劃」或「大學畢業生培養計劃」入職本集團，實現更長遠的發展。

本集團為員工提供持續進修的學習機會，除了提供進修補助，亦透過提供多元化的學習課程及發展平台，為員工打造符合個人及集團長遠發展的職業發展計劃。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。

我們在「香港中國企業協會第7屆運動會」勇奪全場總冠軍。





本集團為員工舉辦多元化的康體活動，鼓勵作息平衡，並加強員工之間的聯繫。



企業社會責任



我們舉辦多項參觀活動，邀請員工及家屬一同參與，如迪士尼同樂日、創科博覽2016等。



關愛員工

我們致力為員工提供一個愉快健康、充滿關愛的良好工作環境。我們通過多元渠道，與員工保持溝通，切實瞭解員工的需要及期望。為吸引、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。集團每年舉行頒獎典禮，表揚優秀的員工及團隊，激勵士氣。

我們十分重視「工作與生活平衡」，鼓勵員工在事業發展及個人生活兩方面取得平衡。年內，我們為員工舉辦了一系列的康樂活動，豐富員工的工餘生活。2016年，我們在香港迪士尼樂園組織「中國銀行集團駐港機構員工及家屬大型嘉年華活動」，促進員工與家人之間的關係，逾28,000名員工及家屬參加。



本集團舉辦不同的團隊建設活動，增加員工凝聚力。



我們參與聖誕頌歌節、毅行者、捐血日、百萬行等公益活動。



服務社區

我們積極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。2016年，我們的義工隊聯同家人和朋友參加了約90個義工活動，服務時間接近49,000小時，較2015年增長10%，服務人次更較去年增加逾3倍至11,818人次。受惠者包括兒童和青年、長者、有特殊需要的殘疾人士，以及環保團體。集團員工熱心參與各項義務工作備受肯定，連續7年獲社會福利署頒發「義務工作嘉許金狀」。

