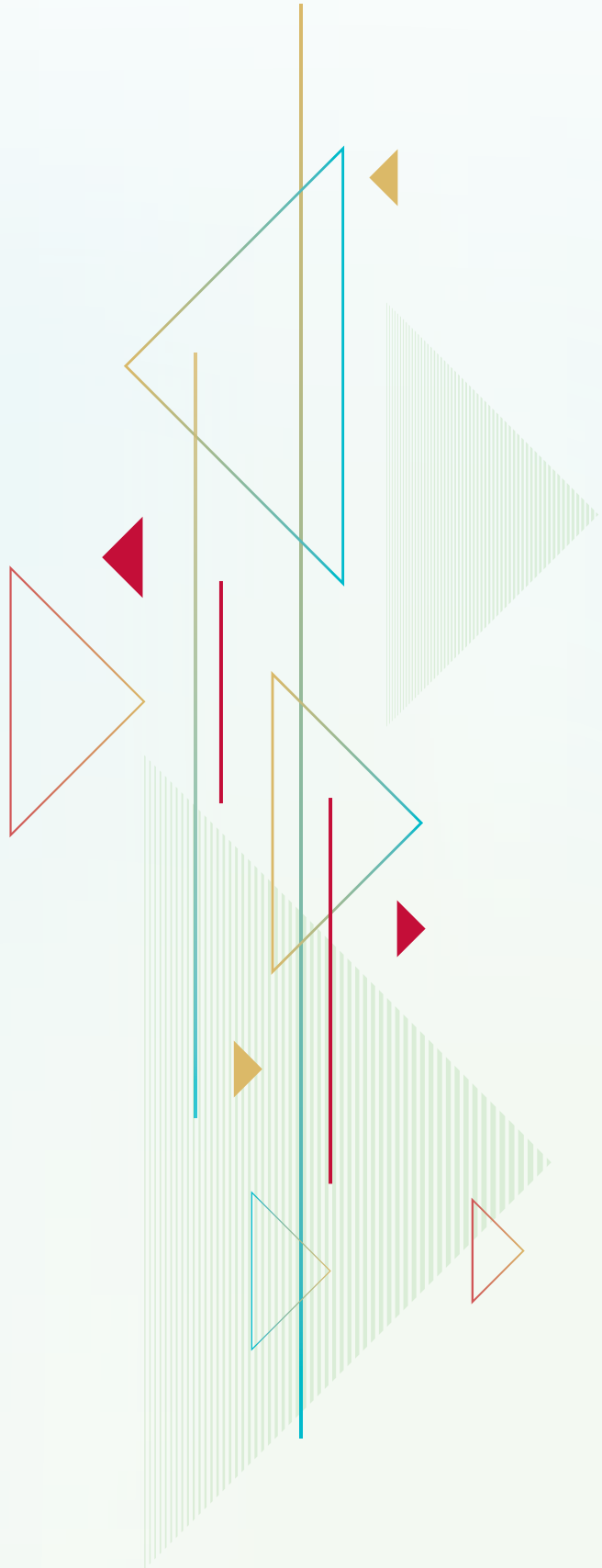


2014年度
企业社会责任报告



目录

1. 关于本报告	4
2. 总裁致辞	5
3. 集团企业社会责任	7
3.1 企业社会责任的管理方式	7
3.2 企业社会责任治理	8
3.3 恒生可持续发展企业指数系列认可	8
4. 我们的业务	9
4.1 关于本集团	9
4.2 2014年业务摘要	10
4.3 经济影响	11
5. 公司治理	16
5.1 公司治理基本原则	16
5.2 公司治理架构	18
5.3 董事会	20
5.4 风险管理	21
6. 利益相关者的参与	22
6.1 利益相关者参与平台	22
6.2 客户	23
6.3 员工	24
6.4 股东	25
6.5 投资者	26
6.6 政府及监管机构	27
6.7 供应商	27
6.8 讯息披露	27

7. 我们的员工	28
7.1 以人为本的公司文化	28
7.2 工作环境	29
7.3 员工福利	30
7.4 人才管理及员工发展	30
7.5 员工敬业度	31
8. 对社区的投入	32
8.1 便捷的银行服务	32
8.2 关爱社群	33
8.3 教育项目	34
8.4 推广体育发展	34
8.5 弘扬文化	35
8.6 员工义工队	35
9. 对环境的承诺	36
9.1 将环保理念融入我们的业务	36
9.2 提高能源及资源效益	37
9.3 构建绿色银行	37
9.4 推广绿色办公	38
9.5 鼓励市民环保减碳	38
10. 供应链	40
10.1 可持续的采购政策	40
10.2 供应商行为准则	41
10.3 与供应商的沟通	41

1. 关于本报告

本报告概述中银香港（控股）有限公司（「本公司」；香港股份代号「2388」；美国预托证券场外交易代码「BHKLY」）及其附属机构（包括中国银行（香港）（简称「中银香港」）、南洋商业银行、集友银行及其他机构，统称「本集团」）于2014年度在可持续发展以及企业社会责任方面的相关活动。报告内容涵盖本集团的公司治理、利益相关者参与、工作环境、社区投入、环保表现及供应链管理范畴。

我们在编制本报告时，参考了全球报告倡议组织指引（Global Reporting Initiative（「GRI」）Guidelines），以及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（Environmental, Social and Governance（「ESG」）Reporting Guide）。

公司网页 www.bochk.com

本公司网页载有关于中银香港的详细资料，以及我们的「企业社会责任报告」、「企业社会责任政策」、「环境政策」、「公司治理政策」及相关的企业社会责任举措。

2. 总裁致辞

中银香港集团根植香港、服务香港将近一百年，始终秉持与香港同发展、共繁荣的信念，长期以来一直为客户提供优质金融服务，同时积极承担企业社会责任，致力推动香港经济、社会和环境的可持续发展。

保持业务稳步增长，推动香港经济发展是本集团的重要责任。

作为香港主要的银行集团之一，2014年，我们采取多种方式支持香港的整体经济发展，并且不断创新产品和服务，优化服务渠道，提升客户体验。本集团核心业务稳步增长，业绩再创新高。本集团雄厚的财务实力和长期盈利能力备受肯定，荣获《亚洲银行家》选为「2014年亚太及香港区最稳健银行」。

中银香港作为香港人民币业务的清算银行，在离岸市场人民币清算方面占据主导地位，并已经发展成为一个全球覆盖、全天候运作、功能强大的人民币清算系统，有力地支援了跨境及离岸人民币业务的快速发展，推动香港成为离岸人民币业务中心，建立了香港作为全球离岸人民币清算枢纽的地位。

在推动本地经济发展方面，本行一直以来通过贷款、融资等全方位金融服务，支持香港大型基建、工商、贸易各行业发展，并参与了一系列大型建设项目融资，致力为香港长期繁荣多作贡献。此外，我们多年来在香港按揭贷款市场份额

名列前茅，为香港市民安居置业提供可靠、便利的金融服务。

中小企是香港经济增长的重要支柱，为全力支持其业务发展，我们提供灵活的融资方案及全方位的跨境服务予中小企。此外，本集团多年来积极赞助与中小企相关的活动，更连续七年荣获由香港中小企业总商会颁发的「中小企业最佳拍档奖」，备受社会肯定。

积极服务社群，推动香港社会发展亦是本集团义不容辞的责任。

本集团积极发挥自身的银行专业优势，回馈社会，并持续完善企业社会责任政策，将推动可持续发展的策略融入业务营运当中，同时继续落实2012-2016年「五年期利益相关者参与计划」，与客户、股东、员工及社区保持良好沟通。

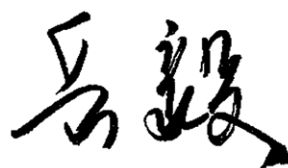
我们注重参与多元化公益慈善活动，范围遍及扶贫济困、环保减碳、文体教育等多个领域，与市民分享企业的发展成果。我们的员工身体力行，踊跃参与义工活动，逾1,400名员工已登记成为「爱心活力义工队」成员，服务时数较上年大幅上升81%；我们进一步鼓励客户使用电子渠道和流动银行，以减少耗纸量，保护环境，逾75%的财务交易均经电子渠道进行。为提升工商服务业界对企业公民责任的认识，我们连续5年赞助由香港生产力促进局举办的「香港企业公民计划」，参加的企业比上年度增加30%。

我们积极响应香港金融管理局(「金管局」)倡议的「公平待客约章」,主动关注弱势群体,为其提供一系列优惠、便捷的银行服务,包括:豁免相关服务费、为有特别需要的人士设计具备特别功能的自动柜员机、为使用轮椅的人士设置斜坡通道及鸣钟设施等。作为提供「安老按揭计划」的主要银行,我们为长者提供退休财务保障服务,获得热烈反响。

本集团在推动经济、社会及环境的可持续发展方面表现卓越,获社会广泛认同,连续五年获选为「恒生可持续发展企业指数系列」成份股。中银香港更自2003年起连续11年获香港社会服务联会嘉许为「商界展关怀」公司。在制定与员工相关的政策及措施时,我们实践「以人为本」的核心价值观,获家庭议会誉为「2013/2014年度杰出家庭友善雇主」。

展望未来,中银香港将以「担当社会责任,做最好的银行」为目标,积极配合「一带一路」、人民币国

际化、企业「走出去」和自贸区建设等国家重大战略,进一步加强与母行的联动合作,提升全球一体化综合金融服务能力,为客户提供更优质的金融服务,为巩固和提升香港国际金融中心地位、促进香港长期繁荣发展作出贡献。同时,我们将继续贯彻关爱社会的方针,开展更多满足弱势群体及基层社群需要的公益慈善活动,我们还将举办不同类型的活动,让员工、客户及社会各阶层更广泛地参与,以推广可持续发展理念。中银香港集团同仁将积极进取,勇于承担,为客户、股东、员工及社区增创价值,开创更美好的、可持续发展的未来。



副董事长兼总裁

岳毅

3. 集团企业社会责任

- 企业社会责任是本集团业务运作的重要组成部分，并与集团的发展战略相结合，有助我们达至成为利益相关者最佳选择的愿景。
- 本集团已制定相关政策、架构及机制，以便有效管理企业社会责任的计划。
- 本集团加强与利益相关者的联系，促进经济、社会及环境的可持续发展，致力履行企业社会责任。我们一贯支持及参与有利于社区的各项活动。

3.1 企业社会责任的管理方式

本集团致力履行企业社会责任，并以对社会负责的方式经营业务，这对集团的内、外部利益相关者乃至整体经济、社会和环境均会发挥积极影响；也对创造和保持集团的长远核心竞争力、加强与利益相关者的联系，以及提升我们的品牌价值，至为重要。

在管理集团企业社会责任计划方面，我们制定了相关政策、架构及机制，确保各部门贯彻执行企业社会责任策略；通过「五年期利益相关者参与计划」，

听取利益相关者的反馈意见；并且通过检讨和评估集团企业社会责任表现，使相关领域的工作能够持续改进，与集团的核心业务及利益相关者的期望保持一致。

我们认真履行对员工、客户、社区及供应链所承担的责任：为员工提供稳定的就业环境；为客户提供便捷的银行服务；支持有意义的社区活动，并且在我們能力所及的范围内，推动有助社区和环境发展的行为及活动。

3.2 企业社会责任治理

企业社会责任委员会

集团企业社会责任委员会于2010年成立，委员会主席由集团总裁担任，成员包括集团高层管理人员及附属机构总裁，负责制订和检讨企业社会责任战略及政策，监督战略的实施，并将相关活动及工作进展定期向董事会汇报。

企业社会责任相关政策

本集团参照多项国际指引，包括《联合国环境规划署金融机构环境及可持续发展宣言》、《ISO 26000-2010：社会责任指引》及其他与可持续发展相关的准则，制定了《企业社会责任政策》及《环保政策》，作为我们落实企业社会责任的基础。集团同时也制定了《可持续发展采购政策》及《供应商行为准则》，以确保供应商符合我们对其职业操守、公司治理、环保标准及公平劳工状况的要求。

对企业社会责任表现的评估

企业社会责任是本集团的核心价值观之一。为确保集团的企业社会责任工作行之有效，各相关部门及附属机构在相关的企业社会责任领域各司其职。集团已设立适当的内、外部机制，定期评估企业社会责任相关措施的实施成效，确保我们不断提升表现。

3.3 恒生可持续发展企业指数系列认可

集团在可持续发展方面的表现获得广泛认同。自2010年「恒生可持续发展企业指数系列」推出以来，本公司已连续数年获选为该指数系列的成份股。

4. 我们的业务

- 2014年，本集团业务发展理想，增长良好，收入和盈利再创新高，表现令人鼓舞。所有主要财务指标均维持在稳健水平。我们持续提升并开拓业务平台，提供更切合客户所需的银行及理财服务。
- 我们凭藉卓越表现获得多项业务殊荣，并获《亚洲银行家》杂志选为「2014年亚太及香港区最稳健银行」，这是对我们雄厚财务实力，以及推动长期盈利能力的肯定。
- 作为香港的主要银行集团之一，我们将继续「担当社会责任，做最好的银行」，为巩固和提升香港国际金融中心的地位、促进香港长期繁荣发展作出更多贡献。
- 我们于业务运作中从多方面推动香港经济增长，包括满足各类客户对银行服务的需要、提供就业机会和税收贡献等。离岸人民币业务是本集团的战略重点，我们亦持续通过产品创新及服务优化，积极推动香港离岸人民币中心的发展。

4.1 关于本集团

本集团是香港上市的主要商业银行集团之一，为个人客户和企业客户提供全面的金融产品与服务。中银香港是香港三家发钞银行之一，亦是香港人民币业务的清算行。

本集团在香港拥有最庞大的销售网络。截至2014年12月31日，我们透过逾260家分行、1,000多部自动柜员机、存钞机等自助设备、网上银行以及手机银行等自动化平台，为客户提供服务。我们在中国

内地设有42家分支行，为香港及内地客户提供跨境银行服务。本集团在香港的各主要业务，包括新造住宅按揭贷款、港澳银团贷款、跨境贸易结算、人民币存款、人民币保险及兑换业务，以及银联卡在香港的商户收单及发卡业务，均保持市场领先地位。此外，我们通过与母行中国银行的紧密合作，将业务拓展至香港以外地区，以满足客户对跨境银行服务的需要，支持其全球性的业务发展。

我们的愿景是

您的最佳选择

我们的使命是

服务客户 • 优质专业

激励员工 • 尽展所长

回报股东 • 增创价值

使命的英文部分每句首字母组成
中国银行的英文缩写“B.O.C.”
核心价值观的英文部分每句首字母组成
精神的英文缩写“S.P.I.R.I.T.”
两者组合成为“BOC SPIRIT”

中银精神

我们的核心价值观是

以人为本
我们珍惜每个人

团结协作
我们共同协作，迈向成功

讲求绩效
我们按成就给予奖赏及报酬

进取创新
我们鼓励创意

恪守诚信
我们诚实可靠，坚守商业道德和操守

关爱社会
我们关心社会并致力回馈社群

4.2 2014年业务摘要

- 受核心业务增长带动，本集团2014年业绩表现强劲。提取减值准备前之净经营收入为港币442.82亿元，较2013年上升9.8%。股东应占溢利创新高，为港币245.77亿元，按年增加10.4%。
- 本集团一贯主动管理资产负债，提升回报，支持业务发展。截至2014年12月31日，总资本比率为17.51%。2014年的平均流动资金比率为42.17%。总资产按年增加7.0%至港币21,894亿元。客户存款总额增加11.7%至港币14,832亿元。客户贷款总额增加12.0%至港币9,610亿元，整体贷款素质保持良好，特定分类或减值贷款比率维持在0.31%的低位。
- 为促进业务发展，我们重点投资在培养人才、提升效率及建立新业务能力。这有助增强集团竞争力，在不同业务领域保持市场领先地位。我们谨慎管理支出，以平衡利润增长和长期业务发展需要，成本对收入比率为29.29%，属业内较低水平。
- 我们提供多元化的产品及专业的服务，致力成为客户的主要往来银行。本集团拥有香港最大分行网络和雄厚的客户基础，除了优化分行网络外，更积极优化电子渠道，如网上银行及流动银行，提升客户体验。此外，我们落实精细的客户分层策略，更好地满足客户的不同需要及吸纳新客户。凭藉与母行中国银行更趋紧密的合作，我们进一步提升全球一体化综合金融服务能力，抓紧内地及海外业务的发展机遇。

4.3 经济影响

作为香港主要银行集团之一，我们将继续「担当社会责任，做最好的银行」，为巩固和提升香港国际金融中心的地位、促进香港长期繁荣发展作出更多贡献。我们在业务运作中从多方面推动本地经济发展。本集团提供一站式银行服务，以满足客户的个人理财及公司业务发展需要。我们亦是本港主要雇主之一，向市场提供稳定及具前景的就业机会，同时通过纳税对本地经济作出直接贡献，更致力推动香港发展成为国际金融中心及离岸人民币中心。

满足客户在银行服务及财务方面的需要

- 我们继续透过精细的客户分层策略，为不同客户提供更多有针对性的产品和服务。
- 本集团为客户提供便捷的贷款服务。截至2014年12月31日，客户贷款增长12.0%至港币9,610亿元（2013年为8,583亿元）。
- 2014年集团的住宅按揭贷款增长7.2%，在新造按揭贷款业务保持市场领先地位。我们因应市场情况而制订策略性措施，包括推出全新「按揭专家」手机应用程序，为客户提供便捷的按揭预算及预约按揭申请等服务，亦继续推广加按及重按服务，以迎合置业人士的不同需要。
- 本集团的企业贷款增长12.1%至港币6,769.82亿元，企业银行的本地业务持续增长。此外，我们与中国银行紧密联系，为中国银行集团全球客户提供服务，以满足他们对跨境银行服务日益增加的需求。
- 中小企的稳健发展是香港经济增长的重要支柱。为协助他们拓展业务，本集团优化了「商业理财账户」，为客户提供多项产品和特选优惠；包括简化「中银小企钱」的申请及审批流程，为小企提供及时和灵活的融资方案。此外，我们透过与中国银行更紧密的合作，为中小企提供全方位创新跨境金融服务，包括推出供应链上游及下游企业的融资服务。
- 本集团亦继续提供香港按揭证券有限公司的「小型贷款计划」和「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」，以满足中小企对流动资金的不同需要，有助他们拓展业务。

全力支持发展离岸人民币市场

年内，随著重要措施的推出，离岸人民币市场进一步扩大。因应市场的需要，我们积极加强在清算行及参加行方面的相关服务能力。

作为香港人民币业务的清算行，我们持续提升基础设施，确保为香港及海外地区提供稳定和高效的人民币清算服务。2014年，将人民币结算服务时间进一步延长至每天20.5小时，成为全球服务时间最长、首个覆盖欧洲、美洲和亚洲时区的人民币清算服务系统。我们成功转换至第二代中国国家现代化支付系统，提升了人民币清算效率和服务能力。

同时，我们致力为本地及全球参加行提供充裕的人民币流动资金，供每日结算所需；并于年内获金管局委任为离岸人民币一级流动性提供行，以便离岸人民币市场更有效管理流动性。

作为主要人民币业务参加行，我们持续加强相关服务，以满足世界各地企业及个人客户对人民币交易日益殷切的需要。凭藉在离岸人民币业务的优势及经验，我们在跨境贸易结算、人民币存款、人民币保险及兑换业务保持市场领先地位。年内，我们于点心债承销的市场份额大幅增加，

并配合「沪港通」的正式启动及香港居民每日人民币兑换限额的取消，推出一系列人民币产品。此外，我们成功与海外国家及地区的央行及主要金融机构建立关系，将现钞分销网络伸延至中美洲、中亚及东南亚等新市场，并获得一主要外币现钞代保管库之特许经营资格。本集团亦积极参与多项本地及海外的人民币业务研讨会及论坛，以推动香港人民币业务的发展。2014年我们的全新人民币产品及服务包括：

- 担任中国证券登记结算有限责任公司在香港中央结算有限公司（「香港结算」）的指定开户银行，以及香港结算「沪股通」项目的指定结算银行。
- 推出人民币与其他货币的直接兑换服务、人民币货币挂钩投资、A股孖展服务、人民币按揭贷款及个人贷款服务。
- 为多家大型企业搭建人民币资金池，方便客户双向调拨资金，并为在上海自贸区内设立的企业提供跨境人民币贷款。
- 为银联国际成员机构推出人民币结算服务。

对经济的直接贡献

- 我们的业务为社会提供就业机会。截至2014年底，全职员工数目共14,926人（2013年为14,647人），人事费用为港币72.68亿元。
- 2014年支付税款总额为港币55.58亿元（2013年为港币47.18亿元）。

获奖及认证

财务实力

- 《亚洲银行家》选为「亚太及香港区最稳健银行」殊荣

人民币业务

- 香港通用检测认证有限公司颁发「ISO 9001：2008质量管理体系认证」
- 深圳金融电子结算中心颁发「深圳金融结算系统创新奖」
- 《亚洲资产管理》颁发「最佳离岸人民币债券（三年）」及「香港最佳人民币产品经理」殊荣
- 新城财经台、新城数码财经台及《文汇报》颁发八项「香港离岸人民币中心—人民币业务杰出大奖」
- 新城财经台及新城数码财经台颁发「卓越人民币银行服务品牌大奖」

- 《都市盛世》颁发「最佳人民币服务金奖」

- 《指标》颁发「人民币固定收入基金：最佳表现奖」

卓越服务

- 《亚洲银行家》颁发「香港区最佳零售银行」殊荣及「香港区最佳现金管理银行成就大奖」
- 《亚洲银行及财金》颁发「香港最佳本地现金管理银行」殊荣及「香港最佳网上证券平台大奖」
- 《基点》的港澳银团贷款市场排名第一
- 美国富国银行颁发「美元清算质量奖」
- 摩根大通银行颁发「美元清算质量奖」
- 《World Finance》颁发「香港区最佳人寿保险公司」殊荣
- 香港中小型企业总商会颁发「中小企业最佳拍档奖」
- 香港银行学会颁发11项「杰出财富管理师大奖」，其中包括两项大奖及最佳表现奖
- 香港客户中心协会颁发四项年度大奖，其中包括「神秘客户拨测大奖—至尊大奖」
- 香港优质顾客服务协会颁发三项「优质顾客服务大奖」，其中包括「卓越项目奖」

- 香港铁路有限公司颁发「银行及服务组别 — 优质顾客服务大奖」及「杰出表现奖」
- 《指标》颁发「产品及服务创新：杰出表现奖」、
「客户承诺及参与 — 保险：最佳表现奖」及「客户洞察 — 保险：最佳表现奖」
- 新城财经台及新城数码财经台颁发七项「香港企业领袖品牌大奖」
- 《e-zone》颁发「最佳个人网上银行服务」及「最佳流动银行服务」殊荣
- 《都市盛世》颁发「最佳零售银行金奖」
- 《U Magazine》颁发「我最喜爱旅游信用卡大奖」
- 美国研究与咨询公司Celent 颁发「Celent 亚洲保险公司典范奖 — 产品设计 / 产品定义」
- Visa 国际组织颁发14项殊荣
- 万事达卡国际组织颁发十项殊荣
- 银联国际颁发九项殊荣
- 香港质量保证局颁发「顾客服务标准 ISO 10002 投诉管理体系认证」
- 香港通用检测认证有限公司颁发「ISO 9001 : 2008质量管理体系认证」
- 香港客户中心协会颁发「人对人电话促销专业守则认证」

财务摘要：

全年	2014年 港币百万元	2013年 港币百万元	变化 +/(-)%
提取减值准备前之净经营收入	44,282	40,313	9.8
经营溢利	30,260	27,493	10.1
除税前溢利	30,663	27,793	10.3
年度溢利	25,105	23,075	8.8
本公司股东应占溢利	24,577	22,252	10.4
每股计	港币	港币	+/(-)%
每股基本盈利	2.3246	2.1046	10.4
每股股息	1.1200	1.0100	10.9
于年结日	港币百万元	港币百万元	+/(-)%
本公司股东应占股本和储备	176,714	158,813	11.3
已发行及缴足股本	52,864	52,864	-
资产总额	2,189,367	2,046,936	7.0
财务比率	%	%	
平均总资产回报率 ¹	1.19	1.22	
平均股东权益回报率 ²	14.65	14.37	
成本对收入比率	29.29	29.97	
贷存比率 ³	64.79	64.63	
平均流动资金比率 ⁴	42.17	37.93	
总资本比率 ⁵	17.51	15.80	

$$1. \text{ 平均总资产回报率} = \frac{\text{年度溢利}}{\text{每日资产总额平均值}}$$

$$2. \text{ 平均股东权益回报率} = \frac{\text{本公司股东应占溢利}}{\text{本公司股东应占股本和储备之年初及年末余额的平均值}}$$

3. 贷存比率以年结日数额计算。贷款为客户贷款总额。存款为客户存款，包括记入「公允价值变化计入损益之金融负债」的结构性存款。

4. 平均流动资金比率是以中银香港年内每月平均流动资金比率的简单平均值计算。

5. 总资本比率以监管规定的综合基础计算，并根据《银行业（资本）规则》由中银香港及其部分金管局指定之附属公司组成。

信用评级：

评级机构	信用评级	评级展望
穆迪投资服务	长期本地货币及外币银行存款评级为 Aa3；短期本地货币及外币银行存款评级为 P-1；银行财务实力评级为 C+	稳定
标准普尔	长期发行人信用评级为 A+；短期发行人信用评级为 A-1	稳定
惠誉国际评级	长期外币发行人违约评级为 A；短期外币发行人违约评级为 F1	稳定

5. 公司治理

- 为保障利益相关者的权益，本集团致力维持和强化高水准的公司治理。
- 于2014年，本公司荣获由《亚洲公司治理》颁发的「亚洲公司治理杰出表现奖」。该奖项旨在表彰在维护股东权益、信息披露、董事会运作方面表现卓越的公司。这是本公司连续第三年获得该市场认可的奖项。
- 除了全面符合香港有关的法律法规以及金管局、香港证券及期货事务监察委员会、香港联交所等监管机构的各项规定和指引外，本集团不时对所采用的公司治理实务作出检讨，并力求符合国际和本地有关公司治理最佳惯例的要求。
- 为进一步提升公司治理水平，本公司会留意市场趋势及根据监管机构所发布的指引及要求，修订公司治理制度及加强相关措施。我们将继续维持良好公司治理水平及程序，以确保我们的信息披露属完整、透明及具质素。

5.1 公司治理基本原则

(1) 卓越的董事会

权力	董事会负责监督本集团业务及各项事务的管理，贯彻实现股东的最大价值及提升本集团的公司治理水平。董事会有义务诚实及善意地行事并为本集团及其股东的整体最佳利益作出客观决策。
结构	本公司由一个高质素的董事会领导。董事会由执行董事、非执行董事和独立非执行董事均衡组合而成。独立非执行董事的人数与比例均符合有关法例及法规的要求。所有董事均为不同领域的杰出人士，他们皆拥有丰富专业经验，并能作出客观判断。

<p>董事长及总裁的角色</p>	<p>董事长及总裁的角色清晰划分。董事长可专注于领导董事会及监管公司治理和股东相关的事宜；而总裁则领导管理层执行本公司的日常运作及有关事务。该等角色区分可使本公司受益。</p>
<p>董事会附属委员会</p>	<p>董事会下设稽核委员会、提名委员会、薪酬委员会、风险委员会和战略及预算委员会五个附属委员会，各委员会通过其所授予的各项责任协助董事会履行其职责。独立非执行董事在大部分委员会中占多数。各董事会附属委员会均有清晰的职责约章列明其角色及责任。董事会对该等附属委员会的表现及成效定期进行评估，以作进一步完善。董事会亦将因应情况需要成立其他董事会委员会，如独立董事委员会及招聘委员会。</p>

(2) 审慎的风险管理

董事会认同对风险控制及管理的要求乃本集团业务营运的一个重要部分。董事会在风险委员会及其他相关委员会的协助下制定及监督风险管理策略与相关框架和政策。管理层在风险委员会指导下履行本集团日常风险管理的职责。

(3) 公平的薪酬体系

本公司确保董事薪酬必须恰当及能反映其须履行的职责以满足股东期望及符合监管要求。董事袍金须经股东批准。董事会于薪酬委员会建议的基础上批准本集团的薪酬政策。该委员会主要负责确保本集团整体人力资源及薪酬策略的公平合理。董事并无参与决定其自身的薪酬。

(4) 有效的信息披露机制

董事会不时检讨及监控本集团对报告、公告、股价敏感及内幕信息的披露程序的有效性。董事会鼓励及采取必要步骤以及时披露信息，并确保有关本集团的信息表述与传达清晰及客观，以使股东及公众人士评估本集团情况从而作出有根据的投资决定。

(5) 维护股东权利

董事会尊重本公司组织章程细则（「组织章程细则」）及有关适用法律和监管条例所载的股东权利。董事会高度重视与股东保持有效沟通，亦透过保持与股东沟通的各种渠道及直接对话，以尽其最大努力让股东知悉本公司的业务和各项事务。此外，股东亦具权利获取所有本公司已发布信息、于股东大会上提呈建议、提名董事人选及向本公司提出查询。

(6) 保障利益相关者权益

董事会具信托责任，通过应有的关注，确保利益相关者的权益，利益相关者包括但不限于员工、客户、业务夥伴、供应商、监管机构及社区。本公司严格遵守适用法律法规及治理政策，以保障所有利益相关者的权益。

(7) 可持续的企业社会责任

本公司高度重视企业社会责任。董事会通过加强与利益相关者的关系，促进经济、社会及环境的持续发展以致力承担企业社会责任。本公司一贯支持及参与有利于社区的各项活动。

(8) 追求「从优秀到卓越」

董事会鼓励追求从优秀到卓越，在提名委员会的协助下确保各董事会附属委员会须定期进行自我有效性的评估，根据评估结果提出指导性的反馈意见以提高其效率，并增强其有效性。

5.2 公司治理架构

董事会及管理层的职责

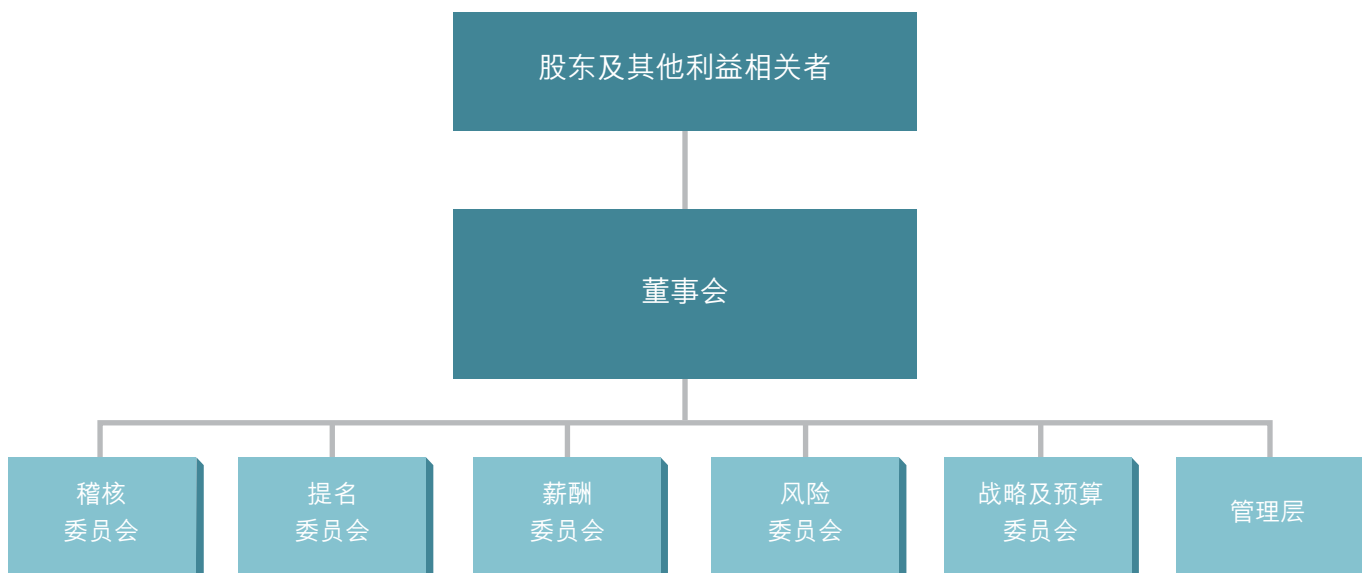
董事会作为本公司治理架构核心，与管理层之间具有明确分工。董事会负责给予管理层宏观指引和有效监控。董事会特别授权管理层执行已确定的策略方针，由其负责本集团日常营运并向董事会报告。为此，董事会订立了清晰的书面指引，特别明确管理层应向董事会汇报的各种情况，以及管理层应取得董事会批准后可以代表本集团作出的各种决定或订立的各种承诺等。董事会将对这些授权和指引进行定期重检。

董事长及总裁的角色

本公司董事长及总裁分别由两人担任，两者之间分工明确并已在董事会的职责约章中作出明文规定。简而言之，董事长负责确保董事会适当地履行其职能，贯彻良好公司治理常规及程序。此外，作为董事会的主席，董事长亦负责确保所有董事均适当知悉当前的事项，及时得到充分、完备、可靠的讯息；而总裁则负责领导整个管理层，推行董事会所采纳的重要策略及发展战略。管理委员会在总裁的领导下对日常营运进行管理，贯彻业务发展策略，实现本集团的长远目标和战略。

董事会附属委员会

董事会在考虑有关的业界做法和公司治理国际最佳惯例的基础上，下设五个附属委员会 — 稽核委员会、提名委员会、薪酬委员会、风险委员会和战略及预算委员会，负责协助董事会履行其职责。各附属委员会均具有清晰界定的职责约章，并就其职权范围内的有关事项向董事会提出建议，或在适当情况下按董事会转授的权力作出决策。根据其职责约章的规定，董事会及各附属委员会亦会每年评估及审查其工作程序及有效性，以确定须予改进的地方。



5.3 董事会

本公司董事会以非执行董事及独立非执行董事占大多数，以保证董事会决策的独立、客观及对管理层实行全面和公正的监控。董事会诚实、善意地行事，并按照本集团的最佳利益客观地作出决策，以尽力实现股东的长远及最大价值，并切实履行对本集团其他利益相关者的企业责任。

董事会共有十一名董事，包括四名独立非执行董事，五名非执行董事及两名执行董事。董事长为非执行董事。年内，董事会共召开六次会议，会议平均出席率达82%。

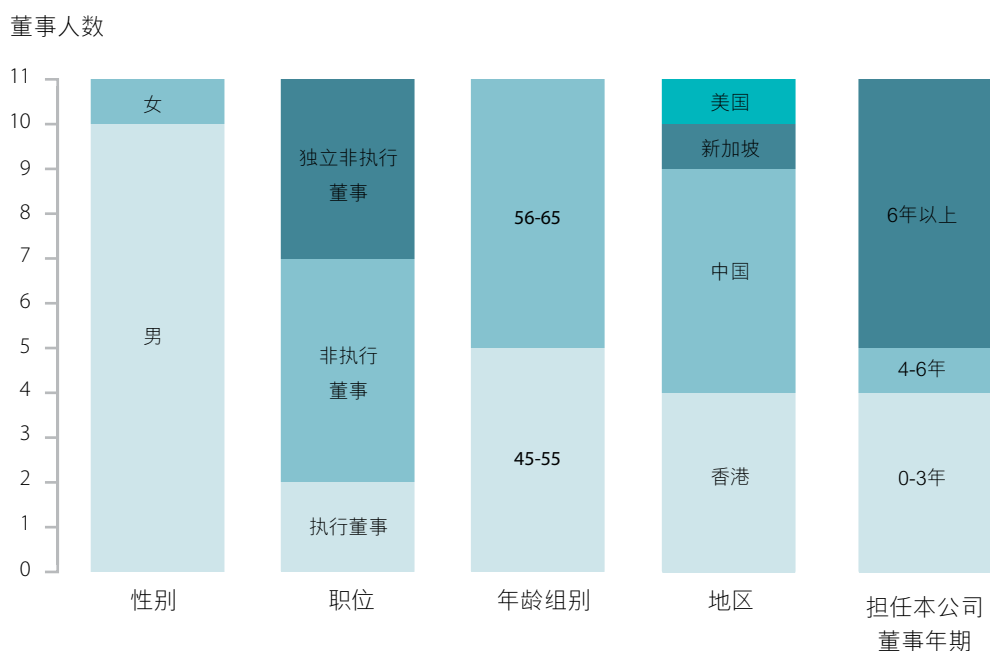
董事会成员多元化及独立性

本公司认同董事会成员多元化的重要性及裨益。为提升董事会企业管治水平，本公司董事会按已订立《董事会成员多元化政策》的指引，在物色适当及合

资格人选为董事会成员时，从多个方面考虑董事会成员多元化，包括但不限于性别、年龄、文化及教育背景、地区、专业经验、技能、知识等，务求令董事会成员的组成在以上各个范畴达到合适的比例。同时，董事会成员的委任将以董事会整体运作所需的技能和经验为本、用人唯才为原则，亦充分考虑前述各项董事会成员多元化因素。

目前董事会成员中，所有董事均拥有广泛的银行业务与管理经验。此外，独立非执行董事的占比超过董事会成员的三分之一，并包括了多名具备战略发展、财务及/或风险管理专长的独立非执行董事。董事会订立了《董事独立性政策》，以规范独立非执行董事的独立性。本公司已收到各独立非执行董事根据该独立性政策而作出的年度确认书。基于所掌握的资料，本公司确认所有独立非执行董事的独立身分。

年内董事会的组成分析如下：



5.4 风险管理

本集团深信良好的风险管理是企业成功的重要元素。在日常经营中，本集团高度重视风险管理，并强调风险控制与业务发展之间必须取得平衡。本集团业务的主要内在风险包括信贷风险、利率风险、市场风险、流动资金风险、操作风险、信誉风险、法律及合规风险及策略风险。

本集团的风险管理目标是在提高股东价值的同时，确保风险控制在可接受的水平之内。本集团设有经董事会审批的风险偏好陈述，表达本集团在风险可

控的前提下所愿意承担的风险类型与程度，以实现业务发展目标和达到利益相关者的期望。

有关本公司的公司治理及风险管理管治架构详细资料，请参阅我们的2014年年报。

获奖及认证

- 《亚洲公司治理》颁发「亚洲公司治理杰出表现奖」及「卓越公司奖项—最佳投资者关系奖」

6. 利益相关者的参与

- 我们深明利益相关者的参与有助集团作出决策，以实现业务目标，并落实企业社会责任承诺。
- 我们的利益相关者包括客户、员工、股东、投资者、政府及监管机构、供应链及社区。
- 2014年，我们继续推行2012至2016年「五年期利益相关者参与计划」，确保通过各种渠道与利益相关者保持有效沟通，以便更了解他们的需要及优先考虑，这有助我们制定集团可持续发展战略。年内，我们聘请外部顾问与供应商、可持续发展方面的专家、香港特别行政区（「香港特区」）政府及监管机构，以及业界商会进行了独立访谈。

6.1 利益相关者参与平台

主要利益相关者	主要沟通平台
客户	<ul style="list-style-type: none">▪ 专题小组访谈▪ 与前线员工沟通▪ 客户满意度调查▪ 客户反馈意见▪ 公司网页▪ 通过「优质服务管理组」回应及处理客户的意见和建议
员工	<ul style="list-style-type: none">▪ 员工表现评估▪ 定期通过员工杂志、内联网以及公告等形式向员工发布最新资讯▪ 部门会议▪ 员工专属热线电话▪ 网上问卷调查▪ 员工讨论区▪ 收集员工意见或投诉的正式平台
股东及投资界	<ul style="list-style-type: none">▪ 公司周年股东大会▪ 公司公告▪ 公司网页▪ 业绩发布会▪ 投资者电邮及会议

政府及监管机构	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 定期的会议及沟通 ▪ 合规报告 ▪ 委派代表参与主要业界或政府机构的委员会
供应链	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 会议及沟通 ▪ 定期的供应商评估 ▪ 供应商管理 ▪ 访谈
社区	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 慈善捐助 ▪ 研讨会及论坛 ▪ 为基层及弱势社群举办不同类型的社区活动 ▪ 义工活动

根据利益相关者参与计划，我们于2014年继续聘请外部顾问公司与供应商、可持续发展方面的专家、香港特区政府及监管机构，以及业界商会进行独立访谈，收集了他们对本集团企业社会责任相关举措的反馈意见，有助我们改进企业社会责任策略，为社区和环境作出贡献。

6.2 客户

本集团坚持以客户为中心的理念，切实满足客户的需要。本集团在香港拥有最庞大的网络，透过逾260家分行、1,000多部自动柜员机、存钞机等自助设备、网上银行以及手机银行等自动化平台，为广大客户提供专业、高效及优质的服务。此外，有逾七成公司客户同时持有中银香港个人账户，因此我们致力提供一站式银行服务平台，糅合个人及商业理财方案，协助客户把握投资及拓展业务机遇。

为保障客户利益，本集团设立了「优质服务管理组」，以响应及处理客户有关银行服务的意见及建议。此外，我们亦通过不同的渠道定期收集客户的反馈意见，其中包括专题小组访谈、前线员工与客户之间的直接沟通等，同时进行多项客户满意度调查，向客户搜集建设性意见，藉以找出不足之处并加以改进。2014年问卷调查结果显示，我们的整体表现持续提升。我们还走访企业客户并组织研讨会，以更好地了解客户需求。

客户私隐

为了更好地保护客户个人私隐，本集团制定了保障个人资料相关政策，为集团内部各部门提供了指引，以适当方式搜集和保护个人资料（包括客户资料），以防止客户的资料未获准许或意外地被查阅、处理或使用。

我们的「私隐政策声明」于中银香港网页登载，旨在按《个人资料(私隐)条例》的条款确立本集团保障个人资料私隐的政策及实务。本集团遵从香港《个人资料(私隐)条例》的规定管理客户数据库，只会向已同意接收有关讯息的客户群进行直接促销。若资料当事人不愿意本集团使用或提供其资料予其他人士，藉以用于以上所述之直接促销，资料当事人可通知本集团行使其不同意此安排的权利。

6.3 员工

截至2014年底，集团全职员工总数为14,926人。本集团透过不同平台，以确保员工和管理人员之间定期进行双向沟通。

- 对员工表现进行年度考核及中期重检，这不仅是评估员工表现的重要平台，同时亦加强管理人员与员工之间有效沟通，了解员工对工作安排、公司发展或其他方面的反馈意见。
- 通过员工刊物、内联网及其他沟通方式定期与员工分享有关集团发展的最新情况。
- 员工可通过指定热线电话、网上问卷调查及员工讨论区来提供反馈意见。
- 高层管理人员定期走访分行，关怀前线员工的工作情况，以及了解客户的反馈意见。
- 我们建立了正式平台，让员工可以提交意见或投诉，并会因应情况采取适当处理措施。
- 我们亦建立了相关机制，针对可能对员工造成影响的决策，搜集他们的反馈意见。例如，集团公积金/强积金委员会委员中包括员工代表，他们可监察基金的表现，并就公积金/强积金相关事项进行讨论。

6.4 股东

董事会尊重本公司组织章程细则（「组织章程细则」）及有关适用法律和监管条例所载的股东权利。董事会高度重视与股东保持有效沟通，亦透过保持与股东沟通的各种渠道及直接对话，以尽其最大努力让股东知悉本公司的业务和各项事务。此外，股东亦具权利获取所有本公司已发布讯息、于股东大会上提呈建议、提名董事人选及向本公司提出查询。

本公司鼓励股东积极参与股东周年大会。截至2014年12月31日，本公司共发行股份为10,572,780,266股，其中公众持股量约占34%，以美国预托证券形式持有的占0.47%。本公司注册股东共有82,529名，广泛遍布世界各地，包括亚洲、欧洲、北美及澳洲。

本公司2014年度股东周年大会共有1,305名注册股东、428名授权公司代表及649名股东授权代表出席，该等出席人士合共持有本公司股份10,336,023,791股，占本公司已发行股本的97.76%。股东可于本公司网页内参阅股东周年大会会议纪要。

下列股权分布表已包括股东名册上的已登记股东及记录于2014年12月31日由中央结算交收系统编纂的参与者股权报告中刊载的股东：

类别	注册股东数量	占注册股东比例%	注册股东持股数量	占已发行股份比例%
个人投资者	82,394	99.84	235,822,577	2.23
机构投资者、企业投资者及代理人 ^注	134	0.16	3,395,879,933	32.12
中国银行集团 ^注	1	0.00	6,941,077,756	65.65
合计	82,529	100.00	10,572,780,266	100.00

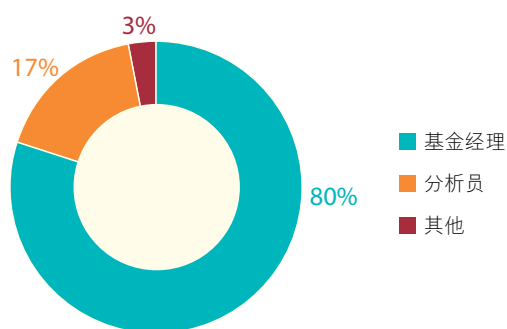
注：
按本公司根据《证券及期货条例》第336条而备存的登记册所载录，于2014年12月31日，中国银行集团持有的股份总数为6,984,274,213股，相等于本公司已发行股份的66.06%。该股份总数包括中国银行集团透过中银国际证券有限公司开立的证券账户所持有的股份。中银国际证券有限公司为中央结算及交收系统的参与者，因此，这些股份包括在「机构投资者、企业投资者及代理人」的类别当中。

6.5 投资者

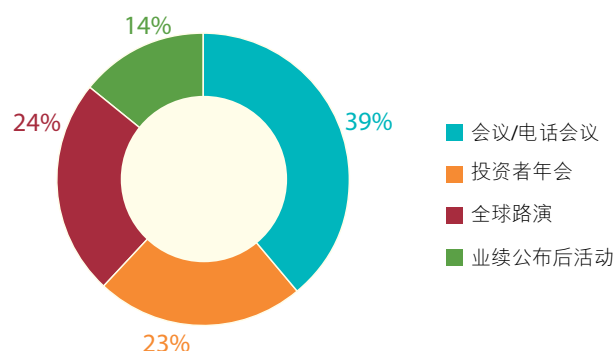
本公司深明与现时及潜在投资者保持有效沟通的重要性。我们致力为本公司的股票及债券投资者提供明确和及时的资讯，以便他们进行合理的投资决策时可以具备关键的讯息。同时，我们亦高度重视投资者的意见和建议，从而制定有利于本集团发展的经营策略，以支持集团的可持续发展及提升股东价值。

2014年，通过全球路演、投资者研讨会、公司拜访和电话会议，本公司与来自世界各地近400位投资者及分析员召开了合共约130次会议，以增进投资者对公司策略及最新业务发展的了解。此外，逾15家证券研究机构持续追踪并撰写有关本公司的分析报告。本公司透过与投资界的双向沟通，包括电邮、直接对话及意见反馈，令本公司更了解市场的焦点，这有助于制定投资者关系沟通计划及持续提升投资者关系工作的质量。

投资者会议—类别分类



投资者会面—活动类别



高层管理人员大力支持并积极参与投资者关系活动。本公司通过会议、研讨会及路演的方式，积极与投资界沟通。该等会议上会讨论一般公开的讯息，包括已公布的财务讯息及历史数据、有关本公司的市场及产品策略、业务优势及弱点、增长机遇及挑战等已披露的讯息。

6.6 政府及监管机构

我们严格遵守与集团业务营运相关法律法规、监管机构颁布的各类规章及指引，并透过定期会议和汇报机制，与监管机构保持密切沟通。本集团确立的资讯科技管治架构，设有多元化资讯系统及管理报告，包括各类业务的监察资料、财务资讯以及营运表现等，为管理层及业务部门、监管机构等提供衡量及监控的讯息。

此外，我们参与各类政府或业界相关的委员会，与政府及监管机构沟通交流，发表我们的意见，致力促进香港经济的发展、银行业的稳定，以至香港与内地之间跨境合作等。2014年，中银香港轮任香港银行公会主席银行，并以巩固香港作为国际金融中心中的地位、加强与政府及各监管机构（包括金管局）的沟通，以及维护市民大众和业界的利益为大方向，积极推动工作。银行公会就业界关心的问题作了大量分析和研究，向政府、监管机构、国际组织等提交了超过90份报告或建议书。在加强资本管理方面，银行公会积极与监管机构沟通，反映有关「巴塞尔协议三」的意见，促进业界建立更稳健的资本基础和流动性，以提升香港的竞争力。

6.7 供应商

为加强落实《供应商行为准则》，我们制定与供应

商的沟通策略，向负责采购的员工提供培训，以便向供应商传达我们的要求。为加强与合作，我们定期对供应商的表现进行评核，以确保他们能达至我们的相关标准。同时，本集团也与供应商进行访谈，收集他们对我们可持续发展表现及采购过程的反馈意见。

6.8 信息披露

本公司认同及时而有效信息披露的重要性，并已按照证券及期货条例、上市规则及香港金融管理局的监管政策等适用的法例、法规及监管要求对信息披露（包括内幕讯息）制定政策、流程及监控措施以符合有关披露责任。

规范香港上市公司就信息披露方面的法规，于2013年1月1日起正式实施。本公司高度重视及时、公平和透明的信息披露原则，并会主动披露对投资决策可能具影响的资讯。本公司根据适用法律及法规制定了「信息披露政策」，公众可于本公司网页参阅有关内容。相关政策旨在确保：

- 信息披露符合上市规则及其他监管规定要求
- 与公众（包括投资界及传媒）的所有沟通原则均符合及时性、公平性、真实性、准确性及合规性
- 信息发布流程的有效监控

7. 我们的员工

- 我们深知员工是集团最宝贵的资产。为此，本集团致力为员工的事业及个人发展提供坚实的基础。
- 作为平等机会雇主，我们根据业务需求、岗位要求及个人资历作出雇佣决定，并按照个人的技能及表现提供具竞争力的薪酬待遇。
- 我们在员工培训及发展方面投入了大量资源，以促进员工个人发展，并推动集团业务增长。2014年，我们获得香港管理专业协会颁发四项「最佳管理培训及发展奖」。
- 我们也深明员工作息平衡的重要性，并且采取了相关措施，鼓励员工享受私人时间。本行员工亦积极参与社会公益活动，截至2014年底，超过1,400名员工已登记成为「中银香港爱心活力义工队」成员，服务时数及举办的活动均较2013年上升了约八成。

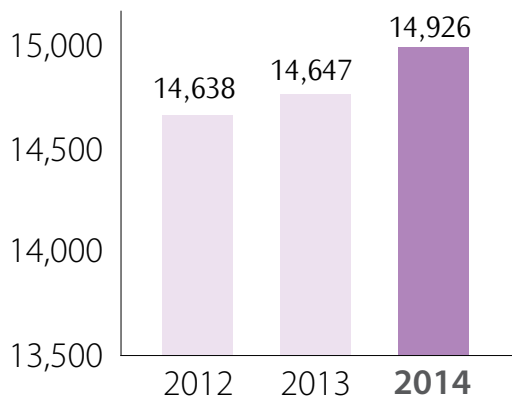
7.1 以人为本的公司文化

我们认为，愉快的工作环境对集团取得良好表现至关重要。因此，我们致力为员工提供理想的工作环境，增强员工的归属感，同时协助员工在事业发展及个人生活两方面取得平衡，并鼓励员工广泛交流。本集团亦了解工作稳定及事业发展对员工的重要性；作为香港主要银行集团之一，我们持续推动业务增长，并坚守我们对社区及员工的承诺。

员工的个人发展对集团的长远成功非常重要，因此在员工培训及发展方面投入了大量资源。此外，我们亦为员工提供具竞争力的激励机制，以吸引及挽留最优秀的人才，激发其积极性。本集团的企业社会责任政策列出了与员工相关的四项重点，为员工招聘及发展提供指引：

- 注重多元化的员工队伍，采取公平、透明的招聘政策
- 为员工提供良好的工作环境及职业发展机会
- 鼓励公开透明的内部沟通，并制定有效的机制处理员工意见
- 促进公司与员工，以及员工之间的联系和互动，以提升员工忠诚度和归属感

全职员工人数



7.2 工作环境

本集团的工作环境管理措施受集团《员工行为守则》规管。该守则编制过程中参考了《性别歧视条例雇佣实务守则》、《残疾歧视条例》及《家庭岗位歧视条例》，并遵从集团经营所在司法权区的歧视法律法规。守则须作年度重检，并由集团管理委员会审批。

作为平等机会雇主，本集团根据业务需求、岗位要求及个人资历作出雇佣决定，并按照个人的技能及表现提供具竞争力的薪酬待遇。本集团定期重检薪酬待遇，以确保相关机制符合监管要求及市场水平。我们并建立了相关激励机制，奖励表现优异的员工。对于从事销售的人员，则制定了计分卡机制，确保在进行评估时考虑到销售及合规等因素。

我们亦采取具体措施，为员工提供安全的工作环境。2014年，企业安全部门举办了一系列培训课程，包括基本防火课程、职业健康及安全座谈会及急救证书课程等。这些活动旨在协助员工掌握必须的知识技能，以迅速识别潜在的安全风险，并为有需要的人士提供协助。此外，我们设有专职团队，负责统筹和监察《职业安全及健康指引》的执行情况，并进行定期巡查。

7.3 员工福利

我们认同员工作息平衡的重要性，并且采取了相关措施，鼓励员工享受私人时间。

本集团为员工举办了一系列的康乐活动，包括瑜伽班、手工艺工作坊、烹调班，以及保龄球赛、篮球赛及乒乓球赛等。2014年，我们在香港迪士尼乐园举行员工同乐日，逾27,000名员工及家属踊跃参加。

此外，我们实施多项关爱员工举措，例如向员工致送生日、结婚及荣休贺礼，并采纳家庭友善的雇佣常规，让员工于生日及节日提早下班，以及分别为男/女员工提供有薪侍产假/产假，同时提供免费的定期身体检查、具竞争力的医疗计划及辅导服务。员工并可以优惠价享用中银大厦员工餐厅的早、午、晚餐，如在别处工作的则可领取饭餐津贴。

我们相信义工活动亦有助员工个人发展。为此，集团于2006年成立了「中银香港爱心活力义工队」，有系统地管理员工的义工活动，并于2011年制定了「中银香港爱心活力义工队指引」，为义工队订明一套运作准则及相关讯息。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2014年底，超过1,400名员工已登记成为「中银香港爱心活力义工队」成员，服务时数及举办的活动均较2013年上升了约八成。

7.4 人才管理及员工发展

有效的人才管理有助确保继任计划有效执行，以适应业务发展需要，促进集团的可持续发展。故此，集团高度重视完善人力资源管理机制，以持续吸引、发掘及发展人才。

本集团已建立完善的人才库，由不同背景且经验丰富的专业人才组成，以配合落实我们的继任计划。为确保人才发展计划符合本集团的中长期业务策略，我们于2014年构建了「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，也成为本集团招聘人才及考核员工表现的基础。

我们拓宽招聘渠道，通过不同的平台（如香港与内地的校园招聘会）招揽人才。本集团并为大学生提供本地及内地暑期实习机会，让他们获得实际工作经验，很多实习生在毕业后均入职本集团。

本集团注重为员工提供学习机会，并支持员工学习和进修。我们持续为员工寻找学习机会，并提供员工个人的职业发展需求与集团的长远发展需要相符的学习计划。我们并已建立系统化的人才发展机制，由高级管理人员、部门主管、人力资源部及员工本人组成的「四位一体」育人文化为基础。

本集团为新入职的前线员工制定了完整的培训课程，以确保他们能够符合工作岗位的要求，并在工作过程中建立与集团道德标准相符的价值观。在培训结束后，我们会进行评估，确保员工能够有效掌握有关知识及技能。

我们亦为每位员工提供必修的合规课程，持续巩固集团合规文化，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。

本集团通过「见习管理人员培训计划」及「见习行政人员培训计划」，持续为员工提供结构性的培训，包括内部培训、在职培训及岗位轮训。年轻员工更获安排走访企业客户，开阔眼界。至于管理人员方面，我们提供与多家知名大学合办的教育及发展计划。此外，通过进修资助来鼓励员工进修，实现持续的自我提升。

7.5 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。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。

认证及奖项

- 劳工及福利局和社区投资共享基金颁发「社会资本动力奖」
- 教育局颁发「资历架构夥伴嘉许」
- 香港管理专业协会颁发四项「最佳管理培训及发展奖」，其中包括「培训及发展计划— 发展组别铜奖」
- 《指标》颁发「员工投入度— 银行：最佳表现奖」

8. 对社区的投入

- 本集团根植香港，服务香港，致力于与社区成员建立和谐关系，并协助有需要的人士。
- 我们继续加强银行服务，为有特别需要的客户提供便捷的银行服务。我们是本地首家及唯一一家提供语音导航自动柜员机的银行，并于2014年在不同地区增设语音导航自动柜员机，方便视障客户使用自助银行服务。
- 我们持续与慈善团体、同业及政府等不同机构合作，利用核心金融服务专业及优势，对社会产生正面影响。
- 我们通过「中银香港慈善基金」(「基金」)积极参与香港和内地的公益慈善活动，范围遍及扶贫济困、环保减碳、文体教育等多个领域。过去20年，基金为社区累计捐款逾港币2亿元，在2014年赞助项目29个。

8.1 便捷的银行服务

本集团致力为社会各界人士提供便捷的银行服务及多元化的融资方案，这不仅是我们的核心业务所在，亦体现我们对社区的责任。我们设有庞大的分行网络，并在各大交通枢纽、购物商场及住宅地区设立了24小时自助银行服务中心，方便广大客户使用银行服务。

为协助有特别需要的人士享用方便的银行服务，集团设计了具备特别功能的自动柜员机。我们是本地

首家及唯一一家提供语音导航自动柜员机的银行，并于2014年在不同地区增设语音导航自动柜员机，方便视障客户使用自助银行服务。此外，全线自动柜员机已安装触觉指示标记，其中约有94%亦已于屏幕两侧设有账户/服务选择按钮。此外，所有新安装或更换的自动柜员机，其按键及荧幕的高度均在轮椅人士可触及的位置。为方便使用轮椅的人士进入分行，我们设置了斜坡通道，或提供鸣钟设施，以便分行的客户服务大使为有需要人士提供协助。

电话服务中心方面，我们提供广东话、普通话及英文服务，以处理客户的查询。

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馀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。

服务长者

本集团致力为客户提供灵活的退休财务方案，也是「安老按揭计划」的主要银行。年内我们举办了系列讲座，协助已退休及年届退休的人士筹划财务保障。根据该计划，年满55岁或以上的人士可灵活利用自住及非按揭住宅物业作为抵押申请贷款，在收取稳定年金的同时，亦可于有关物业继续居住。

为支持社会福利署提供的「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。

我们为年满65岁以上的长者提供免费的中银简易卡，方便其享用基本银行服务，更走访长者中心，指导他们如何安全使用简易卡及自动柜员机。

本集团将继续以创新的产品和服务满足长者客户群的理财需要。

支持慈善机构

我们利用便捷的银行服务平台，为非牟利机构提供全方位的银行服务，包括柜台及发薪等服务，助其减少银行费用支出。非牟利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，有关的慈善团体可获豁免商户交易费。

8.2 关爱社群

我们继续支持多个慈善团体举办的活动，以实际行动表达对社区的关爱。2014年，「基金」赞助了由香港公益金举办的「新界区百万行— 昂船洲大桥」及「公益金中银香港慈善单车挑战赛」，这两项活动为儿童及青年服务合共筹得逾港币800万元善款；并连续四年冠名赞助「公益金慈善高尔夫球赛」，2014年协助筹得逾港币150万元，所得款项悉数捐予精神病患者及康复服务。

「基金」亦赞助由医管局中乐团主办的「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，透过音乐向长期病患的住院院友、医护人员和社区长者送上关怀祝福。我们更提供2,000张免费音乐会门票予上述人士，让他们一同欣赏大型音乐会。

我们已连续五年冠名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530家企业及11,050名参加者推广企业社会责任。

此外，我们透过「2013/2014 明爱中银香港电脑捐赠计划」，向香港明爱电脑工场捐赠再生电脑及款项，让基层市民也可使用电脑。

集团各附属机构及业务部门也积极支持不同的社区活动。例如，中银集团人寿赞助了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8,000名来自本地小学的参加者举办一系列健康讲座及兴趣班。本集团于内地的附属公司——南商（中国）继续捐款予内地的安老院、受灾同胞以及羊坪学校。

8.3 教育项目

支持社区教育计划是我们社区投入的重点之一。我们自1990年起颁发奖助学金累计港币1,757万元，受惠学生遍及本地九家大学共1,910人。

除提供奖学金外，我们为大学生提供本地及内地暑期实习机会，让他们在本集团学习有关金融业的知识及技能，并获得实际工作经验，积极培育下一代。

中银集团人寿亦赞助了由《南华早报》举办的「中银集团人寿小记者计划」。该计划为期三个月，旨在提升中学生的沟通技巧，有助他们未来的事业发展。

关爱无界限。2014年，我们赞助了「苗圃行动」举办的「助学长征」及「慈善高球赛」，将筹得善款用于改善内地偏远地区的教育状况。是次「助学长征」以赣南为目的地，参加者共筹得逾港币150万元善款。

利用银行专业知识提升社区对理财的认识

我们一直举办不同类别的理财工作坊，致力增进社会各界人士的理财知识。我们继续组织员工参与由银行公会及香港社会服务联合会合办的理财教育计划，协助弱势社群认识和了解储蓄及理财的方法。

2014年，我们早于「沪港通」计划正式启动前已推出「A股资讯专区」及举办多场投资讲座，向投资者介绍计划详情及相关风险。

秉承「先学习，后投资」的理念，我们举办了具有教育意义的「模拟证券投资比赛」，鼓励年青投资者学习更多的证券投资知识。参加者可透过互动的免费网上平台以虚拟资金及真实股价，按步骤模拟买卖以港币及人民币计价的港股、交易所买卖基金及认股证/牛熊证等，在进行证券投资前累积更多经验。

8.4 推广体育发展

运动不但有益身心，亦有助培养积极的人生观。「基金」一直积极发展羽毛球运动，在过去16年，投入累计逾港币1,585万元，让超过120万名参加者参与多项活动。

为向年青运动员宣扬体育精神，「基金」已连续12年赞助「港九地域中学校际运动比赛」，在2014年录得逾270家参赛学校，约80,000人次参加超过8,000场比赛，深受学生欢迎。于2013年首创的「中银香港学界体育志愿者计划」让学生体会助人之乐，来自50多家中学共400多名学生接受了义工

培训，为学界运动比赛提供了超过6,200小时义工服务。

8.5 弘扬文化

文化不仅能丰富生活，更有助提升创意。年内本集团继续支持一系列的文化活动及表演。

2014年，本集团赞助了法国五月艺术节呈献的「巴黎丹青：二十世纪中国画家展览」。该展览展出了逾100件吴冠中、林风眠等画家的画作，让公众有机会欣赏这些著名中国艺术家的非凡艺术造诣。我们更连续四年支持由香港贸易发展局主办的「茶缘雅叙」活动，推广茶艺文化。

此外，本集团呈献「港乐·朗朗」音乐会，由世界知名青年钢琴家朗朗为观众演奏多首动人乐章。我们亦赞助了「香港中乐团 — 鼓王群英会」，向观众展示了鼓乐的澎湃力量。

8.6 员工义工队

推动员工参与有意义的社区活动让员工及社区双方受惠。截至2014年底，超过1,400名员工已登记成为「中银香港爱心活力义工队」成员，服务时数及举办的活动均较2013年上升了约八成。义工队除

参加了多项为儿童、长者及残障人士举办的活动外，亦积极支持本集团举办的企业社会责任项目，包括为基层市民提供电脑培训，并参与协助生态导赏团、音乐会及工作坊等。我们更为员工安排义工训练，提升他们在进行义工服务时的沟通技巧，体验助人为乐的喜悦。

年内我们担任银行公会轮任主席银行，全力支持全新推出的「小小义工大行动」，本集团员工代表与学生义工一同探访低收入家庭。为提升社区对理财的认识，我们的义工队积极参与银行公会举办的各项教育活动，包括为中学生设计的「银行通识研习坊」，为低收入家庭举办的「智有『财』能教育坊」，以及「长者活用自动柜员机教育坊」。

本集团员工热心参与各项义务工作，连续五年获社会福利署颁发「义务工作嘉许金状」。

获奖及认证

- 获香港社会服务联会嘉许为「商界展关怀」公司
- 香港公益金颁发「公益荣誉奖」
- 社会福利署颁发「义务工作嘉许金状」及「10,000小时义工服务奖」

9. 对环境的承诺

- 本集团致力促进环境的可持续发展。我们认同银行业务的发展可能对环境产生直接或间接的影响，故切实执行《环境政策》，积极减少碳排放，提高资源使用率和提倡对环境负责的商业行为，减少业务发展对环境的影响。
- 我们的环境政策阐述了本集团如何预防、管理和降低在营运中对环境可能产生直接或间接的负面影响，并将环境保护概念融入我们的业务决策和日常营运中。
- 我们持续举办一系列环保活动，鼓励减少碳排放。例如，我们冠名赞助「无绿不欢校园计划」，鼓励学生选择素食，2014年，素食订餐人数大幅上升35.7%至22.8万人。此外，我们推出「香港地质海岸生态考察行」，新增的清洁海岸义工活动获环境保护署列为保育海洋生态环境的活动之一。

我们的承诺

- 将环保与业务发展相结合，并将之融入至集团的日常运作、服务和产品当中。
- 在建立和完善环保管理机制基础上，努力推进环保项目的实施，并通过主要绩效指标及其他报告机制，定期对实施效果进行评估。
- 在营运环境依照环境保护的最佳方法运作。
- 遵守本地、国家和国际环境保护法律及法规。

9.1 将环保理念融入我们的业务

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。

本集团已将环保因素融入我们的信贷政策，有助更好地管理风险。我们在信贷风险政策和程序中加入提倡环保、节能减排、公共健康与安全的考虑因素。在进行信贷评估时，会先评估客户或融资项目在社会或环境方面的潜在正面及负面影响，才作出信贷决定。

通过绿色信贷服务推广环保意识

本集团在作出授信决策时，以客户或其信贷项目的环保表现作为考虑因素之一。2014年，我们向发展新能源、可再生能源，以及水务项目的内地企业提供贷款，以支持环保；亦继续与本地两家电力公司合作提供「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融资服务。

9.2 提高能源及资源效益

提高能源及资源效益有助减少对环境的影响，同时可节省集团的经营支出。2014年，本集团持续积极在办公大厦推行与国际认证和标准接轨的节能省水措施。

中银大厦、中国银行大厦、中银中心以及湾仔中银商业大厦均荣获由UKAS颁发ISO 14001:2004环保表现的国际认证。年内中银中心完成了安装水冷式制冷的空调系统，并以T5光管或LED照明取代了原有T8的照明设备，以提升能源效益。上述措施有助实现年度节能950,000千瓦时。此外，为响应「基金」所赞助的「绿色星期一：无绿不欢校园计划」，我们特别在每周一向员工提供素食餐单，减少碳排放。

废物回收计划

本集团持续推动多项有关电池、节能灯、光管及碳粉盒等的持续回收计划。我们自2012年起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，并进行加工，用以生产动物饲料和生物柴油。我们更赞助了由绿领行动举办的「红包回收重用大行动」，在多座办公大厦及多家分行摆放收集箱，收集员工及公众捐出的红包，经处理后派发予有需要的市民于翌年重用。

回收种类	量
电脑设备	7,285台
废纸	258,889千克
塑料瓶	227.43千克
铝罐	196.36千克

9.3 构建绿色银行

本集团近年在提供银行服务时积极地减少用纸，以履行我们环保承诺。为此，我们在日常营运中积极推广电子服务：

- 我们继续鼓励客户透过便捷的自动柜员机、网上及手机银行服务办理交易，减少耗纸量。2014年，超过90%的提款交易透过自动柜员机办理，逾75%的财务交易及超过80%证券交易均经过电子渠道进行。
- 我们更在本港全线分行实施无纸化分行柜台交易服务模式，平均交易时间因而缩短了24%。
- 我们提供24小时电子账单登记服务，方便客户进行无纸化操作。2014年，选用电子综合月结单的客户增加了27%。

- 本公司通过网页有效而及时地向股东提供相关重要讯息。为支持环保，我们鼓励股东和投资者通过公司网页来了解本公司的企业资讯。

9.4 推广绿色办公

作为全港最大的雇主之一，集团在鼓励员工支持环保方面担当重要角色。我们并采取相应措施，在日常营运中减少用纸，包括推出各类电子平台，让雇员共用内部文件、提交费用开支申请、更新个人资料及其他行政资料等。

我们选用获得采购及评审委员会批准，并能证明减低对环境的影响或符合森林管理委员会认证的纸张；而且于办公大厦提供回收设施，方便员工回收纸张；我们设有电子绩效系统，以电子方式进行绩效考核。

我们深知，员工也希望集团能够在节约用纸方面采取更加有效的措施，故我们将不断发掘更多创新方法，提升环保表现。

自2009年起，我们已在公司宴会中停止采用鱼翅、濒危珊瑚鱼类及发菜等食材，更自2011年起参与世界自然基金会香港分会的「鲨鱼保育计划」，承诺不会供应及推出与鱼翅相关的推广项目，协助保育海洋生态环境。

我们购置的家具亦符合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。

9.5 鼓励市民环保减碳

2014年，「基金」继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。

我们冠名赞助了「绿色星期一」举办的「2013-2015无绿不欢校园计划」，鼓励学生选择素食。2014年，参加此计划的学校由400家倍增至800家，至今已有60万学生参与，素食订餐人数大幅上升35.7%至22.8万人。本年度更增设大专界短片创作比赛、中文大学「味滋素系列」，以及为幼稚园学童提供素食餐单等活动。

此外，「基金」与香港地貌岩石保育协会近年合办多项绿色活动，包括于2014年推出全球首批「世界地质公园电子书籍系列」，透过此互动电子渠道推广中国内地和香港的世界地质公园。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。

我们自2009年首创「香港地质公园慈善环保行」以来，不断加添新元素，曾于2013/2014年度举办「中银香港绿色社区计划慈善环保摄影行」，并于2014/2015年度推出「香港地质海岸生态考察行」，同时增设社交网络平台专页，提升公众对地质公园的保育意识。生态导赏团至今共举办逾130团，超过13,600人参与，深受市民欢迎。全新的清洁海岸义工活动更获环境保护署列为保育海洋生态环境的活动之一。

我们亦自2009年起参加由世界自然基金会主办的「地球一小时」，以行动唤起公众对全球气候变化的关注。

环保认证及奖项

中银大厦、中国银行大厦、中银中心及中银湾仔商业中心：

- UKAS颁发「ISO 14001：2004环境管理体系认证」
- 水务署颁发「大厦优质食水认可计划」证书

中银大厦、中银中心及中银湾仔商业中心：

- UKAS/香港通用检测认证有限公司颁发「ISO 50001：2011能源管理体系认证」

中银大厦、中国银行大厦、中银中心及中银集团人寿保险大厦：

- 环境保护署颁发「室内空气质素检定计划《卓越级》/《良好级》证书」

中银大厦及中银中心：

- 香港通用检测认证有限公司颁发卫生监控系统认证

中银集团人寿保险大厦：

- 水务署颁发「大厦优质食水认可计划」证书

10. 供应链

- 在供应链管理方面，我们制定了一整套政策，当中列明我们对供应商的要求和期望，以及集团内部采购应如何根据该政策进行，并与供应商紧密合作，确保其符合我们的标准。
- 本集团已制定了《可持续发展采购政策》（「政策」）及《供应商行为准则》（「准则」），当中载有对供应商有关环保及社会期望的清晰指引。「政策」及「准则」均反映我们致力将企业社会责任融入供应链管理，以推动可持续发展的承诺。
- 2014年，我们向77家提供服务及产品的主要供应商发出自我评估问卷，并对部分供应商进行实地考察。结果显示有关供应商均符合准则，他们并确保已获得环保认证。
- 年内，我们聘请独立的顾问公司与供应商访谈，收集他们对本集团可持续发展表现及采购程序方面的反馈意见。

10.1 可持续的采购政策

本政策为集团采购主要产品及服务提供框架。我们在采购过程中遵循以下原则：

- 我们将采购和使用更多支持可持续发展的节能产品和服务
- 我们将致力提高供应商的可持续发展意识，并利用我们的影响力鼓励创新、广泛应用新技术、新设计
- 在与供应商合作过程中，我们将坚持合乎道德标准和负责任的行为准则，寻求以信任与合作为基础的长期发展关系
- 我们将采取保障中小企的措施，使其不会因为集团的评估程序在商业竞争中处于劣势
- 我们将为中小企和社会机构提供更多的商业机会
- 我们将为参与采购的员工提供培训和指引，以便更好地执行可持续发展的采购政策

根据本政策，我们在投标文件中增加了对供应商在可持续发展方面表现及相关的评估准则。

10.2 供应商行为准则

我在制定本准则的过程中参考了国际劳工标准及以国际劳工组织（「ILO」）核心标准为基础制定的《合宜劳动准则》，对供应商在道德、公司治理、环保标准和劳动状况等方面所应达到的标准，提出明确要求。

本集团将该准则纳入甄选供应商的过程当中，因应全新或现有供应商是否符合该准则而作出聘用或续约的决定。在评估潜在供应商时，我们会衡量以上因素。若供应商未能完全符合准则所载的规定，我们会与他们紧密合作以改善其表现，若有关问题仍未得到解决及修正，我们将采取适当行动。

本集团参照该准则对供应商进行评核。年内，我们向集团供应产品及提供服务的77家主要公司寄发自我评估问卷调查，并向部分供应商进行每两

年一次的实地考察。这些措施有助确保有关供应商的物料及包装均获得环保认证，适合循环再造。

10.3 与供应商的沟通

为促进本集团落实本准则，我们制定与供应商的沟通策略，向负责采购的员工提供培训，以便向供应商传达我们的标准和要求。倘供应商违反准则而未有进行任何补救措施，可能会被终止合约。

2014年，我们继续委聘独立顾问与供应商进行访谈，收集他们对本集团可持续表现及采购过程的反馈意见。结果显示供应商对本集团致力于实现可持续发展，并将环保因素融入业务营运、服务及产品的相关措施十分熟悉。供应商将致力提升其社区及环保表现，以更好地符合集团的要求，同时期望与集团建立更多的长远合作关系。



中銀香港(控股)有限公司
BOC HONG KONG (HOLDINGS) LIMITED

