

可持續發展報告 2020年



目录

1.	关于本报告	2
2.	关于中银香港(控股)有限公司	3
3.	董事长致辞	5
4.	总裁致辞	7
5.	持份者参与及重要议题	9
6.	完善的管治	14
6.1	公司治理	15
6.2	可持续发展的管治	17
6.3	完善的风险管理	19
6.4	应对气候相关风险	20
7.	应对新冠肺炎疫情	24
8.	业务发展及经济贡献	32
8.1	经济表现	33
8.2	科技创新	39
8.3	普及金融	42
8.4	客户体验	47
9.	负责任的商业行为	50
9.1	公平交易	51
9.2	资讯安全管理	52
9.3	网络安全	53
9.4	防范金融犯罪	54
9.5	持续业务运作计划	57
10.	绿色银行及金融	58
10.1	可持续发展金融	59
10.2	减少环境足迹	63
10.3	供应商管理	69
11.	关爱员工	71
11.1	以人为本	72
11.2	健康与安全	73
11.3	招聘与培育	74
11.4	企业文化	76
11.5	沟通与聆听	78
12.	贡献社会	79
12.1	扶贫助弱	81
12.2	青少年发展	83
12.3	服务社区	86
13.	可持续发展表现数据一览	87
14.	香港联交所ESG指引及GRI内容索引	94
15.	验证声明	108

关于本报告

报告的范围

本报告概述中银香港(控股)有限公司(「本公司」)及附属机构(统称「本集团」)，包括其主要营运附属机构中国银行(香港)有限公司(「中银香港」)于2020年的可持续发展表现。

本报告旨在让持份者更好地了解本集团的可持续发展理念、措施及表现。为对本集团的相关表现有更全面的了解，本报告应与本集团 [2020 年报](#) 及载于中银香港网站的 [《可持续发展政策》](#) 一并阅读。

本报告内容涵盖我们的可持续发展策略管治、应对新冠肺炎疫情、业务发展及经济贡献、风险管理、应对气候风险、绿色银行及金融、关爱员工及贡献社会等范畴。

除另有说明外，本报告中的资料及数据涵盖2020年1月1日至12月31日¹。

报告的编制²

我们持续提升可持续发展的披露质量，本报告符合《GRI 准则》的「核心选项」及香港联合交易所有限公司(「香港联交所」)《主板上市规则》附录27《环境、社会及管治报告指引》(《ESG指引》)。

我们遵照《ESG指引》的四大汇报原则—重要性、量化、平衡、一致性，以提升报告的内容，同时参考了以下指引：

「气候相关财务信息披露工作组」(Task Force on Climate-related Financial Disclosures「TCFD」)建议

永续会计准则委员会(Sustainability Accounting Standards Board, 简称 SASB)《SASB 准则》

《ISO 26000-2010 社会责任指引》

联合国可持续发展目标(SDG)

本报告已完成全球报告倡议组织(「GRI」)提供的重要性披露服务(Materiality Disclosures Service)，以及联合国可持续发展目标关联报告服务(SDG Mapping Service)，并取得此两项服务的标识(见第14章节)。

本报告第13章节载有可持续发展表现数据，并注明计算方法³。

本报告第14章节列表载有《ESG指引》、《GRI准则》及《SASB 准则》内容索引及SDG关联报告。

本报告的内容及数据由本集团企业社会责任办公室协同各部门负责搜集，经咨询专业意见后编制而成。

报告的验证及批准

本报告已获香港品质保证局独立验证。验证范围及基准载于本报告第15章节的《验证声明》内。

本报告经本集团管理委员会(「管委会」)可持续发展执行委员会审核同意，并获董事会辖下的可持续发展委员会及董事会审批通过后，于香港联交所及中银香港网站上发布⁴。

意见回馈⁵

如您对报告或我们的可持续发展工作有任何意见或建议，欢迎于网上递交 [意见反馈表](#) 或联络我们：

企业社会责任办公室
(电邮：esg@bochk.com)

投资者关系处
(电邮：investor_relations@bochk.com)

¹ 102-50 ⁴ 102-32

² 102-54 ⁵ 102-53

³ 102-48

关于中银香港 (控股)有限公司⁶



中银香港(控股)有限公司(「本公司」)是香港最大上市公司及商业银行集团之一，持有本公司主要营运附属机构中国银行(香港)有限公司(「中银香港」)的全部股权。中国银行于1917年9月在香港设立机构，其后经重组原香港中银集团成员行，于2001年9月12日在香港注册成立本公司。2002年7月25日，本公司股份在香港联交所主板上市，股份代号「2388」，美国预托证券场外交易代码「BHKLY」⁷。中国银行透过其间接全资附属公司中银香港(BVI)有限公司持有本公司约66.06%权益。

中银香港发挥作为香港主要商业银行集团的优势，持续深耕香港市场，并积极拓展东南亚业务，致力为客户提供全面、专业及优质的服务。踏入智慧银行新纪元，我们致力以创新科技提升客户体验，提供智能化产品和服务，打造以客户为先的数字银行。

中银香港是香港三家发钞银行之一，亦是香港唯一的人民币业务清算行，在各主要业务市场位居前列。凭借在人民币业务方面的优势，中银香港的人民币服务

成为客户的当然选择。我们在香港透过最庞大的分行网络及多元化的服务渠道，以及网上银行和手机银行等高效电子渠道，为个人、各类企业和机构等客户提供全面的金融及投资理财服务。

我们积极完善区域化布局，深入推进东南亚业务发展，分支机构遍及泰国、马来西亚、越南、菲律宾、印度尼西亚、柬埔寨、老挝、文莱及缅甸等东南亚国家，为当地客户提供专业优质的金融服务。透过与母行中国银行的紧密联动，我们为跨国公司、跨境客户、内地「走出去」企业，以及各地央行和超主权机构客户提供全方位及优质的跨境服务。

作为根植香港逾百年的主要商业银行及国际化区域性银行，我们积极履行企业社会责任，推动长期均衡发展，为各持份者及社区增创价值。

本集团在各方面表现卓越，屡获市场肯定及嘉许。有关奖项和嘉许详情，请参阅 [Q 2020 年报](#)。

我们的愿景、使命、价值观：

愿景

建设全球一流
现代银行集团

使命

融通世界
造福社会

价值观

卓越服务
稳健创造
开放包容

方法论：

激发活力 敏捷反应 重点突破

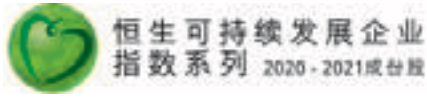
中银香港战略目标：

建设区域内一流现代银行集团

⁶ 102-1, 102-2, 102-4, 102-6, 102-7, 102-16

⁷ 102-5

我们在主要可持续发展指数、评级及奖项的表现：



- 连续11年成为恒生可持续发展企业指数系列成份股：连续四年获得AA评级。
- 恒指ESG指数成份股、恒生ESG50指数成份股



MSCI ESG Research LLC评级：连续五年被评为AA级，属行业领先水平。



《亚洲银行家》颁发「亚太区最稳健银行」及「香港区最稳健银行」：自2014年起第六度荣膺此殊荣。



- 香港公益金2019/2020年度「最高筹款机构」：首次荣获香港公益金(「公益金」)颁发「最高筹款机构」，充分肯定中银香港支持防疫抗疫及积极捐款等工作。
- 香港公益金2019/2020年度「慈善家大奖」：特别嘉许中银香港从百年华诞纪念钞净收益中向公益金捐赠港币1亿元，支持其推动多元化及惠泽基层民众的慈善项目。



《亚洲货币》2020最佳银行评选：「香港最佳企业社会责任银行」：自2018年起连续三年获此殊荣，嘉许本集团在推动慈善事业、发展创新金融、绿色金融、普及金融和义工活动方面的贡献。



信报「金融服务卓越大奖 2020 — 卓越可持续发展企业社会责任」：连续第二年获颁此项殊荣，嘉许本集团积极支持香港打造绿色金融中心。



- HKBSI第五届「香港企业可持续发展指数」排名第三：自2015年起，连续于指数中排行前10位。
- HKBSI第一届「大湾区企业可持续发展指数」排名第二：为银行界别中排名最高。



「商界展关怀」公司：自2003年起获香港社会服务联会嘉许为「商界展关怀」公司，嘉许本集团以行动关怀社会，对建设共融社会的贡献。

董事长致辞⁸



2020年，新冠肺炎疫情全球蔓延，世界经济深度衰退，国际环境日趋复杂，不稳定性不确定性明显上升。香港作为高度开放的经济体，经济连续两年负增长，失业率上升，诸多产业发展艰难，给银行业经营带来严峻挑战。面对错综复杂的经营环境，中银香港迎难而上，发挥特色，积极担当社会责任，服务香港经济及社会民生，推动长期均衡可持续发展。

服务实体经济，创造卓越价值。中银香港克服困难挑战，客户存款、贷款等主要业务保持较高增长率，市场份额持续提升，为客户提供优质金融服务，为实体经济提供有力资金支持。加强区域联动，积极服务共建「一带一路」、粤港澳大湾区建设及人民币国际化等。持续推进大湾区金融服务创新，优化大湾区「开户易」，积极筹备「跨境理财通」。离岸人民币业务领先地位巩固，马尼拉分行正式提供人民币清算行服务，马来西亚

中行续任当地人民币清算行，雅加达分行连续8年保持印度尼西亚人民币清算市场份额第一。东南亚布局进一步完善，区域化管理水平持续提升。

担当社会责任，支持抗疫防疫。积极响应香港特区政府「撑企业、保就业、振经济、纾民困」呼吁，率先推出五大金融服务纾困措施，积极支持特区政府「百分百担保特惠贷款」计划，以及香港金管局「预先批核还息不还本」计划，与客户共渡难关。充分发挥渠道网络和金融科技优势，大力协助特区政府实施「保就业计划」及「现金发放计划」。向香港公益金、东华三院、保良局等捐款港币1,500万元，成为首家向香港社会提供防疫捐赠的银行。积极支持慈善公益事业，与中银香港慈善基金累计向社区捐款超过港币13亿元。全年资助近70个慈善项目，涵盖扶贫助弱、青少年发展、医疗安老、环保减碳、文体艺术等多个领域，超过200万人次受惠。

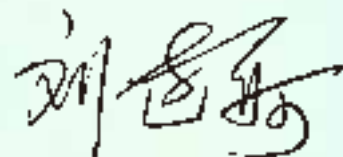
完善治理机制，夯实发展基础。优化可持续发展管治架构，董事会属下可持续发展委员会参与并审议中长期可持续发展目标、策略及计划，监督推动政策落实，持续提升环境、社会和管治表现。完善风险管理机制，逐步融入气候及环境风险的元素，提升管控气候及环境相关风险的能力。坚守风险合规底线，强化价值观传导，着力巩固合规文化。加强与持份者的沟通，就可持续发展相关议题征询持份者意见，及时作出回应。积极提升可持续发展披露水平，提高透明度，让持份者充分了解公司可持续发展表现。

倡导绿色金融，推进低碳转型。深入推进绿色金融发展，大力支持节能环保、新能源、新材料等产业发展，绿色贷款余额较上年大幅增长。积极协助客户发行绿色债券，推出香港首个经第三方认证的企业绿色定期存款计划，推动经济向低碳及可持续发展转型。深化科技金融服务及智慧营运，促进客户及社区践行绿色发展理念，减少环境碳足迹。手机银行客户数量上升近三成，开户服务扩展至香港以外10个国家/地区；以环球交易银行平台iGTB为重点，加快服务渠道智能化发展；虚拟银行livi顺利开业，为客户带来崭新银行服务体验。大力发展新型支付业务，积极推进公用事业、交通出行、民生消费、慈善教育等支付生态场景建设，将绿色低碳理念融入市民生活。

中银香港在可持续发展方面的不懈努力和表现，得到市场高度认可：荣获《亚洲银行家》颁发的「亚太区最稳健银行」及「香港区最稳健银行」；

荣膺香港公益金「最高筹款机构」及「慈善家大奖」；连续3年荣获《亚洲货币》颁发的「香港最佳企业社会责任银行」；连续11年成为恒生可持续发展指数系列成份股。中银香港的环境、社会及管治表现被评级机构MSCI ESG Research LLC连续5年评为「AA」级。

2021年是「十四五」开局之年，香港将迎来新的发展机遇和更大的发展空间。中银香港将贯彻「创新、协调、绿色、开放、共享」的新发展理念，积极融入中国银行「建设全球一流现代银行集团」的战略愿景，继续着力推动普及金融、绿色金融发展，为实现环境、经济和社会的长期均衡可持续发展作出应有的贡献。



刘连舸
董事长

香港，2021年3月30日



2020年，新冠肺炎疫情肆虐全球，香港及东南亚区域经济亦受到冲击，诸多产业发展艰难。在此极具挑战的经营环境下，我们贯彻落实董事会决策部署，沉着应对变化，强化战略执行，审慎防范风险，加快数字化转型和区域化发展，主要业务保持稳健增长。与此同时，我们积极履行社会责任，致力推动社会、经济及环境的可持续发展。

积极履行社会责任，与各界同心抗疫。新冠肺炎疫情爆发后，中银香港敏捷反应，率先于香港市场推出抗疫防疫五项金融服务支援措施，积极推广「百分百担保特惠贷款」，全力支持金管局推出「预先批核还息不还本」计划，协助客户纾缓资金压力；为特区政府防疫及纾困措施相关安排提供金融服务，包括「防疫抗疫基金」多个项目付款、港币1万元现金发放计划等。我们率先向香港公益金、东华三院、保良局等提供抗疫捐款港币1,500万元，惠及超过9万名前线医护人员及约7万名弱势社群，并首次荣膺香港公益金「最高筹款机构」和「慈善家大奖」，体现香港社会对

我们在防疫抗疫方面所做努力的肯定。东南亚机构亦积极向当地政府或慈善机构捐款捐物，用实际行动支持当地抗疫。

支援普及金融，全力服务经济民生。我们拥有全港最庞大的分行网络及多元化的服务渠道，配合7x24「在线客服」视像银行服务、语音导航自动柜员机及多项无障碍设施等，为社会各阶层客户提供便捷的银行服务。作为「安老按揭计划」的主要银行，发放安老按揭宗数占全港近九成，持续为长者提供退休财务保障服务。发挥区域协同效应，着力推进「一带一路」及粤港澳大湾区建设，深化跨境金融合作。我行推出的跨境服务深受欢迎，「开户易」累计开户逾12万户，较年初增长40%。扩展东南亚业务至缅甸仰光及越南河内，服务当地民生及企业。

推动数字化转型，践行可持续发展。我们将可持续发展融入集团整体业务发展战略及日常业务营运中，透过创新转型、数字化发展和绿色营运等多项措施，推动可持续发展。大力推广移

动化应用，手机银行客户数较年初增长近三成，BoC Pay、BoC Bill、转数快客户规模均分别较年初增长约八成。加快网点智能化发展，超过180家网点设立eZone电子专区及智能配备，完善智能化营运体系。积极推进公用事业、教育、置业、跨境等支付生态场景建设。持续推动可持续发展金融，研发绿色金融产品和服务，年内发行全港首个企业绿色定期存款计划，将有关存款资金用作支援绿色建筑、可再生能源等项目；担当绿色顾问，积极协助客户发行绿色债券，安排多笔绿色贷款，年末余额较上年末增长逾六成；成为香港品质保证局全新绿色贷款「评定易」网上平台的首家合作银行，并推出「中小企绿色贷款优惠计划」；发售多只ESG基金，销售量及资产规模分别同比增长约95%及15%。


热心公益事业，积极回馈社群。我们重视社区投资，实施多元化慈善公益项目，支援社会上有需要的人士，涵盖长者、妇女、青年、儿童、少数族裔、残障人士等基层市民。中银香港与中银香港慈善基金多年来向社区捐款累计超过港币13亿元。年内以「扶贫助弱」和「青少年发展」为重点投向，捐助约30个慈善公益项目，逾200万人次受惠，以及落实港币逾4.3亿元的百年华诞纪念钞净收益捐款，开展近40个项目，预计将有150万人受惠。我们积极支持青年培育及就业计划，为特区政府及相关部门推出的青年和大学生就业计划提供近400个职位。另外，我们积极倡导「人人做义工」，以义工活动回馈社会，义工人数达5,300人，并组织成立了「关爱」、「社区」、「教育」、「青少年」、「环保」5个专业义工队，年内完成了超过30项义工活动，总服务时数超过12,000小时。

坚持以人为本，深化企业文化建设。在应对疫情挑战中，我们始终将员工健康和放在首位，积极做好防疫物资供应保障，并在疫情期间率先

宣布不裁员。推出多项员工关爱措施，包括分隔工作安排、轮班制、在家办公、发放一次性特别防疫津贴、提供免费午餐等；关注员工身心健康，设立员工热线及专门邮箱等，及时回应员工查询、听取员工意见。我们致力建立促进银行稳健经营、保障客户利益、支援可持续发展的企业文化；持续提升员工风险意识，强化防范风险的合规文化；自上而下加强员工对ESG的了解及培训，凝聚全员共识，助力落实集团可持续发展目标。

此外，我们持续提升可持续发展披露水平，在以往的基础上（如港交所ESG指引、GRI标准、联合国可持续发展目标），参照更多国际标准（如TCFD披露框架、《SASB准则》等）进行信息披露，以便利持份者包括投资者从多个角度了解集团可持续发展表现。

展望2021年，我们将继续深入贯彻落实集团战略要求，在国家「双循环」新发展格局中，把握国家和香港发展机遇，持续提升可持续发展的管治水平；提高气候风险管理能力，推动绿色低碳银行建设，协助客户低碳转型，探索发展气候变化相关的金融产品和服务；肩负起「融通世界 造福社会」的使命，助力香港经济发展和民生建设，推动香港成为亚洲及全球领先的绿色和可持续发展金融中心，以及为东南亚区域发展作出应有的贡献。



孙煜

副董事长兼总裁
香港，2021年3月30日

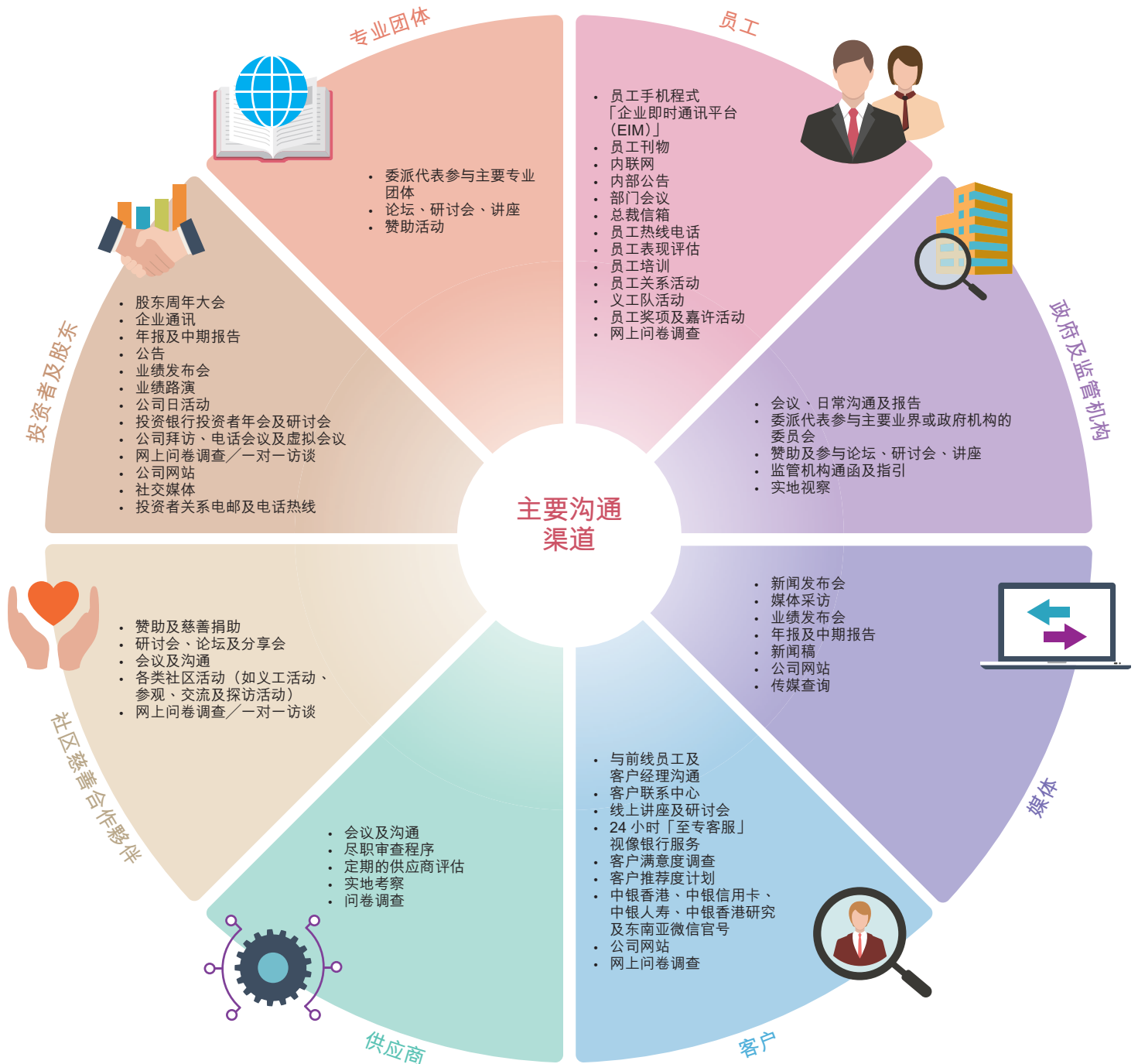
5

持份者参与 及重要议题

集团十分重视持份者的意见，透过多元化的沟通平台及方式，了解持份者对我们的意见和期望，以检讨和持续提升可持续发展的整体表现，更好地履行对持份者的责任及承诺。



5.1 持份者参与渠道¹⁰



¹⁰ 102-40, 102-43

5.2 重要议题评估¹¹

我们依循以下步骤识别重要议题：



第一步：识别重要议题

结合宏观市场发展形势、本地及国际主流准则及行业标准等，整理出重要议题清单。

- **参考范围：**除按照《ESG 指引》，我们还参考了《GRI 准则》、《TCFD》、《SASB 准则》、《道琼斯可持续发展指数评估指标》等国际标准、银行同业重要议题、宏观经济情况、集团业务性质及最新业务发展和目标、行业标准与最佳实践等，识别与集团相关的可持续发展议题，筛选出 18 项与集团业务及其影响密切有关的重要议题。



第二步：评估及为议题排序

根据内部及外部评估结果制定重要议题矩阵。

- **内部评估：**我们邀请了管委会可持续发展执行委员会内相关部门主管，根据集团发展战略、企业价值、市场未来挑战与机遇、同业概况等因素，对重要议题进行综合评估。
- **外部评估：**除了透过日常沟通渠道积极与持份者沟通外，年内，我们委托独立第三方专业机构协助进行外部评估。我们参考了《AA1000 持份者参与标准》的 4 个基本原则（影响性、包容性、重大性和回应性）及 5 个持份者特性（依赖性、责任性、关注度、影响力、多元观点），以识别集团的主要持份者。我们就不同组别的持份者拟定不同的问卷问题，通过网上问卷调查、焦点讨论或一对一访谈，收集持份者的意见¹²，包括其对各议题的关注程度、对集团可持续发展所面临的挑战与机遇的意见和建议等。
- **议题排序：**根据内部及外部评估结果，对议题的重要程度以矩阵形式进行排序。



第三步：管理层及董事会审议结果

重要议题由可持续发展执行委员会、可持续发展委员会及董事会审批及确认。¹³

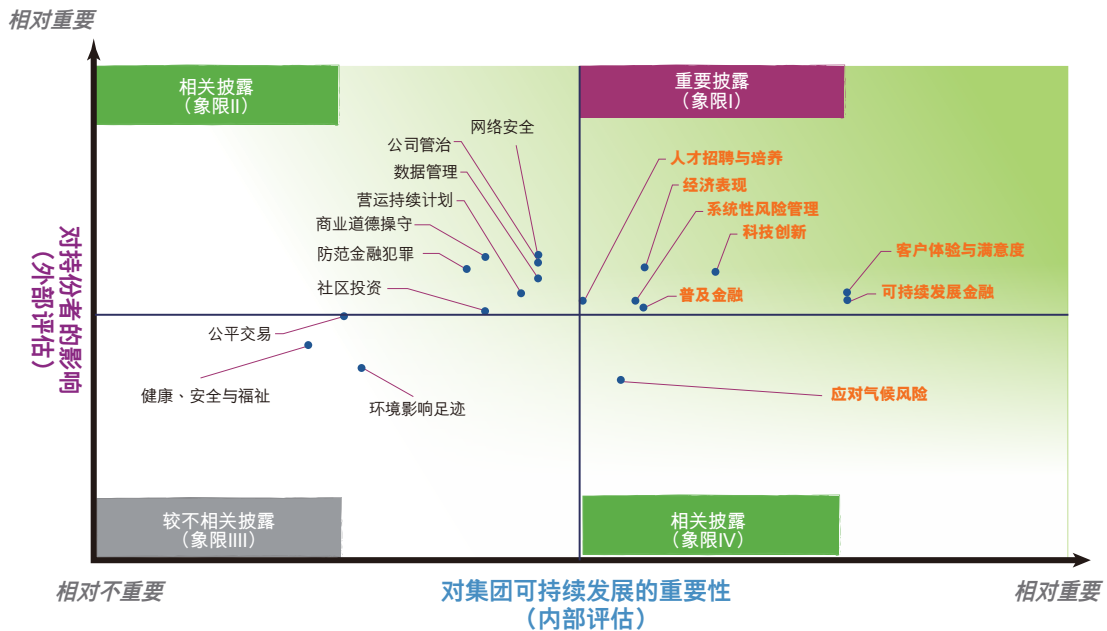
¹¹ 102-46

¹² 102-42, 102-43

¹³ 102-32

5.3 重要议题矩阵¹⁴

我们将外部评估及内部评估所收集的反馈意见加以检视、整理和分析，进行量化的重要性分析，并得出以下重要议题矩阵。



18 项重要议题

五大主题	2020 年 18 项重要议题	相应章节
推动经营发展	经济表现	3. 董事长致辞 4. 总裁致辞 8. 业务发展及经济贡献
	客户体验与满意度	5. 持份者参与及重要议题 8. 业务发展及经济贡献 9. 负责任的商业行为
	公平交易	9. 负责任的商业行为
	科技创新	8. 业务发展及经济贡献 10. 绿色银行及金融
完善公司管治	公司管治	3. 董事长致辞 4. 总裁致辞 6. 完善的管治
	数据管理	9. 负责任的商业行为
	网络安全	9. 负责任的商业行为
	预防金融犯罪	9. 负责任的商业行为
	营运持续计划	9. 负责任的商业行为
	系统性风险管理	6. 完善的管治 9. 负责任的商业行为
打造绿色银行	应对气候风险	6. 完善的管治 10. 绿色银行及金融
	可持续发展金融	8. 业务发展及经济贡献 10. 绿色银行及金融
	环境影响足迹	8. 业务发展及经济贡献 10. 绿色银行及金融
推进以人为本	人才招聘与培养	11. 关爱员工
	健康、安全与福祉	11. 关爱员工
	商业道德操守	11. 关爱员工
增强社会影响	普及金融	8. 业务发展及经济贡献
	社区投资	12. 贡献社会

¹⁴ 102-44, 102-47, 102-49, 103-1

所有议题的报告范围包括本集团对社会、经济及环境的影响，其中两个议题「间接经济影响」及「温室气体排放」的报告范围亦包括集团的业务相关方（例如客户、供应商、业务夥伴等）对社会、经济及环境的影响。

5.4 回应持份者意见¹⁵

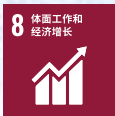
	持份者关注	我们的行动
客户	客户反映分行柜台等候时间较长，而客户服务柜台则须较长时间处理客户需求，希望简化流程，令分行排队体验得到改善。	推出全新智能分行模型，引入电子专区 (eZone) 及智能配备，缩短客户等候时间，革新分行体验。
	个人客户对投资服务需求殷切，很多客户希望可于手机银行浏览更多有关投资以及最新的市场资讯，并能简便地透过手机银行或热线进行投资。	推出全新版本手机银行，提供崭新客户体验。针对投资服务需求，于全新手机银行中推出「中银直播间」，让客户以更互动的方法收取最新市场资讯。同时，优化投资专区的介面，亦增加不同投资产品于电子渠道作交易的功能。
	小企客户反映网上银行使用界面及操作可优化，更能简易操作。	推出全新 iGTB，加强功能并优化设计，令使用介面更易用。
投资者及股东	气候变化是银行业的关键ESG议题，已被视为系统风险之一，银行应评估并管理相关风险。	我们正积极研究并透过风险辨识、风险评估及监测等搭建可持续发展风险管理架构。我们将透过情境分析、压力测试等，持续完善环境、气候及社会风险管理。
	遵循TCFD框架提升披露质量，展示集团对气候相关风险的重视。	我们计划于2021年成为TCFD签署方*，并于本报告开始披露集团有关TCFD方面的进程。 *备注：中银香港(控股)有限公司已于2021年5月成为TCFD签署方。
员工	员工对银行文化、工作环境、政策制度，以及集团对疫情的相关措施等较为关注。	我们一直秉持「以人为本」的原则关心关爱员工，重视员工的意见及建议。近期员工意见调查显示，员工对银行品牌、银行文化和工作环境、银行的多元化和包容性等感到满意。有员工表示银行富有人情味，特别是在疫情期间，承诺不裁员，是以人为本、关爱员工、有担当的良心雇主，充份体现集团一直以来关爱员工的良好传统，以及近年积极履行企业社会责任、加强文化建设的成效。

6

完善的管治

本集团致力维持和强化高水平的公司治理，除了全面符合香港有关的法律法规以及香港金融管理局（「金管局」）、香港证券及期货事务监察委员会（「证监会」）、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，力求符合本地和国际公司治理最佳惯例的要求。

可持续发展
目标



6.1 公司治理¹⁶

董事会作为本集团治理架构核心，负责：



本公司董事会现时由8名董事组成，其中包括1名执行董事、2名非执行董事及5名独立非执行董事。董事会诚实及真诚地行事，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持份者的企业责任。

本公司独立非执行董事的人数与比例均超过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，拥有丰富专业经验，并能作出客观判断。为促进权力平衡，董事长及总裁的角色清晰划分，董事长专注于领导董事会及监管公司治理和股东相关的事宜，总裁

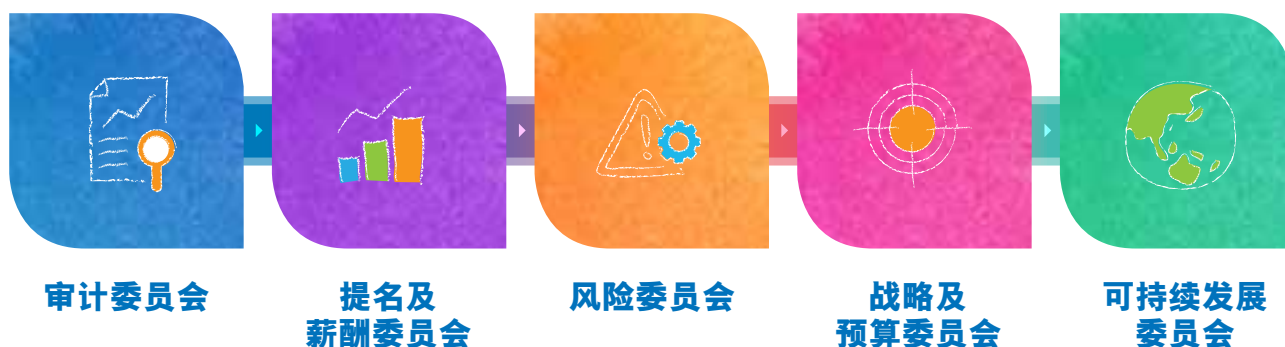
则领导管理层执行日常运作及有关事务。该等角色区分可使本集团受益。¹⁷

本集团认同董事会成员多元化的重要性及裨益，并因此制订了《董事会成员多元化政策》，从多个方面考虑董事会成员的多元化，包括但不限于性别、年龄、文化及教育背景、种族、地区、专业经验、技能、知识及往绩等。同时，董事会成员的提名及委任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，并充分考虑前述各项董事会成员多元化因素。

¹⁶ 102-18, 102-26, 102-29

¹⁷ 102-23

董事会设有五个常设附属委员会，负责协助董事会履行其职责。附属委员会大部分由独立非执行董事占多数所组成。



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。董事会对该等常设附属委员会的表现及成效每年进行评估，以作进一步完善。董事会亦会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。

董事会具信托责任，严格遵守适用法律法规及治理政策，通过应有关注及考虑以保护本公司所有持份者的权益，持份者包括但不限于客户、员工、业务夥伴、供应商、监管机构及社区。董事会通过加强与持份者

的关系，积极承担企业社会责任，推动经济、社会及环境的可持续发展，为这一代与后代带来裨益。

年内，全体董事会成员均接受了可持续发展培训，主题涵盖监管机构有关 ESG 的新规定、董事会 ESG 的领导及监督角色、ESG 信息披露及其汇报原则、同业实践及各国 ESG 发展等，一系列的培训让董事会在本集团可持续发展进程中进一步发挥更好的管理和监督作用¹⁸。

🔍 有关本集团公司治理的详情，载于本集团 2020 年年报之「公司治理」及中银香港网站中「有关我们」的「公司治理」。

6.2 可持续发展的管治¹⁹

可持续发展是本集团的长期战略，我们将可持续发展全面融入集团的战略规划，目标是将集团打造为区域内可持续发展领先的金融集团。

我们于2019年成立了董事会层面的可持续发展委员会，是香港就可持续发展事宜率先明确董事及管理层责任，并成立专门董事委员会的上市银行之一。我们具备完善而严谨的三层管治架构(董事会、管理层及工作组)，年内董事会及管理层有序开展可持续发展的监督及推进工作，制定包括应对气候变化内容的《可持续发展政策》，推动本集团的可持续发展。

三层管治架构：

董事会层面

董事会及可持续发展委员会



管理层层面

管委会可持续发展
执行委员会

工作层面

可持续发展策略工作组

可持续发展委员会

可持续发展委员会于2019年12月成立，现时由6名委员组成，其中包括5名独立非执行董事，以及本公司执行董事兼总裁。可持续发展委员会负责监督可持续发展及企业文化的策略、政策和实施，以实现可持续发展相关目标，致力提升本集团在可持续发展方面的表现。

可持续发展委员会的详细角色及职责详载于《可持续发展委员会职责约章》。可持续发展委员会成员及主要职责如下：

成员	主要职责
郑汝桦女士 (主席) ¹ 孙煜先生 ² 蔡冠深博士 ¹ 高铭胜先生 ¹ 罗义坤先生 ¹ 童伟鹤先生 ¹	审议本集团的可持续发展策略、目标及优次，以及可持续发展相关重要政策
	审议对本集团重要的环境、社会及管治议题及相关举措
	监督本集团可持续发展的表现
	监督本集团的企业文化及审议相关政策
	厘定适当汇报原则及范围，并审阅可持续发展报告

注：

1. 独立非执行董事

2. 执行董事，自2020年12月23日起获委任为可持续发展委员会委员

🔍 各委员的简历，请参阅 **2020 年年报**

年内，可持续发展委员会共举行两次会议，委员积极参与讨论，独立非执行董事就各议题提供宝贵的意见及经验分享，会议讨论及审议了一系列事项，包括监督本集团(1)可持续发展战略制定及落实情况，(2)可持续发展重要性议题的评估机制及相关工作进展，(3)可持续发展相关政策，包括《可持续发展政策》，及并提交董事会审批，以及(4)监察及审视集团可持续发展的各项相关措施²⁰。

可持续发展执行委员会

可持续发展执行委员会(「执委会」)由本公司总裁担任主席，委员由管理层成员及相关部门主管组成。执委会主要负责推动和落实本集团的(1)可持续发展相关工作；(2)慈善公益相关工作；(3)企业文化建设相关工作；及(4)统筹消费者权益保护职责。

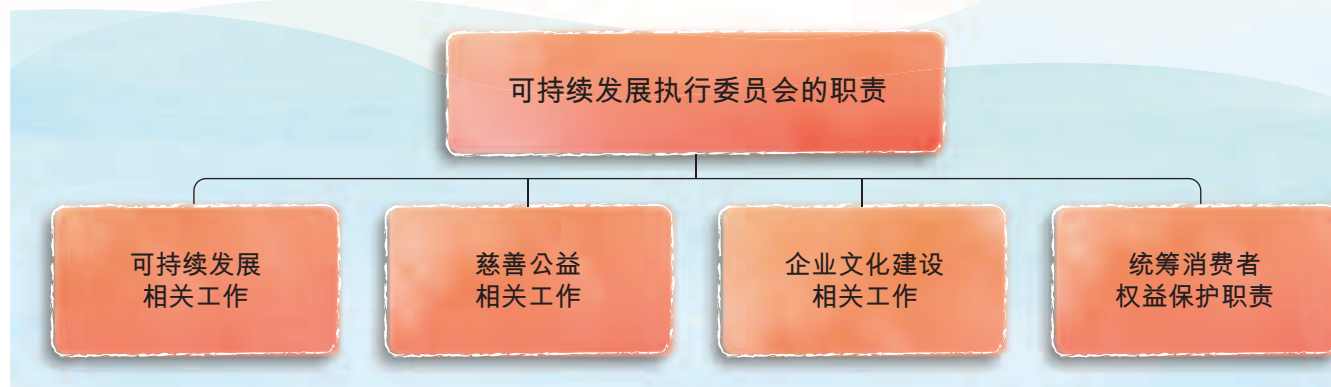
年内，执委会主要负责落实ESG全行战略；执行董事会及可持续发展委员会对可持续发展相关工作的策略及要求；协助制定可持续发展相关的年度和中长期目标，以及具体规划和措施等；审阅可持续发展报告，并确保其符合监管要求。

可持续发展策略工作组

可持续发展策略工作组为跨部门工作组，成员来自相关部门，主要负责统筹及协调各部门的可持续发展相关工作，确保有效执行实施策略、政策及目标。此外，我们设有企业社会责任办公室和专职专业人员，负责处理企业社会责任及可持续发展相关事宜。

《可持续发展政策》：年内，我们综合了2010年起生效的《企业社会责任政策》及《环境政策》，并参考了联合国《金融机构关于环境和可持续发展的声明》、《负责任投资原则》、《ISO 26000-2010：社会责任指引》等，制定了新的《可持续发展政策》。该政策概述了本集团履行可持续发展的重大原

则，涵盖了环境、社会、管治等不同层面，并丰富了可持续发展产品及服务开发、应对气候变化等内容。我们对政策每年进行重检，若涉及重大修订，须经可持续发展执行委员会审核后，提交可持续发展委员会审议，并最终报董事会审批。



6.3 完善的风险管理

本集团深信良好的风险管理是企业成功的重要元素。本集团业务的主要内在风险包括信贷风险、市场风险、利率风险、流动性风险、操作风险、科技风险、信誉风险、法律及合规风险，以及策略风险。我们设有完善的风险管理架构及机制管控风险，更将风险管理融入日常营运与决策当中。面对全球金融环境日趋复杂，我们持续完善风险管理措施，更审慎做好风险监控及前瞻性管理，评估未来的潜在风险对于我们的影响，完善应急预案。

风险管理组织架构²¹

董事会是本集团风险管理的最高决策机构，并对风险管理负最终责任。董事会在其附属委员会的协助下，负责确定本集团的风险管理策略，并确保本集团具备有效的风险管理系统以落实执行有关策略。风险委员会是董事会辖下的常设委员会，负责监控本集团各类风险。审计委员会协助董事会实现在内部监控系统的监控职责。

「三道防线」机制

为落实风险管理及内部监控，本集团一直实施风险管理「三道防线」体系：



第一道防线：业务单位

业务单位在开展业务过程中负责遵守风险管理政策和程序，以及评估和监察业务的风险状况。

第二道防线：风险管理和支持单位

风险管理单位负责各类风险的日常管理职责，对风险的识别、量度、监控和控制进行独立的尽职调查，并起草各类风险管理政策与程序，就政策执行情况各类风险状况，向董事会及其相关附属委员会和管理层汇报及为其提供必要的决策支持及建议。支持单位负责各项业务操作流程的支持，确保具备相应的系统和人力资源等配套以进行风险管理。



第三道防线：集团审计

负责进行独立审计工作，评估及向董事会报告本集团的风险管理监督质量与风险管理政策、程序和内部控制的完备性与执行情况。

风险管理政策及程序

本集团有一套全面的风险管理政策及程序，对不同风险均设既定单位和人员承担职责及处理程序；制定了及时识别、评估及管理各主要风险的机制，并建立相应的内部监控措施，以及解决内部监控缺失的程序。本集团亦定期重检及更新风险管理政策及程序，以配合市场及业务策略的转变。

为应对金融及经济体系受压时所带来的冲击，年内我们进行了一系列的风险排查、情境压力测试以评估潜在风险，加强动态监控，及时采取风险缓释措施，以防范因市场状况重大变化而导致的风险。此外，我们积极完善应急预案，组织开展测试演练，确保各项应对措施切实可行，在特定场景发生时能敏捷行动，有效应对。

🔍 有关风险管理详情，请参阅2020年年报

6.4 应对气候相关风险²²

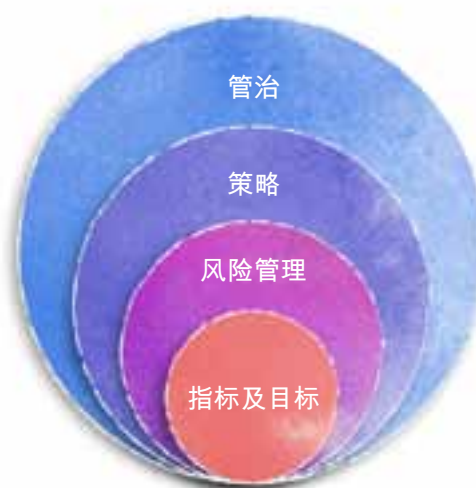
应对气候变化是全球共同面对的重要课题，中国致力争取在2030年碳排放量达到峰值，并于2060年前实现碳中和，而香港特区政府也公布力争于2050年前实现碳中和，并推动社会各界全力配合，实行低碳生活和经济转型。作为香港主要的上市银行集团，我们致力支持及与业界携手推进低碳转型，群策群力，共建未来。

小组，于2020年发布绿色和可持续金融的策略计划，落实五个短期行动纲领，包括相关行业必须在2025年或之前按「TCFD」的建议，就气候相关资料作出披露。集团积极推进「TCFD」相关工作，并致力逐步以「TCFD」框架披露相关讯息：

积极推进气候相关财务信息披露工作组 (TCFD) 建议的相关工作



气候变化引致极端天气，对企业业务构成潜在风险。近年国际社会气候变化对企业财务表现带来的深远影响的关注逐渐提升，因此气候相关的财务披露逐渐受到重视。由国际组织金融稳定委员会发起成立的「气候相关财务信息披露工作组」(TCFD)致力推动企业进行自愿性的气候相关财务披露，以满足投资者等持份者对气候相关资讯及重大风险等信息的需求。香港监管机构也积极推动企业加强气候相关披露，金管局和证监会共同发起成立的绿色和可持续金融跨机构督导



²² 201-2, A4 一般披露, A4.1

管治

自2019年起董事会辖下设立可持续发展委员会，现时由6名委员组成，其中包括5名独立非执行董事及本公司执行董事兼总裁，全力推进可持续发展工作，并密切监察气候相关的风险与机会。

🔍 详情请参阅「可持续发展的管治」



策略

可持续发展是我们的核心战略之一，并已纳入本集团管治体系，通过将可持续发展纳入我们的战略制定和风险管理流程，致力履行集团的使命。

2021年，我们应邀参与金管局展开的香港首次气候风险压力测试试验计划，成为香港首批开展气候风险压力测试的银行，配合情境分析量度气候变化的影响力，以评估不同情境、年期对集团信贷风险的影响，我们将设计环境及气候风险客户调查问卷，加强对客户的了解及评估。

集团参照本地和国际的可持续发展指引及准则，就各范畴制定了相关政策、机制及管理辦法，并每年根据市场发展进行重检，所有集团成员均须遵守并贯彻执行，以推动集团的可持续发展。

气候变化为集团发展绿色金融、协助客户迈向低碳转型提供业务发展的新机遇，我们积极研发绿色金融产品及服务。年内，我们推出全港首个经第三方认证的企业绿色定期存款计划，成为绿色债券牵头经办行，积极协助客户发行绿色债券、担当绿色顾问、开展绿色金融贷款业务。

🔍 详情请参阅「可持续发展金融」

风险管理²³

气候及环境风险可透过影响银行持有的资产价值(如信贷组合及自营投资)及扰乱银行日常运作(如：外包安排)，对银行造成财务影响。集团将优化风险管理机制，在现行传统风险管理三道防线的基础上，逐步融入气候及环境风险的元素，以提升管控气候及环境风险的能力。



信贷业务为集团重要的业务板块，客户行业多元化，因此我们需要订立相应的风险管理措施，以应对气候及环境风险为本集团带来的信贷风险。年内，我们参考了金管局的意向文件及国际相关权威机构如央行绿色金融网络发布的文件等，优化信贷风险管理的规章制度。除了阐释环境、气候及社会风险因素所引致的信贷风险，更将环境、气候及社会风险因素融入信贷风险管理框架。我们积极配合金管局推动绿色及可持续发展的银行业发展，以负责任的方式经营信贷业务，同时平衡持份者利益及对环境、气候及社会的影响。

我们在评估客户申请时，会了解客户面对具体的环境、气候及社会风险，并评估客户抵御相关风险的能力。涉及对环境或社会带来重大危害的信贷申请，不予叙造。我们将生态环境敏感的贷款列为特殊信贷交易，采取严格的融资审批标准，并提高审批的要求，亦要求客户了解并遵守信贷项目所在地有关环保、土地、职业健康、安全等相关法律法规，尊重当地居民的文化和习俗，以贯彻我们可持续发展的策略和原则。对于个别环境及气候风险的重点敏感的行业，在平衡当地社会需要的前提下，鼓励客户向环保及低碳转型。同时，在进行信贷评估时，我们将考虑环境及气候风险对客户经营及还款能力的影响，包括愈趋严重及频繁的自然灾害对客户经营的影响，以及因公共政策转变所引致的经营成本增加等因素，以综合评价客户的信贷风险状况。

在监控及报告方面，我们将持续监察信贷客户／项目的经营情况，如遇突发性的环境、气候、社会风险事件时，及时启动重检机制，以评估客户的还款能力。对于环境及气候风险敏感的行业、潜在实体风险较高的区域等，我们会结合监管要求制定不同的环境及气候风险情境，进行情境分析及压力测试。我们正研究建立报告机制，向管理层及董事会报告有关环境及气候风险的状况及相关的重大风险事项。

本集团日常业务营运风险管理，已制定持续业务运作计划，确保在发生天灾(包括气候相关的风险)或人为事故时，重要业务活动能在预定时间内复原，从而减少损失。持续业务运作计划定期进行测试，以及为员工提供演练及培训。

🔍 详情请参阅「持续业务运作计划」

指标及目标

本集团透过ISO 14001 环境管理体系及ISO 50001 能源管理体系，监管日常营运与碳排放及能源管理相关的影响，让我们有效利用资源以减少集团营运的碳足迹。

本集团将定量及定性的绿色和可持续银行指标及目标纳入主要业务范围，其中包括

- 1 绿色和可持续金融，以协助客户向低碳经济转型
- 2 集团自身运营的碳足迹，减少碳足迹以在未来实现碳中和
- 3 促进普及金融，以提高弱势社群取得金融服务的便利性

此外，本集团亦同时就可持续发展相关培训设定指标和目标，以提高集团在可持续方面的整体能力。



未来计划

近年我们持续提升可持续发展的管治水平，并正循序渐进将气候变化的风险考虑因素，纳入风险管理框架中，利用有效的风险管理流程来识别、计量、监察、报告、管控及缓释气候变化的相关风险。我们会逐步按照「TCFD」框架／指引持续提升披露水平，并积极筹备成为「TCFD」的签署方*，以体现集团支持共同应对气候风险的承诺及决心，履行社会责任。

*备注：中银香港(控股)有限公司已于2021年5月成为TCFD签署方。

应对 新冠肺炎疫情

2020年，新冠肺炎疫情肆虐，香港经历了前所未有的严峻挑战。为协助社会各界应对疫情，中银香港敏捷反应，积极担当社会责任，率先推出多项措施，与持份者携手抗疫，共克时艰。

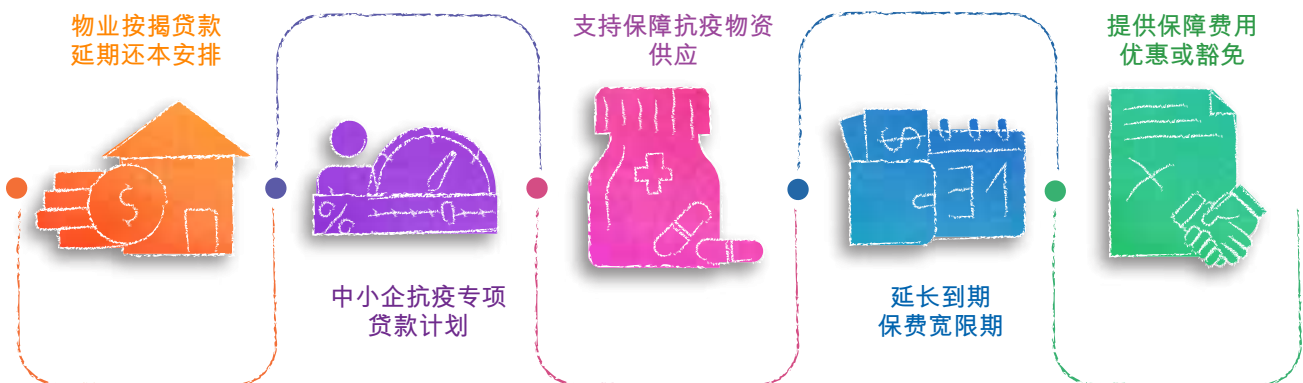


全力支援客户

中银香港于2020年2月初率先在香港市场推出5项抗疫防疫金融服务支持措施，包括提供物业按揭贷款「延期还本」安排、推出「中小企抗疫专项贷款计划」、支持保障抗疫物资供应、延长到期保费宽限期及增加额外保障、提供费用优惠或豁免，并就疫情发展进一步延长申请限期，以及扩大措施的适用范围和受惠客户群，协助受疫情严重影响的个人及企业客户渡过难关。我们已完成合共超过5,000宗的抗疫防疫金融服务。

有关抗疫金融服务深得市场好评。措施充分体现本集团与市场和客户同舟共济、以客为本的服务精神，对提振香港社会和市场气氛、减低疫情对经济造成的影响起到积极正面作用。香港特区政府、金管局和银行公会对本集团的纾困措施表示欢迎，多家同业相继推出类似服务。

5项抗疫防疫金融服务支持措施



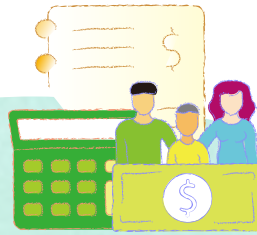
扶助中小企应对新常态

为控制新冠肺炎疫情，政府收紧社交距离措施，餐饮业界需紧急应对。香港餐饮联业协会会长黄家和先生表示：「香港特区政府推出的『保就业』及『防疫抗疫基金』等支援措施，银行的支持也不可或缺。中银香港一直积极支持餐饮业界，由2020年2月份全港率先推出的抗疫防疫金融服务及支持政府推出的『百分百担保特惠贷款』等至今，不断向业界介绍相关措施，配合持续升级的配套服务方案，例如电子收付服务平台、线上银行服务及多元化的资金融通方案等，无论是授信额度支持、延期还本或是收费调减，均体现中银香港的支持措施及时和切实到位，让业界特别是中小型食肆得到真正的帮助。」



>5,300

家企业客户完成
百分百担保特惠
贷款申请



>1,300家企业客户
办理贷款延期
及额度展期



此外，我们积极配合香港按证保险有限公司的「百分百担保特惠贷款」，帮助企业快速获得营运资金，解决客户燃眉之急，为超过5,300家企业客户完成「百分百担保特惠贷款」申请。我们全力支持金管局推出的「预先批核还息不还本」计划，累计为1,300多户企业客户办理贷款延期及额度展期。各东南亚机构推出一系列疫情期间的便利客户措施，如贷款延迟还款

服务、减免汇款费用、采用传真方式办理业务等。年内，中银香港作为香港银行公会主席银行，响应特区政府「撑企业、保就业、振经济、纾民困」，多次组织协调与监管机构、银行界及商会代表等举行沟通会，全力推动业界推出相关利民纾困措施，支持香港企业及市民渡过难关。

支持零售业转型应对新消费模式

疫情导致访港旅客人数大跌，香港零售业大受影响，药房生意锐减，对资金周转需求更为殷切。零售业为开辟新销路，开设网店转型经营更是大势所趋。

港九药房总商会理事长林伟文先生指出：「中银香港专业团队加快审批贷款的时间，迅速为业界办妥申请贷款，还推出了『港九药房总商会』商户综合方案，提供专属优惠支援会员商户及属下员工，包括开户、贷款、电子支付及信用卡等优惠，让业界受惠。药房正尝试转型开拓网店业务，中银香港的数字化服务正好支持我们所有会员，协助我们开拓商机，扩充客源。」



防疫应变部署

集团管理层高度重视应对新冠肺炎疫情，加强各项防疫部署，制订应变方案，并采取一系列的防疫卫生措施，保障分行网点和办公场所卫生，确保客户及员工安全，以及业务持续运作。东南亚各机构也做好持续运作安排，按当地风险评估情况制订预案，防范感染风险，稳步推进各项业务正常开展。

疫情期间，如服务出现变化，我们事前均与客户或相关持份者做好沟通，并鼓励客户多使用电子渠道办理服务；内部方面亦会适时透过电邮、公告及手机应用程序与员工沟通。



员工健康和安

自疫情发生以来，本集团一直将员工健康和安放在首位，推出了一系列关心关爱员工的措施，包括制定并动态调整疫情应急场景预案、妥善落实员工「分隔工作安排」、轮班制、在家办公及错峰上下班等，根据疫情的变化，我们及时调整和完善相关措施，以降低感染风险。

疫情期间，管理层除了向员工发慰问信，更多次到访多家分行，进行安全检查和工督，确保工作环境安全。我们在分行实施一系列措施，例如全线自助设备安排喷洒消毒涂层，定期为全线分行增补防疫物资，包括当值员工的防疫用品、分行大堂客户使用的搓手液、消毒清洁液等；特别订制胶隔板让员工与客户保持社交距离；积极安排全线分行张贴「安心出行」场所二维码及宣传海报。



我们还定期向所有员工派发口罩及消毒搓手液等防疫物资。中银人寿更特别为本集团每一位员工准备了无需登记并即时生效的「国际突发传染病额外保障」，保障涵盖新冠病毒，保障员工的健康及安全。

为听取员工对疫情有关的意见和建议，解答员工疑问，我们设立了员工热线电话及专门邮箱，拓宽了与员工沟通的渠道。对于员工反映的问题，我们积极跟进回应，并采纳所提出的合理化建议。



捐资捐物

集团心系受疫情影响的基层市民，为协助香港社会渡过逆境，中银香港率先向本地提供捐赠，包括向公益金捐赠港币1,300万元，向东华三院和保良局各捐赠港币100万元，合共捐赠港币1,500万元，惠及约9万名一线医护人员及约7万名长者等弱势社群。中银香港义工队亦身体力行支援抗疫工作，利用周末休息时

间协助公益金迅速包装90,000个口罩，务求尽快将物资送到有需要人士手中。集团2020年股东大会也取消派发礼品，将款项捐赠予「公益金及时抗疫基金」，支援抗疫工作。

此外，中银香港于疫情初期即赞助推出《新型冠状病毒感染肺炎防护读本》中英文版，免费派发予广大市民，协助推广抗疫防疫的实用资讯。



包装
9万个
口罩

惠及
9万名
一线医护人员

惠及
7万名
长者等弱势社群

港币
100
万元

捐赠予东华三院

港币
100
万元

捐赠予保良局

港币
1,300
万元

捐赠予公益金

面对疫情来袭，东南亚机构也通过捐赠的方式积极开展防疫抗疫工作，累计向内地捐款共计折合港币35万元，向当地捐款近港币85万元。同时，各机构积极回应号召，共采购近港币100万元的医疗物资，大力支

援内地抗击疫情。东南亚机构还充分发挥商会会长及副会长的带头作用，积极组织当地各界开展各类公益活动，向当地政府及慈善机构作出捐献，多次得到当地政府及媒体的表扬与赞赏。



积极支持内地与东南亚地区防疫抗疫工作



≈ 港币 **35** 万元
向内地捐款



≈ 港币 **85** 万元
向东南亚当地捐款



≈ 港币 **100** 万元
采购医疗物资
大力支援内地

「现金发放计划」- 全方位服务全港市民



特区政府向香港市民派发港币1万元，有助纾缓市民经济压力，鼓励本地消费。在「现金发放计划」登记首日，中银香港全力配合落实，于周日开放香港全线分行，调派逾1,000名员工和服务大使为首批登记长者和客户提供协助，解答查询，以致登记首日流程畅顺，秩序良好。

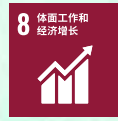
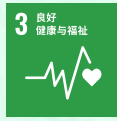
此外，分行特设eZone专区，鼓励客户透过手机或网上银行进行登记，加快收取款项。为照顾不同客户需要，全线分行均提供登记表格，安排专责团队处理已递交表格，为长者及有需要人士提供协助。为方便客户了解申请进度，客户完成登记及待款项存入账户后，将获发手机短讯、电邮或邮寄通知。我们还配合推出「全城『万』岁」多项优惠及大抽奖等，全力支持本计划。

业务发展 及经济贡献

年内新冠肺炎疫情起伏不定，重创了全球经济。本集团沉着应对，积极发挥特色优势，化挑战为机遇，为客户提供全面、专业及优质金融服务，致力促进经营所在地的可持续发展。

🔍 2020年业务表现详情，请参阅2020年年报

可持续发展
目标



8.1 经济表现²⁴

2020年财务摘要

	2020年	2019年	变化
年内	港币百万元	港币百万元	%
年度溢利	28,468	34,074	-16.5
本公司股东应占溢利	26,487	32,184	-17.7
每股基本盈利(港币)	2.5052	3.0440	-17.7
平均总资产回报率(%)	0.86	1.15	-0.29 百分点
平均股东权益回报率(%)	9.05	11.51	-2.46 百分点

	2020年	2019年	变化
于年末	港币百万元	港币百万元	%
资产总额	3,320,981	3,026,056	+9.7
客户存款	2,183,709	2,009,273	+8.7

服务实体经济²⁵

香港在服务国家所需方面扮演重要角色，同时也为自身创造发展机遇。年内，集团加强区域联动，积极配合共建「一带一路」、粤港澳大湾区建设及人民币国际化等国家战略，全力支持实体经济发展。

支持共建「一带一路」

随着《区域全面经济伙伴关系协定》的签署，加上香港与东盟《自由贸易协定》的落实，促进了区域内贸易往来及「一带一路」建设。我们坚持区域一体化发展方向，实现东南亚9国全覆盖，为东南亚及「一带一路」沿线区域提供专业的综合金融服务。

- 与中国银行海外分行共同为「丝路基金」筹组了一笔投资于中东新能源发电厂的贷款，体现环境保护和可持续发展理念。
- 泰国子行与中国银行天津市分行联动，为「一带一路」的标志性项目「中泰高铁项目」开具履约保函，这是中资机构在泰国签署的最大项目。



²⁴ 201-1

²⁵ 203-1, 203-2, B8.1

东南亚机构为当地金融发展贡献力量：

- 东南亚机构布局进一步完善，仰光分行开业，而越南河内代表处已获批牌照。
- 雅加达分行获提升为当地商业银行三级银行，并在印尼金融权威杂志INFOBANK公布的2019年度外资银行排名中列第1位。
- 马来西亚华侨银行委任马来西亚中行为投资中国银行间债券市场(CIBM)的代理和管理机构，马来西亚中行与中国大连开展东南亚首笔跨境期货券商结算业务。
- 泰国子行与泰国中小企业促进局签订合作备忘录，对接两国中小企业进行跨境经贸投资。



促进数字化发展及提升风险管理能力，助力东南亚地区经济发展：

- 推动新型快速支付服务，提供跨境/实时支付与跨行转账功能，包括银联二维码支付、泰国 Prompt Pay、马来西亚 DuitNow 二维码支付、雅加达分行借记卡等。
- 扩展海外见证开户，包括中银香港见证开立马来西亚中行账户，胡志明市分行及文莱分行见证开立中银香港账户。
- 强化东南亚机构法律合规及风险的管理能力，以及防洗钱的管理水平，确保持续业务运作。



积极支持粤港澳大湾区发展

粤港澳大湾区是国家经济实力最强、国际化程度最高的地区之一。年内公布的《关于金融支持粤港澳大湾区建设的意见》，以及在大湾区开展「跨境理财通」业务试点，着力促进大湾区内金融市场互联互通。我们持续深化与母行在大湾区内机构的紧密合作，加强跨境业务联动，助力大湾区创科中心建设及提供民生金融服务，为大湾区发展贡献力量。

年内，我们持续推出按揭、理财、支付等相关创新跨境金融服务以满足区内需求：

- 积极响应中国人民银行（「人民银行」）、香港金管局及澳门金管局「跨境理财通」业务试点联合公告，并积极筹备成为首批提供跨境理财服务的银行。
- 「大湾区开户易」新增以香港手机号码申请见证开立内地账户，并于手机银行增加常设汇款指示功能，截至2020年底，累计开户逾12万户，较年初增长40%。
- BoC Pay深度融入大湾区居民生活场景，绑定客户较年初增长83%，交易笔数增长3倍。
- 推出大湾区「置业易」跨境按揭服务，提升客户看房、签约、支付、按揭等全流程服务体验。



大湾区开户易
↑40%



↑83%
客户数目

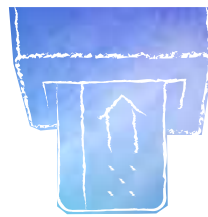
巩固香港离岸人民币枢纽地位

中银香港是全球唯一一家直接参与内地人民币跨境支付系统(CIPS)、中国现代化支付系统(CNAPS)和深圳金融结算系统(SZFSS)的人民币清算行，为离岸人民币市场中最大和最重要的清算平台。我们为200多家香港本地及海外参加行提供人民币清算服务，拥有的人民币即时支付结算系统(RMB RTGS)是迄今离岸人民币市场中运作时间最长、处理清算量最多、技术最先进的人民币清算系统。

环球银行金融电信协会(SWIFT)公布2020年透过香港处理的人民币清算量占离岸市场人民币清算总量约75%，领先全球离岸市场。而香港银行同业结算有限公司(HKICL)公布，经香港人民币即时支付结算系统处理的业务总量达人民币282万亿元，同比增长约6.3%。此外，中银香港以香港人民币清算行身份于2020年4月正式加入SWIFT组织的全球支付创新项目。



提供人民币清算服务予
>200家
香港本地及海外参加行



经香港人民币即时
支付结算系统处理
人民币 282
万亿元



年内，本集团持续提升人民币业务相关的服务，满足区域市场需要，包括：

马尼拉分行担任菲律宾人民币清算行。

金边分行获人民银行批准成为区域市场人民币兑柬埔寨瑞尔首家境外报价行及中国外汇交易中心会员，并成功为客户叙做境内外首笔人民币兑瑞尔直接盘交易。

马来西亚中行获马来西亚人民币业务清算行和当地人民币结算行资格。

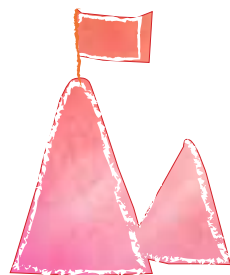
雅加达分行2020年的人民币清算量占印尼市场份额近6成，连续八年保持印尼人民币清算市场份额第一名。

完成香港首笔离岸人民币定息兑美元担保隔夜融资利率(SOFR)交叉货币掉期，以及首笔离岸人民币定息兑港元隔夜平均指数(HONIA)交叉货币掉期。

「债券通」客户数量在全球排行前五名，获债券通有限公司邀请成为首批行业智囊成员，并获颁发首次设立的「优秀外汇结算行」奖，及连续三年荣获「债券通优秀托管行」殊荣。

中银人寿在人民币保险业务继续领先，并利用创新科技，于中银香港手机版网上银行推出不同产品，为客户提供更便捷的服务。

中银香港资产管理在《亚洲资产管理》「2020年最佳资产管理大奖」评选中，获颁「最佳离岸人民币债券表现(3年)」及「最佳香港区人民币基金经理」。



「债券通」客户数量
在全球排行

前五名



推动区域经济合作与交流

2020年，中银香港作为香港银行公会主席银行，积极推动政府、监管机构、业界及会员间交流合作，为银行业界创造有利的营运环境，致力巩固香港作为国际金融中心及离岸人民币枢纽的地位。

年内，我们举办、赞助及参与一系列论坛，推动业界与跨境合作交流：

举办「领航未来 香港财资管理高端对话」财资管理线上论坛，推动香港财资中心业务发展。

赞助由香港特区政府及香港贸易发展局举办的「第十三届亚洲金融论坛」，并连续五年担任「一带一路高峰论坛」的主要赞助商。

与中国银行深圳市分行联合举办「开拓机遇扬帆起航—粤港澳大湾区跨境金融服务」网上高峰论坛，共同探讨大湾区互联互通发展机遇。

牵头承办「第三届中国国际进口博览会」香港「云招商」线上推介会，泰国子行设立贸易投资对接会，成功为近60家泰企与中国企业达成合作意向。

此外，马来西亚中行邀请客户参与线上「中国进出口商品交易会」、云南线上投资贸易对接会及人民币网络研讨会，以及「2020多彩贵州云上外商投资洽谈会」、「文莱中资企业论坛」等活动。



8.2 科技创新

香港特区政府正加快推动香港智慧城市蓝图2.0建设，金管局也继续深化落实「智慧银行新纪元」措施，带动金融科技蓬勃发展。此外，受疫情影响，客户对线上银行服务需求大增，为银行推动创新数字化、智能化远程银行服务带来更多机遇。

数字化及创新金融科技发展

集团以科技驱动业务变革，提供崭新的客户服务、金融产品、服务流程、营运管理、风险监控等数字化方案，逐步推进成为业务生态化、流程数字化、运作智能化、项目敏捷化及系统云端化的数字化银行，并推出多项金融科技创新服务。

我们设有科技委员会，负责制定科技发展策略，审议科技工作计划、科技风险管理办法及措施、监察各项资讯科技项目的实施情况等，确保实现本集团的发展战略目标。

此外，我们在香港科学园设立了「创新实验室」作为金融科技实验基地，开展前沿技术应用验证、优化产品设计及开发，以及新商业模式研究。

为了向客户提供更佳的服务，我们积极推动金融科技创新提高服务效率，通过人工智能和大数据分析技术应用，保障客户数据安全。手机银行遥距开户及分行客流分析纾缓排队分流问题；区块链技术加快按揭效率；手机银行指纹及面部识别登录、自动柜员机指静脉等生物认证、线上对话，均为客户带来全新的体验。



结合疫情下客户电子服务需求增加，手机银行客户数较年初增长近三成，BoC Pay、BoC Bill、转数快客户规模均较年初增长约八成。



年内，我们推出一系列创新金融服务，为客户带来更佳体验：



iGTB NET 及 iGTB MOBILE

全功能在线电子交易银行服务平台及企业移动银行应用程序，便利企业客户在疫情期间维持正常营运。



Livi Bank Limited 正式开业

与京东数科及怡和集团合资成立的虚拟银行Livi Bank Limited，于年内正式开业，为客户带来崭新的虚拟银行体验。

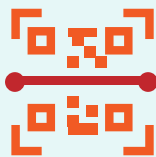


Open API

促进与第三方服务供应商跨平台合作，年内我们共开放API逾90项。

APP2APP 收款易

商户便捷收款服务，优化个人对商户(P2M)的移动支付流程。



BoC Bill 综合收款服务

配合香港特区政府推出「于公众街市推广非接触式付款的资助计划」，为合格街市商户提供开立BIA「商业理财账户」及「BoC Bill综合收款服务」，电子支付有助疫情下降低现金交取引致的病毒传播风险。



基本银行账户(BBA 账户)全新线上开户服务

客户可通过身份证认证和人脸识别认证，完成线上开户，便利境外香港市民申请「现金发放计划」。

推出「银联二维码提款服务(QR 提款)」

透过手机银行于自动柜员机扫描二维码进行无卡提款，提升客户理财体验。



• 最多元化的手机银行理财平台



提供包括定期存款、外汇、股票、寿险、结构性投资等超过20种不同理财及保障选择。



手机开户服务扩展至10个香港以外国家/地区，可24小时透过手机应用程序遥距开户及使用电子银行服务。



全港首个配备直播功能的手机银行，让客户紧贴市场动态。



全港首创「置业专家」手机应用程序，提供一站式数字化按揭服务。

• 积极推动香港创新贸易融资平台「贸易联动」

与中国人民银行贸易金融平台对接，提升贸易金融数字化能力。

我们重视与业界的交流，年内，参与了由金管局和特区政府合办的「香港金融科技周2020」、金融科技全球峰会，与内地金融机构就金融创新科技、云平台、人工智能等进行技术方案交流。

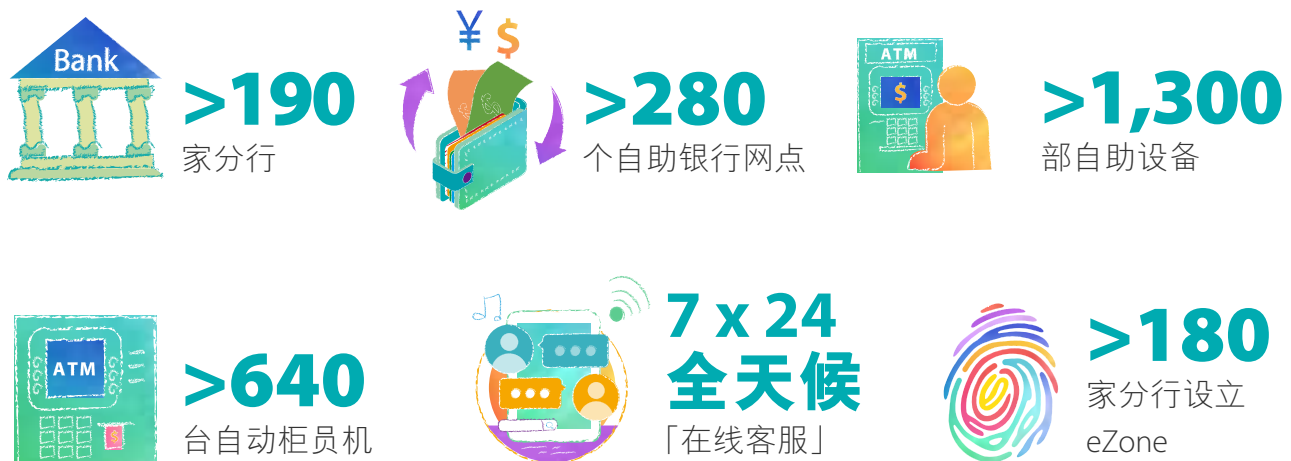


8.3 普及金融²⁶

本集团积极配合金管局倡议的普及金融理念，致力为社会不同阶层提供服务。

便捷的银行渠道

中银香港拥有全港最庞大的分行及自助银行网络，遍布各区，为社会各阶层客户提供多元化及便捷的银行服务及融资便利：



「外币提款机」服务覆盖增加至12个网点，新增美元、日圆、欧罗及英镑现钞兑换提取服务

超过4成网点设于公共屋村内或约10分钟步程范围内。

近160个网点设于医院、大学等公营机构及港铁站、机场、口岸等交通枢纽。

我们在偏远及银行服务不足地区，如沙田水泉澳村、东涌迎东村、愉景湾等，提供一星期七天24小时视像银行服务。

网上银行和手机银行等高效电子渠道持续增加服务项目及功能，满足客户不受时间地域限制的银行服务需求。

🔍 如欲了解本集团的产品及服务，请浏览[中银香港网站](#)或与分行职员联络。

便利民生的服务

我们一直秉承对经营所在地民生事务的担当精神，年内，我们积极发展便利市民的服务：

全力配合香港特区政府的「现金发放计划」，协助市民透过电子渠道及庞大分行网络登记及领取款项。

配合香港特区政府「关爱基金」的「低收入家庭的新来港定居成员一次过津贴计划」，作为唯一代理银行，一共向约20万名符合资格的非永久居民提供每人港币1万元津贴。



支持香港特区政府发行通胀挂钩债券 iBond，推出手机银行、网上银行、投资热线及分行等全渠道认购服务，全方位满足客户需求。



为长者及少数族裔登记「现金发放计划」提供援助

我们位于深水埗及长沙湾住宅区的分行开业近35年，客户多为银发族，亦有不少为少数族裔人士。「现金发放计划」登记首日，分行员工细心为长者检查表格是否已经填上所需资料，发现遗漏之处逐一提醒。另有部分少数族裔人士，不懂中文而英文也非其母语。我们的员工尽力与客户沟通并协助他们当场完成申请。当天该分行共服务数千名客户，客户均非常感谢员工的悉心帮助。





为公共交通机构提供便利的支付方案，例如龙运巴士信用卡或二维码支付项目，是香港首个公共交通信用卡支付计划，并陆续拓展至新巴城巴的二维码乘车、泊车咪表信用卡及二维码收款。

部分东南亚国家因地理环境所限，导致传统的银行服务渗透性偏低，一般市民难以取得银行服务。我们透过向当地小额信贷机构提供贷款，通过这些机构服务更多的社会群体，便利一般市民取得个人贷款，促进当地发展。例如，雅加达分行及金边分行为当地小贷公司提供贷款。

持续优化「捐款易」电子平台，协助东华三院、保良局、乐善堂、红十字会等线上筹募善款。



服务年长客户

电子支付及数字化银行日益普及，为照顾长者客户的需要，我们推出多种服务：



「中银简易卡」方便长者使用，自动柜员机萤幕以清晰图像显示每个步骤，萤幕会自动显示账户余额，并预设提款金额供客户选择，简明易用。

「指静脉认证」设备于分行及提款机全面覆盖，无需签署或牢记密码，即可轻松进行指定交易。



中银香港作为联席安排行及配售银行，协助筹备及代售特区政府发行的第5批银色债券，供年满65岁的香港居民认购，提供稳定回报，获长者踊跃认购。

积极配合香港按揭证券有限公司，向年长客户提供「安老按揭计划」。多年来中银香港是此计划的主要银行，占市场近九成。



向香港社会福利署的「广东计划」、「福建计划」及「综援长者广东及福建省养老计划」受助长者，提供免费长者约期汇款服务，毋须亲自到分行办理申请手续，免除长者舟车劳顿及出入境隔离。

服务弱势群体

为弱势社群提供服务，让他们可平等享受银行服务：

- 由2019年8月份起，全面取消个人综合理财及一般账户的服务费。



- 我们为有需要人士提供无障碍银行设施，包括：

全线自动柜员机已安装触觉指示标记，已于屏幕两侧设有账户及服务选择按钮；

全港设置逾250部语音导航自动柜员机，方便视障客户使用自助银行服务，手机银行应用程序亦增设语音导航功能；

全线分行配置方便残障人士的无障碍设施，斜坡通道方便使用轮椅人士进出，个别分行更设有升降机；

分行提供鸣钟设施，以便客户服务大使及时为有需要人士提供协助；

分行亦提供助听系统，方便听障客户与员工沟通；

自动柜员机具轮椅友善设计，其按键及萤幕高度均在轮椅人士可触及的位置；

无障碍网站。

- 我们自2015年起一直支持香港劳工及福利局的「儿童发展基金」计划，为基层儿童提供开立个人储蓄和零存整付账户的服务，让基层儿童从小养成储蓄理财习惯。
- 年内，中银香港作为香港银行公会主席银行，积极推动普及金融，协调社会福利界、相关团体及监管机构等，对《智障人士银行服务指引》开展全面谘询，并于2020年12月发布。

推出小额支援贷款，满足客户短期资金需要

我们致力实践企业责任，为特定阶层推出小额支援分期贷款，包括被停薪留职、强制无薪假期、依靠佣金收入而未能提供最近入息证明，以及从事零售、餐饮、运输、旅游及娱乐等行业之人士。支援分期贷款无最低月入要求，不论贷款金额或期数，划一月平息及豁免手续费，协助市民渡过困境。



支持中小企业发展

中小企是香港经济的重要支柱，也是中银香港的重要夥伴。我们一直积极协助推动中小企业发展，重点解决中小企开户难、融资难、融资贵、经营难等痛点。疫情期间，我们率先推出多项金融服务支持措施，为中小企提供适切支援，纾缓其资金周转压力。

🔍 详情请参阅「[应对新冠肺炎疫情](#)」

中银香港连续13年获香港中小型企业总商会颁发「中小企业最佳拍档奖」，并再度获《信报》财经新闻颁发「金融服务卓越大奖2020年—卓越中小企工商金融服务大奖」，反映我们的服务深受中小企业界认同。

响应金管局倡议，简化新公司客户的开户程序，便利初创企业、中小企及计划于香港拓展业务的海外公司。

全力参与金管局的「商业数据通」项目，目标是利用企业的商业数据，为客户提供客观的信贷评估及度身订造的银行服务，数字化赋能普及金融。

配合特区政府扶助中小企的政策，「小企钱」无抵押贷款，高效灵活地协助中小企业取得融资，拓展业务。

自2005年起赞助「香港青年工业家奖」暨「杰出工业家奖」，表彰对本地工业及整体经济和社会有重大贡献的香港工业家及制造业精英。

发挥中银集团优势，继续做好跨境撮合特色业务，同时通过与政府、商会合办各类活动，助力中小企发掘商机。

8.4 客户体验

中银香港根植香港逾百年，秉承「以客为先」的服务理念，重视与客户建立长远互信的关系，持续推出多元化的产品，致力为客户提供专业的银行服务及提升客户体验。自2019年成立客户体验部门后，年内更设立Insight Community，定期邀请不同客户参加调查，了解客户需要，增加相向互动，持续提升我们的服务及产品素质。

以客为先

我们致力保障客户权益，严格按照香港适用的法例及法规，包括由香港银行公会发布并获金管局认可的《银行营运守则》、金管局发出的通函及指引，以及金管局联同银行业界制定并由香港所有零售银行签署的《公平待客约章》，制定银行服务章则及条款，落实「以客为先」的精神，确保日常业务以合法合规的方式进行。



为使客户获得优质产品和服务，我们自2011年起按ISO 9001国际标准建立质量管理体系，并已取得ISO 9001品质管理系统认证。我们持续完善服务质量目标、方针及准则，订立重检及监控体系的程序，为客户带来更高水平的服务体验。

为规范产品开发及风险尽职审查须遵循的原则和流程，董事会辖下的风险委员会负责重检及审批本集团《产品开发及风险监控管理政策》，以促进开发和营销优质的各类现有及全新的金融产品。



我们的各项贷款业务具备独立的管理办法及操作细则，列明产品管理原则、审批贷款申请至贷款还款及收回的营运程序等，并向相关业务人员提供培训。我们为客户提供贷款变更选项，包括贷款期限、贷款重组等，客户可根据需要调整现有贷款申请，进行贷款加借及自选还款期等。

为使客户能作出深思熟虑的金融及理财决策，我们为客户提供公平及透明的产品及服务信息，并有专责管理广告宣传的部门及具备相关管理办法和操作细则，就广告宣传及营销活动项目等工作向员工提供明确指引，每项推广内容均经过相关单位合规审核。推广条款及细则更上载于中银香港网站，客户亦可通过推广热线及在线客服作出查询。



「一分钟点赞行动」

为推动分行员工共同进步，年内我们以「欣赏与分享」为服务主题，推出「一分钟点赞行动」，邀请管理人员透过录音广播形式点名赞扬分行员工。我们更挑选多个好人好事真实个案，录制成广播供各分行于早会上播放，让前线同事从中学习，共同推动「以客为先」的服务文化。节目播出后广受好评，被点名赞扬的同事感到非常鼓舞，其他同事也深受启发。



我们重视员工培训，务求为客户提供最优质的服务：

向新入职客户服务人员提供综合培训课程，课题涵盖《公平待客约章》、合规知识、优质服务、客户体验模式等。

分行相关员工每年最少一次定期参与《公平待客约章》网上培训及测试；定期发布合规报告与提示，每周安排市场资讯及各项投资产品的培训。

在推出产品前后加强对员工的沟通及培训，提示需注意事项。

鼓励员工参加研讨会及交流会，以持续提升及丰富员工的知识。

我们重视推动金融教育，以提高市民及客户的金融知识和理财概念。年内，我们荣获由「投资者及理财教育委员会」颁发的「理财教育奖」：

- 我们向理财客户发放电子版「每月环球投资市场观点」及多元化的网上投资讲座等，并推出电子版「理财解码」。
- 正确的理财观念应该从小建立。我们的「教育义工队」与保良局合办「电子货币与无感支付讲座」线上讲座，为初中生介绍各类电子货币及无感支付功能与应用。²⁷

我们重视客户意见，年内推出「客户推荐度计划 (tNPS)」，客户于分行及电子渠道完成指定交易后，我们即时收集客户对服务的推荐度及相关原因，以助提升服务质素。

- 我们持续对客户进行服务调查，了解客户对分行人员的满意程度，当中包括分行人员的服务态度、对产品熟悉度、处理交易准确度等。2020年，客户对分行的满意度稳中有升，整体平均分达8.83 (10分为满分)，持续维持在较高水平。



- 年内，我们委托独立公司进行客户满意度调查以了解企业客户对整体营运服务的意见，成功访问约350个客户，客户回馈正面并给予较高评分。

我们设有严谨的投诉处理机制及程序，认真处理及时回馈客户，持续改善服务水准：

本集团处理客户投诉的管理办法，是根据金管局《监管政策手册》IC-4「处理投诉程序」，以及银行公会与存款公司公会联合发布的《银行营运守则》而订立。列明处理客户投诉的原则、时限、流程、监察及检讨等细则，规范及指导员工以符合监管机构的要求处理客户投诉。

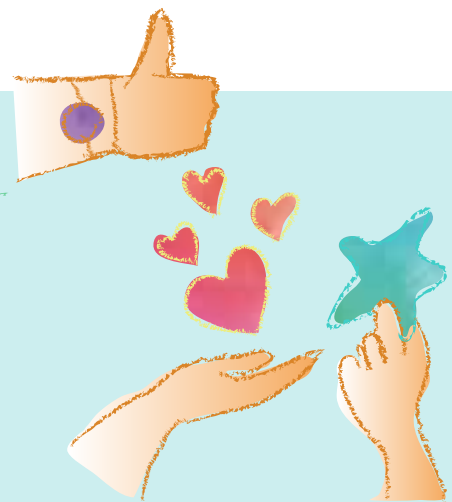
我们提供多个反映意见或投诉的渠道，包括网上、手机、分行、客户意见专线、客户服务热线、传真、信件、电邮、客户意见表等。

我们妥善处理客户投诉事项，并采取即时措施解决及回应客户诉求。定期做好个案汇总分析，深入了解客户需求，作为培训用途，推动服务改进和流程优化，提升客户体验。

在处理投诉时，以持平、公正、独立的态度进行调查。投诉人个人资料及个案内容属机密文件，以保障投诉及举报人的利益及安全。

完善的机制，确保服务水准

中银信用卡的客户投诉处理机制自2008年起已取得ISO国际标准认证，机制涵盖处理投诉的透明度、可达性、回应、客观性、保密、以客为本、责任及持续改善等，确保服务的水准。



负责任的商业行为

本集团严格遵守经营所在地的法律法规及监管机构的规定，遵从商业道德开展各项业务，以负责任、诚信的态度提供金融产品及服务，致力为社会各界提供负责任的银行服务。

可持续发展
目标

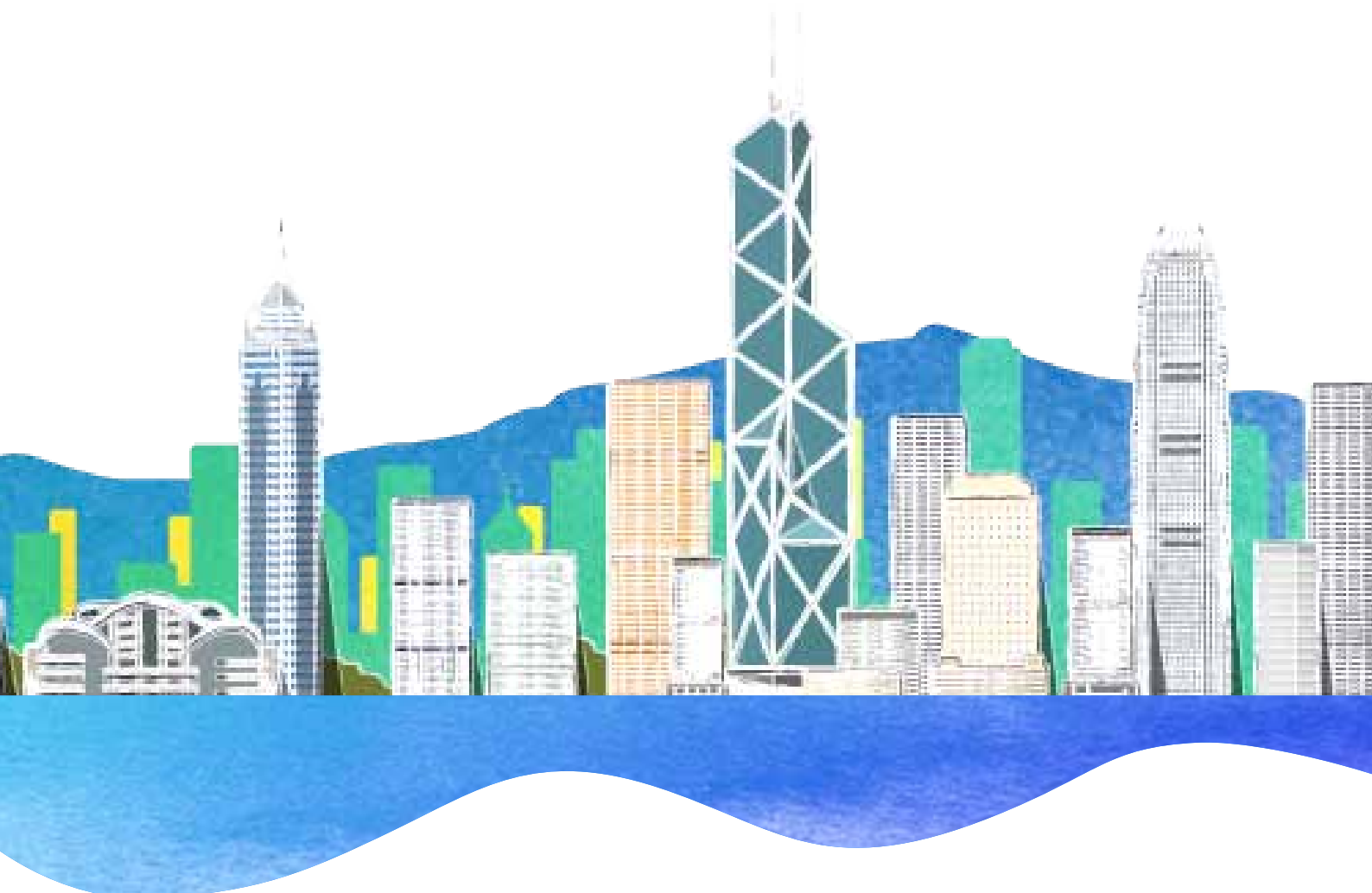


9.1 公平交易

客户的信心及信任是支持银行持续发展的重要支柱，我们承诺恪守落实金管局的《公平待客约章》，重视以公平的方式进行交易，在集团内培养公平待客文化。



我们透过业界平台，例如香港银行公会、私人财富管理公会等，持续与不同的监管机构，包括金管局、证监会、保险业监管局等，及其他相关机构于保障消费者权益的议题上保持密切联系及沟通，并在相关的政策制订过程中提供意见。



9.2 资讯安全管理²⁸

科技日新月异，资讯安全管理与保护客户重要个人信息和财务资料尤为重要。我们具备完善的管理体系，董事会辖下的风险委员会负责审批有关数据管理的政策及重大修订，并监督执行情况。本行管理委员会下设「资讯安全委员会」，由营运总监担任主席，负责组织、管理、监督、协调本集团的资讯安全、网络安全和数据保护相关工作。我们的管理体系更成功通过ISO 27001资讯安全管理体系认证评审。

年内，因应疫情我们成立了「移动办公专项工作小组」，针对员工移动办公的资料保护制定整体安全策略，全体员工参与不同的培训，内容涵盖资讯安全、科技风险管理、保护个人资料等范畴。

保障客户个人资料私隐

本集团按照香港《个人资料(私隐)条例》制定保障个人资料私隐的相关政策及管理辦法，每年进行重检，并要求各单位及附属机构严格执行，主要包括：



以适当方式收集并谨慎保存客户资料，防止客户资料被未经授权或意外地查阅、处理、删除、丧失或使用。



禁止在未取得客户同意的情况下，使用客户的个人资料作直接促销。



我们持续每年进行资讯安全保密和桌面管理检查，确保资料妥善管理，并实施资料防漏监控系统，切实保障客户资料安全。

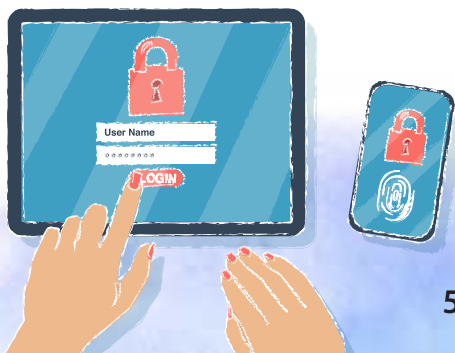


如接获关于客户私隐的投诉，会由专责单位处理并与相关部门配合，按照内部处理客户投诉的管理办法进行调查，最后将结果回复投诉人。



中银香港网站上载有资料保障主任的联络资料，客户可提出要求，查阅或改正资料，或索取关于资料政策及惯例或所持有的资料种类。

关于「[私隐政策声明](#)」及「[资料政策通告](#)」的详情，请浏览中银香港网站上的「[重要声明及私隐政策声明](#)」



9.3 网络安全

董事会辖下的风险委员会负责审批科技风险管理政策及重大修订，并监督执行情况，确保本集团的网络安全达到业界领先的水平。

我们建立了健全的「三道防线」科技风险管治架构，明确董事会、高级管理人员、各部门及主要附属机构在科技风险管理中的责任，确保所有的科技风险能够被识别、评估、监测、监控和报告。集团内部审计每年均对资讯科技政策及系统等进行审计，同时由外部独立审计进一步审核，确保本集团持续提供稳定的金融服务。

集团的数据中心实行7x24小时实时监控，并已取得ISO27001资讯安全管理体系认证，于网络防御引入人工智能科技，亦就网络安全事件定期演练，提升预警及应变能力。我们持续优化及提升网络安保能力，年内未有发生重大的电脑系统或网络安全事故。

我们持续加强员工及相关合约员工的网络安全意识及科技风险管理能力，包括举行全行性的网络安全线上座谈会、网上课程，发放在家办公资讯安全的提示，每月发行双语版《科技风险月刊》供全集团员工阅览。员工在家办公严格遵守相关规定，以确保网络安全及减低网络攻击的风险。另举办多个培训介绍最新趋势，以提高员工的科技风险及资讯安全意识。

我们重视客户使用银行服务的网络安全，不时透过不同渠道提示及教育客户有关网上交易的注意事项，并及时发放新闻稿，通过媒体提醒客户注意有关假冒网站及电子银行的诈骗资讯提示等。

2020年，中银香港作为香港银行公会主席银行，推动网络风险资讯分享平台迁移工作，持续促进业界分享网络安全资讯。组织业界开展意见谘询，协助及配合金管局推出「网络防卫计划2.0」。

🔍 详情请浏览中银香港网站上的**保安资讯及保安提示**



9.4 防范金融犯罪

金融犯罪涉及领域日趋广泛及复杂，本集团重视保障金融系统的安全、稳定及廉洁。我们积极履行防范金融犯罪的责任，具备完善的政策及措施确保降低潜在金融犯罪风险，要求各单位及附属机构严格执行。

我们自2017年起成立财富情报组，加强与执法机构及同业的紧密联系，防止及打击不法活动。



分行同事履行良好公民责任，协助破灭罪行，获颁奖状。

重视防洗钱及打击恐怖分子资金筹集

本集团严格遵守香港所有关于打击洗钱及恐怖份子资金筹集的法律和规例，并按照相关的香港法例、监管规定及集团风险管理策略等要求，以及参照相关国际组织建议（如打击清洗黑钱财务行动特别组织）制定《防洗钱及反恐筹资政策》，积极落实防洗钱、防恐怖分子资金筹集和防范罪案等工作。

我们设有防洗钱委员会，负责制定相关决策，并要求各单位及附属机构执行。我们的员工按法规与政策要求妥善处理客户准入、尽职审查、持续监控、可疑交易调查与举报、客户及交易记录保存等工作。我们具备一套全面的制裁筛查系统与可疑交易监察机制，并不时优化相关筛查与交易监控系统功能，以有效识别客户的可疑交易与账户。

我们每年按照金管局建议进行机构性洗钱及恐怖分子资金筹集风险评估，其中包括记录有关风险的识别及评估的步骤、定性与定量分析相关资料及决定整体风险水平，以及应采用的具体风险缓减措施等。



我们持续为员工提供培训，并定期将内部发现的金融犯罪案例纳入员工培训及内部通告：

全体员工均须每年最少参加一次防洗钱培训。

针对新入职员工举办网上合规培训，以及要求分行前线新入职员工完成综合培训课程。

我们定期邀请外部防洗钱专家与董事、管理层及员工进行交流及培训，分享有关防洗钱的最新监管要求及国际案例，以加强其对国际防洗钱标准的认识。



此外，我们通过网站、电邮等方式，为客户提供即时诈骗风险及防洗钱提示。

疫情令金融交易模式变化及电子渠道交易量增加，我们积极配合金管局《新型冠状病毒疫症与打击洗钱及恐怖分子资金筹集措施》通函的要求，加强相关管控并落实一系列针对性措施。此外，我们引入创新科技应用于防洗钱、防恐怖分子资金筹集和防范罪案等范畴，配合金管局推动监管科技的倡议。

反贪腐及反贿赂行为²⁹

本集团对贪腐贿赂行为零容忍，我们设立专职小组负责监察有关事宜，并根据包括香港《防止贿赂条例》的本地法规要求，参考香港廉政公署发布的《银行业专业道德实务指引》、本地同业的最佳实践，构建反贪腐反贿赂管理框架，并制定了《中银香港集团反贪腐反贿赂政策》。该政策列明有关原则及要求、管理角色及责任分工、管理机制，包括评估、培训及举报等机制，并每年进行重检。

整个反贪腐反贿赂计划由本集团董事会、其辖下委员会及管理层共同监督，董事会负责订立「由上至下」的反贪腐反贿赂基调，建立严格遵守相关法律和法规的承诺及企业文化。

我们定期为全行进行机构性贪腐贿赂风险评估，评估反贪腐反贿赂管理有效性及侦测相关风险的变化，找出潜在缺失，并向董事会汇报结果及提供改进建议。

此外，为宣导反贪腐反贿赂文化及持续推广相关资讯，我们订立了长远及覆盖银行全体员工的反贪腐反贿赂培训计划，并与与廉政公署建立恒常沟通机制以适时交流贪腐相关情报资讯。我们定期向董事会成员及员工提供培训，以及积极参与政府及监管机构为银行从业员举办有关反贪腐的专题培训。年内全体董事会成员及集团所有员工均接受防贪污的培训，并另外向东南亚机构员工提供三次专门的反贪腐培训。

合规文化

恪守诚信是本集团积极提倡的核心价值之一，中银香港的《员工行为守则》明确各级员工必须奉公守纪，并遵守法规及集团各项规章制度。每年均会对《员工行为守则》作出重检，并提供相关培训以确保员工知悉有关要求。

本集团员工必须遵守有关监管银行营运的各项监管及法规要求，包括但不限于金管局《监管政策手册》内的法定指引《行为守则》、《打击洗钱及恐怖分子资金筹集指引》、《防止贿赂条例》、涉及知识产权的相关法例³⁰等，以及遵守本集团各项业务运作及人力资源管理的规定。集团定期进行审核以确保符合金管局《监管政策手册》内有关道德行为的各项守则，并定期审核不同部门商业道德相关的监控机制。

我们的《员工行为守则》，旨在引导及规范员工行为，避免利益或角色冲突，包括不得透过业务关系索取私人利益；不得贪腐贿赂、收取佣金、挪用公款或有其他营私舞弊行为；不得以任何形式透过不当手段将利益输送予任何人士等³¹。

我们设有完善的内部举报政策及机制，若员工发现集团内部的业务或其他方面发生或可能发生的不正当行为，包括欺诈、诈骗、盗窃、伪造、贪污、洗黑钱或其他非法活动的事项，或发现涉及本集团员工个人行为操守或违反《员工行为守则》的问题，应当按照《员工内部举报管理政策》、《员工内部举报管理办法》及《员工行为守则》的相关规定进行举报。

《员工内部举报管理政策》中详细列明了举报的管理架构及分工、举报的原则、机制、渠道、程序、对举报人的保护，鼓励员工能认真及诚实地提出举报事项，并会保护其正当的权利。我们接到员工举报事项后，会呈报审计委员会，并按照规定程序及时对举报事项作出公正、独立的调查，提出改善建议，并将调查结果报告至管理层及董事会辖下的审计委员会。此外，为提高员工对举报管理政策的认识，我们向新员工提供入职培训，并每年举办全行性复修培训。

本集团具备《可疑交易举报指引》及《中银香港集团反贪腐反贿赂政策》，就可疑交易、防洗钱及反贪腐反贿赂制定了相关举报机制。在收到举报后我们会于指定时间内完成相关的分析及调查，而经调查后的可疑交易，会按法例向联合财富情报组提交报告³²。



³⁰ B6.3

³¹ 102-16

³² 102-17, B7 一般披露, B7.2

9.5 持续业务运作计划

本集团致力为社会各界提供稳健的银行服务，为确保能够迅速应对突发事件，持续提供关键业务，我们按照金管局的监管政策手册TM-G-2《持续业务运作规划》，订立「持续业务运作计划」，设置应变工作小组、应变措施及汇报机制，明确组织架构、职责、管理机制、培训、定期演练及检讨等细则。

为保障资讯科技系统的正常运行，我们制订了系统事故的处理程序，我们将事故分级管理，明确启动灾备

中心的汇报机制及处理流程，定期演练。年内全集团参与并完成年度的演练。

我们于各个部门设有三防³³工作领导小组，进行三防安全自查，制定各项安保工作应对预案，确保大厦人员和设备设施的安全。

我们每年均向员工提供最少一次的培训，包括重温持续业务运作的机制、处理方式及分享案例等。

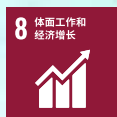


³³ 三防安保突发事件是指集团各单位办公或营业场所突然发生的、可能影响集团正常经营活动或财产安全，甚至影响人员生命安全的事件，包括自然灾害、事故灾难，如火警/水患/不明气体泄漏、破坏/盗窃/袭击/持械打劫/可疑包裹/爆炸威胁、客户严重纠纷/骚扰(包括电话滋扰或恐吓)、以及重大社会安全事故，如恐怖袭击、暴乱等。

绿色银行 及金融

我们将环保因素融入银行政策，积极推动绿色金融服务，并采取多项措施，减低营运对环境造成的影响，致力保护环境及自然生态。

可持续发展
目标



10.1 可持续发展金融³⁴

为应对气候变化，全球对可持续发展日益重视，绿色金融成为国际金融发展的新趋势，不同持份者对绿色金融产品的需求显著增加。金管局于年内公布《绿色及可持续银行业白皮书》，便利金融机构掌握及应对气候变化的风险，有助建立更绿色和更具气候适应性的银行体系。

本集团将可持续发展确定为核心战略目标之一，并将环保因素融入银行政策，同时积极研发绿色债券、绿

色贷款、绿色投资等可持续发展金融产品，提供绿色顾问及完成绿色认证等服务，让更多企业参与可持续发展，协助客户过渡至低碳经济。

年内，人民银行、中国银行保险监督管理委员会、中国证券监督管理委员会及国家外汇局发布《关于金融支持粤港澳大湾区建设的意见》，支持推动香港成为大湾区绿色金融中心，加上全球27家国际大型机构签订《「一带一路」绿色投资原则》，带动了沿线地区投资的绿色化，我们把握跨境业务优势，积极捕捉大湾区绿色金融需求，并为绿色「一带一路」提供资金和技术支持，与「走出去」企业在绿色方面深度合作，携手迈向低碳经济。



绿色存款

此外，我们推出全港首个企业绿色定期存款计划，是目前香港市场上支援最多绿色产业类型的定期存款计划，也是香港首个经独立第三方鉴证的绿色定期存款计划。有关存款资金用于支持绿色建筑、可再生能源、污染防治产业的项目，以推动经济向低碳、适应气候变化及可持续发展转型。

部分绿色存款项目的环境效益如下：



总装机容量

62.5 兆瓦



预计每年减少排放
二氧化碳

>83,000 吨

- 位于华东地区的风电场项目，总装机容量62.5兆瓦，每年预计减少排放二氧化碳逾83,000吨。



日处理生活垃圾

1,500 吨



年上网电量

≈179,000 兆瓦时

- 位于华中地区的生活垃圾焚化发电项目，日处理生活垃圾1,500吨，年上网电量约179,000兆瓦时。

绿色定期存款计划

中国移动香港作为中银香港首批参与绿色定期存款计划的客户之一，希望可为可持续发展作出贡献。中国移动香港董事兼行政总裁李帆风先生表示：「我们很高兴可以参与计划，让我们获得稳定回报的同时，还能支持可持续发展，携手为环保出一份力。」



绿色定期存款计划

碧瑶绿色集团参与了中银香港绿色定期存款计划，碧瑶绿色集团执行董事兼财务总监张笑珍女士表示：「碧瑶一直致力实践绿色发展理念，积极完善香港的资源回收产业链，透过参与是次计划，既可以满足我们的财务管理方针，又可以支持可持续发展。我们期待与中银香港进行更紧密的合作，一同推动绿色经济、提升环境保护和社会发展的效益，共建绿色未来。」

绿色贷款

年内，我们优化了与绿色贷款业务相关的规章，以负责任的方式经营信贷业务，以支持可持续发展为原则，优先考虑在社会和环境方面具备可持续性的项目。

我们为绿色贷款提供融资支持，成功为不同类型的企业客户取得包括香港品质保证局在内的第三方机构认证。我们积极推动绿色金融发展，是香港品质保证局全新「绿色贷款『评定易』」网上平台的首家合作银行，并推出「中小企绿色贷款优惠计划」，为合格的绿色贷款提供手续费减免。

此外，我们安排了多笔绿色贷款，年末绿色贷款余额较上年末增长逾六成。我们成功为内地领先环保综合型企业、电力行业龙头企业、内地大型环保行业龙头企业、电讯基础设施供应商及本地大型地产企业等安

排绿色贷款。我们与企业合作减低空气、水和土壤等污染以改善环境，降低温室气体排放及提高资源使用率，以缓和气候变化，为社会带来正面效益。我们在绿色贷款方面的表现获香港品质保证局颁发「香港可持续发展金融大奖2020」—「杰出绿色贷款结构顾问—最多数绿色贷款(验证类)」奖项。

我们亦与中华电力有限公司(「中电」)及港灯电力投资有限公司合作推出「节约能源贷款计划」，贷款主要协助企业更换或添置节约电能的生产设备或大厦设施，例如：空调系统、照明装置、热水供应设施及电梯等。

签署绿色贷款

年内，中银香港与光大环境(集团)有限公司(「光大环境」)签署一笔港币20亿元5年期绿色贷款，光大环境是内地最大的环境企业、全球最大垃圾发电投资营运商，有关贷款将用于光大环境旗下环保能源板块相关业务，助力光大环境继续扎实开展生态环境保护业务，推动经济、环境和社会效益的同步提升和可持续发展。



评定易



花园餐厅有限公司是首批通过「评定易」取得绿色贷款评定的客户，花园餐厅有限公司董事黎嘉辉先生表示：「我们很高兴得到中银香港的协助，为我们在『评定易』平台申请绿色贷款评定时提供专业意见，顺利为分店装修环保项目贷款取得绿色评定。该笔绿色贷款将用于安装节能电灯及冷气系统，实现提高能源效益及降低经营成本，更可为环保出一份力。」

绿色债券

全球绿色金融市场近年发展迅速，绿色债券已成为日益重要的融资工具。香港是国际金融中心，亦是亚洲的主要债券枢纽，绿色债券发行规模每年高速增长，投资者需求强劲。

中银香港作为绿色债券牵头经办行，积极协助客户发行绿色债券，担当绿色顾问，成绩卓越，获香港品质保证局颁发「香港可持续发展金融大奖2020」—「杰出绿色债券牵头经办行-最多数量绿色债券(金融投资行业)」奖项。



ESG 基金

近年绿色基金和ESG基金备受全球投资者关注，其需求亦不断上升。随着社会对绿色金融的重视及推行更多投资者教育，预计绿色投资产品将逐渐普及。

中银香港现有10只证监会认可的ESG基金发售，占市场上零售ESG基金的三分之一，2020年销售量及资产规模分别同比增长约95%及15%，年内与瑞士百达资产管理(「瑞士百达」)携手推出投资全球环保主题基

销售量



↑95%

资产规模



↑15%

金，支持香港海洋保育。未来将继续引入合适的绿色投资产品，为客户提供更多元化及优质的投资选择。

全球环保主题基金

中银香港推出瑞士百达旗下的投资全球环保主题基金。该基金投资于提供环保方案、可再生能源或能提升能源效益具吸引力的企业。我们更与瑞士百达携手支持世界自然基金会香港分会珊瑚复育计划，为本港的海洋生态保育作出贡献。



推动交流与发展

我们致力促进业界交流，连续第三年赞助及参与「香港绿色金融协会论坛」，并支持香港品质保证局举办的「可持续金融·香港2020」网上专题研讨会，以及

香港信报「ESG — 现在掌握未来」论坛等，与来自内地和香港的政府、监管机构、金融机构及企业的专家，分享及探讨可持续金融市场发展等议题。



10.2 减少环境足迹³⁵

我们深明金融机构对环境可持续发展有举足轻重的作用，提倡对环境负责的商业行为。为应对日益严峻的气候变化问题，集团透过减少资源耗用、提高资源使用效率、支持本地生产可再生能源等措施，尽量减少碳足迹以降低业务发展可能对环境带来的影响及相关风险。

我们在《可持续发展政策》中，订明实践环保营运的相关政策：



节约能源，推广及采用节能技术以减少能源消耗。



采纳减少使用、重复使用及循环再造的原则，透过创新科技推动无纸化营运，减少废弃物产生。



监测日常营运中的温室气体及废气排放、耗能、用水、废弃物等，尽力保护自然环境及天然资源。

环境管理

本集团遵守香港环境法律法规及国际标准，包括《废物处置条例(第354章)》、《水污染管制条例(第358章)》、ISO管理体系认证等，提升集团内外的环保意识，减轻对环境的影响。

物业管理

中银香港在其主要物业执行一系列与环境相关的管理系统，透过规划有序地执行、检讨及优化各项环保措施，并分别取得ISO 14001环境管理体系认证、ISO 50001能源管理体系认证及其他环保证书，确保物业的环境管理与本地及国际标准接轨，并持续改善大厦各项用电设施，以减低碳排放量。



ISO 50001
能源管理体系认证



ISO 14001
环境管理体系认证

环境相关的认证及证书



中银大厦

- ISO 14001 环境管理体系认证
- ISO 50001 能源管理体系认证
- 环境保护署颁发「室内空气质量素检定计划」证书(卓越级)
- 水务署颁发「大厦优质供水认可计划 – 食水(2.0版)」证书
- SGS 颁发卫生监控管理系统认证



中国银行大厦

- ISO 14001 环境管理体系认证
- 环境保护署颁发「室内空气质量素检定计划」证书(良好级)
- 水务署颁发「大厦优质供水认可计划 – 食水(2.0版)」证书
- SGS 颁发卫生监控管理系统认证



中银中心

- ISO 14001 环境管理体系认证
- ISO 50001 能源管理体系认证
- 环境保护署颁发「室内空气质量素检定计划」证书(卓越级)
- 水务署颁发「大厦优质供水认可计划 – 食水(2.0版)」证书
- SGS 颁发卫生监控管理系统认证



中银湾仔商业中心

- ISO 14001 环境管理体系认证
- ISO 50001 能源管理体系认证
- 环境保护署颁发「室内空气质量素检定计划」证书(良好级)
- 水务署颁发「大厦优质供水认可计划 – 食水(2.0版)」证书
- SGS 颁发卫生监控管理系统认证

节能减排措施及目标

我们持续为各办公大楼实施一系列节能减排措施，包括在集团物业适合地点加装太阳能板；为空调、照明设施、升降机及制冷等系统更换更节能的设备，在可行情况下尽量于大堂采用天然光线，引入新照明系统，按预设时间自动关掉电源，加装太阳隔热膜，非办公时间内只开放不多于50%的升降机提供服务。

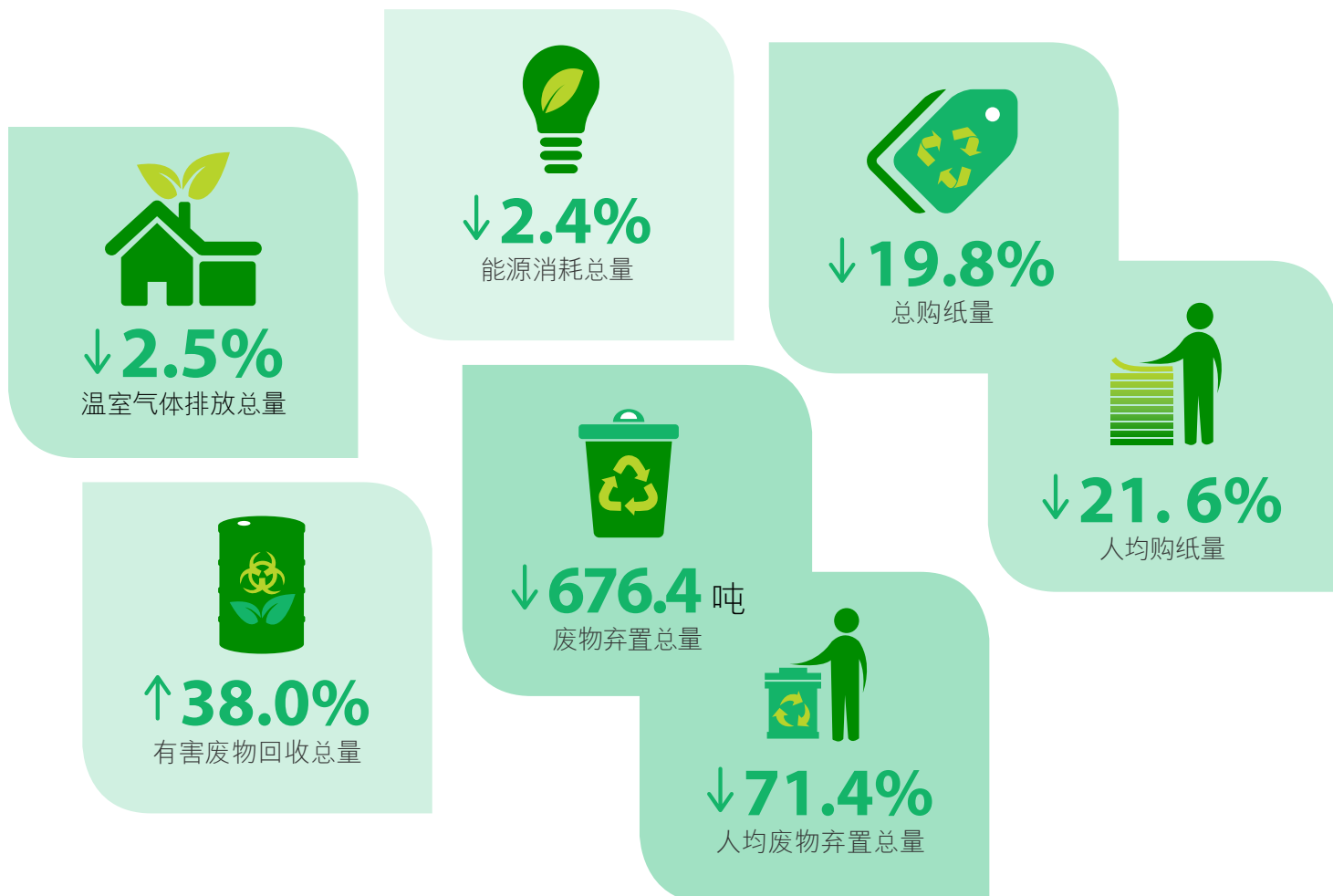
集团致力推动环境保护，对比2018年，温室气体排放总量(范畴一、二及三)下降2.5%；能源消耗总量下降2.4%；总购纸量下降19.8%，人均购纸量下降21.6%；有害废物回收总量上升38.0%；废物弃置总量减少676.4吨，人均废物弃置总量下跌71.4%。

详情请参阅

「可持续发展表现数据一览」

年内，我们获中电颁发「创新节能企业大奖2020—可再生能源贡献大奖」及环境局「户外灯光约章」—「铂金奖」；而中银香港数据中心已于2015年取得LEED绿色建筑环保认证的银级认证。

年内，集团积极研究订立5年节能减排目标，包括电力、用水量、纸张消耗及废弃物等。我们正探索采用可再生能源及「碳抵销」方案的可行性，亦加大向中电购买可再生能源证书以减少碳排放。此外，集团致力降低能源消耗(用电量)、减低纸张购买量等，迈向低碳高效营运。



绿色营运

中银香港在多个领域加强环保考虑，将可持续发展理念融入业务与营运：

配合港交所无纸化上市及认购机制，推动及促进香港IPO项目全面实施无纸化招股安排，避免实物招股文件大量使用纸张。

鼓励客户选用网上银行及电子综合月结单服务，简化登记流程，扩展电子通知书服务范围，年内客户渗透率已超过50%，按年增4.2百分点。

将区块链技术应用用于贸易融资及物业按揭估价流程等，现时采用区块链技术进行物业估价报告的覆盖率已达97%，大幅减低纸张使用量。

实行绿色无纸机械人自动工作模式，结算工作引入「机械人流程自动化」替代人手运作，既提高准确性，又降低使用纸张，节省营运成本。

绿色办公及培养环保文化

本集团积极实践「绿色环保，勤俭办公」的节约文化，在业务营运中实践环保，优化各项业务流程以减少资源使用以及对生态环境的影响：

积极推动无纸化办公，深化流程数字化，促进资源共享。

提倡绿色生活模式，致力节约水、电等资源；重检业务流程，减少办公用品消耗。

安装视像通话系统，透过视像会议减少员工商务出差的需要，减低碳排放量。

会议室内装设感应器，在无人情况下会自动关灯；办公室其他照明于每天晚上8时自动关掉，按需要手动控制。

洗手间安装电子感应节水龙头及冲厕水箱，增设快速乾手机，节约用水，减少抹手纸用量。

推动员工实践环保，举办环保比赛及工作坊、能源管理培训，并增设环保回收设施等。

员工饭堂张贴海报，提倡惜食文化，每日提供一款素食，并鼓励员工自备餐具，减少废物。

将可重用的办公室设备赠予慈善机构，年内我们向不同慈善机构捐赠电脑及周边产品、家具合共超过7,000件。



推广环保

本集团透过支持及赞助环保项目，与社会各界携手推动及实践环保理念。

「中银香港企业环保领先大奖」

为鼓励更多香港及泛珠三角地区的企业实践环保，自2015年起，中银香港赞助「中银香港企业环保领先大奖」，旨在鼓励香港及泛珠三角地区从事制造业及服务的企业推行环保措施，致力减少有关地区的环境污染。2020年虽受疫情影响，但企业推行环保的步伐未有放缓，参加的企业超过800家，较2019年增加超过40家企业。



中电「可再生能源证书」

我们自2019年起支持中电「可再生能源证书」计划，年内再购买300,000度本地生产的可再生能源电力以支持香港可再生能源的发展。本地可再生能源由太阳能、风能和堆填区沼气项目所产生，可减少资源耗用及污染。



保护生态

继2018及2019年赞助香港海洋公园保育基金举办活动后，年内我们透过该基金资助13个在香港及亚洲地区保护野生濒危物种、促进生物多样性的项目，主题包括海洋保育、濒危物种非法贸易、气候变化对动物栖息地的影响，以及社区教育，以提高社会各界关注环境生态。

公司宴会上不采用鱼翅、濒危珊瑚鱼类及发菜等食材。

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。

员工饭堂停止供应塑胶饮管，实践减塑生活。



「惜食堂食物回收及援助计划」

自2016年起，我们捐助惜食堂设立「惜食分饷站」，回收可食用的剩馀食材，制成热饭餐及食物包，赠予有需要人士，减轻大量食物被废弃的环境问题，年内，协助回收近880万公斤食物。



「人与自然共融计划」

中银香港全力赞助的「人与自然共融计划」提供一系列免费的环境考察、训练活动和VR360《生态文化地理环境》网上课程，培养青少年对环境及自然生态保育的兴趣。2020年活动有21,000人次参与。



「迈向碳中和」青少年培训计划

让香港青少年透过网上交流及学习活动，加强对国家的政策、碳中和目标、行动方案的理解，并藉此倡导青少年践行低碳生活，保护生物多样性。



10.3 供应商管理³⁶

本集团十分重视供应商管理，配合可持续发展战略，对供应商在社会、道德、公司治理、环境保护和劳动环境等方面提出明确要求。与供应商相关的政策包括：



《可持续发展采购政策》：列明供应商准入条件及年度评价要求，对拟引进的新供应商，进行查册及风险评估等，做好供应商管理工作，确保符合可持续发展原则。

《供应商行为准则》：为集团采购主要产品及服务提供指引，鼓励供应商应达到一定的社会和环境标准。我们参考了国际劳工标准及以国际劳工组织核心标准为基础制定的《合宜劳动准则》，对供应商提出明确要求，供应商需按香港法规要求制定政策和招聘措施，包括禁止童工或强制劳工等。



我们采取「公平竞争」原则甄选供应商，严格遵从《竞争条例》及《防止贿赂条例》等法例，要求所有新聘供应商提交《供应商行为准则》评估问卷调查，需符合标准才考虑选用。若供应商无法达到标准，我们会采取适当行动，包括在本集团供应商名单中除名。年内，我们对新增供应商加强准入调查，关注供应商的引入来源、资讯安全评估、服务能力评估及现有同类供应商使用等情况，强化管控力度。

我们对供应商反洗钱、反贪腐的尽职审查有明确要求，在选取供应商时，遵循《中银香港(集团)反贪腐反贿赂政策》及相关工作细则。我们重视对供应商的反贪腐反贿赂管理，设有《集中采购及招标比价制度》

及《供应商管理办法》等政策及机制，对供应商进行尽职审查，持续监控采购流程。为与本集团有业务往来的第三方供应商制定反贪腐反贿赂培训，在特定情况下第三方供应商需完成相关培训及进行签知，以确保其知悉及将会遵守本集团的反贪腐反贿赂要求。



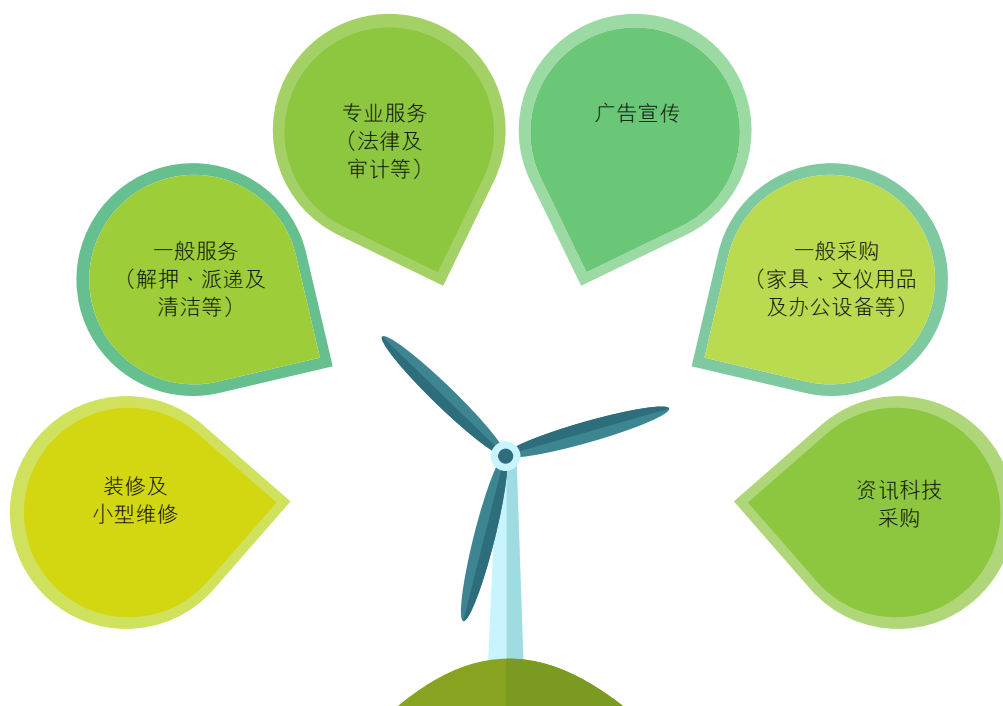
³⁶ 102-9, 414-1, B5.2, B5.3

我们设立评估机制，定期进行及按需要在招标文件中加入问卷调查，采取现场调查或第三方审核的方式确保评估的准确性。对于采购金额较大的主要供应商，进一步了解其商业模式以评估其潜在的社会及环境影响。我们并加强与供应商的沟通，在可行的情况下，为其提供在社会与环境表现方面的反馈意见。在与供

应商合作的过程中，我们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业务关系。

年内，本集团所有新供应商均接受社会及环境影响评估并符合相关标准。供应商主要集中在香港，占整体供应商超过八成。

我们主要的采购项目大致分为以下六大类型：



绿色采购

我们制定了《可持续发展采购政策》，结合环境和社会因素，根据市场最佳惯例及准则，更好地选择和使用供应商的产品及服务，以减少集团供应链对社会和环境可能带来的不利影响。我们鼓励供应商有效管理其营运为社会及环境带来的影响，旨在构建一个能有效利用资源、更好地实施环境及社会风险管理的供应商体系。《供应商行为准则》要求供应商在评估问卷内，

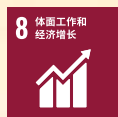
声明在环境保护方面的相关要求及报告机制。我们自2019年起使用e-Tendering 招投标平台，并不断扩大使用范围，减少实物招标文件使用大量纸张的情况。

本集团致力提升供应商的可持续发展意识，鼓励创新思维、新设计和应用新技术，并使用生命周期分析，于采购时积极考虑可持续发展的环保产品和服务。

关爱员工

本集团视员工为最宝贵财富，坚持以人为本的理念，不断完善人力资源管理，持续吸引、发掘、培育及留住人才，为员工提供一个和谐、多元及友善的工作环境，让员工尽展所长。

可持续发展
目标



11.1 以人为本³⁷

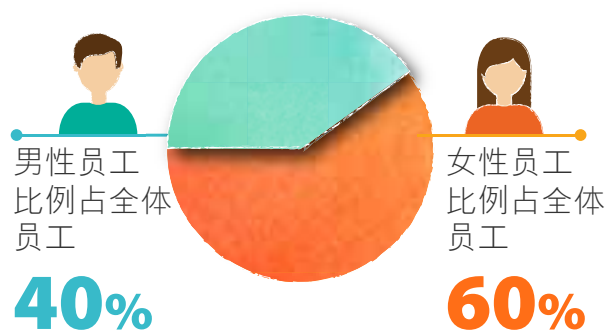
我们重视团队建设及人才培育，采取公平、公开的招聘政策。我们参照经营所在地的相关法例制定人力资源管理制度，定期作出评估及重检，并尽量聘请当地员工（包括高阶管理人员），以更好地服务当地的客户和社会。为避免雇用童工或强制劳工，本集团在雇员的选聘环节遵从严谨的招聘程序。



推动多元共融

我们致力促进多元共融，作为倡导平等机会的雇主，我们严格遵守有关法例法规及《实务守则》，将平等机会原则应用于所有人力资源及薪酬福利政策，保障各类人士的就业机会，并制定了《关于消除歧视的员工须知》，不容许员工因婚姻状况、怀孕、残疾、家庭岗位、种族、性别等而受到歧视或骚扰，让员工在平等机会的环境下发挥所长。年内本集团的女性员工比例占全体员工接近六成。

集团已加入《有能者·聘之约章》及共融机构嘉许计划，携手缔造无障碍工作空间和共创关爱互助的社会。我们也签署了平等机会委员会推出的《种族多元共融雇主约章》，并通过培训与教育等措施建设共融文化。



11.2 健康与安全³⁸

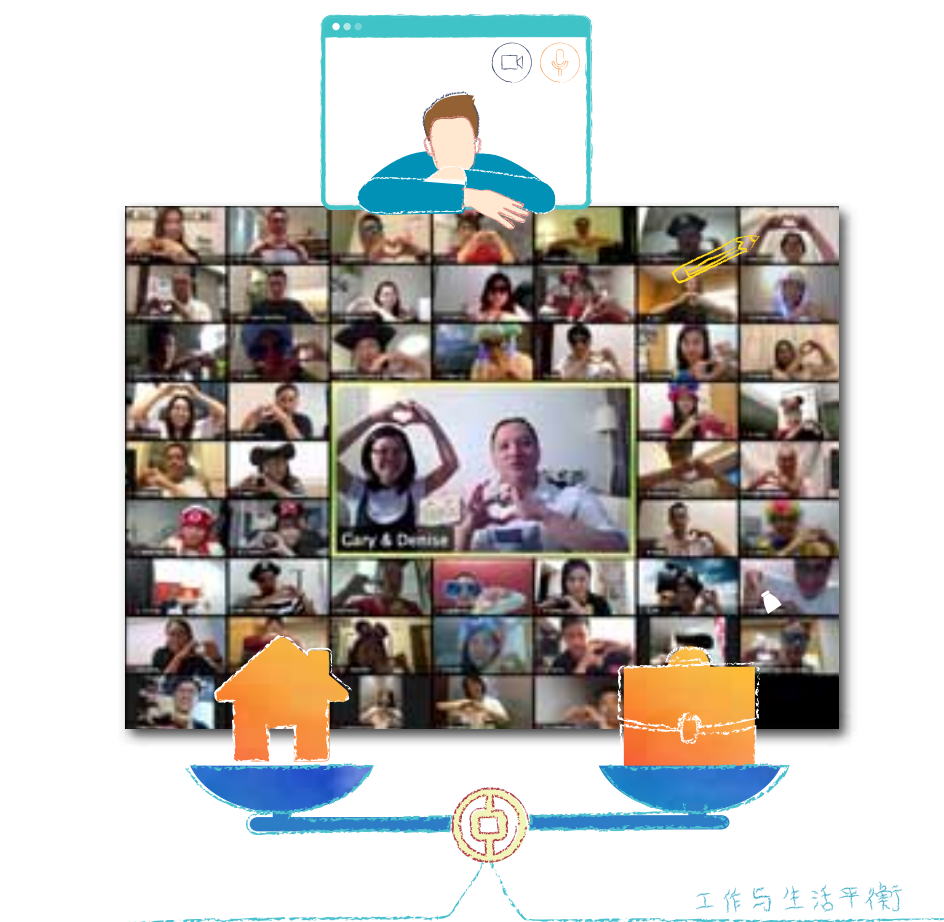
年内，新冠肺炎疫情令集团及员工面临前所未有的压力。集团迅速应变，落实多项保障员工健康的关爱措施，协助员工转变工作模式，适应疫情下的工作及生活。我们亦为员工举办不同健康讲座，并为员工在家办公提供技术支援。

🔍 详情请参阅「应对新冠肺炎疫情」章节

此外，我们编制《职业安全及健康指引》，并设有专职团队负责统筹和监察执行情况，制定风险评估流程，进行定期巡查以防止意外发生。我们在中银大厦及中银中心实施的职业健康安全管理系统取得ISO45001证书。我们持续举办相关培训课程，包括基本防火课程、防劫及逃生演练、职业安全及健康座谈会，以及急救证书课程等，让员工迅速识别潜在的安全风险，并为有需要的人士提供协助。我们每月向员工发送

《三防安保提示月刊》，为各分行及各部负责三防之员工举办「三防安全意识」系列培训，加强了员工职业安全及健康意识。

同时，集团致力倡导「工作与生活平衡」，为全体员工举办不同康乐活动，包括多场Zoom线上工作坊、线上歌唱大赛、员工线上运动、悦读畅享读书徵文活动等，丰富员工工馀生活。



³⁸ 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, B2 一般披露 · B2.3

11.3 招聘与培育³⁹

本集团重视员工培训及发展，为员工提供持续进修的学习机会。我们透过提供多元化的学习课程，为员工打造符合个人及集团长远发展的职业发展计划，促进员工与集团的共同发展。2020年因新冠肺炎疫情，我们推出全新云学习平台及线上讲座，提供社区学习、虚拟教室等电子学习功能，提升多样化学习体验，持续提升员工的专业知识及能力。我们持续优化个人金融学院、卓越营运学院、企业金融学院、创新科技学院的建设，搭建领导力学院和风险合规学院框架，丰富完善各层级专业课程体系，全面开展全员培训。



96%
线上培训



1,400场
在线实时培训



500个
在线课程／微视频



>14萬
受训人次



240名员工参与
设计思维及敏捷管理认证培训



200名
科创人才参加创科活动

年内，集团线上培训占比高达96%，合共举办了约1,400场在线实时培训，推出了约500个在线课程／微视频，受训人次逾14万，平均每名全职员工参与培训的时间约27小时。我们为科技创新人才库成员及业务骨干举办设计思维及敏捷管理认证培训，年内培训240名员工，86人已获得专业认证资格。我们又安排200名科创人才参加「2020年度香港银行家峰会」和「香港金融科技周」活动，了解业界最新发展趋势，拓展

视野，启发思维。

此外，我们透过员工在职培训，为员工提供理想的事业发展平台。我们以岗位轮换、跨部门交流等多种方式，拓宽员工职业生涯发展通道，提升员工的专业能力及成就感。同时，集团为不同层级的岗位制定继任计划及构建人才库，对各级继任人才开展针对性的培养。

为发掘培育年轻人才，我们不断完善人才培养机制，包括课程培训、岗位轮换、丰富工作职责以及教练辅导等多种方式。此外，我们的「见习管理人员计划」及「专业岗位招聘」能有效从全球选聘有志加入金融服务业、兼具发展潜质的优秀大学生。年内，我们积极参与多个由政府及外间机构统筹举办的青年培育与就业计划，包括「银行业人才起劲计划」、「青春试翼·大学毕业生启航计划」、「金融科技人才培育计划」、「私人财富管理先导人才培训计划」，并积极支持特区政府最新推出的「大湾区青年就业计划」，充分

利用中银集团在香港及内地的业务优势，为香港青年人才提供在大湾区城市工作的机会。

集团在人才招聘及培育方面获得社会充分肯定，年内，我们于《彭博商业周刊》金融机构大奖中荣获「2020年度培训学院大奖」；招聘平台CTgoodjobs举办的「Best HR Awards 2020」评选中获「最佳招募招聘及入职策略大奖 — 杰出大奖」、「最佳培育及发展实践大奖」；香港强制性公积金计划管理局「积金好雇主嘉许计划」中获「积金好雇主」等奖项。年内本集团的员工流失率约为7.6%，低于本地主要同业平均水平。



员工流失率
≈ 7.6%

人才培养机制	青年培育与就业计划
课程培训	银行业人才起劲计划
岗位轮换	青春试翼·大学毕业生启航计划
丰富工作职责	金融科技人才培育计划
教练辅导	私人财富管理先导人才培训计划
招聘计划	大湾区青年就业计划
见习管理人员计划	
专业岗位招聘	



员工福祉⁴⁰

本集团因应业务和岗位的需求，按照个人的技能及表现，为员工提供具竞争力的薪酬待遇，并适时重检薪酬激励计划，鼓励表现优秀的员工。年内，集团所有员工均需要进行定期工作表现评估⁴¹，内容包括工作绩效及企业文化表现。我们的奖励制度不仅会考虑员工的业务表现，亦会衡量员工有否恪守企业文化及行为标准。

为激励员工，表彰先进，我们持续开展全行员工荣誉奖励评选及表彰，通过EIM手机应用程式、短片、刊物及壁板等多种形式，对获奖团队和个人的先进事迹进行广泛宣传。此外，为推广优质服务文化，共同提升服务水平，我们每季均挑选优秀服务个案，在员工刊物中以「银行文化优秀事件簿」的形式嘉许员工。

同时，集团持续优化员工的福利保障，加强员工对集团的归属感，如团体医疗保险福利，包括员工门诊、住院、牙科及分娩等项目，并提供保障范围和额度与



员工一致的家属医疗保障。我们关注员工的身心健康，为有需要的员工提供「健怡计划」心理辅导服务。福利项目如工作日便装安排、节假日前夕提前下班安排、租金报销计划、进修补助安排等，以表达行方对员工的关爱；提供高于法定标准的公积金及强积金计划、人寿及意外保险、免费身体检查及牙科检查、有薪假期(包括年假、婚假、丧假、事假、10天的侍产假及长达16周的产假)等；以及购楼贷款优惠及私人贷款优惠，帮助员工灵活理财，还有银行服务及其他优惠等。

此外，我们实施多项关爱员工举措，包括向员工致送新年利是以及生日、结婚和荣休贺礼；在主要办公大楼设置员工餐厅、保健室及哺乳室等。集团设有荣休同仁联谊会，增进退休员工的联系及沟通，退休员工也享有医疗福利。

11.4 企业文化⁴²



我们积极倡导集团核心价值观，通过优化管理机制、加强培训及多渠道进行企文宣传，推动员工践行企业价值观，培养良好企业文化。

我们推动「以客为先」的核心价值观，在每月的员工刊物新增「银行文化优秀事件簿」，每季评选出「银行文化价值观」及「以客为先」的好人好事，促进员工对落实银行文化的深刻认识。

⁴⁰ 401-2, 403-6

⁴¹ 404-3

⁴² 102-16



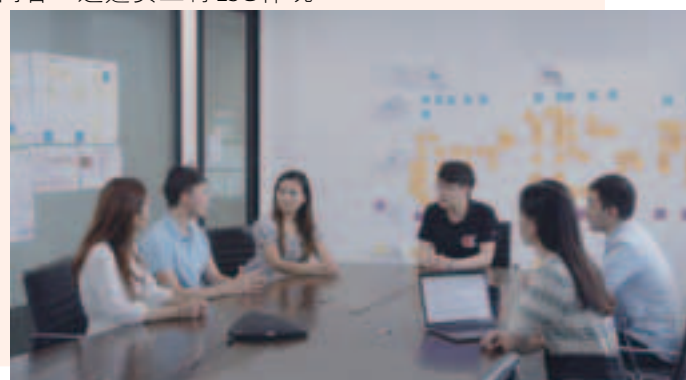
我们通过多种形式加强企业文化建设。年内，我们开展了「我们的数字化进程」双周活动及「Go ESG」系列宣传；不时推出员工活动、线上游戏，提高员工的参与度；又安排多个线上工作坊，让员工就不同ESG议题，如ESG带给我们的新机遇、实践绿色生活、社会创新等进行积极交流。为鼓励员工勇于创新，我们举办「创意金点子」大赛，围绕「InnoVenture 敢创·你想」主题，支持集团数字化转型。集团更于年度员工荣誉奖励颁奖中设「企业文化奖」，激励和宣传企业价值观表现优秀个人。



此外，我们致力培养防范风险的企业文化，提升全体员工的风险意识，年内，董事会、高级管理人员及全体员工均参加了公司治理或风险管理相关课程，也加强了风险管理部员工在ESG方面的培训。

「Go ESG」系列活动 推动可持续发展

我们将ESG融入长期发展战略，在积极推动可持续发展的同时，致力培养员工对ESG的认知及提高员工的参与度，年内，我们举办了全行性的「Go ESG」系列活动，以视频、比赛及活动等不同形式介绍ESG的相关内容，通过员工将ESG体现于客户服务、产品设计、日常业务经营和内部管理之中，让员工在工作及生活上努力实践ESG理念。



11.5 沟通与聆听⁴³



我们尊重员工的合法权利，为员工提供了不同的意见反馈平台，除了向所在部门上级反馈外，员工亦可以按「中银香港员工申诉／意见程序及处理规定」，透过员工热线、内联网的员工「合理化建议」讨论区，以及「总裁信箱」等渠道提出意见。对于员工的投诉，我们会积极跟进及处理。年内我们透过「员工意见调查」向集团员工收集意见及建议，适当反馈及跟进，如优化工作流程、完善有关激励措施，持续优化工作环境、管理政策及措施。

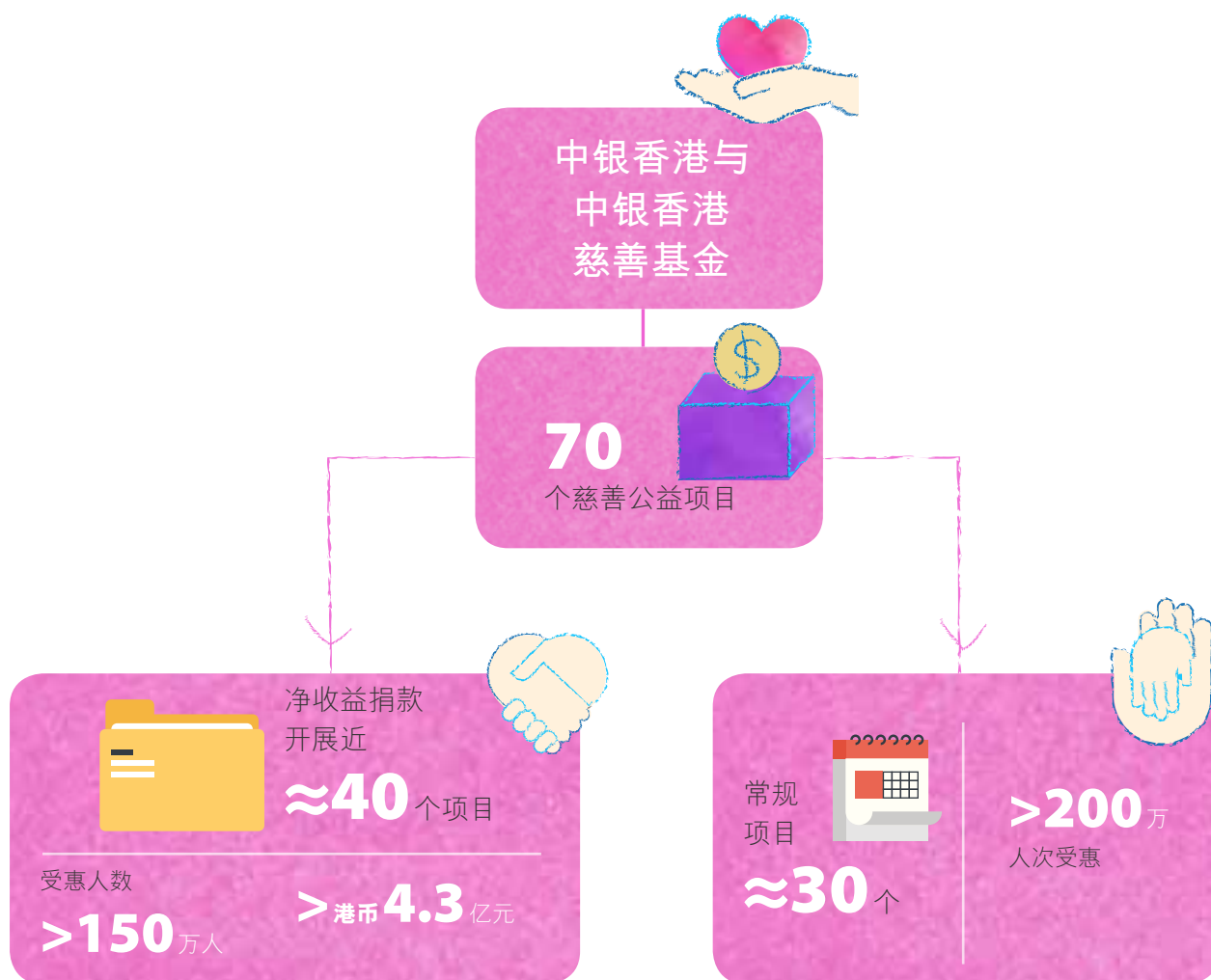
本集团尊重员工意见，建立了不同层面、多种形式的沟通机制，另不时为不同员工举办焦点小组沟通会，以切实了解员工的需要及期望。我们亦透过不同渠道向员工发布集团的重要讯息，例如EIM手机应用程序、内联网平台、电邮、部门沟通会及员工刊物等，让员工了解集团最新的发展情况。

12 贡献社会⁴⁴

本集团关怀社群，以不同形式推动社区稳健发展，并鼓励员工参与义工服务，与社会分享企业发展的成果，致力构建和谐社会。



⁴⁴ 413-1, B8 一般披露, B8.1, B8.2



我们于1994年成立中银香港慈善基金(「慈善基金」)，多年来，中银香港与慈善基金积极捐助并参与公益慈善活动，历年累计捐款超过港币13亿元。我们设有完善的慈善捐款管理与审批机制，就项目准入、成效评估、反洗钱与防贪污、财务审计等方面作出严格规范，并按相关法例与指引持续重检与优化。近年，我们聚焦本地社会需求，制定了相关慈善政策与策略，投放资源重点关注扶贫助弱与青少年发展范畴。2020年，我们捐助近70个慈善公益项目，当中包括常规项目约30个，逾200万人次受惠，以及落实逾港币4.3亿元百年华诞纪念钞净收益捐款，开展近40个项目，预计总受惠人数超过150万人。中银香港在公益

金2019/2020年度颁奖典礼中首次荣获「最高筹款机构」，并同时获颁发「慈善家大奖」，充分显示中银香港对本地慈善事业的支持获得社会的嘉许和认同。



12.1 扶贫助弱

中银香港以履行社会责任为己任，致力于扶贫济困，关怀弱势社群，支持不同类型的公益项目，协助有需要人士。



扶贫济困

中银香港一直关注香港贫穷问题，致力缓解基层市民困境。自2016年开始与惜食堂合作，捐款支持设立「分饷站」与「分饷流动车」，协助基层长者及低收入人士解决饥饿问题，改善营养状况，连同膳东轩热食援助计划，2020年中银香港支持的食物援助服务，有超过184万人次受惠。



膳东轩热食援助计划

现年87岁的独居长者欧阳婆婆，是长期病患者。她身体状况欠佳，煮食问题尤为困扰。

欧阳婆婆自2019年11月起参与了此热食计划，不但助她解决膳食问题，亦让她认识了一班居于村内的饭堂朋友，丰富了社交生活。虽受疫情影响，幸有职员外送膳餐，令她毋须烦恼，大大减轻了她的经济负担。她非常感谢中银香港资助此计划。



香港的居住环境问题也是备受关注的社会议题，为此，中银香港捐款支持香港中华基督教青年会推出割房户照顾计划，协助改善居住环境，两年预计约250户受惠。此外，我们年内也资助保良局为贫困长者及残疾人士改善家居环境及加装无障碍设施等，让有需要人士能在安全舒

适的居所下生活。

多元共融

我们致力促进社会共融，倡导尊重及欣赏多元文化，让每个人在不同生活范畴均享有平等和尊重。年内，中银香港资助匡智会推出专业培训计划，协助为智障人士建构资历认证框架，提升竞争力，让他们服务社会，自力更生，达到真正的伤健共融，三年预计约1,500名智障人士受惠。

为赋权基层妇女参与社区建设，推动性别平等发展，我们捐助香港单亲协会提供各种培训课程，提升妇女的能力，促进她们对自身兴趣及能力的了解。

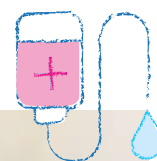
赠医施药

我们关心基层市民的身心健康，透过资助医疗服务以帮助有需要的患病人士，并纾缓本地公共医疗系统的压力。我们持续资助东华三院为基层市民提供在广华

赠医施药

>200,000

人次受惠



医院及东华医院的免费骨伤及中医门诊等服务；支持保良局为基层病人提供紧急医疗资助，包括中、西医及牙科门诊，年内合共超过20万人次受惠。

根据香港卫生署数字，本地患有认知障碍症的长者多达10万人，接近长者人口十分之一，无论对家庭及社会均带来沉重压力。为此我们捐助保良局推出认知障碍症长者训练计划，年内近7,000人次受惠。对有特殊需要的儿童，我们资助东华三院为基层家庭的幼儿及家长提供两项適切的情绪支援服务，提升幼儿情绪智能，协助他们健康成长，年内超过3,500人次受惠。

赈灾救援

天灾无情，人间有爱。集团一向关怀受灾祸影响人士，致力支持地方政府及组织向灾区伸出援手。

详情请参阅
「应对新冠肺炎疫情」章节

12.2 青少年发展



中银香港一直关注儿童及青少年的成长，积极支持立德树人的教育事业。在香港，我们致力提供平台予青年发挥潜能，冀能协助培育兼具国家观念、香港情怀和国际视野的未来栋梁，让青年放眼国家，把握粤港澳大湾区发展机遇。

公民德育

我们重视品德教育，帮助青年人建立正确的价值观与身份认同，推广法治意识，鼓励秉持包容尊重和求同存异的精神。我们资助少年警讯设计「刑侦谜踪」密室逃脱活动，教育防罪、灭罪知识，还有其他项目教育青少年及家庭，对抗网络不良资讯及成瘾问题的方法，年内约12万人次受惠。为推动青少年认识博大精深的中华文化、源远流长的中国历史，我们捐助励进教育中心及团结香港基金开展系列活动，帮助青年加深对中国历史文化及国家发展的了解，树立正确的历史观和民族观，年内超过1,500名青年受惠。我们又捐助香港地市志中心开展编纂《香港志》工作，记载香港社会风貌和时代变迁，协助启发青年人了解香港与国家密不可分的关系。东南亚地区方面，胡志明市分行赞助了第19届「汉语桥」胡志明市赛区决赛，旨在吸引该国青年学生积极学习汉语，主动了解中华文化，为两国架起了一座心灵沟通的桥梁。



对抗网络不良资讯项目

>120,000

人次受惠



中国历史文化教育

>1,500

名青年受惠



拓阔视野

中银香港捐助多个奖／助学金，鼓励学生积极向学，以及为贫困学生提供经济支援。自1990年起，集团先后为本地10家大学提供奖／助学金，捐款逾港币2,300万元，受惠学生近2,600名。我们持续支持香港特区政府扶贫委员会推出的「明日之星计划－上游奖学金」，2020年向基层中学生提供100个奖学金名额，奖励在逆境中具奋斗精神、正面价值观及生活态度的青少年。此外，我们也向缅甸的仰光大学捐赠奖助学金，在未来四年支持100名仰光大学学生完成学业。此次捐赠是中缅教育领域合作的积极举措，充分体现了东南亚机构在当地的社会责任与担当。胡志明市分行已连续六年参与捐资助学活动，致力于越南教育、医疗和扶贫工作。

年内，中银香港作为香港银行公会主席银行，与香港中华基督教青年会合办青少年网络主播培训计划，支援来自基层家庭的中小学生在网上学习，分享正面资讯。学员首先完成课程后，分组拍摄短片，邀请名人嘉宾访问，题材包括金融科技及可持续发展等。



明日之星奖学金 臻和学校* 陈同学



十分高兴得到此奖学金，表示过去的努力和坚持没有白费，得奖除让我有机会体验更多的生活和学习体验，亦是对我过去的肯定。

我会将部份奖学金用作购买步行器，希望可以减轻父母负担。私人的步行器可以增加我的步行训练的时间，避免腿部肌肉退化。

另外，我会购买发声或立体图书。阅读给予我无数的惊喜，让我充满期待，而且父母会与我一起阅读，可以增进亲子关系，过程亦提升了我的表达能力，令身边的人能透过我的表情或动作明白我的情绪或感受，有助社交。

最后，得奖令我相信坚持是有回报，被认同的喜悦令我能继续努力，亦改善了我的生活和学习。

(* 臻和学校为一所由香港特区政府资助的特殊学校，为有「严重及多重学习障碍」的初小至高中学生提供教育、复康及住宿服务。)





体育发展
受惠青少年

>40,000 人次

艺术计划受惠

≈11,000 人



体育运动

自2002年以来，中银香港持续赞助「港九地域中学校际运动比赛」，广泛推动本港中学生的体育发展，培养他们奋发进取、自强不息的体育精神。我们亦支持了香港剑击总会「中银青少年发展计划」，通过专业的剑击训练，推动青少年身心健康发展，建立积极人生观。此外，我们资助了无国界社工及香港成长教育协会的「有晴」青少年支援计划，以地冰壶这项新兴的运动支援学生的精神健康，培养沟通合作的团队协作能力。以上计划受惠青少年超过40,000人次。

艺术美育

我们支持垂谊乐社的「音乐人才培育计划」，挑选香港本地各阶层具天赋与出色的年轻音乐人才，培育他们成为国际有成就的艺术家。为培养本地音乐人才，同时亦为弱势社群提供欣赏中乐的机会，推动社区共融，我们继续支持香港中乐团新一期的「乐·融·荣」计划。我们另支持香港弦乐团的「香港Can Do」青年音乐交流计划，让本地年青音乐家能向国际展示香港音乐中西交融的多元面貌，传递正面精神。三项计划期内约有11,000人受惠，年内受疫情影响，部分内容改为网上音乐会。

12.3 服务社区⁴⁵



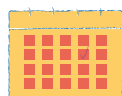
人人做义工



5,300
义工



>30
义工活动



服务时数超过

>12,000
小时



我们鼓励员工利用自己的时间和专长服务社区及参与社会公益活动。集团高级管理人员及主管等约70人在政府属下委员会及公营机构、慈善团体及非牟利组织等服务，参与决策或提供意见，聚焦经济、服务民生，为香港的发展、市民的福祉建言献策，尽心尽力。年内，中银香港义工队进一步完善管理制度及架构，成立了「关爱」、「社区」、「教育」、「青少年」、「环保」五个义工专队，并由多个部门总经理担任总召集人，上下一心投入义工服务，回馈社会。同时，我们倡导「人人做义工」，义工人数达5,300人，完成超过30项义工活动，总服务时数超过12,000小时。

年内，面对新冠肺炎疫情，中银香港爱心活力义工队主动应变，积极组织支援抗疫的义工服务，近120名义工为公益金包装90,000个口罩派发予基层市民及弱势社群。同时，为减少人群聚集及传播风险，义工队积极开拓线上义工活动，创新义工服务模式，受惠对象包括基层家庭、儿童、青少年、残障人士及长者。另外，为配合集团可持续发展策略，加深员工理解，义工队与环保协进会合作举办「海玻璃升级再造体验」及「植物染布环保升级工作坊」，鼓励员工通过实践体验生态保育的重要性，深受员工及家属欢迎。

可持续发展 表现数据一览⁴⁶

可持续发展 目标



环境

温室气体

温室气体排放 ⁴⁷	2020	2019 ⁴⁸	2018
温室气体排放量二氧化碳当量(吨)			
直接温室气体排放量(范畴一)	282	350	333
间接温室气体排放量(范畴二)	63,394 ⁴⁹	65,083	65,003
其他间接温室气体排放量(范畴三)	61	39	49
温室气体排放总量(范畴一及二)二氧化碳当量(吨)	63,676	65,433	65,336
温室气体排放总量(范畴一、二及三)二氧化碳当量(吨)	63,737	65,472	65,385
温室气体排放密度 ⁵⁰	2020	2019	2018
人均温室气体排放总量(范畴一、二及三)二氧化碳当量(吨/雇员)	5.08	5.20	5.33
每平方米楼面面积温室气体排放总量(范畴一、二及三)二氧化碳当量(吨/平方米)	0.25	0.24	0.25

能源

能源消耗总量 ⁵¹	2020	2019	2018
能源消耗量(千兆焦耳)			
直接能源消耗量			
公司车队柴油	677	612	684
公司车队汽油	1,577	2,073	1,785
间接能源消耗量			
电力 ⁵²	337,374	343,810	344,990
煤气	2,126	2,528	2,562
能源消耗总量(千兆焦耳)	341,754	349,023	350,021
能源密度 ⁵³	2020	2019	2018
人均能源消耗总量(千兆焦耳/雇员)	27.22	27.72	28.51

⁴⁶ 102-8

⁴⁷ 305-1, 305-2, 305-3, A1.1, A1.2

⁴⁸ 根据实际耗水量, 2019年其他间接温室气体排放量(范畴三)、温室气体排放总量(范畴一、二及三)、人均温室气体排放总量(范畴一、二及三)及每平方米楼面面积温室气体排放总量(范畴一、二及三)分别为67吨、65,500吨、5.20(吨/雇员)及0.25(吨/平方米)。

⁴⁹ 包括了采购可再生能源证书而抵消电力消耗的间接排放。

⁵⁰ 305-4

⁵¹ 302-1, A2.1

⁵² 我们在2020年及2019年分别购买了相等于1,080及900千兆焦耳的可再生能源证书。

⁵³ 302-3, A2.1

纸张⁵⁴

总购纸量	2020	2019	2018
纸张购买量(吨)	496.54	576.55	618.85

纸张购买密度	2020	2019	2018
人均购纸量(公斤/雇员)	39.54	45.79	50.40

废物及回收

无害废物回收(吨) ⁵⁵	2020	2019	2018
纸张	261.30	297.64	282.77
塑胶	0.58	0.41	0.35
铝罐	1.35	0.38	0.21
厨余	50.06	65.06	79.28
无害废物总量(吨)	313.29	363.49	362.61

有害废物回收(件) ⁵⁶	2020	2019	2018
充电池	62	68	85
电子废物	7,159	3,709	4,293
光管	458	851	1,186
有害废物总量(件)	7,679	4,628	5,564

废物弃置	2020	2019	2018
废物弃置总量(吨)	184.30	611.60	860.71

废物弃置密度	2020	2019	2018
人均废物弃置总量(吨/雇员)	0.015	0.049	0.070

水^{57 58}

总耗水量	2020	2019	2018
耗水量(百万公升)	97.15	65.00	81.00

耗水强度	2020	2019	2018
人均耗水量(百万公升/雇员)	0.0077	0.0052	0.0066

⁵⁴ 301-1

⁵⁵ A1.4

⁵⁶ A1.3

⁵⁷ 303-3, A2.2

⁵⁸ 2019年实际耗水量及人均耗水量分别为110.23百万公升及0.0088百万公升/雇员。由于水费单的延迟，2020年部分月份的用水量因应季节因素作出估算。另外中银信用卡中心冲厕水于2020年1月7日起由淡水转为海水。因以上原因，2019及2020年数据不能作直接比较。

员工⁵⁹

员工总数(按员工种类、地区及性别划分)

员工类别	2020			2019			2018		
	女性	男性	合计	女性	男性	合计	女性	男性	合计
<u>香港</u>									
编制员工	6,831	5,392	12,223	6,842	5,417	12,259	6,663	5,197	11,860
非编制员工	241	93	334	252	81	333	312	106	418
<u>中国内地</u>									
编制员工	390	209	599	273	168	441	221	153	374
非编制员工	4	4	8	4	3	7	4	3	7
<u>东南亚及其他地区</u>									
编制员工	1,095	629	1,724	1,006	586	1,592	884	487	1,371
非编制员工	15	12	27	18	18	36	5	11	16
香港合计	7,072	5,485	12,557	7,094	5,498	12,592	6,975	5,303	12,278
中国内地合计	394	213	607	277	171	448	225	156	381
东南亚及其他地区合计	1,110	641	1,751	1,024	604	1,628	889	498	1,387
合计	8,576	6,339	14,915	8,395	6,273	14,668	8,089	5,957	14,046

员工总数(按合约性质及性别划分)

合约性质	2020			2019			2018		
	女性	男性	合计	女性	男性	合计	女性	男性	合计
全职	8,531	6,334	14,865	8,337	6,264	14,601	8,010	5,938	13,948
兼职	45	5	50	58	9	67	79	19	98
合计	8,576	6,339	14,915	8,395	6,273	14,668	8,089	5,957	14,046

员工总数(按地区、年龄及性别划分)

员工类别	2020			2019			2018		
	女性	男性	合计	女性	男性	合计	女性	男性	合计
<u>香港</u>									
18-30岁	1,825	1,437	3,262	1,952	1,530	3,482	1,926	1,510	3,436
31-40岁	1,664	1,624	3,288	1,583	1,553	3,136	1,519	1,445	2,964
41-50岁	2,089	1,422	3,511	2,181	1,460	3,641	2,284	1,445	3,729
51岁或以上	1,494	1,002	2,496	1,378	955	2,333	1,246	903	2,149
<u>中国内地</u>									
18-30岁	202	79	281	114	52	166	78	53	131
31-40岁	113	76	189	88	65	153	76	52	128
41-50岁	74	38	112	73	39	112	68	39	107
51岁或以上	5	20	25	2	15	17	3	12	15
<u>东南亚及其他地区</u>									
18-30岁	542	214	756	522	205	727	443	162	605
31-40岁	380	254	634	341	248	589	303	208	511
41-50岁	151	139	290	135	125	260	118	108	226
51岁或以上	37	34	71	26	26	52	25	20	45
香港合计	7,072	5,485	12,557	7,094	5,498	12,592	6,975	5,303	12,278
中国内地合计	394	213	607	277	171	448	225	156	381
东南亚及其他地区合计	1,110	641	1,751	1,024	604	1,628	889	498	1,387
合计	8,576	6,339	14,915	8,395	6,273	14,668	8,089	5,957	14,046

员工总数(按职级及性别划分)

员工类别	2020			2019			2018		
	女性	男性	合计	女性	男性	合计	女性	男性	合计
高阶管理人员	324	508	832	307	485	792	283	456	739
中间职等人员	3,155	3,141	6,296	3,005	3,029	6,034	2,729	2,787	5,516
一般员工	5,097	2,690	7,787	5,083	2,759	7,842	5,077	2,714	7,791
合计	8,576	6,339	14,915	8,395	6,273	14,668	8,089	5,957	14,046

男女比例(按职级划分)	2020		2019		2018	
	女性百分比	男性百分比	女性百分比	男性百分比	女性百分比	男性百分比
董事会成员 ¹	11	89	10	90	11	89
高阶管理人员	2.17	3.41	2.09	3.31	2.01	3.25
中间职等人员	21.15	21.06	20.49	20.65	19.43	19.84
一般员工	34.17	18.04	34.65	18.81	36.15	19.32
合计	57.49	42.51	57.23	42.77	57.59	42.41

1. 「合计」不包括董事会成员

年龄分布(按职级划分)	2020				2019				2018			
	18-30岁	31-40岁	41-50岁	51岁或以上	18-30岁	31-40岁	41-50岁	51岁或以上	18-30岁	31-40岁	41-50岁	51岁或以上
高阶管理人员	-	107	395	330	-	108	401	283	13	114	372	240
中间职等人员	600	2,508	2,078	1,110	635	2,354	2,029	1,016	541	2,106	1,921	948
一般员工	3,699	1,496	1,440	1,152	3,740	1,416	1,583	1,103	3,618	1,383	1,769	1,021
合计	4,299	4,111	3,913	2,592	4,375	3,878	4,013	2,402	4,172	3,603	4,062	2,209

雇用当地居民为高阶管理人员的比例(按地区划分)⁶⁰

地区	2020 百分比	2019 百分比	2018 百分比
香港	87.25	86.31	85.06
中国内地	80.00	75.00	100.00
东南亚及其他地区	33.78	43.08	54.88
合计	82.45	82.70	81.73

新聘雇员人数(按性别、年龄及地区划分)

新聘雇员人数(按性别划分)	2020		2019		2018	
	人数	比率	人数	比率	人数	比率
女性	1,018	6.82	1,613	11.00	2,331	16.59
男性	764	5.13	1,397	9.52	1,730	12.32
新聘雇员人数(按年龄划分)						
18-30岁	1,149	7.70	1,877	12.79	2,748	19.56
31-40岁	408	2.74	760	5.19	686	4.88
41-50岁	160	1.08	271	1.85	363	2.59
51岁或以上	65	0.43	102	0.69	264	1.88
新聘雇员人数(按地区划分)						
香港	1,283	8.60	2,466	16.81	3,597	25.60
中国内地	212	1.43	99	0.67	35	0.25
东南亚及其他地区	287	1.92	445	3.04	429	3.06
合计	1,782	11.95	3,010	20.52	4,061	28.91

雇员自愿流失率(按性别、年龄及地区划分)⁶¹

	2020	2019	2018
雇员自愿流失率(按性别划分)(%)			
女性	4.15	7.36	10.33
男性	3.46	5.96	7.46
雇员自愿流失率(按年龄划分)(%)			
18-30岁	4.36	7.92	11.17
31-40岁	1.93	3.40	3.96
41-50岁	1.00	1.54	1.87
51岁或以上	0.32	0.46	0.79
雇员自愿流失率(按地区划分)(%)			
香港	6.61	11.69	15.62
中国内地	0.30	0.19	0.26
东南亚及其他地区	0.70	1.44	1.91
合计	7.61	13.32	17.79

育婴假⁶²

	2020			2019			2018		
	女性	男性	合计	女性	男性	合计	女性	男性	合计
享有育婴假的员工总数	8,302	6,180	14,482	8,063	6,066	14,129	7,907	5,822	13,729
使用育婴假的员工总数	272	180	452	272	193	465	186	184	370
使用育婴假后返回工作岗位的员工总数	264	178	442	263	192	455	181	181	362
使用育婴假后返回工作岗位的员工比率(%)	97	99	98	97	99	98	97	98	98
使用育婴假回到工作岗位后12个月仍在职的员工总数	248	172	420	246	188	434	157	168	325
使用育婴假回到工作岗位后12个月仍在职的员工比率(%)	94	97	95	94	98	95	87	93	90

职业健康与安全表现⁶³

	2020	2019	2018
严重的职业伤害人数	-	-	1.0
严重的职业伤害比率 ¹ (%)	-	-	0.0
损失工作日数	969.3	686.0	839.2
损失工作日数比率 ¹ (%)	5.8	4.5	5.8
因工死亡事故人数	-	-	-
因工死亡事故比率 ¹ (%)	-	-	-
可记录之职业伤害人数 ²	1.0	-	-
可记录之职业伤害比率 ¹ (%)	0.006	-	-

1. 以每20,000工作小时计算

2. 可记录之职业伤害是指在受雇期间因工伤事故而导致死亡、不能履行原有工作职责六个月或以上，或由医生或其他具有执照的医疗保健专业人员诊断出的重大伤害或疾病。

⁶¹ B1.2

⁶² 401-3

⁶³ 403-9, B2.1

培训及发展⁶⁴

平均受训时数 (按职级及性别划分)	2020			2019			2018		
	女性	男性	合计	女性	男性	合计	女性	男性	合计
高阶管理人员	25.65	24.16	24.74	29.95	26.89	28.08	36.73	36.77	36.76
中间职等人员	23.69	24.63	24.16	30.52	31.65	31.09	29.37	35.38	32.41
一般员工	27.85	33.03	29.64	35.47	49.26	40.32	42.63	53.72	46.50
总平均受训时数	26.24	28.16	27.05	33.50	39.03	35.86	37.95	43.85	40.45
受训人数比率(%)									
高阶管理人员	91.79	92.37	92.14	96.09	94.85	95.33	90.81	92.11	91.61
中间职等人员	95.78	95.22	95.50	98.74	99.17	98.96	97.40	98.92	98.17
一般员工	91.17	90.64	90.99	99.08	97.39	98.48	94.50	91.64	93.51
总受训人数比率(%)	92.89	93.04	92.95	98.84	98.06	98.51	95.35	95.08	95.24
接受以下主题的培训的雇员人数									
反贪污	7,583	5,648	13,231	6,618	4,953	11,571	5,640	4,124	9,764
职业安全及健康	7,513	5,649	13,162	937	879	1,816	5,817	4,203	10,020

不当行为事件⁶⁵

	2020	2019	2018
经确认的事件			
歧视	0	0	0
贪污	0	0	0

供应商

按地区划分的供应商数量⁶⁶

	2020	2019	2018
香港	607	622	537
中国内地	93	104	89
东南亚及其他地区	35	36	40
总供应商数量	735	762	666

⁶⁴ 404-1, B3.1, B3.2

⁶⁵ 205-3, 406-1, B7.1

⁶⁶ 102-9, B5.1

香港联交所 ESG 指引 及 GRI 内容索引⁶⁷



MATERIALITY
DISCLOSURES SERVICE

2021



SDG MAPPING SERVICE

2021

本报告的重要性披露已接受 GRI 核查，确保《GRI 准则》内容索引表述清晰，有关 102-40 至 102-49 的披露亦已参照报告内文的相应章节。

GRI 并提供联合国可持续发展目标关联核查，确保内容索引与联合国可持续发展目标的关联正确。核查主要采用本报告之英文版本进行。

GRI 准则	《香港联交所 ESG 指引》	SASB	描述	页码、解释及 / 或连结	对应 SDG 目标
基础					
GRI 101 : 基础 2016					
一般披露					
GRI 102 : 一般披露 2016					
机构简介					
	102-1		机构名称	关于中银香港(控股)有限公司(第3页)	
	102-2		活动、品牌、产品和服务	关于中银香港(控股)有限公司(第3页)； 2020 年年报 (封面背页)； 中银香港网页	
	102-3		总部位置	香港花园道1号中银大厦	
	102-4		营运活动地点	关于中银香港(控股)有限公司(第3页)	
	102-5		所有权与法律形式	关于中银香港(控股)有限公司(第3页)	
	102-6		提供服务的市场	关于中银香港(控股)有限公司(第3页)； 董事长致辞 (第5页)； 总裁致辞 (第7页)； 中银香港网页	
	102-7		组织规模	关于中银香港(控股)有限公司(第3页)； 可持续发展表现数据一览 (第87页)	
	102-8	B1.1	员工与其他工作者的资讯	可持续发展表现数据一览 (第89页)	8 体面工作和经济增长； 10 减少不平等
	102-9	B5 一般披露； B5.1； B5.2； B5.4	供应链	绿色银行及金融 (第69页)； 可持续发展表现数据一览 (第93页)	
	102-10		机构及其供应链的重大改变	无重大改变	
	102-11		预警原则或方针	2020 年年报 「公司治理」章节(第69页)	
	102-12		外部倡议	在业务发展及经济贡献(第32页)、 绿色银行及金融 (第58页)及 关爱员工 (第72页)等章节中反映。本集团为 SWIFT 全球支付创新项目参与者之一，另外亦已签署《公平待客约章》、《有能者聘之约章》、《种族多元共融雇主约章》、《户外灯光约章》、《慳电胆及光管回收计划》及《大型活动减废承诺》等。有关本集团在这方面所获得的奖项和嘉许，请参阅 2020 年年报 (第113页)。	

GRI 准则	《香港联交所 ESG 指引》	SASB	描述	页码、解释及 / 或连结	对应 SDG 目标
一般披露					
GRI 102 : 一般披露 2016					
机构简介					
	102-13		协会的成员资格	本行参与联会及组织包括香港银行公会、国际资本市场协会、香港绿色金融协会等。	
策略					
	102-14	MDR - 13	决策者的声明	董事长致辞 (第 5 页) ; 总裁致辞 (第 7 页)	
	102-15	MDR - 13	关键影响、风险及机会	董事长致辞 (第 5 页) ; 总裁致辞 (第 7 页)	
道德与诚信					
	102-16		价值观、原则、标准和行为规范	关于中银香港(控股)有限公司 (第 3 页) ; 负责任的商业行为 (第 56 页) ; 关爱员工 (第 76 页)	16 和平、正义与强大机构
	102-17	B7.2	关于道德的建议和关注问题的机制	负责任的商业行为 (第 56 页)	16 和平、正义与强大机构
管治					
	102-18		管治架构	完善的管治 (第 15 页) ; 🔍 2020 年年报 「公司治理」章节 (第 69 页)	
	102-19		授权	完善的管治 (第 17 页)	
	102-20		行政管理层对于经济、环境和社会议题的责任	完善的管治 (第 17 页)	
	102-22		最高管治机构及其委员会的组成	🔍 2020 年年报 「公司治理」章节 (第 69 页)	5 性别平等 ; 16 和平、正义与强大机构
	102-23		最高管治机构主席	完善的管治 (第 15 页) ; 🔍 2020 年年报 「公司治理」章节 (第 69 页)	16 和平、正义与强大机构
	102-24		最高管治机构的提名和甄选	🔍 2020 年年报 「公司治理」章节 (第 69 页)	5 性别平等 ; 16 和平、正义与强大机构
	102-25		利益冲突	🔍 2020 年年报 「公司治理」章节 (第 69 页)	16 和平、正义与强大机构
	102-26		最高管治机构在制定宗旨、价值观和战略方面的作用	完善的管治 (第 15 页)	

GRI 准则	《香港联交所 ESG 指引》	SASB	描述	页码、解释及 / 或连结	对应 SDG 目标
一般披露					
GRI 102 : 一般披露 2016					
管治					
	102-27		最高管治机构的集体认识	完善的管治 (第 16 页)	
	102-29	MDR - 13 ; A4 一般披露	经济、环境和社会影响的识别和管理	完善的管治 (第 15 页)	16 和平、正义与强大机构
	102-30	MDR - 13	风险管理流程的效果	完善的管治 (第 19 页)	
	102-31	MDR - 13	经济、环境和社会议题的评审	完善的管治 (第 18 页)	
	102-32		最高管治机构在可持续发展报告方面的作用	关于本报告 (第 2 页) ; 完善的管治 (第 11 页)	
	102-35		报酬政策	🔍 2020 年年报「公司治理」章节 (第 69 页)	
	102-36		决定报酬的过程	🔍 2020 年年报「公司治理」章节 (第 69 页)	
利益相关者参与					
	102-40	MDR - 14	利益相关方群体列表	持份者参与及重要议题 (第 10 页)	
	102-41		集体谈判协议	本集团未设有集体谈判劳动合同。但根据《员工行为守则》，集团所有员工拥有加入任何合法组织的权利。	
	102-42	MDR - 14	利益相关方的识别和遴选	持份者参与及重要议题 (第 11 页)	
	102-43	MDR - 14 B6.2	利益相关方参与方针	持份者参与及重要议题 (第 10, 11 页)	
	102-44	MDR - 14 B6.2	提出的主要议题和关注问题	持份者参与及重要议题 (第 12, 13 页)	
报导实务					
	102-45	MDR - 15	合并财务报表中所涵盖的实体	🔍 2020 年年报 (第 289 页)	
	102-46		界定报告内容和议题边界	持份者参与及重要议题 (第 11 页)	
	102-47	MDR - 14	实质性议题列表	持份者参与及重要议题 (第 12 页)	
	102-48		信息重述	关于本报告 (第 2 页)	
	102-49		报告变化	持份者参与及重要议题 (第 12 页)	

GRI 准则	《香港联交所 ESG 指引》	SASB	描述	页码、解释及 / 或连结	对应 SDG 目标
一般披露					
GRI 102 : 一般披露 2016					
报导实务					
	102-50		报告期	关于本报告 (第 2 页)	
	102-51		最近报告日期	上一份报告于 2020 年 6 月出版	
	102-52		报告周期	年度报告	
	102-53		有关本报告问题的 联络人信息	关于本报告 (第 2 页)	
	102-54		符合 GRI 标准进行 报告的声明	关于本报告 (第 2 页)	
	102-55		GRI 内容索引	内容索引 (第 94 页)	
	102-56		外部鉴证	验证声明 (第 108 页)	
特定主题准则：经济					
经济表现					
GRI 103 : 管理方针 2016	103-1		对实质性议题及其 边界的说明	持份者参与及重要议题 (第 12 页)	
	103-2		管理方法及其组成 部分	业务发展及经济贡献 (第 32 页) ; 载于本集团网页的 《可持续发展政策》	
	103-3		管理方法的评估	业务发展及经济贡献 (第 32 页) ; 载于本集团网页的 《可持续发展政策》	
GRI 201 : 经济表现 2016	201-1	B8.2	直接产生和分配的 经济价值	业务发展及经济贡献 (第 33 页) ; 《2020 年年报》 (第 16 页)	8 体面工作和 经济增长 ; 9 产业、创新 和基础设施
	201-2	A4 一般披露 ; A4.1	气候变化带来的财 务影响以及其他风 险和机遇	完善的管治 (第 20 页)	13 气候行动
市场定位					
GRI 103 : 管理方针 2016	103-1		对实质性议题及其 边界的说明	持份者参与及重要议题 (第 12 页)	
	103-2		管理方法及其组成 部分	业务发展及经济贡献 (第 32 页) ; 载 于本集团网页的 《可持续发展政策》	
	103-3		管理方法的评估	业务发展及经济贡献 (第 32 页) ; 载 于本集团网页的 《可持续发展政策》	
GRI 202 : 市场定位 2016	202-2		雇用当地居民为高 阶管理人员的比例	可持续发展表现数据一览 (第 91 页)	8 体面工作和 经济增长

GRI 准则	《香港联交所 ESG 指引》	SASB	描述	页码、解释及 / 或连结	对应 SDG 目标
特定主题准则：经济					
间接经济影响					
GRI 103：管理方针 2016	103-1		对实质性议题及其边界的说明	持份者参与及重要议题(第 12 页)	
	103-2		管理方法及其组成部分	业务发展及经济贡献(第 33 页)；载于本集团网页的 《可持续发展政策》	
	103-3		管理方法的评估	业务发展及经济贡献(第 33 页)；载于本集团网页的 《可持续发展政策》	
GRI 203：间接经济影响 2016	203-1	B8.1	基础设施投资和支持性服务	业务发展及经济贡献(第 33 页)	5 性别平等； 9 产业、创新和基础设施； 11 可持续城市和社区
	203-2		重大间接经济影响	业务发展及经济贡献(第 33 页)	1 无贫穷； 3 良好健康与福祉； 8 体面工作和经济增长
反腐败					
GRI 103：管理方针 2016	103-1		对实质性议题及其边界的说明	持份者参与及重要议题(第 12 页)	
	103-2	B7 一般披露； B7.2	管理方法及其组成部分	负责任的商业行为(第 55 页)	
	103-3	B7.3	管理方法的评估	负责任的商业行为(第 55 页)	
GRI 205：反腐败 2016	205-2	B7.3	反腐败政策和程序的传达及培训	负责任的商业行为(第 55 页)	16 和平、正义与强大机构
	205-3	B7 一般披露； B7.1	经确认的腐败事件和采取的行动	可持续发展表现数据一览(第 93 页)	16 和平、正义与强大机构
特定主题准则：环境					
物料					
GRI 103：管理方针 2016	103-1	A3.1	对实质性议题及其边界的说明	持份者参与及重要议题(第 12 页)	
	103-2	A2 一般披露； A3 一般披露； A3.1	管理方法及其组成部分	绿色银行及金融(第 63 页)；载于本集团网页的 《可持续发展政策》	
	103-3		管理方法的评估	绿色银行及金融(第 63 页)；载于本集团网页的 《可持续发展政策》	

GRI 准则	《香港联交所 ESG 指引》	SASB	描述	页码、解释及 / 或连结	对应 SDG 目标
特定主题准则：环境					
物料					
GRI 301：物料 2016	301-1	A2.5	所用物料的重量或体积	可持续发展表现数据一览(第 88 页) 本集团是金融服务机构，不需要耗用大量包装材料。	8 体面工作和经济增长； 12 负责任消费和生产
能源					
GRI 103：管理方针 2016	103-1	A3.1	对实质性议题及其边界的说明	持份者参与及重要议题(第 12 页)	
	103-2	A2 一般披露； A3 一般披露； A2.3； A3.1	管理方法及其组成部分	绿色银行及金融(第 63, 65 页)；载于本集团网页的 《可持续发展政策》	
	103-3		管理方法的评估	绿色银行及金融(第 63, 65 页)；载于本集团网页的 《可持续发展政策》	
环境 GRI 302：能源 2016	302-1	A2.1	组织内部的能源消耗量	可持续发展表现数据一览(第 87 页)	7 经济适用的清洁能源； 8 体面工作和经济增长； 12 负责任消费和生产； 13 气候行动
	302-3	A2.1	能源强度	可持续发展表现数据一览(第 87 页)	7 经济适用的清洁能源； 8 体面工作和经济增长； 12 负责任消费和生产； 13 气候行动
水资源与污水					
GRI 103：管理方针 2016	103-1		对实质性议题及其边界的说明	持份者参与及重要议题(第 12 页)	
	103-2	A2 一般披露； A3 一般披露； A2.2； A2.4； A3.1	管理方法及其组成部分	绿色银行及金融(第 63 页)；载于本集团网页的 《可持续发展政策》 本集团营运主要使用市政供水，于求取水源方面未有任何问题。	
	103-3	A2.4； A3.1	管理方法的评估	绿色银行及金融(第 63 页)；载于本集团网页的 《可持续发展政策》	
GRI 303：水资源与污水 2018	303-3	A2.2	取水	可持续发展表现数据一览(第 88 页)	6 清洁饮水和卫生设施

GRI 准则	《香港联交所 ESG 指引》	SASB	描述	页码、解释及 / 或连结	对应 SDG 目标
特定主题准则：环境					
排放					
GRI 103：管理方针 2016	103-1	A3.1	对实质性议题及其边界的说明	持份者参与及重要议题(第 12 页)	
	103-2	A1 一般披露； A3 一般披露； A1.5； A3.1	管理方法及其组成部分	绿色银行及金融(第 63, 65 页)；载于本集团网页的 《可持续发展政策》 本集团是金融服务机构，不会产生大量空气污染物，年内亦没有发生导致重大罚款或警告的相关违规事件。	
	103-3		管理方法的评估	绿色银行及金融(第 63, 65 页)；载于本集团网页的 《可持续发展政策》	
GRI 305：排放 2016	305-1	A1.1 A1.2	直接(范畴 1)温室气体排放	可持续发展表现数据一览(第 87 页)	3 良好健康与福祉； 12 负责任消费和生产； 13 气候行动； 14 水下生物； 15 陆地生物
	305-2	A1.1 A1.2	能源间接(范畴 2)温室气体排放	可持续发展表现数据一览(第 87 页)	3 良好健康与福祉； 12 负责任消费和生产； 13 气候行动； 14 水下生物； 15 陆地生物
	305-3	A1.1	其他间接(范畴 3)温室气体排放	可持续发展表现数据一览(第 87 页)	3 良好健康与福祉； 12 负责任消费和生产； 13 气候行动； 14 水下生物； 15 陆地生物
	305-4	A1.2	温室气体排放强度	可持续发展表现数据一览(第 87 页)	13 气候行动； 14 水下生物； 15 陆地生物
废污水和废弃物					
		A1.3	所产生有害废弃物总量(以吨计算)及(如适用)密度	可持续发展表现数据一览(第 88 页)	
		A1.4	所产生无害废弃物总量(以吨计算)及(如适用)密度	可持续发展表现数据一览(第 88 页)	

GRI 准则	《香港联交所 ESG 指引》	SASB	描述	页码、解释及 / 或连结	对应 SDG 目标
特定主题准则：环境					
废污水和废弃物					
		A1.6	描述处理有害及无害废弃物的方法，及描述所订立的减废目标及为达到这些目标所采取的步骤	绿色银行及金融；可持续发展表现数据一览(第63页)	
特定主题准则：社会					
雇佣					
GRI 103：管理方针 2016	103-1		对实质性议题及其边界的说明	持份者参与及重要议题(第12页)	
	103-2	B1 一般披露	管理方法及其组成部分	关爱员工(第72, 76, 77页)；载于本集团网页的 《可持续发展政策》	
	103-3		管理方法的评估	关爱员工(第72, 76, 77页)；载于本集团网页的 《可持续发展政策》	
GRI 401：雇佣 2016	401-1	B1.2	新聘雇员和员工流失率	可持续发展表现数据一览(第89页)	5 性别平等； 8 体面工作和经济增长； 10 减少不平等
	401-2		提供给全职员工(不包括临时或兼职员工)的福利	关爱员工(第76页)	3 良好健康与福祉； 5 性别平等； 8 体面工作和经济增长
	401-3		育婴假	可持续发展表现数据一览(第92页)	5 性别平等； 8 体面工作和经济增长
劳资关系					
GRI 103：管理方针 2016	103-1		对实质性议题及其边界的说明	持份者参与及重要议题(第12页)	
	103-2		管理方法及其组成部分	关爱员工(第72, 78页)；载于本集团网页的 《可持续发展政策》	
	103-3		管理方法的评估	关爱员工(第72, 78页)；载于本集团网页的 《可持续发展政策》	
GRI 402：劳资关系 2016	402-1		有关运营变更的最短通知期	关爱员工(第78页)	8 体面工作和经济增长

GRI 准则	《香港联交所 ESG 指引》	SASB	描述	页码、解释及 / 或连结	对应 SDG 目标
特定主题准则：社会					
劳资关系					
		B4 一般披露	有关防止童工或强制劳工的政策及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	本集团遵守经营所在地的有关法例，禁止雇用任何童工或强制劳工，并订立有效的招聘程序，确保合法合规。年内没有出现违规情况（第 72 页）。	
		B4.1	检查招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工		
		B4.2	在发现违规情况时消除童工及强制劳工情况所采取的步骤		
职业健康与安全					
GRI 103：管理方针 2016	103-1		对实质性议题及其边界的说明	持份者参与及重要议题（第 12 页）	
	103-2	B2 一般披露； B2.3	管理方法及其组成部分	关爱员工（第 73 页）；载于本集团网页的 《可持续发展政策》	
	103-3	B2.3	管理方法的评估	关爱员工（第 73 页）；载于本集团网页的 《可持续发展政策》	
GRI 403：职业健康与安全 2018	403-1	B2 一般披露； B2.3	职业健康安全管理体系	关爱员工（第 73 页）	8 体面工作和经济增长
	403-2		危害识别、风险评估和事件调查	关爱员工（第 73 页）	8 体面工作和经济增长
	403-3	B2.3	职业健康服务	关爱员工（第 73 页）	8 体面工作和经济增长
	403-4		职业健康安全事务：工作者的参与、协商和沟通	关爱员工（第 73 页）	8 体面工作和经济增长； 16 和平、正义与强大机构
	403-5	B2.3	工作者职业健康安全培训	关爱员工（第 73 页）	8 体面工作和经济增长
	403-6		促进工作者健康	关爱员工（第 73 页）	3 良好健康与福祉

GRI 准则	《香港联交所 ESG 指引》	SASB	描述	页码、解释及 / 或连结	对应 SDG 目标
特定主题准则：社会					
职业健康与安全					
	403-7		预防和减轻与商业关系直接相关的职业健康安全影响	完善的管治(第22页)	8 体面工作和经济增长
	403-9	B2.1	工伤	可持续发展表现数据一览(第92页)	3 良好健康与福祉； 8 体面工作和经济增长
培训与教育					
GRI 103：管理方针 2016	103-1		对实质性议题及其边界的说明	持份者参与及重要议题(第12页)	
	103-2		管理方法及其组成部分	关爱员工(第74页)；载于本集团网页的 《可持续发展政策》	
	103-3		管理方法的评估	关爱员工(第74页)；载于本集团网页的 《可持续发展政策》	
GRI 404：培训与教育 2016	404-1	B3.2	每名员工每年接受培训的平均小时数	可持续发展表现数据一览(第93页)	4 优质教育； 5 性别平等； 8 体面工作和经济增长； 10 减少不平等
	404-2	B3 一般披露	员工技能提升方案和过渡协助方案	关爱员工(第74页)	8 体面工作和经济增长
	404-3		定期接受绩效和职业发展考核的员工百分比	关爱员工(第76页)	5 性别平等； 8 体面工作和经济增长； 10 减少不平等
		B3.1	按性别及雇员类别划分的受训雇员百分比	可持续发展表现数据一览(第93页)	
多元化与平等机会					
GRI 103：管理方针 2016	103-1		对实质性议题及其边界的说明	持份者参与及重要议题(第12页)	
	103-2	B1 一般披露	管理方法及其组成部分	关爱员工(第72页)；载于本集团网页的 《可持续发展政策》	
	103-3		管理方法的评估	关爱员工(第72页)；载于本集团网页的 《可持续发展政策》	

GRI 准则	《香港联交所 ESG 指引》	SASB	描述	页码、解释及 / 或连结	对应 SDG 目标
特定主题准则：社会					
多元化与平等机会					
GRI 405：多元化与平等机会 2016	405-1	B1.1	管治机构与员工的多元化	可持续发展表现数据一览(第 89 页)	5 性别平等； 8 体面工作和经济增长
反歧视					
GRI 103：管理方针 2016	103-1		对实质性议题及其边界的说明	持份者参与及重要议题(第 12 页)	
	103-2	B1 一般披露	管理方法及其组成部分	关爱员工(第 72 页)；载于本集团网页的 🔗《可持续发展政策》	
	103-3		管理方法的评估	关爱员工(第 72 页)；载于本集团网页的 🔗《可持续发展政策》	
GRI 406：反歧视 2016	406-1		歧视事件及采取的纠正行动	可持续发展表现数据一览(第 93 页)	5 性别平等； 8 体面工作和经济增长
本地社区					
GRI 103：管理方针 2016	103-1		对实质性议题及其边界的说明	持份者参与及重要议题(第 12 页)	
	103-2	B8 一般披露 B8.1 B8.2	管理方法及其组成部分	贡献社会(第 79 页)；载于本集团网页的 🔗《可持续发展政策》	
	103-3		管理方法的评估	贡献社会(第 79 页)；载于本集团网页的 🔗《可持续发展政策》	
GRI 413：本地社区 2016	413-1		有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	贡献社会(第 79 页)	
供应商社会评估					
GRI 103：管理方针 2016	103-1		对实质性议题及其边界的说明	持份者参与及重要议题(第 12 页)	
	103-2	B5 一般披露 B5.2 B5.3	管理方法及其组成部分	绿色银行及金融(第 69 页)；载于本集团网页的 🔗《可持续发展政策》	
	103-3		管理方法的评估	绿色银行及金融(第 69 页)；载于本集团网页的 🔗《可持续发展政策》	

GRI 准则	《香港联交所 ESG 指引》	SASB	描述	页码、解释及 / 或连结	对应 SDG 目标
特定主题准则：社会					
供应商社会评估					
GRI 414：供应商社会评估 2016	414-1	B5.2 B5.3	使用社会标准筛选的新供应商	绿色银行及金融(第 69 页)	5 性别平等； 8 体面工作和经济增长； 16 和平、正义与强大机构
		B5.1	按地区划分的供应商数目	可持续发展表现数据一览(第 93 页)	
顾客健康及安全					
		B6.1	已售或已运送产品总数中因安全与健康理由而须回收的百分比	不适用于本集团提供之金融服务。	
		B6.4	描述质量检定过程及产品回收程序	不适用于本集团提供之金融服务。	
市场推广					
GRI 103：管理方针 2016	103-1		对实质性议题及其边界的说明	持份者参与及重要议题(第 12 页)	
	103-2		管理方法及其组成部分	负责任的商业行为(第 47 页)；载于本集团网页的 《可持续发展政策》	
	103-3		管理方法的评估	负责任的商业行为(第 47 页)；载于本集团网页的 《可持续发展政策》	
GRI 417：营销与标识 2016	417-3	B6 一般披露	涉及市场营销的违规事件	年内并没有发生导致罚款或警告的相关违规事件。	16 和平、正义与强大机构
客户隐私					
GRI 103：管理方针 2016	103-1		对实质性议题及其边界的说明	持份者参与及重要议题(第 12 页)	
	103-2	B6 一般披露 B6.2 B6.5	管理方法及其组成部分	负责任的商业行为(第 52 页)；载于本集团网页的 《可持续发展政策》	
	103-3		管理方法的评估	负责任的商业行为(第 52 页)；载于本集团网页的 《可持续发展政策》	

GRI 准则	《香港联交所 ESG 指引》	SASB	描述	页码、解释及 / 或连结	对应 SDG 目标
特定主题准则：社会					
客户隐私					
GRI 418：客户隐私 2016	418-1	B6 一般披露 B6.2	与侵犯客户隐私和丢失客户资料有关的经证实的投诉	负责任的商业行为(第52页) 年内，本集团收到少量有关的投诉，私隐专员并没有就有关投诉个案对本集团罚款或惩罚。本集团接获投诉后会由专责单位先立案，并由其他相关部门配合，按照内部相关处理客户投诉的管理办法进行调查处理，最后将调查结果回复投诉人。本集团内部处理客户投诉的管理办法根据香港金融管理局「监管政策手册」IC-4「处理投诉程序」及银行公会与存款公司公会联合发布的《银行营运守则》而订立。	16 和平、正义与强大机构
社会经济合规					
GRI 103：管理方针 2016	103-1		对实质性议题及其边界的说明	持份者参与及重要议题(第12页)	
	103-2		管理方法及其组成部分	负责任的商业行为(第56页)；载于本集团网页的 《可持续发展政策》	
	103-3		管理方法的评估	负责任的商业行为(第56页)；载于本集团网页的 《可持续发展政策》	
GRI 419：社会经济合规 2016	419-1	B1 一般披露； B2 一般披露； B4 一般披露； B6 一般披露； B7 一般披露	违反社会与经济领域的法律和法规	年内并没有发生导致重大罚款或警告的相关违规事件。	16 和平、正义与强大机构
	B6.3		描述与维护及保障知识产权有关的惯例	本集团在日常业务运作中严格执行政府及监管机构有关保护知识产权的相关法律、条例、规定，并通过内部设置的法规咨询处负责提供法律咨询。另相关业务部门的市场宣传团队亦会负责监控的工作。	
GRI G4 金融服务业补充指引					
产品组合	G4-FS1		FN-CB-410a.2 应用于业务活动的具体环境和社会政策	绿色银行及金融(第59页)；载于本集团网页的 《可持续发展政策》	10 减少不平等

GRI 准则	《香港联交所 ESG 指引》	SASB	描述	页码、解释及 / 或连结	对应 SDG 目标	
GRI G4 金融服务业补充指引						
	G4-FS2		FN-CB-410a.2 在业务中评估与监控环境和社会风险的程式	完善的管治(第22页)	10 减少不平等	
	G4-FS3		FN-CB-410a.2 对客户环境和社会合规情况的监控	完善的管治(第22页)	10 减少不平等	
	G4-FS4		FN-CB-410a.2 提高员工执行环境和社会政策的能力和程式	总裁致辞(第7页)	10 减少不平等	
	G4-FS5		FN-CB-410a.2 与客户、投资人和合作夥伴关于环境社会风险与机遇的互动	绿色银行及金融(第59页)	10 减少不平等	
	G4-FS7			各业务为创造特定社会效益而设的产品和服务,按其目的划分的金额	总裁致辞(第7页)	1 无贫穷; 8 体面工作和经济增长; 9 产业、创新和基础设施; 10 减少不平等; 11 可持续城市和社区
本地社区	G4-FS13			机构在低人口密度或经济落后地区的接入点	业务发展及经济贡献(第42页)	1 无贫穷; 8 体面工作和经济增长; 10 减少不平等
	G4-FS14			提高弱势社群获得金融服务的机会	业务发展及经济贡献(第42页)	1 无贫穷; 8 体面工作和经济增长; 10 减少不平等
产品及服务标示	G4-FS16			按受益类型分,提高金融知识教育的行动	业务发展及经济贡献(第48页)	1 无贫穷; 8 体面工作和经济增长; 10 减少不平等



范围及目的

香港品质保证局已对中银香港(控股)有限公司(「该公司」)的2020年可持续发展报告(「报告」)的全部内容进行独立验证。报告概述该公司及附属机构(统称「该集团」),包括其主要营运附属机构中国银行(香港)有限公司(「中银香港」)于2020年的可持续发展表现。报告中的资料及数据涵盖2020年1月1日至12月31日。

此验证声明的目的是对报告所载之内容提供合理保证。报告按照全球报告倡议组织(GRI)《可持续发展报告准则》的「核心选项」、香港联合交易所有限公司《证券上市规则》附录27的《环境、社会及管治报告指引》;并参照最新的国际指引包括「气候相关财务信息披露工作组」建议,永续会计准则委员会准则,ISO26000:2010社会责任指引,以及联合国可持续发展目标编制。

保证程度和验证方法

验证工作是根据国际审计与核证准则委员会发布的《国际核证聘用准则3000》(修订版)「历史财务资料审计或审阅以外的核证聘用」执行。验证过程是为获取恰当的合理保证意见和结论而制定。

验证内容包括检阅可持续发展重要范畴的评估过程、核实数据管理机制、检查相关选取数据和资料的支持证据,以及与负责编制报告内容的代表面谈。相关原始数据和支持证据亦于验证过程中经过详细审阅。

独立性

该公司负责收集和陈述报告内的资料。香港品质保证局不涉及编撰此报告。我们的验证过程是完全独立。就提供此验证服务而言,香港品质保证局与该公司之间并无任何会影响验证公正性及独立性的关系。

结论

基于是次的验证结果,香港品质保证局对报告作出合理保证并总结:

- 报告是按照GRI的《可持续发展报告准则》「核心选项」的要求编制,并符合香港联合交易所有限公司《证券上市规则》附录27的《环境、社会及管治报告指引》的披露责任条文;
- 报告是参照上述最新的国际指引编制;
- 报告平衡、清晰、具比较性和及时地将该集团的可持续发展表现阐述,包括所有重要和相关的可持续发展范畴;以及
- 报告内的数据和资料可靠完整。

此报告展示了该集团在扩大其透明度方面的不断努力,并让持份者可以清楚了解其对可持续发展的承诺,管理和绩效。

香港品质保证局代表签署

沈小茵
审核主管
2021年5月