



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

股份代号: 2388



**2021年  
可持续发展报告**



# 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 .....	8
5. 经济表现 .....	12
6. 2021年 ESG 工作亮点 .....	18
7. 我们的 ESG 发展进程 .....	19
8. 推动可持续发展 .....	20
8.1 可持续发展管治 .....	21
8.2 可持续发展战略 .....	24
8.3 与持份者的沟通 .....	26
8.4 我们的重要议题 .....	30
9. 诚信治理 稳健创造价值 .....	33
9.1 优化公司治理 .....	34
9.2 完善风险管理 .....	37
9.3 诚信合规文化 .....	41
10. TCFD 进展 .....	45
10.1 管治 .....	46
10.2 策略 .....	47
10.3 风险管理 .....	50
10.4 指标及目标 .....	51
11. 绿色发展 共护家园环境 .....	53
11.1 发展可持续金融 .....	54
11.2 推行绿色营运 .....	59
11.3 推动可持续采购 .....	64
11.4 绿色环保公益 .....	66
12. 关爱共享 构建和谐社会 .....	68
12.1 实践普惠金融 .....	69
12.2 提升客户体验 .....	74
12.3 贯彻以人为本 .....	82
12.4 关注公益社区 .....	91
13. 可持续发展绩效总览 .....	99
13.1 可持续发展表现数据 .....	99
13.2 在主要可持续发展指数、评级及奖项的表现 .....	110
13.3 报告内容索引 .....	112
13.4 验证声明 .....	123

2021年  
可持续发展  
表现视频：



# 1. 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2021年的可持续发展表现。内容涵盖我们的可持续发展战略及管治、与持份者的沟通及重要议题、TCFD进展、风险管理及合规文化、可持续金融及绿色营运、普惠金融、关爱员工及慈善公益等范畴。

我们建议阅读本报告的同时,可参阅本集团的 [2021年年报](#)、[中银香港可持续发展网页](#),以及载于网站的 [可持续发展相关政策](#),以便更全面了解我们的可持续发展理念、措施及表现。

除另有说明外,本报告中的资料及数据涵盖2021年1月1日至12月31日<sup>1</sup>。

## 报告的编制

我们持续提升披露质量,本报告的编制按照

全球报告倡议组织  
(「GRI」)《GRI准则》的  
「核心选项」

香港联合交易所有限公司(「香港交易所」)  
《主板上市规则》附录27《环境、社会及管  
治报告指引》(《ESG指引》)

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

报告符合《ESG指引》的四大汇报原则—重要性、量化、平衡及一致性编制,同时参考了以下指引:

- 永续会计准则委员会(Sustainability Accounting Standards Board,简称「SASB」)《SASB准则》
- 联合国可持续发展目标(SDGs)<sup>2</sup>
- 《ISO 26000:2010社会责任指引》

本报告第13章节载有可持续发展表现数据及报告内容索引,并注明数据的计算方法<sup>3</sup>。

我们的报告内容及数据,由企业社会责任办公室联同各相关部门负责搜集,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第13章节的《验证声明》内。

本报告经本集团管理委员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,于香港交易所及中银香港网站发布<sup>4</sup>。

## 意见回馈<sup>5</sup>

如您对本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](mailto:esg@bochk.com)

投资者关系处  
电邮: [investor\\_relations@bochk.com](mailto:investor_relations@bochk.com)

<sup>1</sup> 102-50

<sup>4</sup> 102-32

<sup>2</sup> 102-54

<sup>5</sup> 102-53

<sup>3</sup> 102-48

## 2. 关于中银香港(控股)有限公司<sup>6</sup>

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合交易所主板上市，股份代号「2388」，美国预托证券场外交易代码「BHKLY」。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。

中银香港以「建设区域内一流现代银行集团」为战略目标，坚持可持续高质量发展理念，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，紧抓大湾区发展机遇，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，为其提供智能化产品和服务，打造以客户为中心的数字银行。

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。凭藉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，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。

中银香港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，肩负「融通世界、造福社会」的使命，积极履行企业社会责任，推动长期均衡可持续发展，为各持份者及社区增创价值。



## 我们的愿景、使命、价值观<sup>7</sup>：

V

### 愿景

建设全球一流现代银行集团

M

### 使命

融通世界 造福社会

V

### 价值观

卓越服务 稳健创造  
开放包容 协同共赢

### 中银香港的战略目标：

建设区域内一流现代银行集团

### 3. 董事长致辞<sup>8</sup>

---



2021年新冠肺炎疫情持续蔓延，世界经济及国际环境仍不稳定。面对前所未有的困难挑战，全球推动可持续发展的步伐没有放缓。我们看到，中国明确提出「碳达峰」「碳中和」目标，中美达成气候行动联合宣言，欧盟推行碳关税，绿色、低碳日益成为全球经济社会发展的「主旋律」。中国银行在国家「十四五」规划开局之年，提出了「融通世界、造福社会」的使命，确立了「建设全球一流现代银行集团」的发展愿景，继续贯彻落实国家绿

色发展战略，在全球范围内大力支持绿色产业发展，助力生物多样性保护、「碳达峰」「碳中和」及《巴黎协定》目标早日实现。中银香港将可持续高质量发展确立为五年规划的核心理念，推动其根植于银行业务发展和经营管理各环节，取得了良好成果。中银香港首次被MSCI ESG研究公司评为最高的AAA级，即2021年全球基准指数内ESG表现排名前3%的银行，领跑香港同业。

<sup>8</sup> 102-14, 102-15

**加强管治，全面贯彻可持续发展理念。**中银香港是香港上市银行中率先就可持续发展事宜明确董事及管理層責任、成立專職委員會的上市銀行之一。自2019年底成立三层管治架构以来，董事会、管理层及跨部门工作组各司其职，全面推动将可持续发展理念融入银行的管治体系。我们编制完成中银香港2021-2025可持续发展规划，并研究将气候风险纳入全面风险管理框架之中。加强国际交流与合作，年内成为TCFD签署方，主动披露气候相关资讯。2021年，中国银行签署了联合国《负责任银行原则》，成为联合国环境规划署金融倡议组织成员。

**众志成城，合力抗击新冠肺炎疫情。**自新冠疫情发生以来，中银香港率先推出一系列抗疫防疫金融服务支持措施，协助香港中小企业及市民应对疫情挑战。因应2021年底开始的第五波疫情，我们进一步加大金融支持服务力度，推出六项金融服务支持措施，包括投入港币500亿元信贷资源，积极配合和支持香港特区政府各类金融纾困和经济发展计划，协助各行各业应对营商挑战，助力香港经济复苏。中银香港东南亚机构也结合营运地区的实际情况，推出各种抗疫纾困措施，与当地社会共渡时艰。

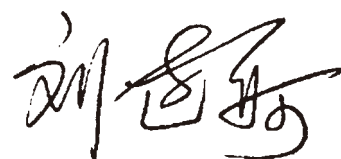
**创新转型，大力开拓绿色金融业务。**中银香港因应绿色金融市场蓬勃发展的需求，为各界提供参与绿色发展的多元选择，致力成为香港本地绿色金融市场的先驱。年内创新研发多个绿色金融产品，推出了香港首个绿色按揭计划、首个提供人民币类别的ESG多元资产零售基金等。我们相信透过产品与服务创新，可推动社会逐渐改进固有的商业模式，共同转型向低碳发展。我们大力倡导绿色营运、绿色低碳的生活方式，制定五年减排目标及工作计划，积极采取节水、节电及压降资源用量等绿色办公措施，推动员工积极践行ESG理念。

**发挥优势，积极服务国家发展大局。**随著粤港澳大湾区建设不断推进，多方面改革创新举措落地实施，促进区内优势互补与合作，带来巨大发展机遇。中银香港成为首批推出「跨境理财通」服务的香港银行，并持续提升「开户易」「置业易」等服务，全面满足两地跨境开户、外币兑换、汇款及理财等需求，为大湾区居民提供便捷的跨境理财新通道。此外，我们积极响应国家「一带一路」倡议，持续推进区域化发展，年内设立了仰光分行和河内代表处，服务涵盖东南亚九个国家，进一步发挥全球化经营优势，为「一带一路」区域内的客户提供专业的综合金融服务。

**科技引领，深入推进数字化转型。**后疫情时代，科技应用加速普及，银行服务渠道移动化、智能化提速发展。中银香港致力推进数字化转型，以科技提升客户体验，并带动业务发展。手机银行日均交易笔数倍增，BoC Pay客户数突破百万，环球交易银行平台iGTB功能进一步加强，让市民大众不受疫情影响，享用全方位的银行服务。凭借在数字化转型方面的杰出表现，中银香港被《亚洲货币》评为「2021年香港最佳数码银行」。

**同舟共济，走进社区携手基层同行。**中银香港多年来一直积极参与慈善公益事业，累计捐赠金额超过港币14亿元。2021年，我们组织实施70余个慈善项目，涵盖扶贫助弱、青少年发展、环保减碳、文体艺术等领域，受惠群体超过300万人次。我们积极参与义工工作，义工队伍逾8,200人，全年组织超过90场义工活动，参与多元化社区服务，服务时数超过17,000小时，获得义务工作发展局颁发的「香港杰出义工奖(企业)」。

2022年是香港回归祖国25周年，也是中国银行成立110周年，在香港持续经营105周年。我们将秉承「融通世界、造福社会」之志，砥砺「扎根香港、服务香港」之心，践行「卓越服务、稳健创造、开放包容、协同共赢」的核心价值观，发挥主动性和创造性，推动可持续高质量发展，致力成为绿色金融服务首选银行。中银香港希望与香港社会各界携手并肩，坚定不移地走绿色发展之路，为有效应对气候变化、构建地球生命共同体贡献应有的力量，共同守护人类家园，一起迈向更加美好的未来。



董事长  
刘连舸

香港，2022年3月29日



## 4. 总裁致辞<sup>9</sup>

---



2021年，新冠肺炎疫情持续反复，各国经济受到不同程度的冲击。全球经济复苏缓慢，充满不确定性，金融市场和银行经营环境均面临不少挑战。中银香港按照母行中国银行和董事会的决策部署，制订并实施五年战略规划，在香港、东南亚和大湾区市场持续发力，积极推动区域化、数字化、综合化发展，严守风险底线、抢抓市场机遇，主要业务跑赢大市，实现了五年规划良好开

局。年内，我们再获《亚洲银行家》「亚太及香港区最稳健银行」奖项、英国《银行家》「香港区最佳银行」奖项。中银香港秉持「卓越服务、稳健创造、开放包容、协同共赢」的核心价值观，将可持续发展理念贯彻至银行的企业管治、产品服务、风险管理、信息披露、企业文化及日常运营等领域，积极推进绿色金融业务发展，致力成为领先的可持续发展银行。

<sup>9</sup> 102-14, 102-15

**加强企业管治，制定并执行企业可持续发展蓝图。**集团在董事会层面设有「可持续发展委员会」，建立了完善而严谨的三层可持续发展管治架构。我们以开放包容的精神紧贴国际趋势，编制完成中银香港2021-2025可持续发展规划，设定了「推动客户低碳转型」、「培育区域绿色金融」、「创建美好互益社会」、「实现高效透明管理」四大战略及30多项行动计划，并对接母行中国银行「十四五」规划体系中的绿色金融专项规划，为下阶段的可持续发展工作制定了全面、系统的蓝图。我们通过系列内部监督机制，在年内有序地按计划落实。

**创新产品服务，成为客户绿色低碳转型的坚实伙伴。**中银香港围绕市场及客户低碳转型趋势，积极把握绿色金融发展机遇，不断丰富及创新产品和服务，提升我们的绿色金融业务规模，并创下多个香港市场第一，包括在2020年底推出企业绿色存款产品基础上，2021年进一步为客户提供人民币个人绿色定期存款计划，为香港零售银行首家；推出香港市场首只提供人民币类别的ESG多元资产零售基金；发行「可持续发展与智慧生活」主题的人民币绿色债券，市场反应热烈；与信和集团携手推出香港市场首个绿色按揭计划，开创市场先河；成为香港品质保证局全新绿色贷款网上平台「评定易」的首间合作银行，推出「中小企绿色贷款优惠计划」；为多个项目承担绿色顾问的角

色，成为客户低碳转型的金融伙伴；同时我们也持续提供可持续发展表现挂钩贷款、绿色贷款、绿色存款等一揽子绿色可持续发展金融产品与服务，支持实体企业向低碳经济转型。2021年底，中银香港绿色贷款及可持续发展表现挂钩贷款余额较2020年底增长3.1倍；成功完成的ESG相关债券承销较2020年增长约1.7倍；全年共推出的绿色存款比2020年底增长3.5倍，整体加快推动可持续金融业务。

**做好前瞻谋划，将气候与环境风险融入风险管理体系。**中银香港前瞻性地启动气候风险管理工作，研究气候风险辨识、计量等工具及实践措施，将气候及环境风险纳入银行风险管理体系、嵌入业务全流程。参与了香港金管局开展的首轮气候压力测试(试点)，建立了气候及环境风险汇报机制，并于年内按计划正式向金管局提交测试结果。同时，我们也制定客户尽职调查问卷，遵循循序渐进原则，首先于年内向客户发送了《客户气候风险调查问卷》，下一步将逐步扩展至东南亚分支机构客户，为未来优化信贷审批流程、完善气候风险定价打造良好基础。中银香港成功申请成为TCFD签署方，显示我们对于持续提升气候风险相关披露的决心及承诺。我们积极配合落实负责任银行相关原则，致力践行负责任的投资，协力在国际舞台发出中国金融声音，贡献中国金融智慧。

**提倡绿色低碳，实施自身「碳中和」目标和规划。**

中银香港于2021年10月制定了自身营运「碳中和」目标和规划，为加速我们的绿色减碳进程打下良好基础。围绕实现运营「碳中和」的目标，我们持续推动低碳高效营运，在用纸、用电、用水、碳排放、废弃物等较2019年可比资料均有大幅下降。同时我们也成功举办多个活动，包括ESG宣传培训，举办「探索ESG」推广月、主题工作坊和线上培训等，推动可持续发展理念深入人心。

**发挥金融力量，支持防疫抗疫。**疫情发生以来，中银香港积极支持社会各界同心抗疫，推出一系列金融纾困措施，包括「中小企抗疫专项贷款计划」；配合香港按证保险有限公司为客户提供「中小企融资担保计划」项下「百分百担保特惠贷款」；作为「银行业中小企贷款协调机制」主要发起方及参与方，全力支持香港金管局「预先批核还息不还本」计划；支持特区政府「百分百担保个人特惠贷款计划」；推出物业按揭贷款「延期还本」措施；积极就特区政府所推出的抗疫纾困措施提供服务方案，广泛受惠社会各阶层人士。面对来势汹汹的香港第五波疫情，我们进一步升级金融服务支持措施，推出六个方面纾困计划，投入港币500亿元信贷资源为本地中小企纾困，继续支持和参与特区政府及金管局各项支援计划，并减免手续费及

提供优惠回赠，协助各行各业应对营商挑战。在加强对企业、市民的金融纾困支持措施的同时，我们也积极配合和支持特区政府防疫抗疫工作，不断强化自身防疫工作，保障员工健康安全和业务持续运作。

**关爱基层大众，携手社区同行。**中银香港一直积极参与慈善公益事业，多年来与中银香港慈善基金合作，捐赠支持及参与多元化慈善项目，累计捐赠金额超过港币14亿元。2021年，我们组织实施超过70个慈善项目，涵盖扶贫助弱、青少年发展、环保减碳、文体艺术等领域，受惠群体超过300万人次。中银香港义工队是中银香港参与社会活动、承担社会责任的重要载体。2021年，我们义工人数已达8,200余人，较上年增长55%；组织开展90余项义工活动，服务时数超过17,000小时，较上年上升41%，受惠对象包括长者、基层家庭、幼儿及青少年等。我们更专门设立「中银香港义工日」，大力宣传义工文化，当天共组织25项义工活动，全行包括我与全体管理层，以及东南亚机构共4,000多名义工积极参与，进一步凝聚「人人做义工」的价值共识。我们亦首次荣获义工发展局颁发的「第九届香港杰出义工一企业奖」，并连续11年获得社会福利署「10,000小时义工服务奖」及「义工工作嘉许(团体)金状」。

### 提升影响力，打造领先的可持续发展银行形象。

我们积极参与监管机构如香港金管局、港交所的绿色金融建设工作，如参加由金管局与世界银行集团成员国际金融公司共同发起的「绿色商业银行联盟」，成为首批「基石会员」、参与了港交所首部绿色与可持续金融主题书籍的撰写等。此外中银香港也成为了香港绿色金融协会「绿色及可持续银行工作组」的联席主席，积极参与了如亚洲金融论坛、香港银行家峰会等国际性论坛，传递中银香港在绿色金融领域的声音。

凭借集团上下一心的努力，中银香港在坚持可持续发展道路上获得社会大众的认同和支持。中银香港ESG表现继连续五年被评级机构MSCI ESG Research LLC评为AA级后，2021年首次获评最高的AAA级别，在ACWI指数(All Country World Index) 189家银行中排名前3%。我们连续12年成为「恒生可持续发展企业指数系列」成分股；在第六届「香港企业可持续发展指数」、第二届「大湾区企业可持续发展指数」及首届「大中华企业可持续发展指数」中，中银香港获香港银行界别中最高排名，被评为「模范者」；荣获香港上市公司商会颁发「2021年度香港公司管治及环境、社会及管治卓越奖—ESG卓越奖」、环境运动委员会颁发「香港环境卓越大奖(服务及贸易界别)—金奖」，以及获香港品质保证局颁发「香港绿色和可持续金融大奖2021—杰出绿色和可持续贷款服务机构(粤港澳大湾区企业)及杰出绿色和可持续债券牵头经办行(金融投资行业)」等。

2022年是中国银行成立110周年，也是在港服务105周年。集团将继续贯彻落实母行和董事会战略部署，进一步把握国家和香港发展机遇，坚持贯彻高质量可持续发展，坚持绿色低碳转型，持续为股东、社会和投资者创造价值，共同创造更加美好的明天。

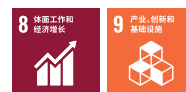


副董事长兼总裁

孙煜

香港，2022年3月29日

## 5. 经济表现



### 2021年财务摘要<sup>10</sup>

	2021年	2020年	变化
年内	港币百万元	港币百万元	%
年度溢利	<b>24,999</b>	28,468	-12.2
本公司股东应占溢利	<b>22,970</b>	26,487	-13.3
每股基本盈利(港币)	<b>2.1726</b>	2.5052	-13.3
平均总资产回报率(%)	<b>0.70</b>	0.86	-0.16 百分点
平均股东权益回报率(%)	<b>7.67</b>	9.05	-1.38 百分点

	2021年	2020年	变化
于年末	港币百万元	港币百万元	%
资产总额	<b>3,639,430</b>	3,320,981	+9.6
客户存款	<b>2,331,155</b>	2,183,709	+6.8

### 服务实体经济<sup>11</sup>

我们为客户提供全面、专业及优质的服务，致力促进经营所在地的繁荣发展。我们全力支持共建「一带一路」、粤港澳大湾区建设及人民币国际化等国家战略，加强区域联动，积极推动实体经济发展。

### 深耕香港市场

我们坚持以客户为中心，持续深耕香港本地客户，加强本港个人和企业客户服务，并积极响应香港特区政府各项纾困措施，与中小企业及个人客户共渡时艰。在发展业务的同时，我们也为致力提升香港国际金融中心的地位，以及促进经营所在地的繁荣发展作出贡献。

详情请参阅  「实践普惠金融」章节。



<sup>10</sup> 201-1

<sup>11</sup> 203-1, 203-2, B8.1

### 抗疫金融服务支持措施

自疫情发生以来，我们率先推出一系列抗疫防疫金融服务支持措施，帮助香港中小企业及市民应对疫情挑战，纾缓经营及资金周转等压力。因应2021年底至2022年初新一波疫情，我们进一步加大金融服务支持力度，主要包括以下措施：

- 投入港币500亿元信贷资源支持本地中小企；
- 继续支持和参与香港特区政府及金管局各项支援计划；
- 提供费用减免及回赠优惠，降低中小企营运成本；
- 稳妥便捷的线上金融服务，协助中小企便利营商；
- 协助个人客户纾缓资金压力，并提供多种线上金融服务。

详情请参阅  [中银香港网站](#)。



## 积极支持共建「一带一路」及东南亚金融发展

集团积极响应国家「一带一路」倡议，持续推进区域化发展，为「一带一路」区域内客户提供专业的综合金融服务，发挥集团「融通世界」的特色优势。2021年，东南亚疫情持续，我们做好疫情防控，采取积极应对措施，确保守住风险底线，并持续为区内客户提供安全稳健的服务。

年内，我们设立仰光分行和河内代表处，服务涵盖东南亚9个国家，进一步完善区域服务网络。作为中国银行亚太银团贷款中心，我们积极牵头及参与东南亚区域银团项目，在多个市场排名前列，与当地客户携手推出多个绿色金融项目。在东南亚区域推出企业移动银行手机应用程序iGTB平台，为当地企业客户提供多元化服务。

**马来西亚** 马来西亚中行推出手机银行e-KYC远程开户服务，以及手机应用程序「易理财eWB」，成为当地首家推出线上一站式投资理财服务平台的银行。成功办理当地首笔区块链电子提单平台信用证交单业务。



**柬埔寨** 金边分行推出「中银理财」服务，并同步推动香港、马来西亚及柬埔寨三地的品牌互认和优惠共享，便利当地客户。



**菲律宾** 马尼拉分行与菲律宾当地卡组织BancNet合作，推出比索/人民币双币借记卡产品。

**泰国** 泰国子行荣获「2021年泰国最佳跨境服务银行奖」。



**文莱** 推出手机银行服务，便利客户线上使用金融服务。

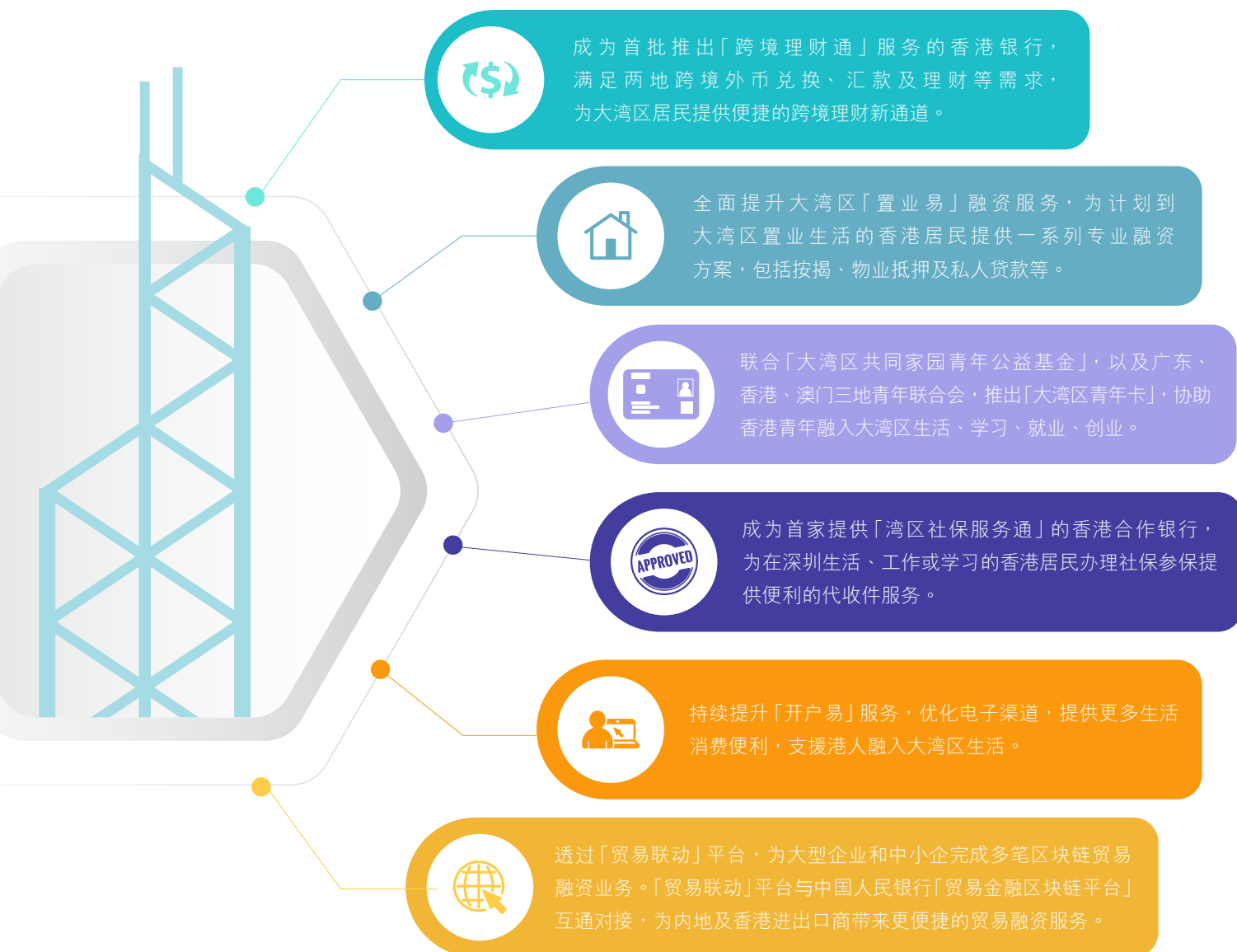
**印尼** 雅加达分行再次在当地银行业经营总排名中居外资银行第一，并推出手机银行服务。



《亚洲银行家》  
「香港及亚太区最稳健银行」

## 携手推动粤港澳大湾区发展

年内，中央公布了《横琴粤澳深度合作区建设总体方案》及《全面深化前海深港现代服务业合作区改革开放方案》，香港特区政府公布《北部都会区发展策略》，提出多方面改革创新和扩大对外开放，促进区内优势互补与合作，为香港带来新的发展机遇。我们也持续提升跨境金融服务以满足区内需求：



《亚洲货币》杂志  
「粤港澳大湾区最佳中资银行」

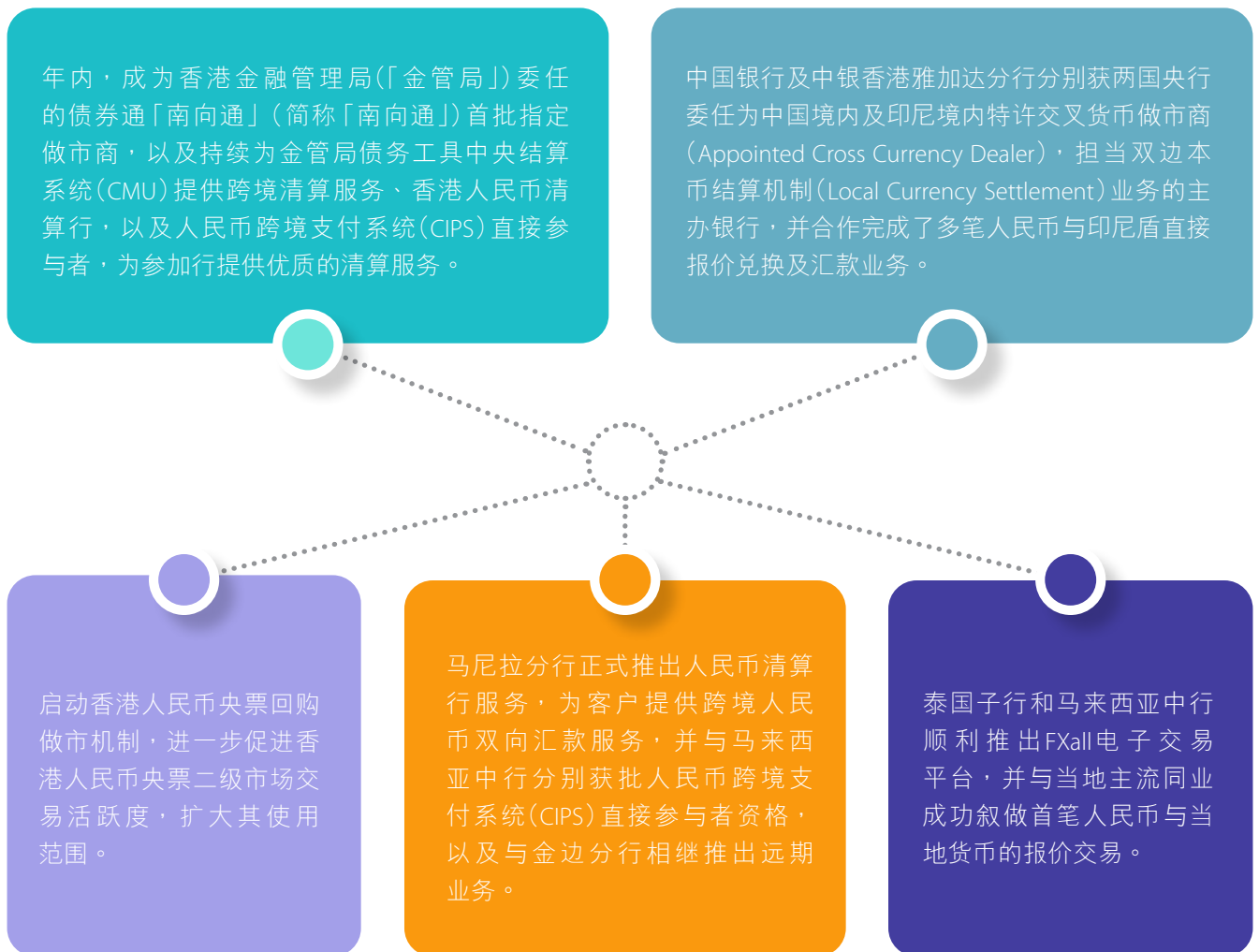


## 巩固香港离岸人民币枢纽地位

中银香港是离岸市场中最大和最重要的人民币业务清算行。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。年内我们进一步提升整体支付清算效率，保障人民币清算运作平稳畅顺。

环球银行金融电信协会(SWIFT)公布2021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。香港银行同业结算有限公司(HKICL)公布，2021年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357.7万亿元，同比增长26.6%。

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：





《财资中国》中国财资奖  
「最佳人民币跨境服务银行奖」




《亚洲银行及财金》  
「香港最佳本地人民币国际化创新奖」



债券通有限公司  
「优秀外汇结算行及优秀托管行」

### 推动区域经济合作与交流

我们积极推动政府、监管机构及业界间的交流合作，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，我们参与、举办及赞助一系列活动，包括「中国国际进口博览会」、「企业境外资金管理及人民币业务论坛」及「一带一路高峰论坛」等，促进业界及跨境合作发展。

2021年业务表现详情，请参阅  [2021 年报](#)。



## 6. 2021年ESG工作亮点

### 环境

绿色金融产品规模持续增长：

- 绿色贷款 **▲311%**
- 绿色存款 **▲354%**
- ESG相关债券承销 **▲1.7** 倍



推出**多项全港首创绿色产品**

- **绿色按揭**计划
- 个人**绿色定期存款**计划
- 提供人民币类别的**ESG多元资产零售基金**

集团**ESG**相关债券投资规模较上年底**▲1.3**倍

订立**5**大绿色营运目标



详情请参阅 **绿色发展 共护家园环境** 章节。

### 社会

推出**中小企业ERP云会计服务**，  
惠及**≈5,000**中小企业，并成为**香港首家**  
为中小企客户全流程使用商业资料完成贷款审批的银行

关爱员工

- 组织 **>30**场管理层与员工座谈会

- 年度员工意见调查



回应率达  
**88%**



广泛开展慈善公益活动

- 资助 **> 70** 个项目
- 受惠 **> 300** 万人次
- **8,200** 名员工参与义工队
- 举办90余个义工活动，总义工服务时数

**17,000**小时



详情请参阅 **关爱共享 构建和谐社会** 章节。

### 管治

制订了**《2021年至2025年可持续发展规划》**，  
自上而下全力推进ESG工作

修订**《中银香港集团信贷风险管理政策》**，  
积极应对气候变化



签署成为**TCFD**支持机构，  
并逐步按照TCFD的建议框架加强相关披露

被纳入

**「恒指低碳指数」**、  
**「恒指ESG增强指数」**及  
**「恒指ESG增强精选指数」**成份股



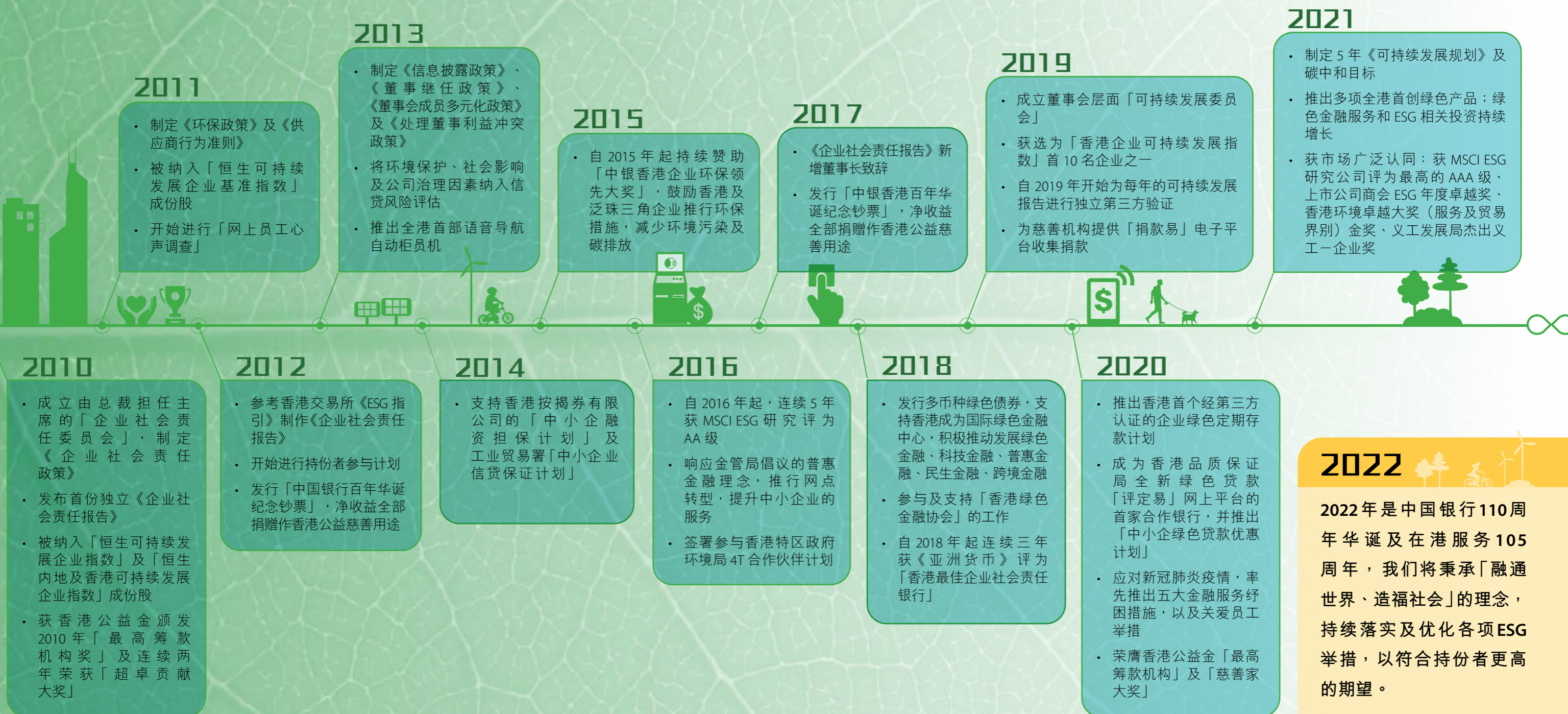
详情请参阅

**推动可持续发展** 及 **TCFD进展** 章节。



## 7. 我们的ESG发展进程

我们早于十多年前已经起步推动ESG发展，经过一步一步的用心探索、研究、创新及推动，持续向前迈步，并不断累积经验，以下是我们自2010年以来推出的ESG重要举措：



# 可持续发展是推动 社会迈步向前的关键

# 8



## 推动可持续发展

董事会可持续发展委员会：由**5名**独立董事及总裁组成



严谨的**三层可持续发展管治架构**，有效推进落实可持续发展工作



制定《2021年至2025年可持续发展规划》具体行动计划：**>30项**



被纳入**3项**新的恒指ESG相关指数成份股



通过议题评估与持份者沟通，确立**18项重要议题**



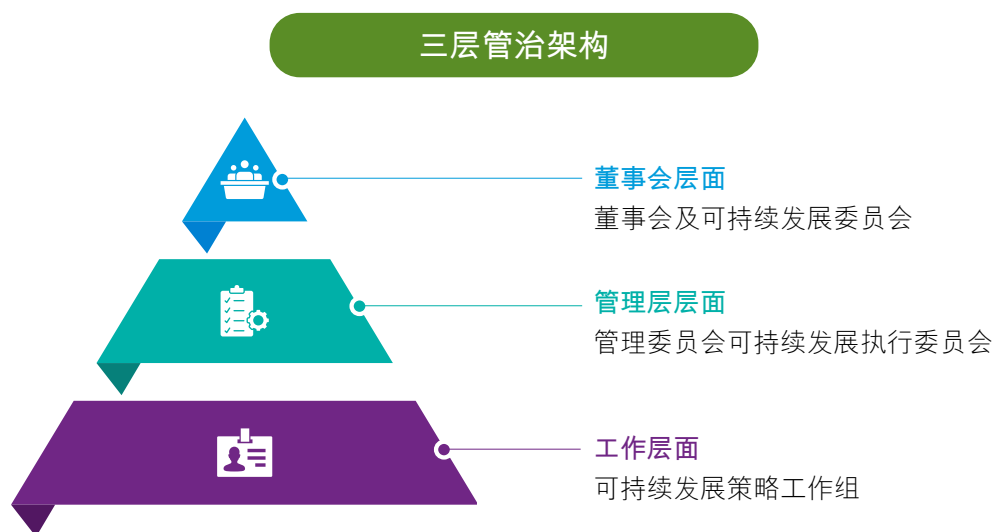
持续提升透明度，并通过多元渠道**加强与持份者沟通**



## 8.1 可持续发展管治<sup>12</sup>

可持续发展是我们重要的长期战略规划，为此我们于2010年成立管理层层面的企业社会责任委员会，并于2019年成立董事会层面的可持续发展委员会及管理层层面的可持续发展执行委员会，建立了完善而严谨的三层可持续发展管治架构，进一步推进落实可持续发展各

方面的工作。董事会在可持续发展委员会的协助下审查及批准本集团的可持续发展策略、目标、优次及相关举措，当中包括环境当中包括环境、社会、管治议题，并监督本集团的可持续发展表现。



### 可持续发展委员会(「委员会」)

委员会于2019年12月成立，截至2021年12月31日，委员会由6名委员组成，其中包括5名独立非执行董事，以及执行董事兼总裁。委员会负责监督本集团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，并密切监督气候变化议题及气候相关的机遇，提升本集团在可持续发展方面的表现。

《可持续发展委员会职责约章》内订明了委员会的详细角色及职责。各委员的简历，请参阅 2021年报。

于2021年12月31日，委员会成员及主要职责如下：

成员 <sup>1</sup>	主要职责
郑汝桦女士(主席) <sup>2</sup>	审议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；
孙煜先生 <sup>3</sup>	审议对集团重要的环境、社会及管治议题及相关举措；
蔡冠深博士 <sup>2</sup>	监督集团可持续发展表现；
高铭胜先生 <sup>2</sup>	监督集团的企业文化及审议相关政策；
罗义坤先生 <sup>2</sup>	厘定适当汇报原则及范围，并审阅可持续发展报告。
童伟鹤先生 <sup>2</sup>	

注：

1. 冯婉眉女士于2022年3月3日获委任为委员会成员

2. 独立非执行董事

3. 执行董事

<sup>12</sup> 102-18, 102-19, 102-20, 102-26, 102-29, 102-30, 102-31, 102-32



年内，委员会共举行两次会议，委员于会议上讨论及审议了一系列事项，并就各项议题提供宝贵意见及经验分享，包括：集团《2021年至2025年可持续发展规划》；2020年《可持续发展报告》及其他相关重要议题；本集团的可持续发展相关政策，包括《可持续发展政策》、《企业文化建设情况报告》、《员工行为守则年度重检报告》；有关推动客户向低碳经济转型的计划及措施；气候风险的最新监管要求、市场更新、集团最新落实情况，以及TCFD建议框架的最佳实践和集团TCFD相关工作的进展；集团企业文化建设情况及成效等<sup>13</sup>。

### 可持续发展执行委员会（「执委会」）

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。执委会具体的职责包括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，执委会共举行两次会议，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，在相关议题提交委员会审议前先进行讨论，并跟进董事会及委员会对可持续发展相关工作的策略及要求，确保有效落实我们的可持续发展战略。

### 可持续发展策略工作组（「工作组」）

跨部门的工作组由来自相关部门的成员组成，主要负责统筹、协调及执行可持续发展工作。年内，工作组统筹全行可持续发展的策略规划、业务相关工作措施，以及协调跨单位可持续发展工作的开展。

此外，我们的企业社会责任办公室和专职专业人员，负责跟进及开展企业社会责任及可持续发展相关事宜。

## 可持续发展培训<sup>14</sup>

本集团董事会及管理层成员拥有多元化知识、经验和技能，该等专业知识让他们有效地履行可持续发展和气候议题相关的管治职责，提供有效和建设性的意见。年内为向董事会及管理层提供市场上最新的气候变化及可持续发展趋势及资讯，我们邀请了专业机构，向董事会、各主要相关部门及东南亚分支机构的高级管理人员，就银行业在气候的治理、环境、气候及社会议题的治理对信用评级的影响，以及气候风险披露等方面作出分享。另外，由专业机构介绍TCFD建议内容及最佳实践，以协助董事会及管理层更有效地履行其就可可持续发展(包括气候风险)相关议题的监督与管理职责。

## 可持续发展相关政策

我们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的政策和机制，集团所有成员机构均须遵守并贯彻执行。

### 《可持续发展政策》

为集团履行可持续发展的重大原则，涵盖环境、社会、管治及应对气候变化等不同议题，以推动及贯彻集团的可持续发展。

### 《中银香港集团信贷风险管理政策》

将「可持续发展」融入信贷风险框架及流程，包括：明确「可持续发展」为主要信贷风险管理原则之一，强调环境、气候和社会风险因素为信贷评估的其中一个范畴。同时，明确直接从事赌博、色情行业、涉及具杀伤力军火/武器制造和买卖的信贷交易为「禁制性交易」；生态环境敏感的贷款为「特殊信贷交易」并须接受更严谨的信贷审批要求。

### 《职业安全及健康管理政策》

阐述本集团职业安全及健康管理制度，包括：管理组织、相关训练、监督、危机分析及控制措施、预防措施等。

### 《可持续发展采购政策》

将可持续发展理念贯穿于集团的供应链管理，结合环境和社会因素进行产品与服务采购，鼓励所有供应商更有效地管理其自身营运对社会和环境的影响。

### 《供应商行为准则》

列明对供应商在社会、环境、道德、公司治理、劳动环境等方面的要求，并设立评估机制。

有关政策详情，请浏览 [集团可持续发展网页](#)

<sup>14</sup> 102-27, G4-F54



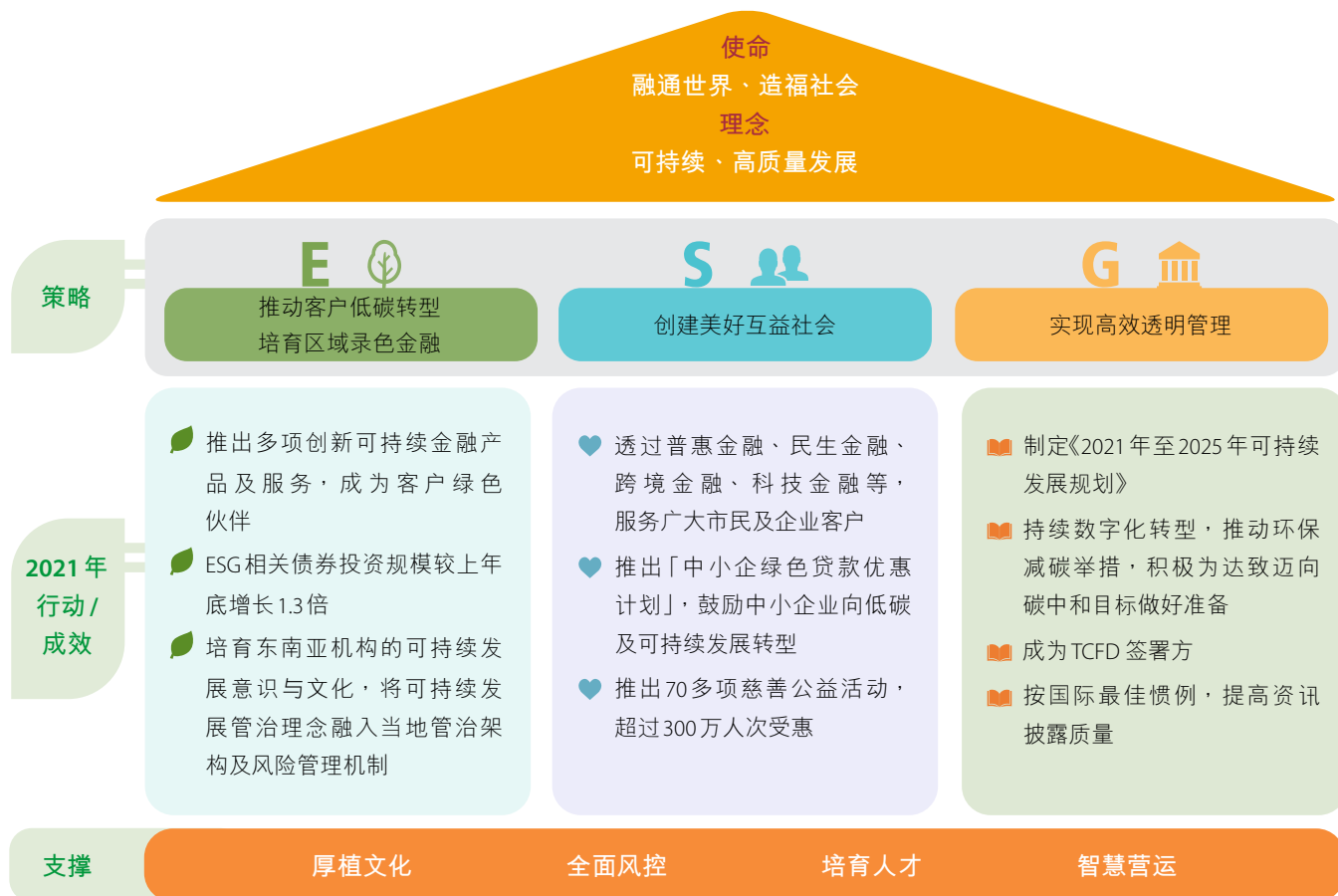
## 8.2 可持续发展战略

中银香港前瞻性地将可持续发展上升至银行长远战略层次，并全面系统地将可持续、高质量发展理念融入集团各层面，自上而下，从内到外，推动集团长期均衡稳健发展，实践「融通世界、造福社会」的使命。

集团《2021年至2025年战略规划》中把可持续、高质量发展作为未来发展的核心理念，作为该规划的子规划，我们还制定了《2021年至2025年可持续发展规划》，为下阶段的可持续发展工作制定了全面、系统的蓝图。



可持续发展主要规划及进展：



## 《2021年至2025年可持续发展规划》

可持续发展规划中明确了多个定量和定性的发展目标和实施路径，涵盖服务企业、个人客户与资本市场、强化环境(包括气候风险)、社会风险管理、推动低碳银行建设、提高资讯披露质量及透明度、深化企业文化建设与培育人才等方面，并提出了30多个具体的行动计划，并在年内开始逐步启动落实。

我们在前期策划筹备、落实执行可持续发展计划时，均采用以下原则，灵活有序为持份者增创价值：



## 碳中和举措

配合国家及香港特区政府的碳中和目标，我们一方面积极加快自身银行的减碳进程，另一方面密切跟踪气候相关的风险与机遇，积极发展可持续金融产品及服务，协助客户迈向低碳转型。

在自身营运碳中和方面，我们积极落实绿色银行理念，制定发展目标和实施路径，将该目标融入年度考核指标，确保有效执行，我们亦进行了包括所有附属公司在内的集团层面的大型碳审计工作，以更好掌握集团在本

地和东南亚业务各方面的碳排放情况。我们正按计划于未来一年公布自身营运碳中和目标。

我们与业界及各持份者成为绿色伙伴，全力支持并参与香港环境局「碳中和伙伴计划」，进一步降低自身碳排放及提升能源效益；推动无纸化等服务，与客户一同实践环保减碳；向合作收款商户推广「商户无付款存根计划」，向供应商推广可持续采购；培育公众与下一代环保减碳的理念，携手逐步分阶段、有目标、有系统地开展绿色减碳之旅，向碳中和目标迈进。

详情请参阅 「绿色发展 共护家园环境」章节。

## 8.3 与持份者的沟通

我们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。

### 持份者参与渠道<sup>15</sup>

我们透过以下主要渠道与持份者保持良好沟通，有关详情亦可浏览 [可持续发展网页](#)。



<sup>15</sup> 102-40, 102-42, 102-43



## 持份者眼中的中银香港

“

**极地环保专家 李乐诗博士：**

近年，很多大型企业都很重视「可持续发展」，中银香港则早于2008年已配合北京「绿色奥运」主题，举办香港首个提倡保护环境、天然资源及生态平衡的「中银香港绿色奥运·慈善环保行」大型活动。而其后设置的「史前故事馆」，以至近年赞助支持的「人与自然共融计划」，都积极向中小學生传达生物多样性、地质及乡郊文化保育的讯息。继往开来，我期望中银香港可以持续透过培训及考察活动，提高青少年对环境及自然生态保育的知识。

”

“

**ESG研究专家 香港中文大学卢永鸿教授：**

在可持续发展管理方面，中银香港设有董事会可持续发展委员会，并按照联合国可持续发展目标SDG作出广泛的贡献。在环境及社会工作方面，也令我印象深刻，特别是创新的绿色金融，以及在新冠疫情下推出各项关爱民生、扶持中小企业的举措。期待中银香港下一步能将国际最佳标准全面纳入ESG管理之中。

”

“

资深文化行政人员 马逢国先生：

中华礼文化是中华优秀传统文化的重要组成部分，我认为中银支持「礼行天下」活动，对于培养香港学生的民族观念和家国情怀很有意义。尤其是要让中学生能够对礼文化有认识，让礼文化的精髓成为他们思想和精神的一部分，首先就要有好的课程及好的老师。礼文化讲座和教师培训设计得很好，让中华优秀传统文化在全港更加深入人心。

”

“

评估顾问 冯文珊女士：

中银香港的《可持续发展报告》展现出其对可持续发展的承诺，内容展示多项实际计划及措施，并让内部及外部持份者参与其中。虽然中银香港已将绿色及可持续金融元素融入企业战略，我建议将来可以根据TCFD的要求，增加披露有关气候风险和情景分析的具体内容，并设定碳中和目标及行动计划，不断提升透明度，令持份者充分了解中银香港在应对气候风险方面的最新发展情况。相信在优良的管治框架及强大的决心下，中银香港会继续在可持续发展上发光发亮。

”



## 回应持份者意见

	持份者关注	我们的行动/回应 <sup>16</sup>
 <p>投资者</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>目前各界正采取行动应对气候变化，集团如何应对气候相关风险？</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>我们除了致力降低自身营运对环境的影响，更通过发展可持续金融，与客户携手平稳过渡至可持续及低碳经济。年内我们成为TCFD的签署方，更参与了由金管局开展的气候风险压力测试试验计划，并通过气候风险辨识和评估，制定管控措施及对应策略，做好气候风险应对。</li> </ul>
 <p>客户</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>分行服务时间有限，很多客户需要在营业时间以外查询或进行交易，虽然提供网上银行服务，但缺乏面对面的交流、咨询机会。</li> <li>东南亚疫情严重，如何协助客户解决未能到分行办理银行交易的问题？</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>我们的24小时在线客服online chat服务，可于线上解答客户问题及办理交易服务。未来我们会持续优化online chat功能，提供更适时及灵活的服务。</li> <li>手机银行已全面覆盖开设个人银行服务的东南亚机构，手机银行功能持续升级迭代，便利客户线上交易。例如马来西亚中行推出「易钱宝」手机银行开立电子钱包账户服务和「易理财eWB」手机银行应用程序，成为当地首家推出一站式投资理财服务平台的银行。马来西亚中行及泰国子行的手机银行均已实现当地即时转账服务，便利客户在疫情下随时随地进行资金划转。</li> </ul>
 <p>员工</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>同事关注事业发展，集团有什么方法协助员工持续成长提升？</li> <li>疫情持续，员工希望集团推出更多关爱措施。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>我们为同事提供多元化的培训，例如科技创新、数字化转型、ESG等，也推出创新领导力培养项目及提供跨部门交流轮岗机会，培育员工管理、沟通、变革能力等，使其与集团共同成长。</li> <li>疫情期间，我们顾及员工所需，继续落实多项员工关爱措施，包括在家办公、报销超时下班交通费、病毒检测等费用，并为员工提供口罩、快速测试包等防疫物资。通过「员工健怡计划」提供心理咨询，组织多元化的线上康乐和亲子活动、兴趣班等，凝聚员工向心力。我们鼓励员工接种疫苗，接种疫苗当天不用上班，并可享疫苗假。在近期的员工意见调查显示，关爱措施是员工最满意的范畴之一。</li> </ul>

## 8.4 我们的重要议题

我们重视持份者的意见及所关注的议题，并持续进行持份者参与活动，以了解不同议题对集团和持份者的重要性。2020年，我们邀请内部及外部主要持份者透过网上调查、焦点讨论、个别访谈等形式，收集他们对可持续发展议题的意见，由此确立中长期内适用的18项可持续发展重要议题及其重要性排序。

2021年，我们根据经营环境的变化及日常业务往来时与持份者的恒常沟通，评估2020年确认的18项重要议题，并决定继续沿用该等重要议题。

### 确认重要议题过程<sup>17</sup>



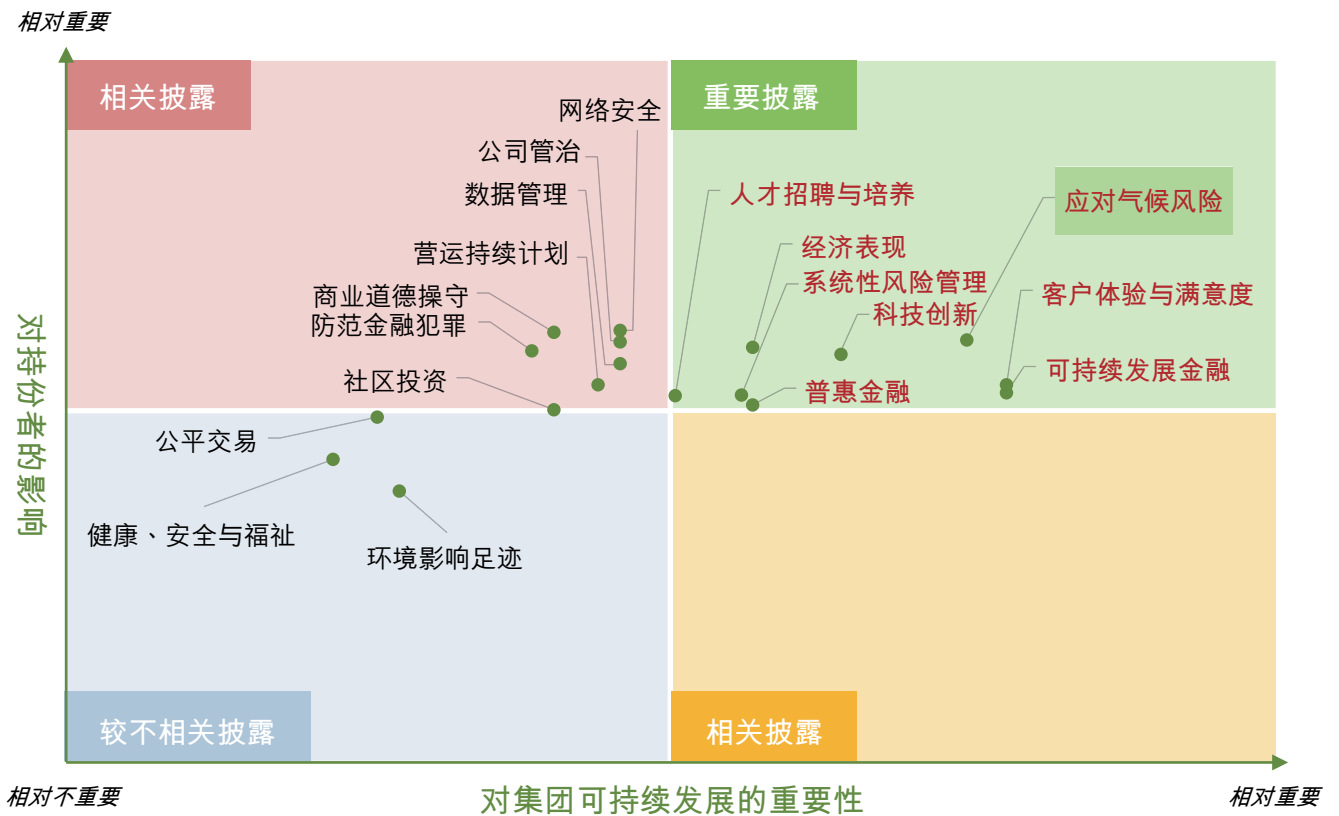
<sup>17</sup> 102-43, 102-46

### 提升「应对气候风险」议题的重要性

近年全球密切关注气候变化及其相关风险，由金管局及证券及期货事务监察委员会共同领导的香港绿色和可持续金融跨机构督导小组在2021年已宣布拟于2025年或之前强制实施符合TCFD建议的气候相关信息披露，而香港交易所亦于2021年底发布《气候信息披露指引》为上市公司提供信息披露上的实务参考。

综观以上因素，我们对「应对气候风险」议题的重要性进行调整，由「相关披露」提升至「重要披露」。我们也就应对气候风险于年内进行了一系列工作，详情请参阅  TCFD进展 章节。

### 重要议题矩阵





以下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<sup>18</sup>。相关内容已反映在本报告的相关章节中。



## 18项重要议题<sup>19</sup>



### 环境：相关章节

#### 应对气候风险

- 8.1 可持续发展管治、
- 10 TCFD进展

#### 可持续发展金融

- 11.1 发展可持续金融

#### 环境影响足迹

- 11.2 推行绿色营运

#### 科技创新

- 12.2 提升客户体验



### 社会：相关章节

#### 经济表现

- 5 经济表现

#### 普惠金融

- 12.1 实践普惠金融

#### 客户体验及满意度

- 12.2 提升客户体验

#### 公平交易

- 12.2 提升客户体验

#### 人才招聘与培养

- 12.3 贯彻以人为本

#### 健康、安全与福祉

- 12.3 贯彻以人为本

#### 社区投资

- 12.4 关注公益社区



### 管治：相关章节

#### 公司管治

- 8.1 可持续发展管治、
- 9.1 优化公司治理

#### 系统性风险管理

- 9.2 完善风险管理

#### 营运持续计划

- 9.2 完善风险管理

#### 数据管理

- 9.2 完善风险管理

#### 网络安全

- 9.2 完善风险管理

#### 商业道德操守

- 9.3 诚信合规文化

#### 防范金融犯罪

- 9.3 诚信合规文化

<sup>18</sup> 102-32

<sup>19</sup> 102-47



# 每一步前行，承载著 百年如一日的坚持

# 9

## 诚信治理 稳健创造价值

每位董事平均培训  
进修时数约：  
**20 小时**



紧守风险管理  
**三道防线机制**，  
确保稳健经营



设有**持续业务  
运作计划**，  
迅速应对疫情及突发事件



对贪腐贿赂行为  
**零容忍**，  
董事会监督  
整个反贪腐反贿赂计划



全体员工包括  
兼职及合约员  
工必须参与年度  
**合规进修课程**



具备严谨的  
**内部举报政策  
及机制**

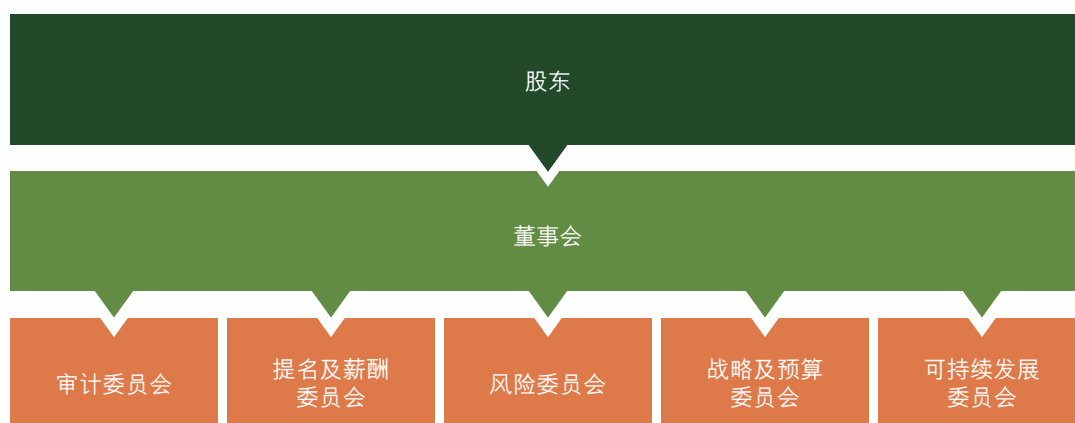


## 9.1 优化公司治理

### 完善的公司治理架构<sup>20</sup>

本集团致力维持和强化高水平的公司治理。董事会是我们治理架构的核心，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。董事会与管理层之间具有明确分工并对管理层作出有效监督。董事长及总裁分别由两人担任，两者的角色有清晰划分，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。我们备有董事会职责约章，列明董事会的职责及需经由董事会审议的事项。按最新的监管规定以及市场做法和国际最佳实践，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。各附属委员会均有清晰的职责约章列明其角色及责任，同时，附属委员会大部分由独立非执行董事占多数所组成。以下为我们的公司治理架构图：



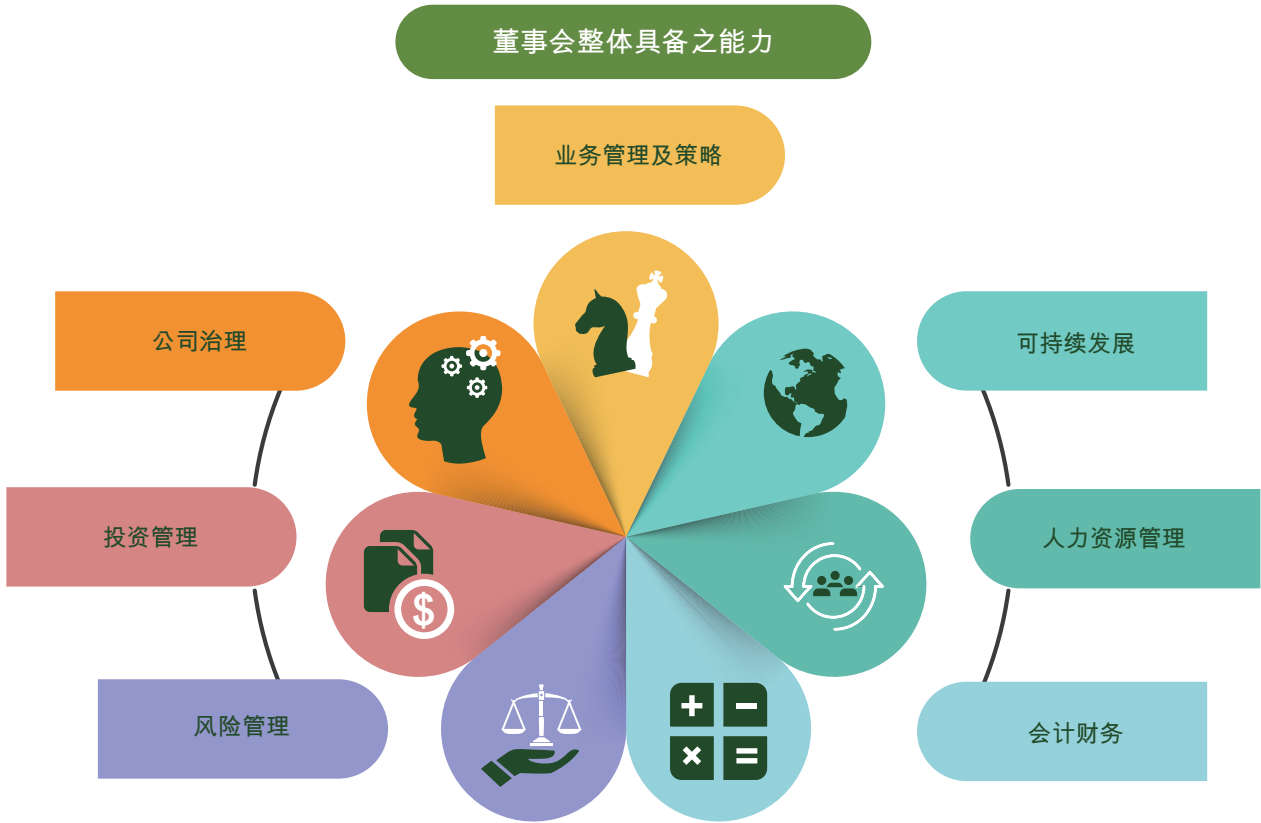
有关董事会职责约章详情，请参阅 [中银香港网站中「关于我们」的「公司治理」](#)。

### 董事会的独立性及专业性

于2021年12月31日，我们的董事会由9名董事组成，其中包括1名执行董事、3名非执行董事及5名独立非执行董事。我们的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。我们设有《董事独立性政策》，并认为独立非执行董事有助于提供必要的制衡，使各方利益得到保护，在发挥监控作用方面作用显著，并有助于引入外部经验。

董事会成员具备执行职务所必须之知识及专业经验，积极参与一系列持续培训，并自本集团、监管机构及专业服务公司获取培训材料，内容涵盖多个范畴，包括风险管理及内部监控、公司治理、反贪腐、防洗钱、数字化转型、合规科技，以及可持续发展相关的议题，涵盖气候风险管理、气候信息披露、绿色和可持续金融等，2021年每位董事平均进修时数约20小时。

\* 冯婉眉女士于2022年3月3日获委任为独立非执行董事



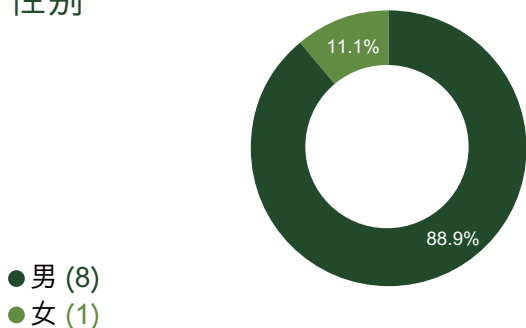
我们的《董事独立性政策》刊载于 中银香港网站内「有关我们」的「公司治理」部分。

## 董事会多元化

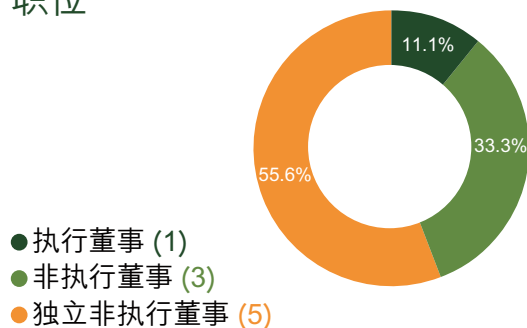
我们制定了《董事会成员多元化政策》并会定期重检，在设定董事会构成时将从多个方面考虑董事会成员多元化，包括但不限于性别、年龄、文化及教育背景、种族、地区、专业经验、技能、知识及往届等，确保成员及其观点的多样性。董事会成员的提名及委任以董事会整体运作所需的技能和经验为本，用人唯才为原则，同时充分考虑前述各项董事会成员多元化因素。

年内，董事会的组成\*分析如下：

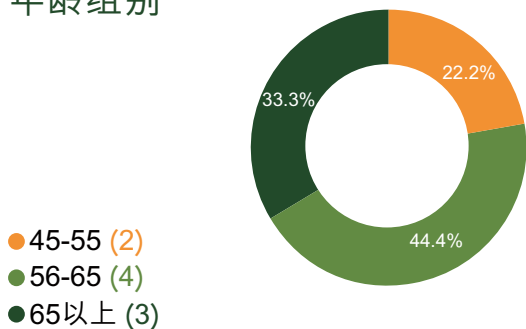
### 性别



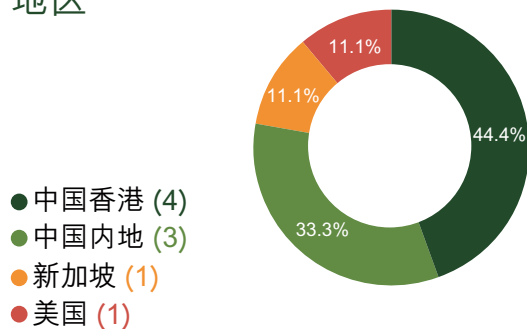
### 职位



### 年龄组别



### 地区



\* 中银香港于2022年3月3日委任冯婉眉女士为独立非执行董事，女性董事占比由11.1%上升至20%。董事会符合上市规则所列性别多元化的要求，并致力按董事会整体运作及最新业务需要物色合适候选人以提升董事会多元化。

我们的公司治理详情，载于 2021 年报之「公司治理」及 中银香港网站内「关于我们」的「公司治理」。

## 9.2 完善风险管理

### 风险管理

我们深信良好的风险管理是企业成功的重要元素，董事会是风险管理的最高决策机构，并对风险管理负最终责任。在日常经营中，我们高度重视风险管理，并强调风险控制与业务发展之间必须取得平衡。

#### 风险管理组织架构



#### 风险管理政策及程序

我们具备全面的风险管理政策及程序，设定单位和人员职责及处理程序；制定识别、评估、监察及管理主要风险的机制，建立相应的内部监控措施，以及解决内部监控缺失的程序。为配合市场及业务策略的转变，我们定期重检及更新风险管理政策及程序。持续对东南亚机构开展专业化指导，不断提升各机构的风险管理能力，确保经营符合当地监管要求。

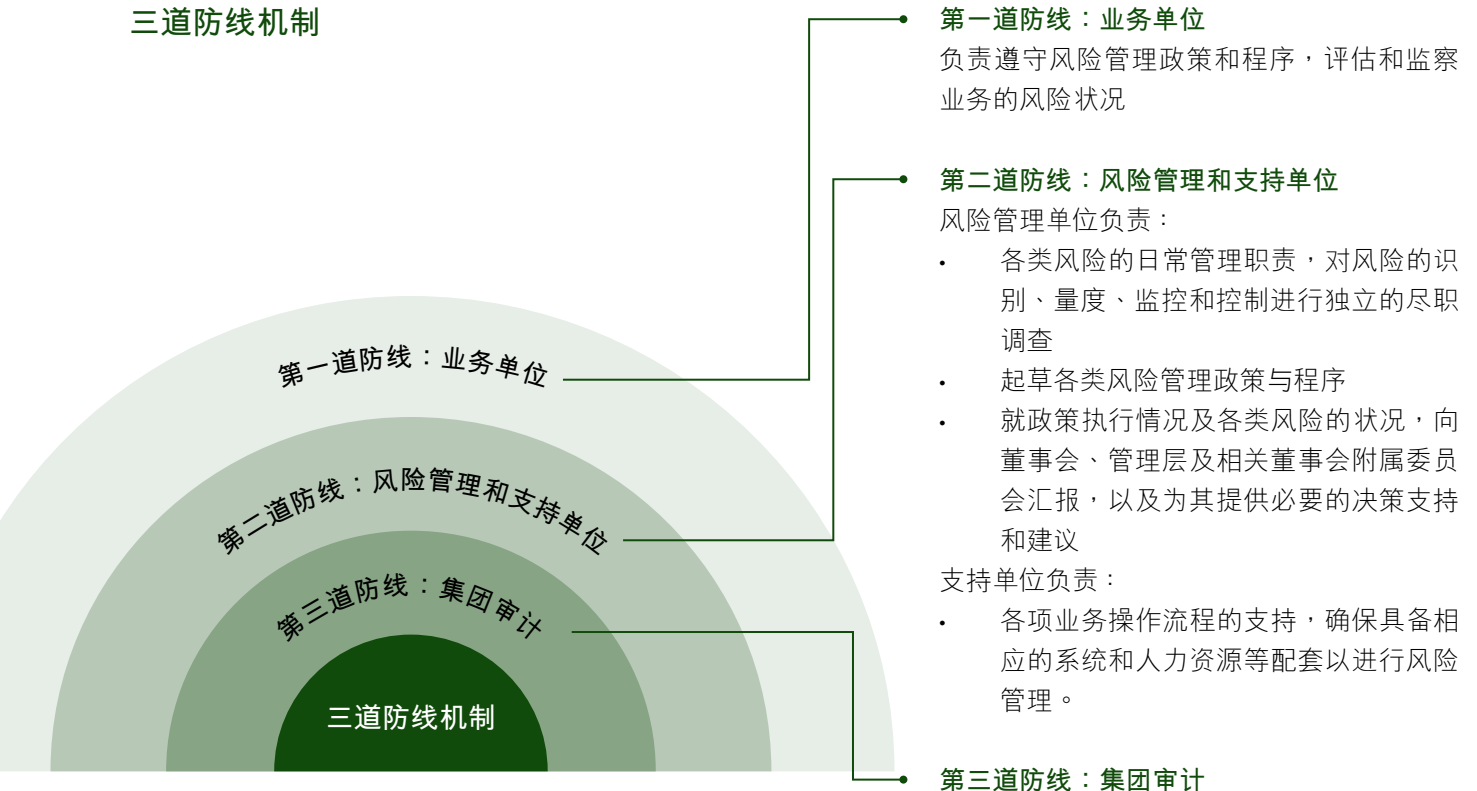
#### 气候风险管理

目前全球关注气候变化带来的影响，我们亦积极应对以减缓气候风险所带来的冲击。我们敏捷应对市场环境变

化，气候风险和绿色转型风险，前瞻做好气候风险应对。年内，我们于相关风险管理政策及行业指引补充「可持续发展」原则及环境、气候及社会风险的考虑因素，制定了气候风险客户调查问卷，并参与金管局展开的气候风险压力测试试验计划。我们将优化气候风险压力测试的方法，继续进行情境分析和压力测试，并将完善报告机制，向管理层及/或董事会报告有关环境及气候风险的状况。我们已为风险管理部超过50名核心员工举办包含气候风险在内的ESG风险工作坊，提升风险管理部员工对ESG风险的理解和管理能力。

有关气候风险详情，请参阅 「TCFD进展」章节。

## 三道防线机制



### 第一道防线：业务单位

负责遵守风险管理政策和程序，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
- 起草各类风险管理政策与程序
- 就政策执行情况及各类风险的情况，向董事会、管理层及相关董事会附属委员会汇报，以及为其提供必要的决策支持和建议

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

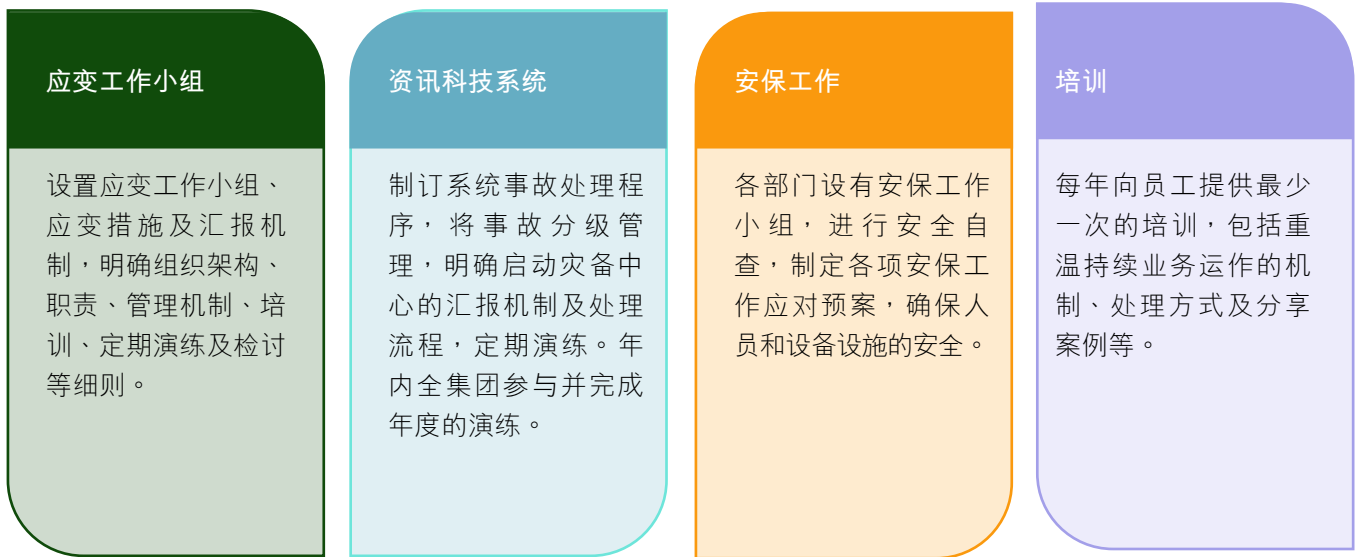
负责进行独立审计工作，评估及向董事会报告本集团的风险管理监督质量与风险管理政策、程序和内部控制的完备性与执行情况。

年内，我们严格遵守风险管理规则，保持集团稳健发展。

我们的风险管理详情，请参阅 2021 年报。

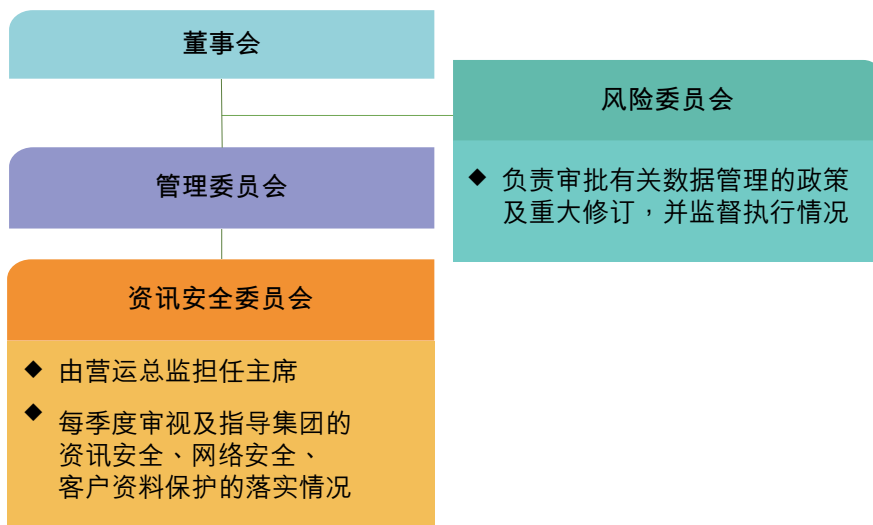
## 持续业务运作计划

我们致力为社会各界提供稳健持续的银行服务，并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」，以确保能够迅速应对突发事件。年内虽然受疫情影响，但无论在香港或东南亚仍能持续向各界提供关键业务，将影响减至最低。



## 资讯安全管理<sup>21</sup>

我们致力提升数据资讯安全，董事会层面的风险委员会以及由营运总监担任主席的资讯安全委员会负责监督数据管理及客户资料保护，数据中心更获ISO 27001资讯安全管理体系认证。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，全体员工参与不同的合规培训，内容涵盖资讯安全、科技风险管理、保护个人资料及私隐等范畴。



我们聘请外部顾问根据金管局的「网络防卫评估框架」完成评估，报告表示我们在科技风险和网络安全各主要领域上均实施了多项有效管控措施，网络防卫成熟度属于高水平。

<sup>21</sup> B6 一般披露, B6.2, B6.5



## 保障个人资料私隐

银行拥有客户、员工、供应商、业务伙伴等大量个人资料，我们极之重视保障个人资料私隐，每年均重检按照香港《个人资料(私隐)条例》制定的保障个人资料私隐政策，并要求所有部门及附属机构严格执行。

我们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。客户可要求查阅或改正个人资料。如接获关于客户私隐的投诉，专责单位会按照内部处理客户投诉的机制进行调查，最后将结果回复投诉人。

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」



## 网络安全

金融科技日新月异，网络威胁不容忽视。为确保网络安全达到业界领先水平，我们推行一系列举措，为客户提供安全及持续服务：



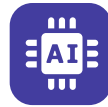
董事会辖下的风险委员会负责审批科技风险管理政策及重大修订，并监督执行情况。



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。



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ISO 27001资讯安全管理体系认证，于网络防御引入人工智能科技，就网络安全事件定期演练。



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网上课程。



每月发行双语版《科技风险月刊》供全集团员工阅览，以提高员工的科技风险及资讯安全意识。

我们持续优化及提升网络安保能力，年内未有发生重大的网络安全事故。我们重视客户使用网上银行服务的安全，透过不同渠道提示及教育客户有关网上交易的注意事项。

详情请浏览 中银香港网站上的「网上保安提示及资讯」。

## 9.3 诚信合规文化

### 商业道德<sup>22</sup>

我们致力以负责任、符合道德、诚实的宗旨经营业务，确保所有员工(包括全职、兼职及合约员工)在经营业务过程中保持高水平的个人诚信及专业道德，保障客户利益。

#### 合规文化

员工必须遵守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等，以及遵守本集团的《员工行为守则》、各项业务运作及人力资源管理的规定。

#### 《员工行为守则》

明确员工必须奉公守纪，并遵守法规及集团各项规章制度。引导及规范员工行为，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。

#### 培训

自2013年以来，我们每年都会开展必修的合规进修课程，集团及其附属公司的所有员工必须参与。培训的主题涵盖防止洗钱、个人资料保护、防止欺诈和渎职、员工报告违规行为、制裁合规、营运风险管理、反贿赂及反贪腐、《员工行为守则》、法律、合规和声誉风险管理、集团全面风险管理系统等。

#### 定期审核

我们每年均会对《员工行为守则》作出重检，并定期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。我们同时对不同部门商业道德相关的监控机制作出定期审核。

我们将合规行为与员工绩效考核和薪酬挂钩，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。

<sup>22</sup> 102-16, 102-17

我们的《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》规定，员工可按程序举报不正当行为，包括欺诈、盗窃、伪造、贪污、洗黑钱、其他非法活动，或员工个人行为操守或违反《员工行为守则》的问题。



我们接到员工举报事项后，会呈报董事会辖下的审计委员会，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。



### 内部举报政策及机制

我们明确举报的管理架构及分工、举报原则、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。员工举报的事项及其相关资料均属机密，凡涉及处理、接触举报事项的任何部门及个人，在处理、接触举报过程中必须严格依照法律的规定保护举报人和被举报对象的隐私及权益，不得做出任何泄密的行为，否则追究其相关责任。



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，而经调查后有合理怀疑的可疑交易，会按法例向联合财富情报组提交报告。



## 防范金融犯罪

### 反贪腐及反贿赂<sup>23</sup>

我们致力保障银行和客户的利益，对贪腐贿赂行为零容忍。整个反贪腐反贿赂计划由董事会、其辖下委员会及高级管理层共同监督，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合规企业文化。

我们设有专职小组负责监察反贪腐反贿赂相关事宜，根据香港《防止贿赂条例》要求，参考香港廉政公署发布的《银行业专业道德实务指引》，以及本地同业的最佳实践，构建我们的反贪腐反贿赂管理框架，并制定适用于集团及其所有附属公司及东南亚机构的《中银香港(集团)反贪腐反贿赂政策》。

我们制定了全行风险评估机制，评估反贪腐反贿赂管理的有效性，并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出改进建议。

我们更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，积极参与香港特区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。

<sup>23</sup> 205-2



《中银香港(集团)反贪腐反贿赂政策》列明管理角色及责任分工，以及评估、培训及举报等管理机制，并每年进行重检。

我们采取「三道防线」模式管理贿赂和贪腐风险，并订明「三道防线」内负责部门的职责，以及相关部门在人事任免、采购、信贷、慈善捐款等方面需要注意的事项，以加强贪腐贿赂风险管理。

### 防洗钱及打击恐怖分子资金筹集

防洗钱、防恐怖分子资金筹集和防范罪案等工作对银行尤为重要，我们按照香港相关法例、监管规定及集团风险管理策略要求，并参照「打击清洗黑钱财务行动特别组织」等相关国际组织建议，制定《防洗钱及反恐筹资政策》。

我们设有防洗钱委员会，负责制定相关决策，要求各单位、东南亚分子行、及主要附属机构执行。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，不时优化筛查与交易监控系统功能，识别客户的

可疑交易与账户，并利用合规科技协助可疑交易警示分析及交易筛查，提升监管及合规的效益。

每年我们均按照金管局要求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、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。

我们持续为全集团包括东南亚员工提供培训，并定期将内部发现的金融犯罪案例精简后纳入员工培训及内部通告，全行员工均接受防洗钱、制裁合规及反贪腐相关培训课程：



### 个案分享 — 参与警方「银箭计划」获嘉奖

我们持续为前线单位提供最新的罪案资讯，以助其掌握最新的犯罪手法，提早警惕预防。油尖警区于2018年推出「银箭计划」，与银行业界合作打击罪案。我们是「银箭计划」创始成员，年内油尖警区嘉许区内48位银行职员在防止罪案中表现卓越，我们油尖区分行共有19名同事获颁「嘉许状」。



### 个案分享 — 助警方侦破伦敦金骗案获嘉奖

全球市场交易主管张永成获警务处颁发「好市民奖」，以嘉许他积极协助警方防止及侦破罪案。张主管及其专业团队，于2019年及2020年为警方举办有关伦敦金交易的专业培训课程，剖析伦敦金骗案手法和收集罪证的方法，增加调查人员的专业知识，更义务为警方作专家证人及撰写报告，协力将骗徒绳之以法。



香港特区政府警务处  
「好市民暨第一届好企业奖」：  
「好企业奖(防骗)」

# 拥抱低碳发展 将气候变化挑战化为机遇

# 10



## TCFD 进展

2021 年成为  
**TCFD**  
签署方



首批参与金管局  
**气候风险**  
**压力测试**  
试验计划



辨识气候变化风险，  
**推动客户**  
**低碳转型**



**可持续金融**  
**产品及**  
**服务** 不断增长



针对 **东南亚地区**  
因地制宜实践气候  
及绿色金融战略



作为可持续发展领先的金融集团之一，中银香港在致力降低自身营运对环境影响的同时，积极管理气候变化相关风险及机遇。我们近年持续深化TCFD相关工作，并于2021年成为TCFD签署方，年内推进了一系列工作，包括完善气候风险管理的规章制度、进行情境分析，推

动绿色金融发展等，以加强企业的韧性，与持份者携手应对气候挑战。我们上年已初步披露TCFD相关工作进度，未来会继续按照TCFD框架逐步披露更多应对气候变化的相关讯息。



管治



策略



风险管理



指标及目标

## 10.1 管治

作为可持续发展议题的一部分，我们通过由董事会层面可持续发展委员会领导的三层管治架构管理与气候变化议题相关的工作。

详情请参阅 [「可持续发展管治」章节](#)。



## 10.2 策略<sup>24, 25</sup>

我们评估不同业务在短中长期的气候风险与机遇，辨识气候风险对相关业务的影响程度，制定应对的策略，以提升我们对特定气候风险的管控，同时有效掌握相关机遇。

### 气候变化风险

气候风险作为全球经济所面对的重大风险之一，可进一步划分为实体风险和转型风险。两者与银行业传统的八大风险息息相关，中银香港已经针对气候风险对银行业八大风险的影响所带来的影响进行评估，了解不同气候风险对传统银行业风险所带来的影响。其中气候变化对信贷及市场风险的影响较为显著，将为银行带来以下的影响：



风险因素	实体风险		转型风险	
风险类型	信贷风险	市场风险	信贷风险	市场风险
风险描述	客户的业务运作及资产价值持续受气候转变及极端天气影响，而衍生的信贷风险。	气候变化带来更频繁和严重的灾害，直接影响金融稳定性。	客户在应对气候挑战的过程中，经营及财务状况受政策变化、科技突破、公众消费及投资偏好转变、创新的商业模式等影响，而衍生的信贷风险。	金融市场可能受低碳经济转型进程中时机和速度不确定性的不利影响，包括有序及失序转型情境。
受影响业务	个人/企业金融	金融市场(主要为农业、工业及房地产业)	企业金融	金融市场主要受影响的高碳排放行业包括能源、公用事业、金属和采矿、制造业、房地产开发、建筑业、运输业等行业。非高碳排放行业亦会由于全球经济向低碳排放转型而受到影响。

<sup>24</sup> 403-7, G4-FS2, G4-FS3

<sup>25</sup> 201-2



## 中银香港气候相关战略及举措



### 推动客户低碳转型

目标客户	企业客户	个人客户	金融市场
战略方向	配合国家战略，协助企业客户向高质量转型	为社会向高质量转型提供金融支援	引导资本流向可持续资产投资市场
主要举措	<ul style="list-style-type: none"> <li>完善可持续发展产品体系，扩大可持续金融规模，应对企业客户向高质量低碳经济转型的融资需求。</li> <li>加强绿色存贷款及债券等产品和绿色银团、绿色顾问服务，成为客户低碳转型的合作伙伴。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>因应个人客户的金融需求及ESG投资偏好变化，持续完善可持续金融个人产品与服务体系。</li> <li>配合数字化转型和数据化经营，提升全流程低碳客户体验。</li> <li>切合衣食住行等民生金融需求，为客户的绿色生活提供相应的产品服务。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>在符合银行风险偏好基础上，提高投资于可持续债券的比例。</li> <li>满足市场需求，推出可持续理念基金产品。</li> </ul>

有关我们年内推出可持续金融产品及服务详情，请参阅 [「发展可持续金融」章节](#)。

### 培育区域绿色机遇

针对东南亚地区，我们因地制宜实践气候及绿色金融战略。对于有明确监管要求的国家，如马来西亚、菲律宾、印尼、越南及泰国，我们按照当地监管要求，并在符合风险偏好的原则上，推动当地可持续金融发展，其中包括将可持续发展管治理念融入当地管治架构，以及完善环境气候及社会风险管控和风险偏好，以及信贷政策重检等。对于未有明确气候监管要求的国家，如老挝、柬埔寨、缅甸及文莱，我们注重培育可持续发展意识与文化，并加强能力建设。

### 推动银行低碳绿色营运

除积极发展绿色金融外，我们致力减低业务营运所带来的环境影响，围绕碳排放、用电、用纸、用水以及废弃物等五大指标，制定了未来五年的定量环境减排目标，并配合数字化转型策略推行一系列具体举措，加快推进绿色营运的全面落实。

有关措施的详情可参阅 [「推行绿色营运」章节](#)。



## 气候情境分析

年内，我们参与了由金管局开展的气候风险压力测试试验计划，在三个情境下评估气候风险的风险承担，包括一个针对气候状况恶化的实体风险情境，以及两个分别代表有序转型和失序转型至低排放经济的转型风险情境，评估极端天气、不同程度的碳税及能源需求变化对相关信贷组合或行业的影响。过程中须独立评估每个行业与气候风险的相关性，以构建行业特定的气候风险传播路径，从而估算该行业于压力情境下的信贷质素变化，以及对银行的财务影响。



气候风险情境	实体风险	转型风险 – 失序转型	转型风险 – 有序转型
测试的时间范围	2051 – 2060年	2031 – 2035年	2021 – 2050年 (每5年为间隔)
情境描述*	<p>香港将受到极端天气事件的剧烈影响，包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 温度上升</li> <li>• 海平面上升</li> <li>• 更强烈的热带旋风</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 在2030年之前，各国不会引入气候政策，之后需要急剧减少温室气体排放以实现《巴黎协定》目标</li> <li>• 能源消耗模式及碳价会出现明显变化，对高碳排放行业构成重大影响</li> <li>• 因急促转型至低排放的能源及生产过程，全球经济受到显著影响</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 随著新科技投产，各国会于早期开展渐进式的行动，以实现《巴黎协定》目标</li> <li>• 由于较有序地实现《巴黎协定》目标，过程中对全球经济的影响较少</li> </ul>

\* 资料来源：金管局2021年12月发布的“Pilot Banking Sector Climate Risk Stress Test”

测试结果显示，于气候风险情境下，高气候风险授信组合（例如住宅按揭贷款和对高排放行业的贷款）的预期信贷减值准备及风险加权资产均会上升，但整体风险水平可控。我们亦持续考虑气候风险对市场风险组合的影

响，并于需要时将通过设定气候风险压力测试情境等方式，评估气候风险对交易账持仓的影响。透过是次测试，大幅提升了管理气候风险的能力，有助我们制定应对气候风险的措施和行动计划。

## 10.3 风险管理<sup>26</sup>

我们通过气候风险辨识和评估，分析对集团营运及业务的经济及财务影响，针对已评估之风险项目，制定管控措施及对应策略，以提升风险管理流程及能力。

### 气候风险管理流程



#### 1. 政策制度

##### 保障机制

##### 完善环境、气候及社会风险管理规章制度

- 将相关因素融入风险管理规章，持续完善相关风险识别、计量、监察、报告、管控及缓释框架。

##### 主要举措

- 于集团的相关信贷风险管理政策及行业指引补充「可持续发展」原则和环境、气候及社会风险的考虑因素。
- 逐步将ESG的考虑因素融入东南亚机构的风险管理。
- 我们将生态环境敏感的贷款等列为「特殊信贷交易/对手」，从严掌握，并提高审批的要求。另外根据母行中国银行「碳达峰、碳中和」目标行动计划，我们将不再向中国境外的新建煤炭开采和新建煤电项目提供融资。



#### 2. 风险辨识

##### 保障机制

##### 识别和评估信贷客户的环境、气候和社会风险

- 将客户的可持续发展状况纳入风险考虑因素。
- 评估客户所承受的气候风险及抗御能力，以识别相关的潜在业务机会并采取相应的信贷策略。

##### 主要举措

- 评估客户的环境、气候及社会风险，要求客户了解并遵守融资项目的环保相关法律法规，并鼓励客户在平衡当地社区的需求下向环保和低碳项目发展。
- 制定问卷，以助评估气候风险对客户的财务影响，并采取相应的信贷策略。
- 其中包括评估客户缓释相关实体风险的能力、应对转型风险的策略，以及是否已制定低碳转型目标并按照计划有序进行。



#### 3. 压力测试及情境分析

##### 保障机制

##### 压力测试及情境分析

- 对气候风险敏感度高行业进行压力测试及情境分析，评估气候风险情境下客户评级迁移、对集团盈利及资本水平的影响，并适度融入常规风险分析工具。

##### 主要举措

- 结合集团的业务发展及监管机构的要求，逐步落实及完善测试的具体范围、情境设定、以及测试方法等。



#### 4. 风险汇报及缓释

##### 保障机制

##### 气候及环境风险监测与汇报机制

##### 主要举措

- 按集团《2021年至2025年可持续发展规划》，逐步落实推行气候及环境风险监测与汇报相关工作。

<sup>26</sup> 403-7, G4-FS2, G4-FS3

## 10.4 指标及目标

### 气候相关金融产品的额度

<p>涵盖的气候相关产品</p>	<p><b>企业</b> 绿色贷款、绿色存款、中小企绿色贷款计划、中小企融资担保计划、绿色债券承销、ESG银团安排筹组、绿色顾问等</p>
<p>产品描述</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>绿色贷款</b>：提供绿色贷款及可持续发展表现挂钩贷款，为合资格具环境效益的绿色项目，或以资金改善可持续发展目标的企业提供融资服务。</li> <li>• <b>绿色存款</b>：存款资金会用于支持绿色建筑、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。</li> </ul> <div data-bbox="539 882 1011 1184" data-label="Image"> </div> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>绿色债券承销</b>：提供ESG相关债券一级市场发行服务，协助客户通过资本市场融资，达成其可持续发展目标。</li> <li>• <b>绿色顾问</b>：为企业担任绿色金融顾问，支持客户建立及推动可持续发展的商业模式，协助企业推出绿色金融框架。在符合《绿色贷款原则》、《绿色债券原则》等国际标准前提下，协助企业筛选绿色项目并为资金应用订下清晰的指引，从而构建绿色金融框架，同时协调第三方机构为框架进行认证，便利企业日后为合适绿色项目安排绿色融资。</li> </ul>
<p>2021年相关金融产品的总额度</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 2021年底绿色贷款余额较2020年底增长311%</li> <li>2. 2021年绿色存款，比2020年底增长354%</li> <li>3. 2021年ESG相关债券承销，较2020年底增长173%</li> </ol>

<p>涵盖的气候相关产品</p>	<p>个人 绿色按揭、绿色消费、贷款等</p>
<p>产品描述</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>  <p><b>绿色按揭</b>：推出全港首个绿色按揭计划，为已获「绿建环评」铂金级或金级认证的指定住宅项目的准买家提供全数码化及无纸化的按揭服务。</p> </li> <li>  <p><b>绿色存款</b>：为高端「私人财富」客户提供人民币个人绿色定期存款计划，协助高资产净值客户把握绿色金融机遇。该存款计划的资金将用于支援绿色建筑、可再生能源、污染防治等项目。</p> </li> <li>  <p><b>绿色基金</b>：推出香港市场首只提供人民币类别的ESG多元资产零售基金——「中银香港全天候ESG多元资产基金」。同时代售超过30只由不同基金公司管理的ESG基金。</p> </li> </ul>
<p>2021年相关金融产品的总额度</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>2021年底绿色按揭渗透率高达八成</li> <li>首家推出经独立第三方认证的个人绿色定期存款计划</li> <li>2021年全年累计ESG基金销售较上年增逾20倍</li> </ol>

有关中银香港年内推出气候相关金融产品之详情，请参阅 「发展可持续金融」章节。

### 绿色营运

我们致力推动实现碳中和目标，年内推出一系列举措，努力实践绿色银行理念，有关我们碳排放、用电、用纸、用水以及废弃物等绿色营运情况及指标，详情请参阅 推行绿色营运 及 可持续发展表现数据 章节。

# 期望我们的家园， 一直被绿水青山环抱

# 11



## 绿色发展 共护家园环境



致力实践负责任的投资，  
ESG 相关债券投资规模  
较去年底



**▲1.3倍**

绿色贷款余额较去年底

**▲311%**



推出**多项全港  
首创绿色金  
融产品**：

绿色按揭计划、个人绿色定期存款计划、人民币类别ESG多元资产零售基金



订立

**五大绿色  
营运目标**



培养**环保减碳  
文化**，推动客户  
成为绿色伙伴



母行支持并签署

**联合国  
《负责任银行  
原则》**



应对气候变化及保护生物多样性，是目前世界上环境保护的两大议题，年内举行的《联合国气候变化框架公约》缔约方第26次大会 (COP26) 及《生物多样性公约》缔约方第15次大会 (COP15)，为这两个议题制定目标及全球路线图。为配合国家碳达峰、碳中和的「双碳」目标，以及《十四五规划纲要》中推动绿色发展与打造香港成为绿色金融中心等政策，我们采取三管齐下的方式，除了透过创新科技推动绿色银行建设外，更积极发展可持续金融，并与客户及持份者携手合作，推动可持续发展及过渡至低碳经济。

年内，中国银行支持并签署联合国《负责任银行原则》，成为联合国环境规划署金融倡议组织成员。我们积极配合母行，支持落实相关原则。我们致力实践负责任的投资，将ESG因素纳入投资策略，在投资计划及工作流程中加入ESG相关要求，筛选潜在投资机遇时，在符合信贷风险偏好的前提下，优先考虑ESG债券项目，ESG相关债券投资规模较上年底增长1.3倍。

## 11.1 发展可持续金融<sup>27</sup>

我们积极推动发展绿色金融产品及服务，年内在各领域均取得持续增长：



### 引领客户低碳转型

可持续发展是我们的核心战略目标之一，我们创新研发各类可持续发展金融产品及服务，并担任客户绿色金融顾问协助客户推出绿色金融框架，助力建立可持续发展的商业模式并向低碳转型。

### 推动客户减低排放量

我们逐步推动客户在经营当中考虑更多绿色元素，引领他们为贷款进行绿色认证，支援重点企业的减碳实践，让更多客户可参与绿色金融发展。

### 建立行业标准框架

我们逐渐建立行业的标准框架要求，为绿色贷款提供完善定义与指引，担任绿色金融顾问，为客户搭建绿色转型贷款框架。

#### 个案分享 — 签署「可持续发展贸易融资」协议，推动企业订立可持续发展目标

我们与联志国际控股有限公司签署「可持续发展贸易融资」协议，订立可持续发展表现的目标，支持其采购可持续原材料，以及出口以可持续原材料及技术生产的产品。这次贸易融资除了有效鼓励客户采购可持续原料，更推动客户建立可持续发展的经营模式。



#### 个案分享 — 与香港品质保证局完成首个绿色转型贷款框架

中银香港担任中海石油气电集团的绿色金融顾问，与香港品质保证局携手完成中国天然气行业内首个绿色转型贷款框架的制订及认证。此框架不单是我们在石油行业践行可持续发展理念的最新探索，同时亦为后续协助油气化工行业客户推行绿色转型奠定了基础。





## 创新绿色金融产品

我们不断丰富及创新绿色产品及服务，为各界提供参与绿色发展的多元选择，并成为本地多个市场的先驱。

我们积极满足绿色金融市场蓬勃发展的需求，年内成功发行以「可持续发展与智慧生活」为主题的绿色债券，募集的资金将用于支持符合国际资本市场协会要求的可再生能源、绿色建筑及清洁交通等项目。中银香港为本次绿色债券的发行人、承销商及独家绿色顾问，债券获香港品质保证局认证证书。市场反应热烈，债券录得超额4.5倍认购。

### 全港首个绿色按揭计划

- 我们为信和置业已获「绿建环评」铂金级或金级认证的指定住宅项目的准买家，提供全数码化及无纸化的按揭服务，采纳可持续建筑标准及引入节能措施。按揭计划已扩展至所有获「绿建环评」的铂金或金级认证一、二手私人及政府资助住宅项目，推动市民支持绿色建筑及迈向低碳生活。



### 香港首个人绿色定期存款计划

- 我们是香港首家零售银行推出经独立第三方认证的个人绿色定期存款计划，进一步将绿色存款扩大至个人客户层面，资金将用于支援绿色建筑、可再生能源、污染防治等项目，以加快绿色低碳转型。



### 香港市场首只提供人民币类别的ESG多元资产零售基金

- 推出「中银香港全天候ESG多元资产基金」，通过符合以ESG标准为投资原则的固定收益证券及股本证券投资组合进行资产配置，为个人客户提供参与ESG投资的渠道。

## 多元方案支援减碳实践

近年，我们积极为客户提供绿色存款，发行绿色债券及基金，相关业务规模不断提升，成为客户的绿色伙伴。

跨币种绿色定期存款计划	结合跨币种及绿色定期存款的特点，支援电子绿色存款凭证，鼓励企业客户实践可持续发展理念，资金主要用于支持绿色建筑、可再生能源、污染防治等项目。
绿色蓝色双认证债券	作为绿色顾问为客户成功发行绿色蓝色双标签债券，为客户提供更多元化的产品服务。
全球环保主题基金	推出瑞士百达资产管理旗下一只投资全球环保主题的基金，为零售投资者提供更多元化及优质的绿色投资选择，并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。

## 绿色信贷支持发展行业加快转型

我们了解能源、房地产及建筑等行业对减低碳排放的重要性，因此我们制订了相关政策，积极支持新能源行业，并协助传统行业加快转型。我们的绿色贷款涵盖多个行业：



**亮点 — 与业界携手落实香港有史以来最大额绿色贷款**

我们联同5家同业共同为希慎兴业提供港币130亿元绿色贷款，资金用于绿色商业项目，将引进可持续发展特色的配置，包括提升能源效益、可再生能源、废物处理和珍惜用水等多项措施。



**亮点 — 支持光伏及风力能源发展**



担任信义能源绿色金融顾问，成功提供港币6亿元绿色贷款，用于收购太阳能电站项目。



协助华润电力认证人民币20亿元绿色贷款，用于华润电力旗下12个风力发电项目。

**亮点 — 绿色贷款推动公共交通低碳转型**

我们与九巴签署了一笔港币5亿元5年期绿色贷款，贷款用于可持续发展相关的项目，当中包括购置最新型号环保巴士和电动巴士，以及太阳能板等环保装置，有助减少在营运所产生的碳排放。



### 亮点 — 可持续发展表现挂钩贷款

我们与中国建筑国际集团有限公司签订协议，将一笔港币双边循环贷款，转换为与可持续发展表现挂钩贷款。当中的可持续发展表现目标包括达至减低温室气体排放强度的目标；在香港使用获森林管理委员会认证之木材达到预订比例；以及工伤比率低于指定水平。中国建筑国际达到所订立的目标时，即可获得贷款利率折扣优惠，我们藉此鼓励企业建立可持续发展的商业模式。



香港品质保证局「香港绿色和可持续金融大奖 2021」：

- 「杰出绿色和可持续债券发行行(香港商业银行业)– 最大规模单一人民币绿色债券」
- 「杰出绿色和可持续债券牵头经办行(金融投资业)– 最大规模绿色债券」
- 「杰出绿色和可持续债券牵头经办行(航运业)– 最大规模单一蓝色债券」
- 「杰出绿色和可持续贷款服务机构(粤港澳大湾区企业)– 最多数量绿色及可持续发展挂钩贷款、网上绿色贷款评定」



### 多方合作推动绿色金融发展

我们亦与各界携手推动香港绿色金融发展。年内我们积极参与监管机构如金管局、香港交易所的绿色金融建设工作，获邀成为金管局与世界银行集团成员国际金融公司共同发起的「绿色商业银行联盟」首次圆桌会议的演讲嘉宾，参与了香港交易所撰写首部有关绿色与可持续金融主题书籍的工作等；也成为香港绿色金融协会「绿色及可持续银行工作组」的联席主席，支持多个国际性论坛如香港银行家峰会、亚洲金融论坛、香港绿色金融论坛等。

此外，我们也积极牵头或参与东南亚区域银团项目，支持东南亚工业园企业客户的业务发展，建立东南亚区域ESG项目库，推动多个绿色金融项目落地，聚焦于污水处理、废纸再造、液化天然气发电、风力发电、太阳能发电等。



## 11.2 推行绿色营运<sup>28</sup>

我们一直以来致力减少业务营运对环境的影响，《可持续发展政策》中订明了我们实践环保营运的相关政策，以及采取具能源效益及低碳高效营运的措施，积极落实绿色银行理念。

### 减少营运的环境足迹<sup>29</sup>

我们已订立五大绿色营运目标，包括能源、碳排放、用水量、纸张消耗及废弃物，以持续管理我们营运的环境足迹，有关详情将适时公布。

### 实施环境管理系统

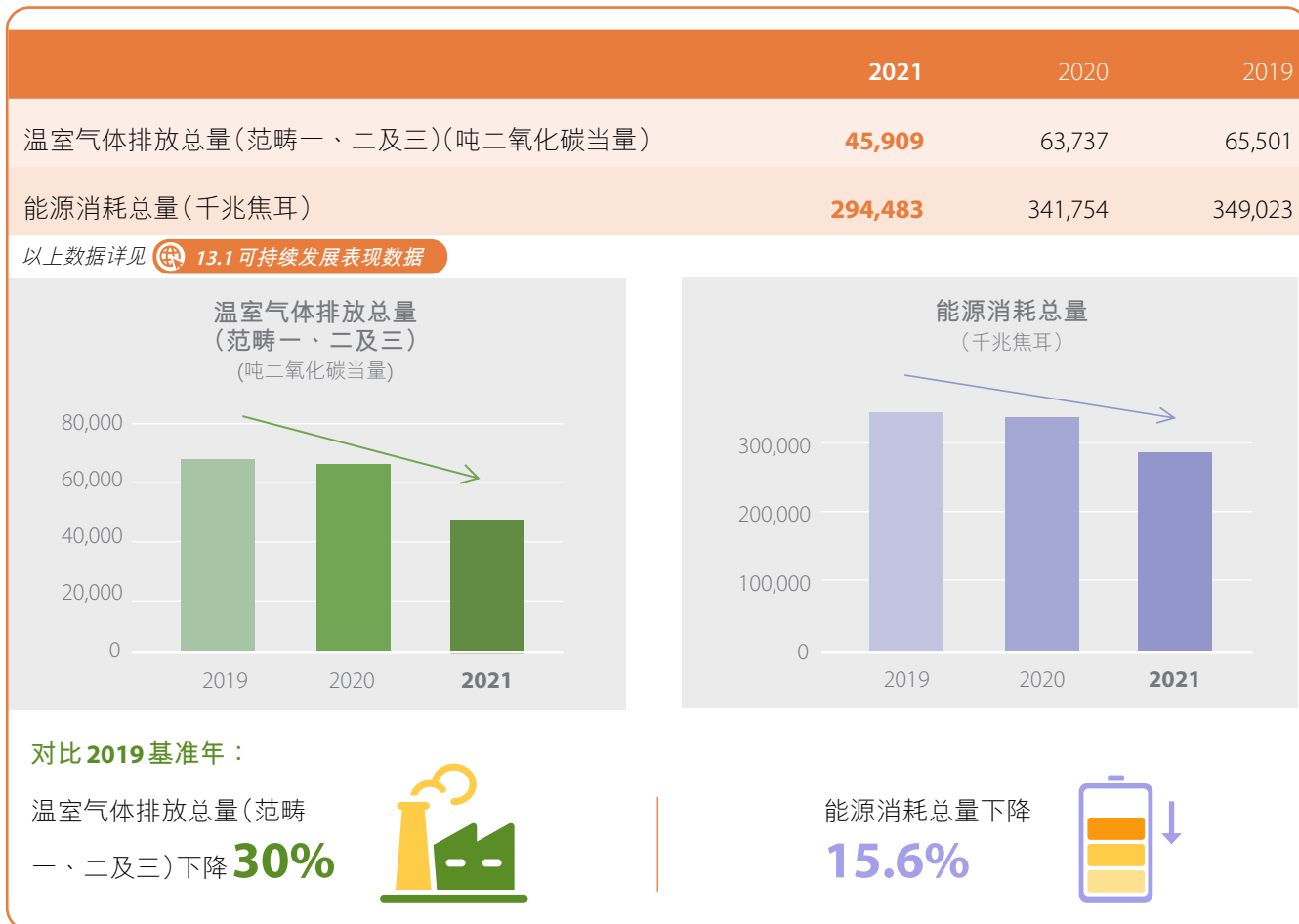
我们遵守香港环境法律法规及国际标准，包括《废物处置条例(第354章)》及《水污染管制条例(第358章)》，并在主要物业执行一系列与环境相关的管理系统，其中包括ISO 14001环境管理体系认证、ISO 50001能源管理体系认证、环境保护署「室内空气质素检定计划」以及水务署「大厦优质供水认可计划-食水(2.0版)」等。



<sup>28</sup> A1.6

<sup>29</sup> A1.5, A1.6, A2.3, A2.4

## 推出节能减排措施<sup>30</sup>



为应对气候变化，我们持续推行节能减碳减排措施，减少日常业务不必要的碳排放，逐步迈向碳中和。

- **实施智慧能源管理**，为核心办公大楼制冷系统进行重新校验，并筹划绿建环评(BEAM Plus)认证，持续提升能源效益。
- **推动可再生能源发展**，目前中银长沙湾大楼已安装太阳能发电板，正计划在各办公大楼实施一系列举措，包括安装太阳能发电板、风力发电装置及绿化天台。
- **优化分行装修**，逐步引入高能源效益设备及环保产品(如灯具、高效空调系统、节水洁具、一级能源标签电器等)，选取低碳排放量及可循环再造的物料(如地毯、石材、天花等)：
  - 超过60间分行使用环保物料
  - 超过30%分行选用节能LED灯具
- **智慧采光**，大堂设计尽量天然采光，大厦玻璃幕墙加装太阳隔热窗膜减少进入室内的热量，节省用电及加强制冷系统效益。
- **于网点推动智能化**，设立eZone电子专区，开展各类绿色营运服务，减少耗用纸张。

<sup>30</sup> A1 一般披露，A2 一般披露，A3 一般披露，A1.5, A2.3, A3.1

此外，我们积极提倡多项办公室节能减碳措施：

<p>逐步使用节能LED照明装置、安装动感、日光感应器和时间掣</p> 	<p>优先购买「一级能源标签」电器</p> 	<p>员工饭堂每日提供素食菜单，并采用可降解餐盒，停止提供塑胶饮管</p> 	<p>使用香港水务署认可之「用水效益标签计划」的水龙头/洁具装置</p> 
<p>鼓励采用线上视像、电话进行会议及培训</p> 	<p>设置三色回收桶，以及玻璃樽及餐盒回收箱等</p> 	<p>举办能源管理培训、环保比赛及工作坊、征集「Go Green 绿色办公点子活动」</p> 	

#### 个案分享 — 重新校验

响应机电工程署推广项目工程，为核心办公大楼提升制冷系统效能，由手动操作提升为自动中央控制，预计可节省最高5%电费。



#### 个案分享 — 中银长沙湾大楼安装太阳能光伏发电板

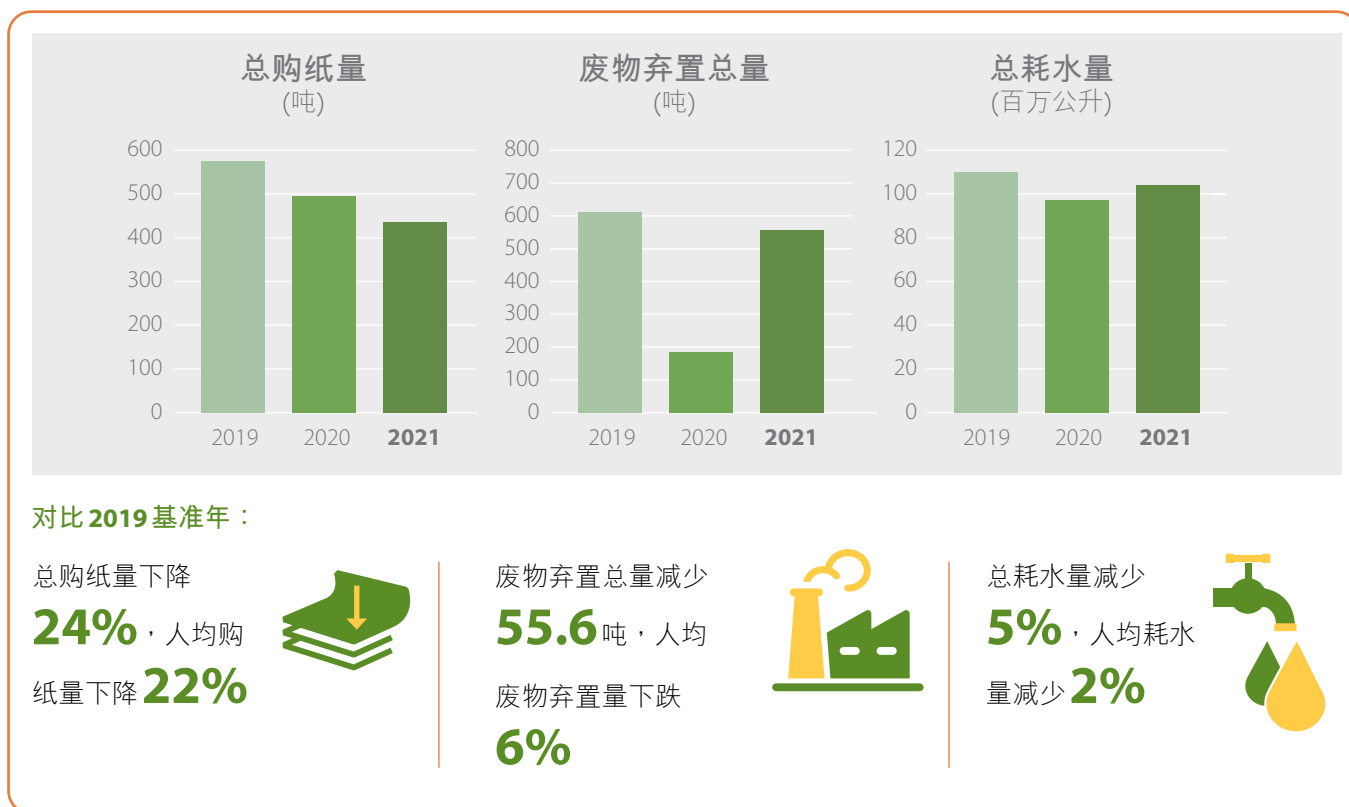
我们于中银香港长沙湾大楼已安装太阳能光伏发电板，支持可再生能源发展，2021年7月至12月产电量达6,616kWh。



## 培养环保减碳文化<sup>31</sup>

	2021	2020	2019
纸张购买量(吨)	<b>436.57</b>	496.54	576.55
人均购纸量(公斤/雇员)	<b>35.89</b>	39.54	45.79
废物弃置总量(吨)	<b>556.03</b>	184.30	611.60
人均废物弃置量(吨/雇员)	<b>0.046</b>	0.015	0.049
总耗水量(百万公升)	<b>104.20</b>	97.15	110.23
人均耗水量(百万公升/雇员)	<b>0.0086</b>	0.0077	0.0088

以上数据详见 13.1 可持续发展表现数据



以上数据详见 13.1 可持续发展表现数据

<sup>31</sup> A2 General Disclosure, A3 General Disclosure, A1.6, A3.1

在日常营运中，我们积极实践「绿色环保、勤俭办公」，推动节约资源。减少用纸已成为近年企业推广绿色文化的重点，我们推出一系列措施，达至源头减纸：

- 各类表格、审批转为电子流程
- 使用 e-Tendering 无纸化招投标平台
- 采购来自可持续来源(FSC)的纸张
- 于办公室内张贴标示，提醒员工减少用纸及打印

2021年我们积极推动源头减废，如签署环境局的惜食约章，减少厨余；员工餐厅亦停止提供塑胶饮管、塑料袋及即弃餐具，减少废物弃置。

#### 个案分享 — 员工「轻装」上阵

办公室员工可穿著便服上班，分行前线员工周五及周六可穿著采用四季皆宜、易洗免熨布料制造的环保轻便制服，实践环保理念。



#### 与客户携手推动环保减碳

我们在发展业务时秉持可持续发展理念，积极推动客户成为绿色伙伴，一同尽力减低碳排放。

我们配合数字化转型，提供优质及多元化的网上银行服务，致力推动无纸化服务。

- 年内全新客户手机银行开户占总体开户超过五成

- 鼓励客户使用电子渠道处理转账、汇款及定期指示



覆盖 **≈50%** 目标客户

- 鼓励客户选用电子结单



年内电子结单用户 **▲18%**



全新客户渗透率 **> 90%**

- 积极推动手机银行使用



客户总数同比 **▲15%**



日均总交易笔数同比 **▲≈90%**



- 推出全港首个「商户无付款存根计划」
  - 约10,000家合作商户
  - 近15,000个销售点
- 采用区块链技术应用于物业按揭估价流程
  - 覆盖率达至98%
- 积极推动客户采用无纸化招股模式

有关创新金融科技详情，请参阅 「提升客户体验」章节。

#### 个案分享 —

中银香港成为全球首家与全球航运商业网络GSBN (Global Shipping Business Network) 达成航运信息共享合作的金融机构，省却提供纸质货运凭证的程序，优化贸易融资流程。



## 11.3 推动可持续采购<sup>32</sup>

我们除了关注自身营运对环境的影响，亦重视供应商在社会、道德、公司治理、环境保护和劳动环境等方面的表现。我们制订了《供应商行为准则》及《可持续发展采购政策》，为供应商设立评估机制，定期进行及按需要在招标文件中加入问卷调查，了解供应商的商业模式，并加强与供应商的沟通，为其提供在社会与环境表现方面的反馈意见。

此外，我们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。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。

**《供应商行为准则》**：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，鼓励供应商应达到一定的社会和环境标准。供应商需按香港法规要求制定政策和招聘措施。

**《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。

我们严格遵从《竞争条例》及《防止贿赂条例》等法例，采取「公平竞争」原则甄选供应商，同时要求所有新引入之供应商提交《供应商行为准则》调查问卷，并对其资讯安全、科技风险及关联法人进行尽职审查，需符合相关法规及标准才考虑选用。若供应商无法达到标准，我们会采取适当行动，包括在供应商名单中除名。

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。



<sup>32</sup> 102-9,414-1, B5 一般披露, B5.2, B5.3

随著金融科技不断发展，集团引入的供应商服务内容不断增多，包括大数据、云平台、AI、Open API等各种新技术，我们制定了《供应商资讯安全及科技风险检查操作细则》，对相关供应商的分类、检查频率、检查方法都进行了明确规定，持续贯彻落实供应商的资讯安全管理与客户资料保护。

年内，我们对所有认可供应商进行「可持续发展及环境保护」评估，持续执行相关要求。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：



## 11.4 绿色环保公益

我们明白推动可持续发展，需要社会各界携手合作。通过支持及赞助不同伙伴推动多元化的环保项目，一同实践环保理念。



### 「中银香港企业环保领先大奖」

- 连续7年赞助与香港工业总会合办的「中银香港企业环保领先大奖」鼓励企业推行可持续发展营运，使用绿色科技保护环境。2021年参加的企业共823家，推行超过共2,736环保项目，深受欢迎，并成为环保业界一项品牌活动。

### 从小培育减碳理念

下一代是我们的未来，我们想留给下一代一个美好的环境，既要身体力行，也要培育孩子重视环保减碳，化理念为行动。年内我们推出一系列计划，让青少年将减碳理念逐步融入日常生活及行为中。

#### 「迈向碳中和」青少年培训计划

- 支持「迈向碳中和」青少年培训计划，培养青少年实践低碳生活，加强他们对国家政策、碳中和目标及行动方案的理解。
- 项目内香港学生的环保画作，更在10月昆明举行的「联合国生物多样性大会」(COP15)上展示，向世界传达了青少年热心保护生物多样性的愿景和希望，并获得国家生态环境部《世界环境》杂志的报导。



#### 「保护野生生态·延续地球未来」计划

支持海洋公园保育基金推行「保护野生生态·延续地球未来」计划，其中包括12个本港及亚洲地区的保育项目，促进保护生物多样性。



#### 「绿色气候先锋」计划

资助东华三院「绿色气候先锋」青年领袖计划，加深参加者对气候变化的认识，带领学生创新变革以及推动环境保护。

### 「人与自然共融计划」

- 持续支持极地博物馆举办的「人与自然共融计划」，推出一系列教育活动，支援学生在日常生活中减碳，实践可持续生活模式。



### 「碳中和大挑战」计划

- 透过支持嘉道理农场主办的「碳中和大挑战」计划，提升市民对气候灾害风险的认知，并探究使用自然解决方案于应对气候变化挑战，以缓减气候变化。

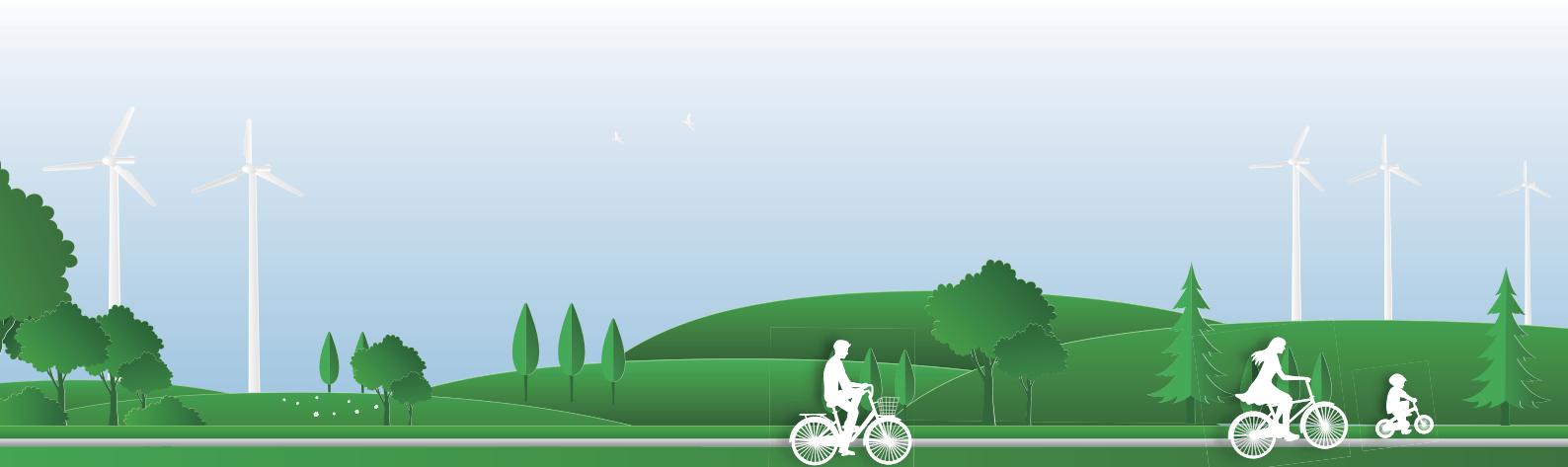


### 「公益金线上百万行」

- 支持「公益金线上百万行」活动，结合减碳、健康及慈善。受疫情影响，公益金首次推出线上百万行，我们的员工积极参与，活动获逾5,500名市民支持，总步数近6亿步。

### 电脑捐赠

- 我们关注低收入及新移民家庭使用电脑设备的需要，将可循环再用的办公室设备赠予不同慈善机构，年内我们捐赠的电脑、打印机及电脑显示屏合共超过8,000件。



# 传递关爱 为下一代构建更美好未来



## 关爱共享 构建和谐社会



全港最庞大的银行网络

香港：**187** 家分行

东南亚地区：**35** 个网点



同心抗疫，投入

港币**500亿元**  
信贷资源

**支持中小企**



多元服务照顾

**长者及  
弱势社群**需要



员工平均培训时数：

**>47 小时**



女性员工比例：

**57%**



管理层与员工座谈会、  
沟通会：

**>30 场**



累计慈善捐款：

**>港币  
14 亿元**



年内进行 76 个  
慈善公益项目，

**>300 万人次**  
受惠



员工义工队成员达：

**8,200 人**



## 12.1 实践普惠金融<sup>33</sup>

集团秉持「以客户为中心」理念，致力实践普惠金融，我们制定了以下策略，为社会不同阶层提供多元化及便捷服务。

- 运用新科技及绿色营运模式，以进一步加强在偏远地区和公共屋村的银行网络覆盖
- 积极参与金融市场业务基建及公共金融服务，助力本地经济民生
- 持续助力解决中小企解决于开户、融资、经营痛点，提供便利服务
- 践行普惠金融，照顾长者客户及弱势社群的需要，让他们可平等享用银行服务

### 全港最庞大的银行网络

我们拥有全港最广的分行及自助银行网络，遍布各区：



**187** 家  
分行



超过 **280**  
个自助银行  
网点，全部提  
供 **24** 小时  
服务

超过 **4** 成网点设于  
公共屋村或约  
**10** 分钟步程范围内



**630**  
台自动  
柜员机

「外币提款机」  
服务覆盖增加至  
**13** 个网点



「在线客服」、  
「智能助理  
Bonnie」提供  
**7 x 24** 全天  
候线上支援服务

<sup>33</sup> G4 FS13, G4 FS14



### 照顾偏远地区客户

- 年内于部分偏远公共屋村及地区开设新网点；并升级部分网点的「至专客服」视像银行设备，让客户可透过视像通话办理提现交易。
- 超过150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。
- 持续增加网上银行和手机银行等高效电子渠道的服务项目及功能，满足客户不受时间地域限制的银行服务需求。
- 中银人寿聊天机械人EasyChat为客户提供七天24小时服务，让客户查询缴费、保单更改及理赔手续，方便快捷。

### 民生金融服务

疫情下，我们持续配合政府及公营机构各项金融措施与策略，积极参与金融市场业务基建及公共金融服务，助力本地经济民生。

- 支持政府现金发放计划 — 向关爱基金非公屋、非综援的低收入住户发放一次过生活津贴；为轮候公屋逾3年、无领取综援的申请人士，每月发放现金津贴等。
- 支持政府及公营机构支付服务，如信用卡／八达通／转数快(FPS)／二维码等服务。
- 响应政府消费券计划，推出一系列活动，包括WeChat Pay及Alipay、BoC Pay x Bill回赠优惠，以及推出线上讲座等；分行员工亦协助长者解答有关问题，以及登记政府消费券活动。
- 响应金管局电子利是加强防疫的号召，推出BoC及手机银行Pay E利是，广受客户欢迎。另首次推出专为企业客户而设的电子利是服务，企业客户一次过可向最多10,000位员工同时在线上派发开工利是，既快捷且环保，亦有助推动企业向低碳转型。

## 持续提升中小企客户服务

中小企业的蓬勃发展与商业表现对本港经济的发展尤为重要，我们提供一系列服务，积极协助中小企发展业务。



- 年内成为本地首家推出「ERP云服务 — 云会计」(「云会计」)服务的银行，具备一站式云端会计记账及财务管理功能，助力中小企提升财务管理效率，降低营运成本，而且安全可靠。
- 支持金管局构建「商业数据通」，简化中小企贷款申请程序及解决融资方面的困难。年内成为首家本地银行在「商业数据通」项目第二阶段的概念验证中，全流程使用企业自身的商业数据替代传统财务报表作为信贷评估分析框架。



香港中小型企业总商会：  
连续14年获「中小企业最佳拍档金奖」

- 积极响应特区政府抗疫纾困措施，扶助中小企客户共渡时艰，包括落实「中小企融资担保计划」、「百分百担保特惠贷款」计划的优化措施、金管局「预先批核还息不还本」计划等。
- 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，为中小企推出「中小企绿色贷款优惠计划」。
- 透过母行普惠金融、「惠如愿·中银e企赢」跨境撮合服务等，协助本港中小企招展招商、成交对接，寻找更多业务机遇。我们的东南亚机构亦积极组织当地中小企业参与进博会等商业配对活动，助力中小企业发展。
- 与香港生产力促进局合作，就「推动智慧金融城市、掌握商业数据发展」及「掌握数码营销新趋势、捕捉大湾区市场机遇」举行网络研讨会，助力中小企数码化升级转型；与香港科学园举办分享会，向园区企业分享粤港澳大湾区规划和跨境金融机遇。



《信报财经新闻》：  
连续3年获「卓越中小企工商金融服务大奖」



《香港01》：  
01金融科技卓领大奖 — 数码中小企银行服务



《经济通》：  
2021金融科技大奖 — 杰出创新中小企银行服务



### 个案分享 — 健康工房(凉茶)有限公司副行政总裁彭靖淳

我们采用 BoC Bill 综合收款服务，因 BoC Bill 能支援多种电子支付方式，减轻门市同事处理不同电子支付工具的责任，亦提升了顾客的消费体验。

我们也使用 iGTB NET，以及当中最新推出的「云会计」，让员工可轻松处理日常会计账目。因中银香港提供网上及电话支援、线上培训，令员工能轻松掌握系统操作，使公司优化营运效率，更有效地调配资源，拓展业务，包括在业务中加入 ESG 元素，令我们为可持续发展出一分力。



### 服务年长客户及弱势群体

我们推出多种服务，照顾长者客户的需要及为弱势社群提供服务，让他们可平等享用银行服务：

<b>金融产品／服务</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>提供「指静脉认证」，并为香港社会福利署的「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</li> <li>提供「安老按揭计划」及协助筹备及代售特区政府发行的第6批银色债券，协助长者提高资金灵活性及提供稳定回报</li> </ul>
<b>分行</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>全线分行配置斜坡通道或手提轮椅斜道，方便使用轮椅人士进出，个别分行更设有升降机</li> <li>提供鸣钟设施，以便有需要人士及时寻求客户服务大使为其提供协助</li> <li>提供助听系统，方便听障客户与员工沟通</li> </ul>
<b>自动柜员机</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>全线自动柜员机已安装触觉指示标记，以及优化数字键保护盖设计，方便痠挛人士使用</li> <li>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</li> <li>全港设置逾270部语音导航自动柜员机</li> </ul>



香港互联网注册有限公司主办，政府资讯科技总监  
办公室协办：  
中银人寿获「2020至2021年度无障碍网页嘉许计划」金奖



## 东南亚机构的普惠金融服务

目前我们在东南亚地区共有35个网点，在新冠疫情的持续影响下，东南亚机构致力协助当地客户共渡时艰。泰国子行对按揭贷款客户提供还息不还本、下调贷款利率、免除违约利率等纾困措施，并将信用卡最低还款额从10%下调至5%，让客户将信用卡欠款转为长期贷款等。马来西亚中行亦为中低收入客户提供贷款延迟还款等支援措施。

在支援残疾人士及弱势群体方面，泰国子行为残疾人士提供讲解开户申请书内容和银行条款的支援服务，并协助视障客户能够在完全理解服务的前提下完成开户。马来西亚中行8间分行均对弱势群体提供优先办理、手续费减免等多项关爱服务。

此外，为便利东南亚地区客户更方便享用银行服务，泰国子行是当地银行机构中首家提供手机银行理财服务的银行，更为首家中资银行推出手机银行线上开户服务的银行。雅加达分行及文莱分行推出手机银行，马来西亚中行推出当地首家手机银行e-KYC开户服务及全马首个一站式掌上数码投资平台。



详情请参阅 「提升客户体验」章节。

### 个案分享 — 提供小额信贷服务满足需求

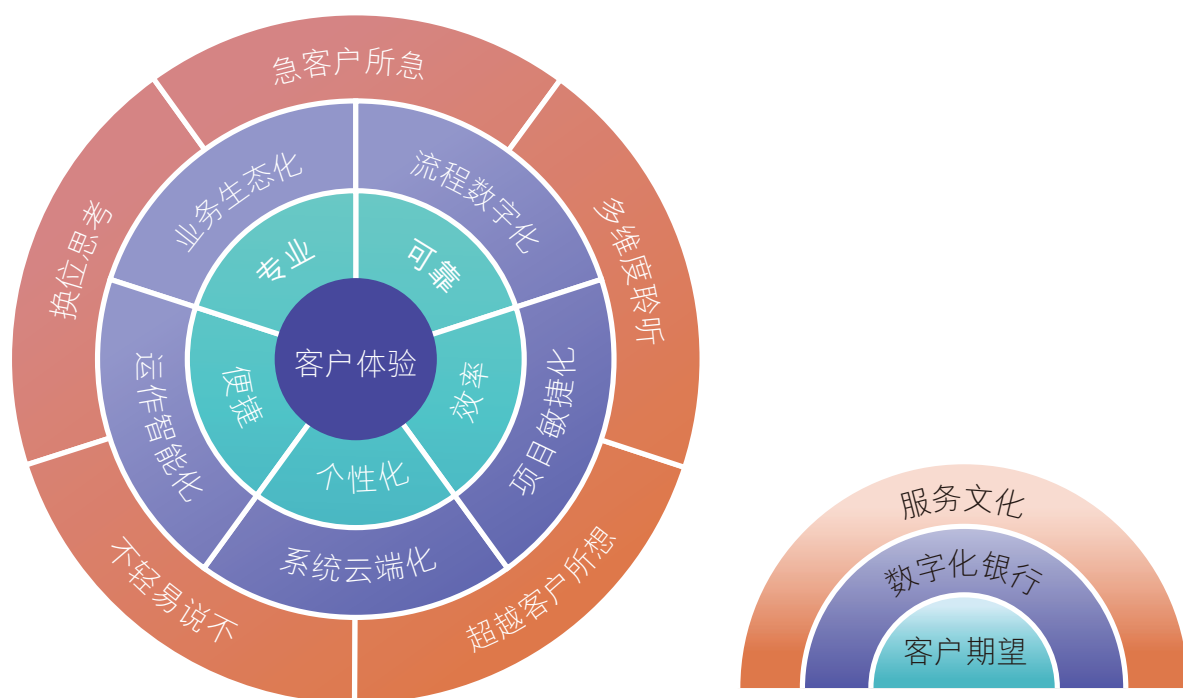
部分东南亚国家因地理环境所限，导致传统的银行服务渗透性偏低，一般市民难以享用银行服务。我们透过向当地小额信贷机构提供贷款，通过这些机构服务更多的社会群体。例如：在印尼，雅加达分行为当地两家多元金融公司提供贷款，推动两家公司通过向中小企业提供融资，助力当地中小企业发展。在柬埔寨，商业银行目标客户主要为中小企业和在城市的个人客户，小贷公司目标客户为小微企业和在农村地区的农户，覆盖了银行无法服务的客户群。金边分行目前为当地4家小贷公司提供了近6,500万美元的贷款，在不增加网点的情况下间接参与当地最为活跃的小额信贷市场，间接为小微企业和农户提供了资金支持，为柬埔寨普惠金融作出了贡献。

## 12.2 提升客户体验

我们关心客户的需求。通过多元化的渠道与客户保持紧密沟通，了解所需，持续提供崭新、方便及高质素的卓越银行服务。

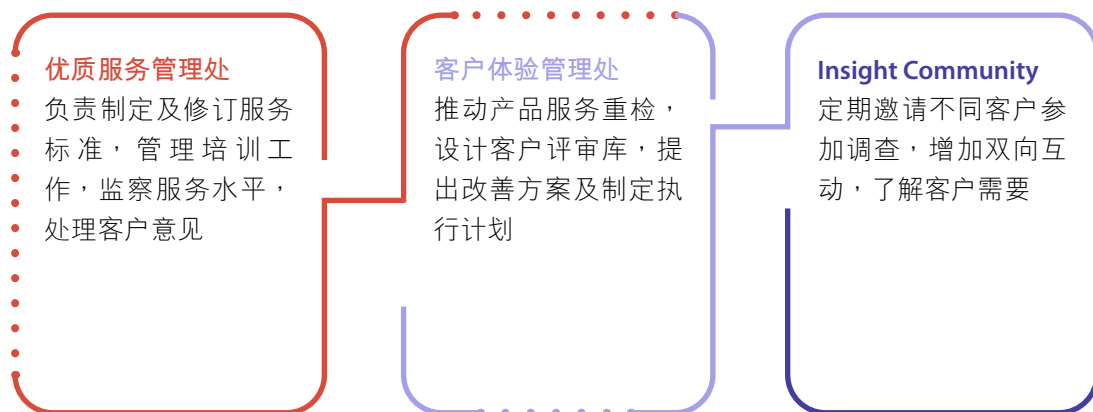
### 秉承以客为先的服务理念

我们拥有全港最广泛的分行网络，并具备优质的服务文化，通过各项数字化银行举措满足客户的期望和提升客户体验。此外，我们提供私人财富、中银理财、智盈理财、自在理财等精细化服务，尽力满足不同客户的需要。



### 专责部门跟进客户意见

我们十分重视客户意见，设有相关内部机制持续推动优质服务，致力提升服务水平。



### 个案分享 — 成立 Usability Lab 及 Xperiercer 团队

客户体验管理处成立的 Usability Lab 及 Xperiercer 团队，于新产品／服务推出前透过 Xperiercer 进行 Usability Test 收集不同客户心声，确保新产品／服务的客户体验及产品流程畅顺度达到标准才推出。

### 定期调查客户满意度

针对特定客户群，定期开展意见调查，务求持续提供更优质产品和服务。

<b>客户推荐度计划 (tNPS)</b>	客户于分行及电子渠道完成指定交易后，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
<b>企业客户满意度调查</b>	于客户完成查询后透过即时电话语音系统进行「客户服务问卷调查」；年内委托外间独立顾问公司以电邮方式成功访问约 370 个企业客户，客户对整体服务的回馈正面

### 完善政策保障客户权益

我们严格按照香港适用的法例及法规，制定银行服务规章及条款，确保客户权益受到最佳保障。



我们为各项贷款业务订立独立的操作细则，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，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。

## 重视培训提供优质服务

我们透过多项培训培育专业团队，确保员工充分掌握客户金融保障方面的专业知识，务求为客户提供最优质的服务。

- 向新入职前线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、客户体验模式等客户金融保障的内容。所有现职的前线员工每年需要参与强制性的销售合规培训，培训内容包括「存款保障计划」等方面。
- 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，内容涵盖公平待客的企业文化，应列明和清楚解释产品的主要特点，涉及的风险和条款，确保顾及客户的利益等。
- 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。
- 产品推出前后，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。

## 重视客户安全

我们以确保客户安全服务为目标，于分行及服务网点尽力为客户提供安全及舒适的环境。

- 应对新型冠状病毒，妥善管理分行的室内空气质素和通风系统，在分行入口处设有消毒地垫、温度计及提供消毒啫喱，更频密清洁公用物品。
- 联络卫生防护中心跟进确诊客户曾到访分行个案，跟从密切接触员工检测、办公点消毒与清洁及重开指引，以保障客户及员工健康。
- 调整分行服务轮候安排，并分隔柜位提供服务，让各人保持安全距离。
- 鼓励客户使用网上理财、流动理财和电话理财服务。



## 提升公众的金融知识<sup>34</sup>

为了协助市民及客户作出深思熟虑的金融和理财决策，我们除了提供公平及透明的产品和服务信息外，并致力教育及提升客户的理财知识。

提供充足清晰的资讯	设有专责管理广告宣传的部门及具备相关操作细则，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。
为前线员工提供销售合规培训	在新入职及年度培训中，为所有前线客户服务人员提供销售合规培训，内容包括禁止使用不实和误导性的广告和销售材料、正确销售程序和公平待客等详细明确的指示。
提升产品及理财知识	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。
加强绿色投资及绿色金融的认识	手机银行直播间推出各种理财直播及回放视频，亦邀请城中星级嘉宾分享绿色理财及投资心得。



投资者及理财教育委员会：  
「理财小达人」获2021年投资者及理财教育奖(企业)铜奖

### 个案分享 — 提高下一代的理财知识

与香港大学投资学会合办投资讲座，向年轻一代分享理财资讯，以投资新手角度出发，向同学分享投资策略、财策服务及理财产品。

### 个案分享 — 「中银人寿小财智编程师」计划

中银人寿与圣雅各福群会推出为期两年以STEAM为主题的「中银人寿小财智编程师」计划，以基层学童为受惠对象。导师以互动教学的方式教授编程及STEAM知识，并加入理财、金融科技和循环再用等知识。



<sup>34</sup> G4-FS16

### 个案分享—「理财小达人」财商教育计划

为增加基层家庭对财务管理的认识及培养其正确的理财观念，我们支持东华三院「理财小达人」财商教育计划，以基层家庭儿童及其家长为服务对象，举行一系列活动，包括基层小学生讲座、设立基层家庭理财小组、派发理财小册子等，让基层家庭养成健康理财的习惯。



### 完善的投诉处理机制

我们重视客户意见，设有严谨的投诉处理机制及程序，认真处理仔细审查投诉，及时回馈客户，持续改善服务水平。

我们根据金管局《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》，订立处理客户投诉的管理办法，当中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。



#### 渠道：24小时多元化

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。

#### 原则：公平、公正、保密

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。

#### 措施：敏捷行动，持续改善

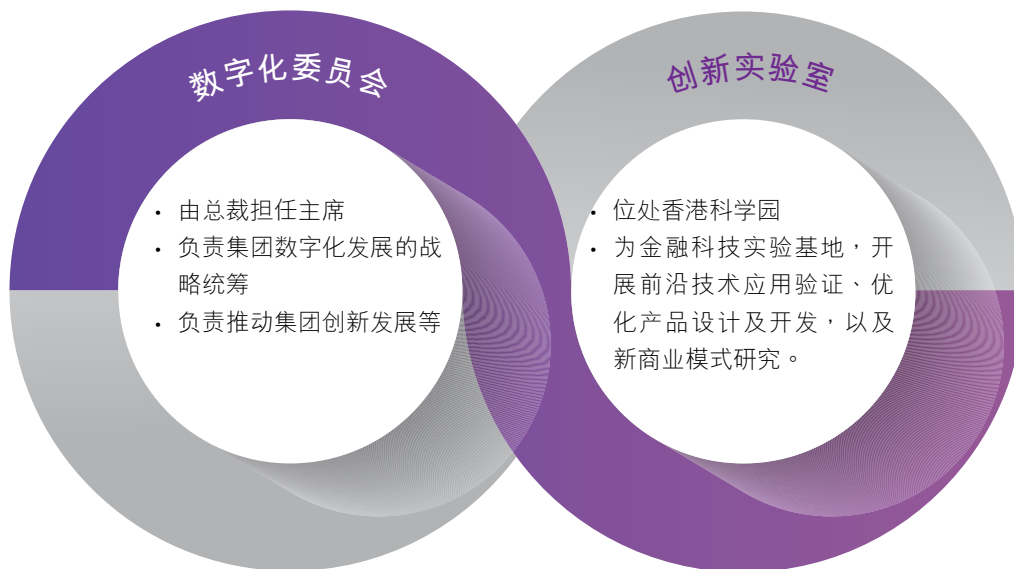
采取即时措施解决及回应客户诉求。定期做好个案汇总分析，深入了解客户需求，作为培训用途，推动服务改进和流程优化。

## 金融科技创新满足客户需要

科技不但可以改善生活，更促进社会及经济发展。我们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，并推出多项金融科技创新服务，疫情爆发加快了我们的数字化银行的发展步伐。

### 科技创新机制

我们设有推动科技创新的内部机制，致力发展数字化银行：



我们举办各类内外部创新活动，营造创新氛围：

#### 个案分享 — 「中银香港创新先驱大赛 2021-22」



我们举办金融科技创新比赛，为业界发掘具优秀潜质的年轻新力军。

#### 个案分享 — 「创意金点子」大赛



我们每年持续举办「创意金点子」大赛，以「产品创新」、「管理创新」、「科技创新」及「体验创新」为主题，鼓励员工创新及激发创意，支持我们数字化转型发展。



## 科技创新举措

我们深化创新金融科技应用，积极推动数码化服务，配合客户的理财需要。自2019年起引入RPA (Robotic Process Automation)应用，覆盖多个银行营运操作以及内部工作流程，提升服务效率。

年内，我们推出一系列创新金融服务，为客户带来更佳体验：

「智方便」平台支援手机开户	首家采用香港特区政府「智方便」平台支援手机遥距开户的银行，推动银行业数字化转型。
首创手机银行「PlanAhead 智·未来」财富策划服务	一站式财富策划服务，满足个人客户对便捷投资服务的需求。
二维码跨行提款功能	推出ATM银联二维码跨行提款功能，以手机银行下达提款指示，可于银联网络其他银行ATM扫码取款。
手机银行5.0持续优化	全新设计页面，并加入光学文字辨识(OCR)及人脸识别以加强eKYC客户身份认证。引入人工智慧，提供更个人化的服务及资讯。
BoC Pay、BoC Bill 交通支付服务	推出信用卡及二维码交通支付服务，便利市民日常公交出行。 
首创企业「ERP云会计」服务	一站式云端财务会计管理服务，支持中小企业业务发展，提升财务管理效益。
全新「iGTB API」服务	让客户直接在公司业务平台上体验数码化企业银行服务。 
推出线上「自贸区业务图书馆」	提供涵盖自贸区、大湾区及人民币跨境使用的最新政策、业务实战经验及各类智库的研究成果，协助客户捕捉商机。
推动供应链数字化转型	与Global Shipping Business Network(「GSBN」)签署合作备忘录，优化航运业与金融业之间的流程，提升供应商的营运效率，有助降低成本。

东南亚分支机构也积极推动科技创新，优化电子渠道服务，协助当地民众在安全的情况下使用金融相关服务。2021年，手机银行服务已覆盖中银香港所有已开设个人业务的东南亚机构，当地手机银行渗透率较去年底上升超过10个百分点。

我们围绕置业、政务、交通、教育、跨境、理财、健康等领域，完善金融场景生态，满足客户各方面的需求。年内，客户对电子服务需求增加：



手机银行客户总数  
突破 **220万** 户



BoC Pay 客户量突破  
**100万**

#### 个案分享 — 健康生态圈

中银人寿推出「大家减龄」奖赏计划，鼓励客户通过活动赚取积分以换取电子消费券，推动健康行为模式转变，融入客户的日常生活、运动健身及社交圈，实践集团ESG服务理念。



《亚洲货币》(Asiamoney)「2021最佳银行评选」：  
「香港最佳数码银行」



《亚洲银行及财金》(Asian Banking & Finance)：  
「香港区最佳流动银行及支付项目大奖」



《香港01》「金融科技前瞻研讨会暨卓领大奖颁奖礼2021」  
「01金融科技卓领大奖 — 数码中小企银行服务」



《iMoney 智富杂志》「iMoney 智富品牌及企业大奖颁奖典礼2021」  
「最佳置业手机应用程序」奖项



## 12.3 贯彻以人为本<sup>35</sup>

我们视员工为集团最宝贵的财富，用心创造一个和谐、多元及友善的工作环境，吸引、发掘、培育优秀人才，让员工尽展所长，与企业携手共同成长。

### 推动员工发展<sup>36</sup>

我们就「培育人才」制定相关目标及规划，完善人力资源管理机制，着力加强引进及培育金融科技、数字化转型、绿色金融、合规科技等新兴领域的人才，致力为员工提供长远及可持续的职业发展。



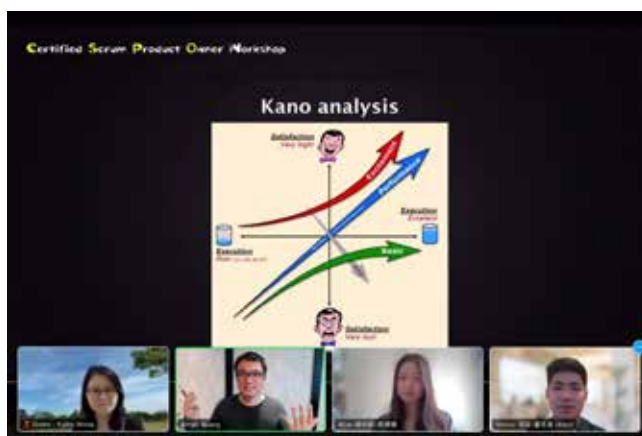
<sup>35</sup> B1 一般披露

<sup>36</sup> 404-2, B3 一般披露

## 赋能员工 培育人才

我们重视员工培训及发展，透过提供多元化的学习课程让员工持续进修，为不同岗位人员提供针对性的培训项目，帮助员工自身工作能力提升，促进员工与集团共同发展。

- 举办「创新领导力培养项目」，提升管理人才推动变革的能力，培养一批具备新型领导思维的人才。
- 持续针对企业发展趋势，丰富培训资源，年内举办设计思维工作坊、敏捷专家认证课程 Certified ScrumMaster® (CSM) 和敏捷产品负责人认证课程 Certified Scrum Product Owner® (CSPO) 等不同类型的培训。
- 与香港职业训练局、香港理工大学等专业及学术机构合作，为前线持牌人员开展持续进修课程。与香港品质保证局、标准普尔等专业机构合作，为管理层及核心员工开展ESG相关培训。



**> 690,000** 小时

培训总时数，

**> 47** 小时

平均培训时数



**> 180**

管理人才参与创新领导力  
培养项目



### 加强招聘及培养优秀年轻人才

- 我们关注香港青少年的成长，透过加强集团优秀年轻人才储备，致力提供平台予青年发挥潜能。
- 积极参与多个由香港特区政府及外间机构举办的青年培育及就业计划，提供逾300个职位。
- 支持中国香港体育协会暨奥林匹克委员会的「香港运动员就业及教育计划」，包括提供实习岗位及全职／兼职工作机会。



#### 人才培养机制

- 课程培训
- 岗位轮换
- 丰富工作职责
- 教练辅导

#### 招聘计划

- 见习管理人员计划
- 专业岗位招聘

#### 青年培育与就业计划

- 银行业人才起动计划
- 青春试翼·大学毕业生启航计划
- 金融科技人才培养计划
- 私人财富管理先导人才培训计划
- 大湾区青年就业计划

### 个案分享 — 见习管理人员计划

冼书洵 业务策划经理 个人数字金融产品部

作为退役射箭运动员，我于2018年透过「见习管理人员计划」加入我行，入行以来，行方持续为我量身安排岗位轮换、发展规划及领导力培训等职业指导，令我的发展前路清晰明确，更可尽情发挥所长。纵使今天我卸下了弓把，在新的平台上我仍能宛如昨日，继续对准目标坚定不移。

### 「粤港澳大湾区青年就业计划」

2021年中银香港共招聘60余名大湾区培训生，分别安排于中国银行广东省分行、深圳市分行和附属机构中银股权投资(深圳)有限公司等工作，让本港年轻人增进对大湾区发展的了解，学习行业领先的前沿知识，为其提供更广阔的事业发展机会，开拓多元发展出路。

#### 陈浩南 中银香港资产管理有限公司

在派驻到深圳前海附属公司工作期间，我亲身体验到内地的移动支付、交通出行、住宿饮食等均非常发达及便利，尽管两地工作环境及文化不同，但均具备良好的工作氛围及极强的专业能力，令我获益良多。



#### 杜俊贤 工商金融部

从香港派驻到深圳市分行工作的6个月时间内，我参与了包括撰写线下营销活动方案、协助部门和团队的重点项目营销等工作，工作之余与同事游览当地文化景点，定期与同事客户打篮球比赛，非常充实，让我感受到中银大家庭的温暖。期间我适应了用普通话及简体字沟通交流，中文表达能力亦大大提升，为更好地融入大湾区的工作及生活，成为大湾区跨境金融人才奠定基础。

## 移动办公 与时俱进

我们充分照顾员工处理工作及在职学习的需要，推出eWorkplace及MyLearning移动平台，为全体员工提供随时随地移动办公、移动学习的支援，特别是在新冠病毒疫情期间，协助员工提升工作效率，提升员工学习体验。

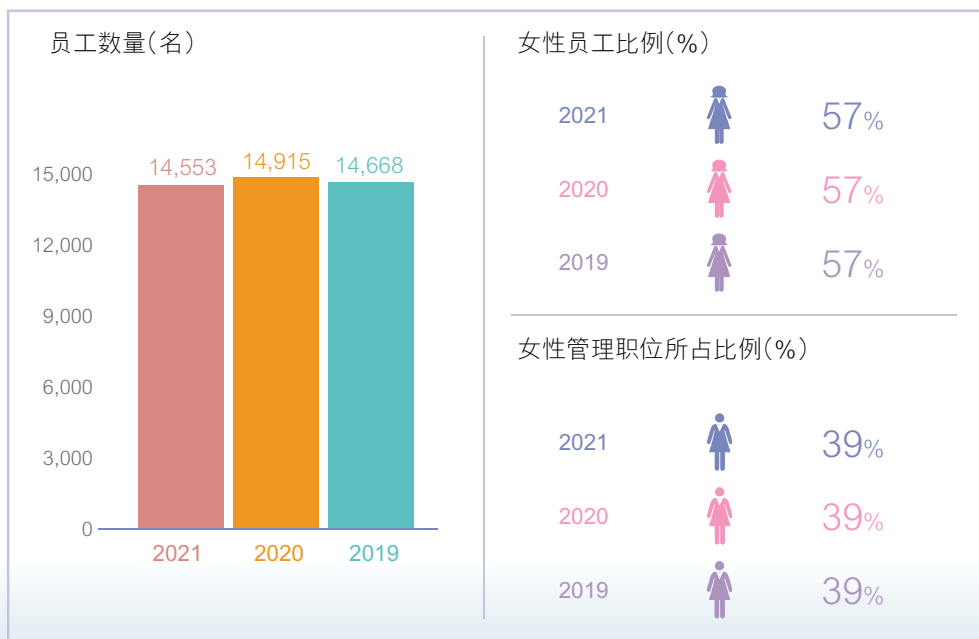


《CTgoodjobs》「Best HR Awards 2021」  
 「最佳招募招聘及入职策略大奖 — 杰出大奖」  
 「最佳培育及发展实践大奖 — 杰出大奖」  
 「最佳毕业生及管理培训生招聘大奖 — 金奖」  
 「最佳培训及发展创新大奖 — 金奖」



香港银行学会「香港银行业人才发展奖励计划」：  
 「人才发展奖」

## 多元共融团队



### 促进多元化团队 提供平等机会<sup>37</sup>

- 我们致力促进多元化的员工团队及共融文化，严格遵守有关法例法规，并制定了《关于消除歧视的员工须知》，同时我们亦向全体员工推出相关培训，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，绝不容许员工因婚姻状况、怀孕、喂哺母乳/集乳、残疾、家庭岗位、种族、性别等而受到歧视或骚扰。
- 我们采取公平、公开的招聘政策，参照经营所在地的相关法例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，我们在雇员的选聘环节遵从严谨的招聘程序。在符合营运所在地的政治、社会和文化背景条件下，我们支持和尊重员工在国际范围内认可的人权保护及合法权利，我们亦制定了《供应商行为准则》，要求供应商遵守相关人权及劳工原则<sup>38</sup>。



#### 《有能者·聘之约章》及共融机构嘉许计划



#### 平等机会委员会《种族多元共融雇主约章》

### 关怀与沟通

我们持续投入资源加大对员工的关爱，优化员工的福利保障。我们也努力为员工创建一个公开互信的平台，重视每一位员工的建议及意见，并给予积极回应。

### 全面的福利保障 尽心关顾员工<sup>39</sup>

- 持续优化员工的福利保障，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。

- 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。
- 提供高于法定标准的薪酬福利，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。
- 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。

<sup>37</sup> B1 一般披露

<sup>38</sup> B4 一般披露，B4.1

<sup>39</sup> 401-2，403-6



### 优化薪酬待遇 全面激励员工

- 为员工提供具竞争力的薪酬待遇，响应金管局《稳健的薪酬制度指引》，及时重检薪酬激励计划，奖励表现优异的员工。
- 所有员工均需进行定期工作表现评估，对于从事销售的银行前线人员，不仅考虑员工的业务表现，而是全方位评估员工的总体贡献，建立个人综合服务激励机制，营造良好的银行文化<sup>40</sup>。
- 2021年随著本港经济开始复苏，就业市场回暖，人才竞争炽热令市场整体人员流动增加，我们的员工流失率虽较往年有所提升，惟仍低于市场同业平均水平。

### 畅通意见反馈 回应员工诉求<sup>41</sup>

- 组织管理层与员工座谈会、沟通会逾30场，加强沟通交流，听取员工意见建议。
- 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，持续优化工作环境、管理政策及措施，2021年回应率高达88%，员工普遍对银行观感正面及认同。
- 疫情以来，通过多种途径及时发布监管机构的最新要求及安排，为员工提供不同便利，并通过员工热线电话解答员工查询，释除员工疑虑。
- 除了向所在部门上级反馈意见外，员工亦可以按「中银香港员工申诉处理规定」，透过员工热线，以及「总裁信箱」等渠道提出意见。对于员工的意见反映，我们会积极跟进及处理。



香港地区员工  
自愿流失率  
**14.6%**，低于  
市场同业平均水平



管理层与员工座谈会、沟通会：  
**>30**场



「员工意见调查」回  
应率：**88%**

<sup>40</sup> 404-3

<sup>41</sup> 402-1

## 员工健康与安全<sup>42</sup>

新冠病毒疫情期间，我们致力推动多项保障员工健康的关爱措施，并为员工举办不同健康讲座，保障员工的身心健康及安全。

### 持续落实抗疫防疫措施 为员工身心提供充分保障



### 完善安全指引 倡导身心健康

- 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。
- 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ISO 45001证书，并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。
- 每月向员工发送《三防安保提示月刊》，为各分行及各部负责安保之员工举办「安保安全意识」系列培训。
- 持续关注员工身心健康，并组织员工康乐活动增强员工凝聚力向心力：



积金局  
连续两年获颁发「积金好雇主」奖

<sup>42</sup> 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, B2 一般披露 · B2.3

## 厚植良好企业文化<sup>43</sup>

我们积极倡导集团「卓越服务、稳健创造、开放包容、协同共赢」的核心价值观，透过讲座、培训、工作坊、比赛、线上课程、专家访谈短片等多元化的宣传，持续深化企业文化建设，推动员工知行合一，以良好企业文化凝聚优秀人才。



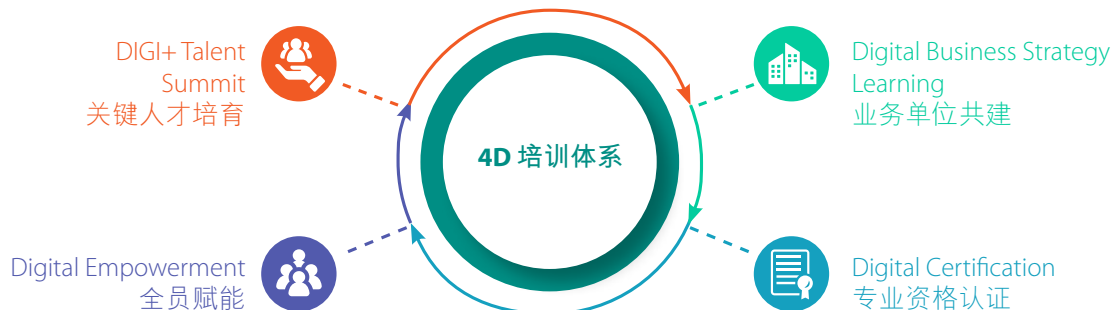
**> 8,300**  
创新数字化转型  
线上课程

### ESG纳入企业文化核心

- 面向董事会及高级管理层举办可持续发展培训，介绍可持续发展最新行业趋势及战略部署。
- 开展6场大型「ESG可持续发展工作坊」实时线上培训，提升员工对绿色金融、碳中和、绿色债券、气候风险、普惠金融等理念的理解与应用。
- 推出ESG主题工作坊和线上培训，举办「探索ESG」推广月，推出「ESG可持续发展学习地图」，推动集团可持续发展理念深入人心。

### 鼓励创新文化 推动数字化转型

- 举办中银香港「创意金点子」大赛，鼓励及推动创新文化。
- 建立数字化人才4D培训体系。
- 面向全员推出数字化转型线上课程，与中银研修中心联合推出「数字化转型」公开课和风险合规公开课，邀请知名教授及咨询机构的专家等进行专题分享，超过2,000多名员工参加。
- 举办「智慧营运工作坊」提升员工对数字化转型的认知和实践。



有关合规文化详情，请参阅 「诚信合规文化」章节。

## 12.4 关注公益社区<sup>44</sup>

本集团关怀社群，以不同形式推动社区发展，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。



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14亿元。

近年，我们聚焦本地社会需要，相应制定了慈善政策与策略，投放资源重点关注扶贫助弱与青少年发展范畴。我们参考联合国可持续发展目标的关注范畴，致力在项

目内容中结合相关目标实践。2021年，我们与超过70家慈善机构及社区伙伴合作，进行76个慈善公益项目，涵盖扶贫助弱、青少年发展、环保减碳与文体艺术等多个领域，逾300万人次受惠。

此外，为庆祝和纪念北京2022年冬奥会，中银香港特别发行港币20元面值的「北京2022年冬奥会纪念钞票」，供市民认购，有关净收益将捐赠作本地公益慈善用途。

<sup>44</sup> 413-1, B8 一般披露, B8.1, B8.2

除了资金捐赠，我们更鼓励员工身体力行支持社区活动，回馈社会。集团设立了完善的义工队管理制度及架构，分为「关爱」、「社区」、「教育」、「青少年」、「环保」

五支义工专队，并由多个部门总经理担任总召集人，倡导「人人做义工」，上下一心投入义工服务。年内，集团逾8,200人的义工队伍于10个国家与地区组织及参与多元化社区服务，服务时数超过17,000小时。



义务工作发展局  
「香港杰出义工奖—企业奖」



《CTgoodjobs》「Best HR Awards 2021」  
「最佳企业社会责任大奖—杰出大奖」



## 抗疫捐赠

自2021年底至2022年初第五波疫情爆发后，我们立即行动，积极联络香港公益金、东华三院、保良局与全港社区抗疫连线等本地慈善及社会服务机构，推出多个慈善捐赠项目。至今，疫情相关捐款总额累计超过港币2,600万元，主要用于为基层市民提供抗疫物资及为抗疫义工提供保障，全方位支援社会同心抗疫。

## 体育运动

中银香港深明体育对塑造青少年坚毅意志与奋发精神具正面作用，并有助团结社会。我们自2002年起持续支持本地学界运动比赛，以及先后支持香港足球总会、香港剑击总会等，举办多个儿童及青少年训练计划，推动年青人的身心健康发展，建立积极人生观。

### 个案分享 — 中银青少年发展计划

参与「中银青少年发展计划」的宣道小学梁伟恒老师认为，剑击运动有助学生提高专注力，也像是互相博弈。他会鼓励学生每次均进行赛后检讨，反思所采用的步法，以持续进步。



### 个案分享 — 中银香港社区足球伙伴计划



草根足球致力训练5岁至17岁青少年，提升他们对足球运动的兴趣与热情，并从中培养良好的品格。

## 医疗服务

我们关心基层市民的身心健康，透过资助社福机构及大学等提供的医疗服务，帮助伤病人士，并纾缓本地公共医疗系统的压力。我们又关注病前预防、病后康复与护理等需求，全方位满足社会医疗需要。

### 个案分享 — 「Buurtzorg」护理模式

香港城市大学在我们支持下推出「颐年在家：家居护理新模式」计划。这计划参照了源自荷兰、并发展至欧亚十多个国家之「Buurtzorg」先进护理模式，包括家居护理、远程医疗及社区服务，以期建立一个可持续且大众可负担的家居护理方案。

## 改善居所

香港的居住环境问题备受关注。我们透过社区伙伴资助基层家庭，改善家居环境及加装无障碍设施等。

### 个案分享 — 劏房户关顾计划，参与计划的香港理工大学室内设计系学生Sam

「今次可学以致用，实在地为服务对象设计家居、组装家俬令他们的家庭环境舒适一点。」

### 个案分享 — 家居维修支援义工训练计划，中银香港义工张小姐

「训练计划教授了不同的装修技巧，如使用电钻及油墙等，再以社会服务进行实践，发挥「助人自助」精神。」



## 基层援助

中银香港一直关注香港贫穷问题，致力透过社区伙伴向有需要人士提供援助，促进平衡发展与社会公平，并积极走进社区与基层同行，缓解市民生活困境。

### 个案分享 — 惜食分饷@中银香港

张太一家四口于偏远的深井寮屋村居住，任职地盘工作的丈夫在疫情下发生工伤，一家人顿时面对经济危机。计划在转介下为张太一家提供支援，安排食物流动车稳定地提供有营养的食物，减轻家庭的食物开支，协助渡过难关。

### 个案分享 — 新界同心抗疫显爱心



中银香港与社区伙伴合作，在疫情期间开展探访活动，于新界多个地区送上抗疫必需品的爱心福袋，关心长者、弱势社群等人士。

## 关顾长者

香港面临高龄化社会的挑战。我们关心长者的福祉，透过乐龄科技、居家安老与照顾者支援等服务，改善长者与家人的生活质素。

### 个案分享 — 认知障碍症长者训练计划

黄婆婆表示，以往自己认为年纪大了就会无记性，原来一般的无记性和患认知障碍症是有分别的，亦明白到可参加训练延缓衰退，家人均支持婆婆参加训练。



### 个案分享 — 创新科技资源中心

为让更多长者认识和试用创新科技产品，中银香港资助设立「创新科技资源中心」，透过讲座、工作坊向长者与家人展示智能家居的应用，推广乐龄科技产品，协助长者利用科技改善日常生活，减轻照顾者的负担和压力。

## 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。

### 个案分享 — 民族共融关爱中心，本计划活动助理杜森美(香港土生土长的巴基斯坦人)

「从事社福界是我从小梦想，可以服务弱势社群是一份有意义的事情。本计划举办各式各样的活动能够为非华语人士解决日常生活烦恼，例如儿女功课、言语不通等。每当我看见他们的进步，我就会感到自豪。」



### 个案分享 — SEN 家庭学院

中银香港资助协康会建立SEN家庭学院，为育有特殊学习需要孩子的家庭提供一个支援基地，包括儿童课程、青年课程及家长课程，为家庭带来持续能量，并加深社区人士对SEN的认识和接纳。



## 沟通尊重

我们支持开放包容的社会，鼓励以诚相对，以礼相待，以宽容的态度接纳他人的见解，互相尊重，求同存异。

## 青少年发展

我们一直关注儿童及青少年的成长，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。

### 个案分享 — 40分钟和谐心灵天地

我们资助和谐之家设立「和谐家庭空间」，透过教育和宣导的方法，预防及协助改善家暴问题。



### 个案分享 — 东华三院国内升学奖学金得主吴同学

我如愿地考上了心仪的大学，中央美术学院，这是许多艺术生梦想的殿堂。希望完成学业后能成为一名插画师或者数码建模师，为国家的艺术产业作出贡献。

### 个案分享 — 长者家庭复和咖啡馆

生命热线「解龄还需系龄人——长者家庭复和咖啡馆」，以「家庭为本」为有抑郁或自杀倾向长者的家属及照顾者提供支援，减低自杀风险。



## 国民德育

我们重视品德教育，帮助青年人建立正确的国家观念、价值观和公民责任心。我们持续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，并加强他们的法治意识，提高防罪灭罪、资讯素养与慎思明辨的能力。

### 个案分享 — 中银香港中史优异生奖学金

奖学金获奖同学均认为修读中史能借古知今，帮助自己做一些决定时能作为参考。他们亦感谢中学老师的悉心教导，用生动有趣的教学方法让他们对中史产生兴趣，从而希望日后能再深入钻研中史。



## 文化艺术

我们一直支持多元化的文艺活动，通过资助不同团体举办音乐会、展览、艺术欣赏等节目，丰富市民大众的文娱生活，促进香港的文化艺术发展。

### 个案分享 — 编修地方志



中银香港支持编纂首部《香港志》，全面记载和整理香港各种资料，记录社会变迁，梳理历史脉络，达至存史、资政和育人的宗旨。

### 个案分享 — 「礼行天下」文化传承计划

为教导青年认识中华礼文化内涵，中银香港支持香港中华文化促进中心推出本计划，以香港的幼稚园、中小学为重点，用教师培训、同学讲故事、音乐舞剧、艺能比赛等方式，全面弘扬中华优秀传统文化。



### 个案分享 — 普及音乐

自2017年起与香港董氏慈善基金会持续合作，为不同群体及弱势社群提供欣赏音乐的机会。年内更获香港艺术发展局颁发「艺术赞助奖」，以表扬我们积极推动艺术发展。



## 区域捐赠

中银香港各东南亚机构纷纷实践当地公益事业，积极履行社会责任。

- 协助为中国海外公民接种疫苗的「春苗行动」在当地实施



- 泰国子行向泰国红十字会捐赠善款，支持其协助泰国政府购置抗疫物资
- 金边分行向柬埔寨民间社会组织联盟论坛捐赠抗疫物资
- 胡志明市分行向越南维鸿大学捐赠善款，资助受疫情影响的贫困大学生完成学业



- 马来西亚中行向低收入群体发放「520福慧包」
- 马尼拉分行参加由当地中国大使馆组织的「社区厨房」公益捐赠活动
- 文莱分行向当地卫生部捐赠防疫物资，并举办开斋节慈善捐赠活动
- 仰光分行向当地养老院、学校等捐赠粮食包。

## 社会参与

集团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超过120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。



香港艺术发展局  
「第十五届香港艺术发展奖」  
「艺术赞助奖」



## 1.3. 可持续发展绩效总览

### 1.3.1 可持续发展表现数据<sup>45</sup>

#### 环境<sup>46</sup>

##### 温室气体<sup>47</sup>

温室气体排放 <sup>48</sup>	单位	2021	2020	2019
<b>温室气体排放量</b>				
直接温室气体排放量(范畴一) <sup>49</sup>	吨二氧化碳当量	265	282	350
间接温室气体排放量(范畴二)	吨二氧化碳当量	45,580 <sup>50</sup>	63,394	65,083
其他间接温室气体排放量(范畴三) <sup>51</sup>	吨二氧化碳当量	64	61	68 <sup>52</sup>
<b>温室气体排放总量(范畴一及二)</b>	<b>吨二氧化碳当量</b>	<b>45,845</b>	<b>63,676</b>	<b>65,433</b>
<b>温室气体排放总量(范畴一、二及三)</b>	<b>吨二氧化碳当量</b>	<b>45,909</b>	<b>63,737</b>	<b>65,501</b>

温室气体排放密度 <sup>53</sup>	单位	2021	2020	2019
人均温室气体排放总量 (范畴一、二及三)	吨二氧化碳当量/ 雇员	3.77	5.08	5.20
每平方米楼面面积温室气体排放总量 (范畴一、二及三)	吨二氧化碳当量/ 平方米	0.20	0.25	0.24

<sup>45</sup> 102-7, 102-8

<sup>46</sup> 环境数据汇报范围包括报告期内集团在香港的营业网点、分行网络、办公楼(自用部分)和租入办公室。

<sup>47</sup> 温室气体排放的计算标准及方法参考了香港政府环境保护署及机电工程署发布的《香港建筑物(商业、住宅或公共用途)的温室气体排放及减除的核算和报告指引(2010年版)》。排放因子资料来源包括本地公用事业机构的可持续发展报告、《香港建筑物(商业、住宅或公共用途)的温室气体排放及减除的核算和报告指引(2010年版)》以及香港交易所发布的《如何准备环境、社会及管治报告-附录二：环境关键绩效指标汇报指引》。温室气体的计算涵盖二氧化碳(CO<sub>2</sub>)、甲烷(CH<sub>4</sub>)、氧化亚氮(N<sub>2</sub>O)；不适用于氢氟碳化物(HFCs)、全氟化碳(PFCs)、六氟化硫(SF<sub>6</sub>)和三氟化氮(NF<sub>3</sub>)。

<sup>48</sup> 305-1, 305-2, 305-3, A1.1, A1.2

<sup>49</sup> 包括公司车队所消耗的柴油和汽油。

<sup>50</sup> 与2020年比较，范畴二温室气体排放量减少约28%，主要由于年内在多栋主要办公楼进行了多项节能减排工程。

<sup>51</sup> 包括堆填区因处理废纸产生的甲烷气体、水务署处理食水以及渠务署处理污水用电产生的温室气体排放。

<sup>52</sup> 2019年的其他间接温室气体排放量已予重列，以并入更准确的数据。

<sup>53</sup> 305-4

## 能源

能源消耗总量 <sup>54, 55</sup>	单位	2021	2020	2019
<b>能源消耗量</b>				
<b>直接能源消耗量</b>	千兆焦耳	<b>2,177</b>	<b>2,254</b>	<b>2,685</b>
公司车队柴油	千兆焦耳	529	677	612
公司车队汽油	千兆焦耳	1,648	1,577	2,073
<b>间接能源消耗量</b>	千兆焦耳	<b>292,306</b>	<b>339,500</b>	<b>346,338</b>
电力	千兆焦耳	290,405	337,374	343,810
煤气	千兆焦耳	1,901	2,126	2,528
<b>能源消耗总量</b>	千兆焦耳	<b>294,483</b>	<b>341,754</b>	<b>349,023</b>

能源密度 <sup>56</sup>	单位	2021	2020	2019
人均能源消耗量	千兆焦耳/雇员	24.21	27.22	27.72

## 纸张<sup>57, 58</sup>

总购纸量	单位	2021	2020	2019
纸张购买量	吨	436.57	496.54	576.55
<b>纸张购买密度</b>				
纸张购买密度	单位	2021	2020	2019
人均购纸量	公斤/雇员	35.89	39.54	45.79

<sup>54</sup> 将不同燃料类型的基本单位转换为千兆焦耳(GJ)的排放因子资料来自香港交易所发布的《如何准备环境、社会及管治报告-附录二：环境关键绩效指标汇报指引》。

<sup>55</sup> 302-1, A2.1

<sup>56</sup> 302-3, A2.1

<sup>57</sup> 301-1, A2.5

<sup>58</sup> 按采购的办公室A4用纸量计算。

## 废物及回收

无害废物回收 <sup>59</sup>	单位	2021	2020	2019
纸张	吨	175.41	261.30	297.64
塑胶	吨	0.17	0.58	0.41
铝罐	吨	0.09	1.35	0.38
厨余	吨	73.98	50.06	65.06
<b>无害废物总量</b>	<b>吨</b>	<b>249.64</b>	<b>313.29</b>	<b>363.49</b>

有害废物回收 <sup>60</sup>	单位	2021	2020	2019
充电电池	件	92	62	68
电子废物	件	8,383	7,159	3,709
光管	件	5,445 <sup>61</sup>	458	851
<b>有害废物总量</b>	<b>件</b>	<b>13,920</b>	<b>7,679</b>	<b>4,628</b>

废物弃置 <sup>62</sup>	单位	2021	2020	2019
废物弃置总量	吨	556.03 <sup>63</sup>	184.30	611.60

废物弃置密度	单位	2021	2020	2019
人均废物弃置量	吨/雇员	0.046	0.015	0.049

## 水<sup>64</sup>

总耗水量	单位	2021	2020	2019
耗水量	百万公升	104.20	97.15	110.23 <sup>65</sup>

耗水强度	单位	2021	2020	2019
人均耗水量	百万公升/雇员	0.0086	0.0077	0.0088 <sup>65</sup>

<sup>59</sup> 306-4, A1.4

<sup>60</sup> 306-4, A1.3

<sup>61</sup> 包括由合资格承办商收集的氙电胆及光管。2021年多个重点办公楼的公共空间完成了LED灯更换工程，故氙电胆及光管回收管量增加。

<sup>62</sup> 306-3; A1.4

<sup>63</sup> 2021年9月起新增资讯科技及筲箕湾办公点垃圾废料的数据。

<sup>64</sup> 303-3, A2.2

<sup>65</sup> 2019年的耗水量已予重列，以并入更准确的数据。

## 员工

### 员工总数(按员工种类、地区及性别划分)<sup>66</sup>

员工类别	单位	2021			2020			2019		
		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	人数	6,594	5,264	<b>11,858</b>	6,831	5,392	<b>12,223</b>	6,842	5,417	<b>12,259</b>
非编制员工	人数	210	97	<b>307</b>	241	93	<b>334</b>	252	81	<b>333</b>
<u>中国内地</u>										
编制员工	人数	444	188	<b>632</b>	390	209	<b>599</b>	273	168	<b>441</b>
非编制员工	人数	0	1	<b>1</b>	4	4	<b>8</b>	4	3	<b>7</b>
<u>东南亚及其他地区</u>										
编制员工	人数	1,100	632	<b>1,732</b>	1,095	629	<b>1,724</b>	1,006	586	<b>1,592</b>
非编制员工	人数	13	10	<b>23</b>	15	12	<b>27</b>	18	18	<b>36</b>
香港合计	人数	<b>6,804</b>	<b>5,361</b>	<b>12,165</b>	<b>7,072</b>	<b>5,485</b>	<b>12,557</b>	<b>7,094</b>	<b>5,498</b>	<b>12,592</b>
中国内地合计	人数	<b>444</b>	<b>189</b>	<b>633</b>	<b>394</b>	<b>213</b>	<b>607</b>	<b>277</b>	<b>171</b>	<b>448</b>
东南亚及其他地区合计	人数	<b>1,113</b>	<b>642</b>	<b>1,755</b>	<b>1,110</b>	<b>641</b>	<b>1,751</b>	<b>1,024</b>	<b>604</b>	<b>1,628</b>
合计	人数	<b>8,361</b>	<b>6,192</b>	<b>14,553</b>	<b>8,576</b>	<b>6,339</b>	<b>14,915</b>	<b>8,395</b>	<b>6,273</b>	<b>14,668</b>

### 员工总数(按合约性质及性别划分)

员工类别	单位	2021			2020			2019		
		女性	男性	合计	女性	男性	合计	女性	男性	合计
全职	人数	8,326	6,188	<b>14,514</b>	8,531	6,334	<b>14,865</b>	8,337	6,264	<b>14,601</b>
兼职	人数	35	4	<b>39</b>	45	5	<b>50</b>	58	9	<b>67</b>
合计	人数	<b>8,361</b>	<b>6,192</b>	<b>14,553</b>	<b>8,576</b>	<b>6,339</b>	<b>14,915</b>	<b>8,395</b>	<b>6,273</b>	<b>14,668</b>

### 员工总数(按地区、年龄及性别划分)

员工类别	单位	2021			2020			2019		
		女性	男性	合计	女性	男性	合计	女性	男性	合计
<u>员工类别</u>										
<u>香港</u>										
18-30岁	人数	1,638	1,336	<b>2,974</b>	1,825	1,437	<b>3,262</b>	1,952	1,530	<b>3,482</b>
31-40岁	人数	1,656	1,622	<b>3,278</b>	1,664	1,624	<b>3,288</b>	1,583	1,553	<b>3,136</b>
41-50岁	人数	1,952	1,400	<b>3,352</b>	2,089	1,422	<b>3,511</b>	2,181	1,460	<b>3,641</b>
51岁或以上	人数	1,558	1,003	<b>2,561</b>	1,494	1,002	<b>2,496</b>	1,378	955	<b>2,333</b>

<sup>66</sup> 102-8, B1.1

员工总数(按地区、年龄及性别划分)

员工类别	单位	2021			2020			2019		
		女性	男性	合计	女性	男性	合计	女性	男性	合计
<u>中国内地</u>										
18-30岁	人数	317	85	<b>402</b>	202	79	<b>281</b>	114	52	<b>166</b>
31-40岁	人数	82	53	<b>135</b>	113	76	<b>189</b>	88	65	<b>153</b>
41-50岁	人数	38	31	<b>69</b>	74	38	<b>112</b>	73	39	<b>112</b>
51岁或以上	人数	7	20	<b>27</b>	5	20	<b>25</b>	2	15	<b>17</b>
<u>东南亚及其他地区</u>										
18-30岁	人数	509	189	<b>698</b>	542	214	<b>756</b>	522	205	<b>727</b>
31-40岁	人数	399	259	<b>658</b>	380	254	<b>634</b>	341	248	<b>589</b>
41-50岁	人数	155	149	<b>304</b>	151	139	<b>290</b>	135	125	<b>260</b>
51岁或以上	人数	50	45	<b>95</b>	37	34	<b>71</b>	26	26	<b>52</b>
香港合计	人数	<b>6,804</b>	<b>5,361</b>	<b>12,165</b>	<b>7,072</b>	<b>5,485</b>	<b>12,557</b>	<b>7,094</b>	<b>5,498</b>	<b>12,592</b>
中国内地合计	人数	<b>444</b>	<b>189</b>	<b>633</b>	<b>394</b>	<b>213</b>	<b>607</b>	<b>277</b>	<b>171</b>	<b>448</b>
东南亚及其他地区合计	人数	<b>1,113</b>	<b>642</b>	<b>1,755</b>	<b>1,110</b>	<b>641</b>	<b>1,751</b>	<b>1,024</b>	<b>604</b>	<b>1,628</b>
合计	人数	<b>8,361</b>	<b>6,192</b>	<b>14,553</b>	<b>8,576</b>	<b>6,339</b>	<b>14,915</b>	<b>8,395</b>	<b>6,273</b>	<b>14,668</b>

员工总数(按职级及性别划分)

员工类别	单位	2021			2020			2019		
		女性	男性	合计	女性	男性	合计	女性	男性	合计
高阶管理人员	人数	335	527	<b>862</b>	324	508	<b>832</b>	307	485	<b>792</b>
中间职等人员	人数	3,286	3,205	<b>6,491</b>	3,155	3,141	<b>6,296</b>	3,005	3,029	<b>6,034</b>
一般员工	人数	4,740	2,460	<b>7,200</b>	5,097	2,690	<b>7,787</b>	5,083	2,759	<b>7,842</b>
合计	人数	<b>8,361</b>	<b>6,192</b>	<b>14,553</b>	<b>8,576</b>	<b>6,339</b>	<b>14,915</b>	<b>8,395</b>	<b>6,273</b>	<b>14,668</b>

男女比例(按职级划分)<sup>67</sup>

职级	单位	2021		2020		2019	
		女性	男性	女性	男性	女性	男性
董事会成员 <sup>68</sup>	%	11	89	11	89	10	90
高阶管理人员	%	2.30	3.62	2.17	3.41	2.09	3.31
中间职等人员	%	22.58	22.02	21.15	21.06	20.49	20.65
一般员工	%	32.57	16.91	34.17	18.04	34.65	18.81
合计	%	<b>57.45</b>	<b>42.55</b>	<b>57.49</b>	<b>42.51</b>	<b>57.23</b>	<b>42.77</b>

<sup>67</sup> 405-1

<sup>68</sup> 「合计」不包括董事会成员。



年龄分布(按职级划分)<sup>69</sup>

职级	单位	2021	2020	2019
<b>高阶管理人员</b>				
18-30岁	人数	0	0	0
31-40岁	人数	101	107	108
41-50岁	人数	423	395	401
51岁或以上	人数	338	330	283
<b>中间职等人员</b>				
18-30岁	人数	660	600	635
31-40岁	人数	2,582	2,508	2,354
41-50岁	人数	2,080	2,078	2,029
51岁或以上	人数	1,169	1,110	1,016
<b>一般员工</b>				
18-30岁	人数	3,414	3,699	3,740
31-40岁	人数	1,388	1,496	1,416
41-50岁	人数	1,222	1,440	1,583
51岁或以上	人数	1,176	1,152	1,103
<b>合计</b>				
18-30岁	人数	<b>4,074</b>	<b>4,299</b>	<b>4,375</b>
31-40岁	人数	<b>4,071</b>	<b>4,111</b>	<b>3,878</b>
41-50岁	人数	<b>3,725</b>	<b>3,913</b>	<b>4,013</b>
51岁或以上	人数	<b>2,683</b>	<b>2,592</b>	<b>2,402</b>

雇用当地居民为高阶管理人员的比例(按地区划分)<sup>70</sup>

	单位	2021	2020	2019
香港	%	86.45	87.25	86.31
中国内地	%	80.00	80.00	75.00
东南亚及其他地区	%	32.93	33.78	43.08
<b>整体</b>	<b>%</b>	<b>81.32</b>	<b>82.45</b>	<b>82.70</b>

<sup>69</sup> 405-1, B1.1

<sup>70</sup> 202-2 (高阶管理人员中的当地居民人数/高阶管理人员总人数) X 100%

新聘雇员人数(按性别、年龄及地区划分)<sup>71</sup>

	单位	2021		2020		2019	
		人数	百分比	人数	百分比	人数	百分比
性别							
女性	人数;%	1,589	10.92	1,018	6.82	1,613	11.00
男性	人数;%	1,263	8.68	764	5.13	1,397	9.52
年龄							
18-30岁	人数;%	1,756	12.06	1,149	7.70	1,877	12.79
31-40岁	人数;%	658	4.53	408	2.74	760	5.19
41-50岁	人数;%	240	1.65	160	1.08	271	1.85
51岁或以上	人数;%	198	1.36	65	0.43	102	0.69
地区							
香港	人数;%	2,321	15.96	1,283	8.60	2,466	16.81
中国内地	人数;%	254	1.74	212	1.43	99	0.67
东南亚及其他地区	人数;%	277	1.90	287	1.92	445	3.04
合计	人数;%	<b>2,852</b>	<b>19.6</b>	<b>1,782</b>	<b>11.95</b>	<b>3,010</b>	<b>20.52</b>

雇员自愿流失率(按性别、年龄及地区划分)<sup>72</sup>

	单位	2021		2020		2019	
		人数	百分比	人数	百分比	人数	百分比
性别							
女性	人数;%	1,352	9.13	618	4.15	1,068	7.36
男性	人数;%	1,090	7.36	515	3.46	865	5.96
年龄							
18-30岁	人数;%	1,335	9.02	649	4.36	1,148	7.92
31-40岁	人数;%	719	4.85	288	1.93	495	3.40
41-50岁	人数;%	308	2.08	148	1.00	223	1.54
51岁或以上	人数;%	80	0.54	48	0.32	67	0.46
地区							
香港	人数;%	2,162	14.6	984	6.61	1,696	11.69
中国内地	人数;%	61	0.41	44	0.30	28	0.19
东南亚及其他地区	人数;%	219	1.48	105	0.70	209	1.44
合计	人数;%	<b>2,442</b>	<b>16.49</b>	<b>1,133</b>	<b>7.61</b>	<b>1,933</b>	<b>13.32</b>

<sup>71</sup> 401-1

<sup>72</sup> 401-1, B1.2

### 育婴假<sup>73</sup>

	单位	2021			2020			2019		
		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	人数	7,926	5,881	<b>13,807</b>	8,302	6,180	<b>14,482</b>	8,063	6,066	<b>14,129</b>
使用育婴假的员工总数	人数	211	150	<b>361</b>	272	180	<b>452</b>	272	193	<b>465</b>
使用育婴假后返回工作岗位的员工总数	人数	200	147	<b>347</b>	264	178	<b>442</b>	263	192	<b>455</b>
使用育婴假后返回工作岗位的员工比率	%	95	98	<b>96</b>	97	99	<b>98</b>	97	99	<b>98</b>
使用育婴假回到工作岗位后12个月仍在职的员工总数	人数	188	134	<b>322</b>	248	172	<b>420</b>	246	188	<b>434</b>
使用育婴假回到工作岗位后12个月仍在职的员工比率	%	94	91	<b>93</b>	94	97	<b>95</b>	94	98	<b>95</b>

### 职业健康与安全表现<sup>74</sup>

	单位	2021	2020	2019
严重的职业伤害人数	人数	0	0	0
严重的职业伤害比率	%	0	0	0
损失工作日数	日数	390.1	969.3	686.0
损失工作日数比率 <sup>75</sup>	%	2.6	5.8	4.5
因工死亡事故人数	人数	0	0	0
因工死亡事故比率 <sup>75</sup>	%	0	0	0
可记录之职业伤害人数 <sup>76</sup>	人数	0	1	0
可记录之职业伤害比率 <sup>75</sup>	%	0	0.006	0

<sup>73</sup> 401-3

<sup>74</sup> 403-9, B2.1, B2.2

<sup>75</sup> 以每200,000工作小时计算。

<sup>76</sup> 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。

## 培训及发展<sup>77</sup>

	单位	2021			2020			2019		
		女性	男性	合计	女性	男性	合计	女性	男性	合计
平均受训时数(按职级及性别划分)										
高阶管理人员	小时	44.13	49.74	47.56	25.65	24.16	24.74	29.95	26.89	28.08
中间职等人员	小时	41.07	46.00	43.51	23.69	24.63	24.16	30.52	31.65	31.09
一般员工	小时	47.52	59.33	51.55	27.85	33.03	29.64	35.47	49.26	40.32
<b>总平均受训时数</b>	<b>小时</b>	<b>44.85</b>	<b>51.62</b>	<b>47.73</b>	<b>26.24</b>	<b>28.16</b>	<b>27.05</b>	<b>33.50</b>	<b>39.03</b>	<b>35.86</b>
受训人数比率										
高阶管理人员	%	97.31	96.77	96.98	91.79	92.37	92.14	96.09	94.85	95.33
中间职等人员	%	96.38	96.38	96.38	95.78	95.22	95.50	98.74	99.17	98.96
一般员工	%	96.05	93.33	95.13	91.17	90.64	90.99	99.08	97.39	98.48
<b>总受训人数比率(%)</b>	<b>%</b>	<b>96.23</b>	<b>95.20</b>	<b>95.79</b>	<b>92.89</b>	<b>93.04</b>	<b>92.95</b>	<b>98.84</b>	<b>98.06</b>	<b>98.51</b>

<sup>77</sup> 404-1, B3.1, B3.2

接受以下主题的培训的人数和比率(按职级及地区划分)

单位	2021		2020		2019		
	人数	百分比	人数	百分比	人数	百分比	
<b>反贪污<sup>78</sup></b>							
职级							
董事会成员 <sup>79</sup>	人数;%	9	100	9	100	8	37.50
高阶管理人员	人数;%	827	95.94	809	97.24	752	94.95
中间职等人员	人数;%	6,202	95.55	6,058	96.22	5,438	90.12
一般员工	人数;%	6,699	93.04	6,364	81.73	5,381	68.62
地区							
香港	人数;%	11,656	95.82	12,043	95.91	10,951	86.97
中国内地	人数;%	633	100	594	97.86	388	86.61
东南亚及其他地区	人数;%	1,439	81.99	594	33.92	232	14.25
<b>合计</b>	<b>人数;%</b>	<b>13,728</b>	<b>94.33</b>	<b>13,231</b>	<b>88.71</b>	<b>11,571</b>	<b>78.89</b>
合约性质							
全职	%		85.92		88.21		12.34
兼职	%		100		100		20.90
<b>职业安全及健康</b>	<b>人数;%</b>	<b>12,509</b>	<b>85.95</b>	<b>13,162</b>	<b>88.25</b>	<b>1,816</b>	<b>12.38</b>
<b>信息安全/客户隐私</b>							
合约性质							
全职	%		94.95		81.87		64.71
兼职	%		100		100		100

不当行为事件<sup>80</sup>

经确认的事件	单位	2021	2020	2019
歧视	事件数目	0	0	0
贪污	事件数目	0	0	0

<sup>78</sup> 205-2

<sup>79</sup> 「合计」不包括董事会成员。

<sup>80</sup> 205-3, 406-1, B7.1

## 供应商

### 按地区划分的供应商数量<sup>81</sup>

地区	单位	2021	2020	2019
香港	个	629	607	622
中国内地	个	81	93	104
东南亚及其他地区	个	38	35	36
<b>总供应商数量</b>	<b>个</b>	<b>748</b>	<b>735</b>	<b>762</b>

## 客户

### 客户隐私<sup>82</sup>

	单位	2021	2020	2019
<b>收到的与侵犯客户隐私有关的经证实的投诉来自外部各方且经组织证实的投诉</b>				
来自监管机构的投诉	次数	0	0	0
涉及客户个人身份信息的信息安全漏洞总数	次数	0	0	0
受公司数据泄露影响的客户总数	人数	0	0	0
违反信息安全或其他网络安全事件的总数	次数	0	0	0
与信息安全漏洞或其他网络安全事件有关的罚款/罚金总额	金额(港币)	0	0	0
针对IT基础设施和信息安全管理系统进行的外部审计数目	次数	2	1	1

## 银行网络

	单位	2021	2020	2019
<b>分行数目</b>				
香港	家	187	192	194
东南亚及其他地区	家	34 <sup>83</sup>	35 <sup>84</sup>	35 <sup>84</sup>
<b>合计</b>	<b>家</b>	<b>221</b>	<b>227</b>	<b>229</b>
自助银行网点	数目	285	287	287
24小时服务的自助银行网点	%	100	100	100
自动柜员机	台	630	642	668

<sup>81</sup> 102-9, B5.1

<sup>82</sup> 418-1

<sup>83</sup> 包括马来西亚、印尼、泰国、柬埔寨、越南、菲律宾、老挝、文莱(包括没有个金业务的仰光分行)。

<sup>84</sup> 包括马来西亚、印尼、泰国、柬埔寨、越南、菲律宾、老挝、文莱。

## 1.3.2 在主要可持续发展指数、评级及奖项的表现

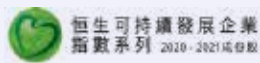
### ESG 指数、评级：



**MSCI ESG Research LLC**  
 评级：最高的AAA级，  
 为香港同业中评级**最高**  
 的银行。



**Sustainalytics ESG 风险**  
 评级：23.4分，与香港主  
 要同业相若。



整体 ESG 评级：  
**AA**

为以下恒生指数成份股：  
 - 恒生可持续发展企业  
 指数系列  
 - 恒指 ESG 指数  
 - 恒生 ESG50 指数  
 - 恒指低碳指数  
 - 恒指 ESG 增强指数  
 - 恒指 ESG 增强精选指数



第六届「香港企业可持续  
 发展指数」(HKBSI) 排名  
**第二**：为香港银行界别  
 中排名**最高**。



第二届「粤港澳大湾区  
 企业可持续发展指数」  
 (GBBSI) 排名 **第二**：  
 为香港银行界别中排名  
**最高**。



首届「大中华企业可持续  
 发展指数」(GCBSI) 排名  
**第二**：为香港银行界别  
 中排名**最高**。



### ESG奖项：



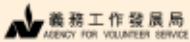
香港上市公司商会2021年「香港公司管治与环境、社会及管治卓越奖」：「环境、社会及管治卓越奖」



「环境运动委员会」香港环境卓越大奖(服务及贸易界别)：金奖



义务工作发展局「第九届香港杰出义工奖」：企业奖



《彭博商业周刊／中文版》「ESG领先企业大奖2021」：

- 「ESG领先企业」
- 「领先环保项目」
- 「主题奖项 — 危机管理」



《信报》「金融服务卓越大奖2021」：「卓越可持续发展企业社会责任」



《明报》「卓越财经大奖2021」：「金融服务 — 品牌价值：卓越ESG大奖」



《经济日报》「杰出环境、社会及企业管理表现嘉许计划」：嘉许状



「2021年香港环境、社会及管治报告大奖」(HERA)：

- 「卓越ESG管治奖 — 嘉许奖」
- 「卓越社会成效奖 — 嘉许奖」
- 「最佳ESG报告奖 (大市值) — 嘉许奖」



《CTgoodjobs》：「2021年最佳企业社会责任大奖」



香港社会服务联会：「商界展关怀」公司



## 13.3 报告内容索引<sup>64</sup>

GRI 准则	《香港交易所 ESG 指引》	SASB	描述	章节及 / 或直接解释	对应 SDG 目标
<b>基础</b>					
<b>GRI 101：基础 2016</b>					
<b>一般披露</b>					
<b>GRI 102：一般披露 2016</b>					
<b>机构简介</b>					
	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)； <a href="#">2021 年报；中银香港网页</a>	
	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)； <a href="#">中银香港网页</a>	
	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(第99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(第99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	推动可持续采购(第64页)；可持续发展表现数据(第109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	<a href="#">2021 年报</a> 「公司治理」章节	
	102-12		外部倡议	本集团为 TCFD 支持机构以及 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。	
	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。	
<b>策略</b>					
	102-14	MDR - 13	决策者的声明	董事长致辞(第5页)；总裁致辞(第8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8页)； <a href="#">2021 年报</a>	

GRI 准则	《香港交易所 ESG 指引》	SASB	描述	章节及 / 或直接解释	对应 SDG 目标	
<b>一般披露</b>						
<b>GRI 102：一般披露 2016</b>						
<b>道德与诚信</b>						
	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4页)；诚信合规文化(第41页)；贯彻以人为本(第90页)	16 和平、正义与强大机构	
	102-17	B7.2	FN-CB-510a.2	关于道德的建议和关注问题的机制	诚信合规文化(第41页)	16 和平、正义与强大机构
<b>管治</b>						
	102-18			管治架构	优化公司治理(第34页)；可持续发展管治(第21页)； <b>2021 年报</b> 「公司治理」章节	
	102-19			授权	可持续发展管治(第21页)	
	102-20			行政管理层对于经济、环境和社会议题的责任	可持续发展管治(第21页)	
	102-22			最高管治机构及其委员会的组成	<b>2021 年报</b> 「公司治理」章节	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	<b>2021 年报</b> 「公司治理」章节	16 和平、正义与强大机构
	102-24			最高管治机构的提名和甄选	<b>2021 年报</b> 「公司治理」章节	5 性别平等；16 和平、正义与强大机构
	102-25			利益冲突	<b>2021 年报</b> 「公司治理」章节	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	可持续发展管治(第21页)	
	102-27			最高管治机构的集体认识	可持续发展管治(第23页)	
	102-29	MDR - 13		经济、环境和社会影响的识别和管理	可持续发展管治(第21页)	16 和平、正义与强大机构
	102-30	MDR - 13		风险管理流程的效果	可持续发展管治(第21页)	
	102-31	MDR - 13		经济、环境和社会议题的评审	可持续发展管治(第21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)；可持续发展管治(第21页)；我们的重要议题(第32页)	
	102-35			报酬政策	<b>2021 年报</b> 「公司治理」章节	
	102-36			决定报酬的过程	<b>2021 年报</b> 「公司治理」章节	
<b>利益相关者参与</b>						
	102-40	MDR - 14		利益相关方群体列表	与持份者的沟通(第26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。	

GRI 准则	《香港交易所 ESG 指引》	SASB	描述	章节及 / 或直接解释	对应 SDG 目标
<b>一般披露</b>					
<b>GRI 102：一般披露 2016</b>					
<b>利益相关者参与</b>					
	102-42	MDR - 14	利益相关方的识别和遴选	与持份者的沟通(第 26 页)	
	102-43	MDR - 14	利益相关方参与方针	与持份者的沟通(第 26 页)；我们的重要议题(第 30 页)	
	102-44	MDR - 14	提出的主要议题和关注问题	与持份者的沟通(第 29 页)	
<b>报导实务</b>					
	102-45	MDR - 15	合并财务报表中所涵盖的实体	<a href="#">2021 年报</a>	
	102-46		界定报告内容和议题边界	我们的重要议题(第 30 页)	
	102-47	MDR - 14	实质性议题列表	我们的重要议题(第 32 页)	
	102-48		信息重述	关于本报告(第 2 页)	
	102-49		报告变化	没有重大转变	
	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 2021 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	报告内容索引(第 112 页)	
	102-56		外部鉴证	验证声明(第 123 页)	
<b>特定主题准则：经济</b>					
<b>经济表现</b>					
<b>GRI 103：管理方针 2016</b>	103-1		对实质性议题及其边界的说明	我们的重要议题(第 30 至 32 页)	
	103-2		管理方法及其组成部分	经济表现(第 12 至 17 页)；载于本集团网页的 <a href="#">《可持续发展政策》</a>	
	103-3		管理方法的评估	经济表现(第 12 至 17 页)；载于本集团网页的 <a href="#">《可持续发展政策》</a>	
<b>GRI 201：经济表现 2016</b>	201-1		直接产生和分配的经济价值	经济表现(第 12 页)； <a href="#">2021 年报</a>	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	TCFD 进展(第 47 页)	13 气候行动

GRI 准则	《香港交易所 ESG 指引》	SASB	描述	章节及 / 或直接解释	对应 SDG 目标
<b>特定主题准则：经济</b>					
<b>市场定位</b>					
<b>GRI 103：管理方针 2016</b>	103-1		对实质性议题及其边界的说明	我们的重要议题(第30至32页)	
	103-2		管理方法及其组成部分	经济表现(第12至17页)；载于本集团网页的 <a href="#">《可持续发展政策》</a>	
	103-3		管理方法的评估	经济表现(第12至17页)；载于本集团网页的 <a href="#">《可持续发展政策》</a>	
<b>GRI 202：市场定位 2016</b>	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(第104页)	8 体面工作和经济增长
<b>间接经济影响</b>					
<b>GRI 103：管理方针 2016</b>	103-1		对实质性议题及其边界的说明	我们的重要议题(第30至32页)	
	103-2		管理方法及其组成部分	经济表现(第12至17页)；载于本集团网页的 <a href="#">《可持续发展政策》</a>	
	103-3		管理方法的评估	经济表现(第12至17页)；载于本集团网页的 <a href="#">《可持续发展政策》</a>	
<b>GRI 203：间接经济影响 2016</b>	203-1	B8.1	基础设施投资和支持性服务	经济表现(第12页)	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	经济表现(第12页)	1 无贫穷； 3 良好健康与福祉； 8 体面工作和经济增长
<b>反腐败</b>					
<b>GRI 103：管理方针 2016</b>	103-1		对实质性议题及其边界的说明	我们的重要议题(第30至32页)	
	103-2	B7一般披露： B7.2	管理方法及其组成部分	诚信合规文化(第41至44页)	
	103-3	B7.3	管理方法的评估	诚信合规文化(第41至44页)	
<b>GRI 205：反腐败 2016</b>	205-2	B7.3	反腐败政策和程序的传达及培训	诚信合规文化(第42页)；可持续发展表现数据(第108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(第108页)	16 和平、正义与强大机构

GRI 准则	《香港交易所 ESG 指引》	SASB	描述	章节及 / 或直接解释	对应 SDG 目标
<b>特定主题准则：环境</b>					
<b>物料</b>					
<b>GRI 103：管理方针 2016</b>	103-1	A3.1		对实质性议题及其边界的说明	我们的重要议题(第30至32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	推行绿色营运(第61至63页)；载于本集团网页的《 <a href="#">可持续发展政策</a> 》
	103-3			管理方法的评估	推行绿色营运(第61至63页)；载于本集团网页的《 <a href="#">可持续发展政策</a> 》
<b>GRI 301：物料 2016</b>	301-1	A2.5		所用物料的重量或体积	可持续发展表现数据(第100页)  本集团是金融服务机构，不需要耗用大量包装材料。
<b>能源</b>					
<b>GRI 103：管理方针 2016</b>	103-1	A3.1		对实质性议题及其边界的说明	我们的重要议题(第30至32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	推行绿色营运(第59至62页)；载于本集团网页的《 <a href="#">可持续发展政策</a> 》
	103-3			管理方法的评估	推行绿色营运(第59至62页)；载于本集团网页的《 <a href="#">可持续发展政策</a> 》
<b>GRI 302：能源 2016</b>	302-1	A2.1		组织内部的能源消耗量	可持续发展表现数据(第100页)
	302-3	A2.1		能源强度	可持续发展表现数据(第100页)
<b>水资源与污水</b>					
<b>GRI 103：管理方针 2016</b>	103-1			对实质性议题及其边界的说明	我们的重要议题的(第30至32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	推行绿色营运(第59及61至62页)；载于本集团网页的《 <a href="#">可持续发展政策</a> 》  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	推行绿色营运(第59及61至62页)；载于本集团网页的《 <a href="#">可持续发展政策</a> 》
<b>GRI 303：水资源与污水 2018</b>	303-3	A2.2		取水	可持续发展表现数据的(第101页)

GRI 准则	《香港交易所 ESG 指引》	SASB	描述	章节及 / 或直接解释	对应 SDG 目标	
<b>特定主题准则：环境</b>						
<b>排放</b>						
<b>GRI 103：管理方针 2016</b>	103-1	A3.1		对实质性议题及其边界的说明	我们的重要议题(第30至32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	推行绿色营运(第59至62页)；载于本集团网页的《 <a href="#">可持续发展政策</a> 》  本集团是金融机构，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	推行绿色营运(第59至62页)；载于本集团网页的《 <a href="#">可持续发展政策</a> 》	
<b>GRI 305：排放 2016</b>	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(第99页)	12 负责任消费和生产； 13 气候行动； 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(第99页)	12 负责任消费和生产； 13 气候行动； 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(第99页)	12 负责任消费和生产； 13 气候行动； 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(第99页)	12 负责任消费和生产； 13 气候行动； 15 陆地生物
<b>废弃物</b>						
		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(101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(第101页)	
		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	推行绿色营运(第59及61至63页)	

GRI 准则	《香港交易所 ESG 指引》	SASB	描述	章节及 / 或直接解释	对应 SDG 目标
<b>特定主题准则：社会</b>					
<b>雇佣</b>					
<b>GRI 103： 管理方针 2016</b>	103-1		对实质性议题及其边界的说明	我们的重要议题(第30至32页)	
	103-2	B1 一般披露	管理方法及其组成部分	贯彻以人为本(第82至88页)；载于本集团网页的《 <a href="#">可持续发展政策</a> 》	
	103-3		管理方法的评估	贯彻以人为本(第82至88页)；载于本集团网页的《 <a href="#">可持续发展政策</a> 》	
<b>GRI 401： 雇佣 2016</b>	401-1	B1.2	新聘雇员和员工流失率	可持续发展表现数据(第105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(不包括临时或兼职工员工)的福利	贯彻以人为本(第87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(第106页)	5 性别平等； 8 体面工作和经济增长
<b>劳资关系</b>					
	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	贯彻以人为本(第87页)； 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。	
	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		

GRI 准则	《香港交易所 ESG 指引》	SASB	描述	章节及 / 或直接解释	对应 SDG 目标
<b>特定主题准则：社会</b>					
<b>职业健康与安全</b>					
<b>GRI 103：管理方针 2016</b>	103-1		对实质性议题及其边界的说明	我们的重要议题(第30至32页)	
	103-2	B2一般披露：B2.3	管理方法及其组成部分	贯彻以人为本(第89页)；载于本集团网页的《 <a href="#">可持续发展政策</a> 》	
	103-3	B2.3	管理方法的评估	贯彻以人为本(第89页)；载于本集团网页的《 <a href="#">可持续发展政策</a> 》	
<b>GRI 403：职业健康与安全 2018</b>	403-1	B2一般披露：B2.3	职业健康安全管理体系	贯彻以人为本(第89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	贯彻以人为本(第89页)	8 体面工作和经济增长
	403-3	B2.3	职业健康服务	贯彻以人为本(第89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	贯彻以人为本(第89页)	8 体面工作和经济增长
	403-5	B2.3	工作者职业健康安全培训	贯彻以人为本(第89页)	8 体面工作和经济增长
	403-6		促进工作者健康	贯彻以人为本(第87至89页)	3 良好健康与福祉
	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	TCFD进展-策略(第47至49页)；风险管理(第50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(第106页)	3 良好健康与福祉； 8 体面工作和经济增长
	<b>培训与教育</b>				
<b>GRI 103：管理方针 2016</b>	103-1		对实质性议题及其边界的说明	我们的重要议题(第30至32页)	
	103-2		管理方法及其组成部分	贯彻以人为本(第82至85页)；载于本集团网页的《 <a href="#">可持续发展政策</a> 》	
	103-3		管理方法的评估	贯彻以人为本(第82至85页)；载于本集团网页的《 <a href="#">可持续发展政策</a> 》	
<b>GRI 404：培训与教育 2016</b>	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(第107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	贯彻以人为本(第82至83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	贯彻以人为本(第88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(第107页)	



GRI 准则	《香港交易所 ESG 指引》	SASB	描述	章节及 / 或直接解释	对应 SDG 目标
<b>特定主题准则：社会</b>					
<b>多元化与平等机会</b>					
<b>GRI 103：管理方针 2016</b>	103-1		对实质性议题及其边界的说明	我们的重要议题(第30至32页)	
	103-2	B1 一般披露	管理方法及其组成部分	贯彻以人为本(第87页)；载于本集团网页的《 <a href="#">可持续发展政策</a> 》	
	103-3		管理方法的评估	贯彻以人为本(第87页)；载于本集团网页的《 <a href="#">可持续发展政策</a> 》	
<b>GRI 405：多元化与平等机会 2016</b>	405-1	B1.1	管治机构与员工的多元化	可持续发展表现数据(第104页)	5 性别平等； 8 体面工作和经济增长
<b>反歧视</b>					
<b>GRI 103：管理方针 2016</b>	103-1		对实质性议题及其边界的说明	我们的重要议题(第30至32页)	
	103-2	B1 一般披露	管理方法及其组成部分	贯彻以人为本(第87页)；载于本集团网页的《 <a href="#">可持续发展政策</a> 》	
	103-3		管理方法的评估	贯彻以人为本(第87页)；载于本集团网页的《 <a href="#">可持续发展政策</a> 》	
<b>GRI 406：反歧视 2016</b>	406-1		歧视事件及采取的纠正行动	可持续发展表现数据(第108页)	5 性别平等； 8 体面工作和经济增长
<b>本地社区</b>					
<b>GRI 103：管理方针 2016</b>	103-1		对实质性议题及其边界的说明	我们的重要议题(第30至32页)	
	103-2	B8 一般披露 B8.1 B8.2	管理方法及其组成部分	关注公益社区(第91至98页)；载于本集团网页的《 <a href="#">可持续发展政策</a> 》	
	103-3		管理方法的评估	关注公益社区(第91至98页)；载于本集团网页的《 <a href="#">可持续发展政策</a> 》	
<b>GRI 413：本地社区 2016</b>	413-1		有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	关注公益社区(第91至98页)	
<b>供应商社会评估</b>					
<b>GRI 103：管理方针 2016</b>	103-1		对实质性议题及其边界的说明	我们的重要议题(第30至32页)	
	103-2	B5 一般披露 B5.2 B5.3	管理方法及其组成部分	推动可持续采购(第64至65页)；载于本集团网页的《 <a href="#">可持续发展政策</a> 》	
	103-3		管理方法的评估	推动可持续采购(第64至65页)；载于本集团网页的《 <a href="#">可持续发展政策</a> 》	
<b>GRI 414：供应商社会评估 2016</b>	414-1	B5.2 B5.3	使用社会标准筛选的新供应商	推动可持续采购(第64至65页)	5 性别平等； 8 体面工作和经济增长
		B5.1	按地区划分的供应商数目	可持续发展表现数据(第109页)	

GRI 准则	《香港交易所 ESG 指引》	SASB	描述	章节及 / 或直接解释	对应 SDG 目标
<b>特定主题准则：社会</b>					
<b>顾客健康及安全</b>					
	B6.1		已售或已运送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品回收程序	不适用于本集团提供之金融服务。	
<b>市场推广</b>					
<b>GRI 103：管理方针 2016</b>	103-1		对实质性议题及其边界的说明	我们的重要议题(第30至32页)	
	103-2		管理方法及其组成部分	提升客户体验(第74至81页)；载于本集团网页的《 <a href="#">可持续发展政策</a> 》	
	103-3		管理方法的评估	提升客户体验(第74至81页)；载于本集团网页的《 <a href="#">可持续发展政策</a> 》	
<b>GRI 417：营销与标识 2016</b>	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。	
<b>客户隐私</b>					
<b>GRI 103：管理方针 2016</b>	103-1		对实质性议题及其边界的说明	我们的重要议题(第30至32页)	
	103-2	B6 一般披露 B6.2 B6.5	FN-CB-230a.2 管理方法及其组成部分	完善风险管理(第39至40页)；载于本集团网页的《 <a href="#">可持续发展政策</a> 》	
	103-3		管理方法的评估	完善风险管理(第39至40页)；载于本集团网页的《 <a href="#">可持续发展政策</a> 》	
<b>GRI 418：客户隐私 2016</b>	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	可持续发展数据(第109页)	

GRI 准则	《香港交易所 ESG 指引》	SASB	描述	章节及 / 或直接解释	对应 SDG 目标
<b>特定主题准则：社会</b>					
<b>社会经济合规</b>					
<b>GRI 103：管理方针 2016</b>	103-1		对实质性议题及其边界的说明	我们的重要议题(第30至32页)	
	103-2		管理方法及其组成部分	诚信合规文化(第41至44页)；载于本集团网页的《 <a href="#">可持续发展政策</a> 》	
	103-3		管理方法的评估	诚信合规文化(第41至44页)；载于本集团网页的《 <a href="#">可持续发展政策</a> 》	
<b>GRI 419：社会经济合规 2016</b>	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。	
<b>GRI G4 金融服务业补充指引</b>					
<b>产品组合</b>	G4-FS1		应用于业务活动的具体环境和社会政策	发展可持续金融(第54至58页)；载于本集团网页的《 <a href="#">可持续发展政策</a> 》	
	G4-FS2		在业务中评估与监控环境和社会风险的程式	TCFD进展-策略(第47至49页)；风险管理(第50页)	
	G4-FS3		对客户环境和社会合规情况的监控	TCFD进展-策略(第47至49页)；风险管理(第50页)	
	G4-FS4		提高员工执行环境和社会政策的能力和程式	可持续发展管治(第23页)	
	G4-FS5		与客户、投资人和合作伙伴关于环境社会风险与机遇的互动	发展可持续金融(第54至58页)	
<b>本地社区</b>	G4-FS13		机构在低人口密度或经济落后地区的接入点	实践普惠金融(第69至73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	实践普惠金融(第69至73页)	1 无贫穷； 8 体面工作和经济增长； 10 减少不平等
<b>产品及服务标示</b>	G4-FS16		按受益类型分，提高金融知识教育的行动	提升客户体验(第77页)	1 无贫穷； 8 体面工作和经济增长； 10 减少不平等

## 13.4 验证声明<sup>65</sup>



### 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2021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2021年的可持续发展表现。报告中的资料及数据涵盖2021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」)《GRI准则》的「核心选项」、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》),以及「气候相关财务信息披露工作组」(Task Force on Climate-related Financial Disclosures, 简称「TCFD」)的披露建议;并参考永续会计准则委员会(Sustainability Accounting Standards Board, 简称「SASB」)《SASB准则》、联合国可持续发展目标(SDGs),以及《ISO 26000:2010 社会责任指引》。

### 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《GRI准则》的「核心选项」要求及TCFD的披露建议编制,并符合香港联交所《ESG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

丁国滔  
策略服务发展总监  
2022年3月