



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

股份代號: 2388



2021年 可持續發展報告



目錄

1. 關於本報告	2
2. 關於中銀香港(控股)有限公司	3
3. 董事長致辭	5
4. 總裁致辭	8
5. 經濟表現	12
6. 2021年 ESG 工作亮點	18
7. 我們的 ESG 發展進程	19
8. 推動可持續發展	20
8.1 可持續發展管治	21
8.2 可持續發展戰略	24
8.3 與持份者的溝通	26
8.4 我們的重要議題	30
9. 誠信治理 穩健創造價值	33
9.1 優化公司治理	34
9.2 完善風險管理	37
9.3 誠信合規文化	41
10. TCFD 進展	45
10.1 管治	46
10.2 策略	47
10.3 風險管理	50
10.4 指標及目標	51
11. 綠色發展 共護家園環境	53
11.1 發展可持續金融	54
11.2 推行綠色營運	59
11.3 推動可持續採購	64
11.4 綠色環保公益	66
12. 關愛共享 構建和諧社會	68
12.1 實踐普惠金融	69
12.2 提升客戶體驗	74
12.3 貫徹以人為本	82
12.4 關注公益社區	91
13. 可持續發展績效總覽	99
13.1 可持續發展表現數據	99
13.2 在主要可持續發展指數、評級及獎項的表現	110
13.3 報告內容索引	112
13.4 驗證聲明	123

2021年
可持續發展
表現視頻：



1. 關於本報告

報告的範圍

本報告概述中銀香港(控股)有限公司(「本公司」)及附屬機構(統稱「本集團」)，包括其主要營運附屬機構中國銀行(香港)有限公司(「中銀香港」)於2021年的可持續發展表現。內容涵蓋我們的可持續發展戰略及管治、與持份者的溝通及重要議題、TCFD進展、風險管理及合規文化、可持續金融及綠色營運、普惠金融、關愛員工及慈善公益等範疇。

我們建議閱讀本報告的同時，可參閱本集團的 [2021年報](#)、[中銀香港可持續發展網頁](#)，以及載於網站的 [可持續發展相關政策](#)，以便更全面瞭解我們的可持續發展理念、措施及表現。

除另有說明外，本報告中的資料及數據涵蓋2021年1月1日至12月31日¹。

報告的編制

我們持續提升披露質量，本報告的編制按照

全球報告倡議組織
(「GRI」)《GRI準則》的
「核心選項」

香港聯合交易所有限公司(「香港交易所」)
《主板上市規則》附錄27《環境、社會及管
治報告指引》(《ESG指引》)

「氣候相關財務信息披露
工作組」(Task Force on
Climate-related Financial
Disclosures，簡稱
「TCFD」)的披露建議

報告符合《ESG指引》的四大匯報原則—重要性、量化、平衡及一致性編制，同時參考了以下指引：

- 永續會計準則委員會(Sustainability Accounting Standards Board，簡稱「SASB」)《SASB準則》
- 聯合國可持續發展目標(SDGs)²
- 《ISO 26000:2010社會責任指引》

本報告第13章節載有可持續發展表現數據及報告內容索引，並註明數據的計算方法³。

我們的報告內容及數據，由企業社會責任辦公室聯同各相關部門負責蒐集，經諮詢專業意見後編制而成。

報告的驗證及批准

本報告已獲香港品質保證局獨立驗證。驗證範圍及基準載於第13章節的《驗證聲明》內。

本報告經本集團管理委員會可持續發展執行委員會審核同意，並獲董事會轄下的可持續發展委員會及董事會審批通過後，於香港交易所及中銀香港網站發佈⁴。

意見回饋⁵

如您對本報告或我們的可持續發展工作有任何意見或建議，歡迎於網上遞交 [意見反饋表](#) 或聯絡我們：

企業社會責任辦公室
電郵：esg@bochk.com

投資者關係處
電郵：investor_relations@bochk.com

¹ 102-50

⁴ 102-32

² 102-54

⁵ 102-53

³ 102-48

2. 關於中銀香港(控股)有限公司⁶

中銀香港(控股)有限公司(「本公司」)是香港最大上市公司及商業銀行集團之一，持有本公司主要營運附屬機構中國銀行(香港)有限公司(「中銀香港」)的全部股權。中國銀行於1917年9月在香港設立機構，其後經重組原香港中銀集團成員行，於2001年9月12日在香港註冊成立本公司。2002年7月25日，本公司股份在香港聯合交易所主板上市，股份代號「2388」，美國預託證券場外交易代碼「BHKLY」。中國銀行透過其間接全資附屬公司中銀香港(BVI)有限公司持有本公司約66.06%權益。

中銀香港以「建設區域內一流現代銀行集團」為戰略目標，堅持可持續高質量發展理念，發揮作為香港主要商業銀行集團的優勢，持續深耕香港市場，緊抓大灣區發展機遇，並積極拓展東南亞業務，致力為客戶提供全面、專業及優質的服務。踏入智慧銀行新紀元，我們致力以創新科技提升客戶體驗，為其提供智能化產品和服務，打造以客戶為中心的數字銀行。

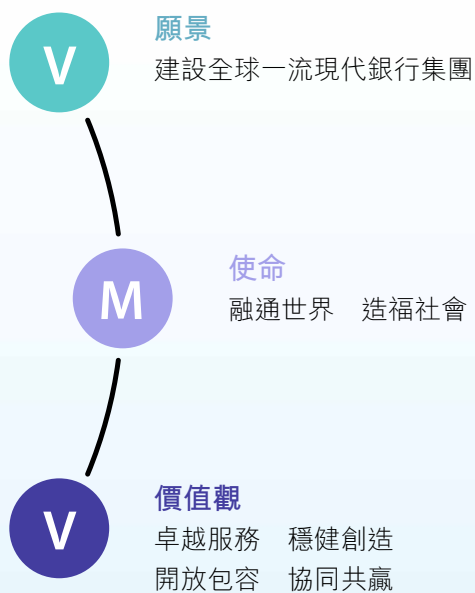
中銀香港是香港三家發鈔銀行之一，亦是香港唯一的人民幣業務清算行，在各主要業務市場位居前列。憑藉在人民幣業務方面的優勢，中銀香港的人民幣服務成為客戶的當然選擇。我們在香港透過最龐大的分行網絡及多元化的服務渠道，以及網上銀行和手機銀行等高效電子渠道，為個人、各類企業和機構等客戶提供全面的金融及投資理財服務。

我們積極完善區域化佈局，深入推進東南亞業務發展，分支機構遍及泰國、馬來西亞、越南、菲律賓、印度尼西亞、柬埔寨、老撾、文萊及緬甸，為當地客戶提供專業優質的金融服務。透過與母行中國銀行的緊密聯動，我們為跨國公司、跨境客戶、內地「走出去」企業，以及各地央行和超主權機構客戶提供全方位及優質的跨境服務。

中銀香港作為根植香港逾百年的主要商業銀行及國際化區域性銀行，肩負「融通世界、造福社會」的使命，積極履行企業社會責任，推動長期均衡可持續發展，為各持份者及社區增創價值。



我們的願景、使命、價值觀⁷：



中銀香港的戰略目標：
建設區域內一流現代銀行集團

⁷ 102-16

3. 董事長致辭⁸



2021年新冠肺炎疫情持續蔓延，世界經濟及國際環境仍不穩定。面對前所未有的困難挑戰，全球推動可持續發展的步伐沒有放緩。我們看到，中國明確提出「碳達峰」「碳中和」目標，中美達成氣候行動聯合宣言，歐盟推行碳關稅，綠色、低碳日益成為全球經濟社會發展的「主旋律」。中國銀行在國家「十四五」規劃開局之年，提出了「融通世界、造福社會」的使命，確立了「建設全球一流現代銀行集團」的發展願景，繼續貫徹落實國家綠

色發展戰略，在全球範圍內大力支持綠色產業發展，助力生物多樣性保護、「碳達峰」「碳中和」及《巴黎協定》目標早日實現。中銀香港將可持續高質量發展確立為五年規劃的核心理念，推動其根植於銀行業務發展和經營管理各環節，取得了良好成果。中銀香港首次被MSCI ESG研究公司評為最高的AAA級，即2021年全球基準指數內ESG表現排名前3%的銀行，領跑香港同業。

⁸ 102-14, 102-15

加強管治，全面貫徹可持續發展理念。中銀香港是香港上市銀行中率先就可持續發展事宜明確董事及管理層責任、成立專職委員會的上市銀行之一。自2019年底成立三層管治架構以來，董事會、管理層及跨部門工作組各司其職，全面推動將可持續發展理念融入銀行的管治體系。我們編制完成中銀香港2021-2025可持續發展規劃，並研究將氣候風險納入全面風險管理框架之中。加強國際交流與合作，年內成為TCFD簽署方，主動披露氣候相關資訊。2021年，中國銀行簽署了聯合國《負責任銀行原則》，成為聯合國環境規劃署金融倡議組織成員。

眾志成城，合力抗擊新冠肺炎疫情。自新冠疫情發生以來，中銀香港率先推出一系列抗疫防疫金融服務支持措施，協助香港中小企業及市民應對疫情挑戰。因應2021年底開始的第五波疫情，我們進一步加大金融支持服務力度，推出六項金融服務支持措施，包括投入港幣500億元信貸資源，積極配合和支持香港特區政府的各類金融紓困和經濟發展計劃，協助各行各業應對營商挑戰，助力香港經濟復甦。中銀香港東南亞機構也結合營運地區的實際情況，推出各種抗疫紓困措施，與當地社會共渡時艱。

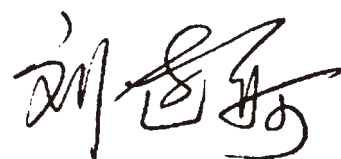
創新轉型，大力開拓綠色金融業務。中銀香港因應綠色金融市場蓬勃發展的需求，為各界提供參與綠色發展的多元選擇，致力成為香港本地綠色金融市場的先驅。年內創新研發多個綠色金融產品，推出了香港首個綠色按揭計劃、首個提供人民幣類別的ESG多元資產零售基金等。我們相信透過產品與服務創新，可推動社會逐漸改進固有的商業模式，共同轉型向低碳發展。我們大力倡導綠色營運、綠色低碳的生活方式，制定五年減排目標及工作計劃，積極採取節水、節電及壓降資源用量等綠色辦公措施，推動員工積極踐行ESG理念。

發揮優勢，積極服務國家發展大局。隨著粵港澳大灣區建設不斷推進，多方面改革創新舉措落地實施，促進區內優勢互補與合作，帶來巨大發展機遇。中銀香港成為首批推出「跨境理財通」服務的香港銀行，並持續提升「開戶易」「置業易」等服務，全面滿足兩地跨境開戶、外幣兌換、匯款及理財等需求，為大灣區居民提供便捷的跨境理財新通道。此外，我們積極響應國家「一帶一路」倡議，持續推進區域化發展，年內設立了仰光分行和河內代表處，服務涵蓋東南亞九個國家，進一步發揮全球化經營優勢，為「一帶一路」區域內的客戶提供專業的綜合金融服務。

科技引領，深入推進數字化轉型。後疫情時代，科技應用加速普及，銀行服務渠道移動化、智能化提速發展。中銀香港致力推進數字化轉型，以科技提升客戶體驗，並帶動業務發展。手機銀行日均交易筆數倍增，BoC Pay客戶數突破百萬，環球交易銀行平台iGTB功能進一步加強，讓市民大眾不受疫情影響，享用全方位的銀行服務。憑藉在數字化轉型方面的傑出表現，中銀香港被《亞洲貨幣》評為「2021年香港最佳數碼銀行」。

同舟共濟，走進社區攜手基層同行。中銀香港多年來一直積極參與慈善公益事業，累計捐贈金額超過港幣14億元。2021年，我們組織實施70餘個慈善項目，涵蓋扶貧助弱、青少年發展、環保減碳、文體藝術等領域，受惠群體超過300萬人次。我們積極參與義工工作，義工隊伍逾8,200人，全年組織超過90場義工活動，參與多元化社區服務，服務時數超過17,000小時，獲得義務工作發展局頒發的「香港傑出義工獎(企業)」。

2022年是香港回歸祖國25周年，也是中國銀行成立110周年，在香港持續經營105周年。我們將秉承「融通世界、造福社會」之志，砥礪「扎根香港、服務香港」之心，踐行「卓越服務、穩健創造、開放包容、協同共贏」的核心價值觀，發揮主動性和創造性，推動可持續高質量發展，致力成為綠色金融服務首選銀行。中銀香港希望與香港社會各界攜手並肩，堅定不移地走綠色發展之路，為有效應對氣候變化、構建地球生命共同體貢獻應有的力量，共同守護人類家園，一起邁向更加美好的未來。



董事長
劉連舸

香港，2022年3月29日

4. 總裁致辭⁹



2021年，新冠肺炎疫情持續反覆，各國經濟受到不同程度的衝擊。全球經濟復甦緩慢，充滿不確定性，金融市場和銀行經營環境均面臨不少挑戰。中銀香港按照母行中國銀行和董事會的決策部署，制訂並實施五年戰略規劃，在香港、東南亞和大灣區市場持續發力，積極推動區域化、數字化、綜合化發展，嚴守風險底線、搶抓市場機遇，主要業務跑贏大市，實現了五年規劃良好開

局。年內，我們再獲《亞洲銀行家》「亞太及香港區最穩健銀行」獎項、英國《銀行家》「香港區最佳銀行」獎項。中銀香港秉持「卓越服務、穩健創造、開放包容、協同共贏」的核心價值觀，將可持續發展理念貫徹至銀行的企業管治、產品服務、風險管理、信息披露、企業文化及日常運營等領域，積極推進綠色金融業務發展，致力成為領先的可持續發展銀行。

⁹ 102-14, 102-15

加強企業管治，制定並執行企業可持續發展藍圖。集團在董事會層面設有「可持續發展委員會」，建立了完善而嚴謹的三層可持續發展管治架構。我們以開放包容的精神緊貼國際趨勢，編制完成中銀香港2021-2025可持續發展規劃，設定了「推動客戶低碳轉型」、「培育區域綠色金融」、「創建美好互益社會」、「實現高效透明管理」四大戰略及30多項行動計劃，並對接母行中國銀行「十四五」規劃體系中的綠色金融專項規劃，為下階段的可持續發展工作制定了全面、系統的藍圖。我們通過系列內部監督機制，在年內有序地按計劃落實。

創新產品服務，成為客戶綠色低碳轉型的堅實夥伴。中銀香港圍繞市場及客戶低碳轉型趨勢，積極把握綠色金融發展機遇，不斷豐富及創新產品和服務，提升我們的綠色金融業務規模，並創下多個香港市場第一，包括在2020年底推出企業綠色存款產品基礎上，2021年進一步為客戶提供人民幣個人綠色定期存款計劃，為香港零售銀行首家；推出香港市場首隻提供人民幣類別的ESG多元資產零售基金；發行「可持續發展與智慧生活」主題的人民幣綠色債券，市場反應熱烈；與信和集團攜手推出香港市場首個綠色按揭計劃，開創市場先河；成為香港品質保證局全新綠色貸款網上平台「評定易」的首間合作銀行，推出「中小企綠

色貸款優惠計劃」；為多個項目承擔綠色顧問的角色，成為客戶低碳轉型的金融夥伴；同時我們也持續提供可持續發展表現掛鈎貸款、綠色貸款、綠色存款等一攬子綠色可持續發展金融產品與服務，支持實體企業向低碳經濟轉型。2021年底，中銀香港綠色貸款及可持續發展表現掛鈎貸款餘額較2020年底增長3.1倍；成功完成的ESG相關債券承銷較2020年增長約1.7倍；全年共推出的綠色存款比2020年底增長3.5倍，整體加快推動可持續金融業務。

做好前瞻謀劃，將氣候與環境風險融入風險管理體系。中銀香港前瞻性地啟動氣候風險管理工作，研究氣候風險辨識、計量等工具及實踐措施，將氣候及環境風險納入銀行風險管理體系、嵌入業務全流程。參與了香港金管局開展的首輪氣候壓力測試(試點)，建立了氣候及環境風險匯報機制，並於年內按計劃正式向金管局提交測試結果。同時，我們也制定客戶盡職調查問卷，遵循循序漸進原則，首先於年內向客戶發送了《客戶氣候風險調查問卷》，下一步將逐步擴展至東南亞分支機構客戶，為未來優化信貸審批流程、完善氣候風險定價打造良好基礎。中銀香港成功申請成為TCFD簽署方，顯示我們對於持續提升氣候風險相關披露的決心及承諾。我們積極配合落實負責任銀行相關原則，致力踐行負責任的投資，協力在國際舞臺發出中國金融聲音，貢獻中國金融智慧。

提倡綠色低碳，實施自身「碳中和」目標和規劃。

中銀香港於2021年10月制定了自身營運「碳中和」目標和規劃，為加速我們的綠色減碳進程打下良好基礎。圍繞實現運營「碳中和」的目標，我們持續推動低碳高效營運，在用紙、用電、用水、碳排放、廢棄品等較2019年可比資料均有大幅下降。同時我們也成功舉辦多個活動，包括ESG宣傳培訓，舉辦「探索ESG」推廣月、主題工作坊和線上培訓等，推動可持續發展理念深入人心。

發揮金融力量，支持防疫抗疫。

疫情發生以來，中銀香港積極支持社會各界同心抗疫，推出一系列金融紓困措施，包括「中小企抗疫專項貸款計劃」；配合香港按證保險有限公司為客戶提供「中小企融資擔保計劃」項下「百分百擔保特惠貸款」；作為「銀行業中小企貸款協調機制」主要發起方及參與方，全力支持香港金管局「預先批核還息不還本」計劃；支持特區政府「百分百擔保個人特惠貸款計劃」；推出物業按揭貸款「延期還本」措施；積極就特區政府所推出的抗疫紓困措施提供服務方案，廣泛受惠社會各階層人士。面對來勢洶洶的香港第五波疫情，我們進一步升級金融服務支持措施，推出六個方面紓困計劃，投入港幣500億元信貸資源為本地中小企紓困，繼續支持和參與特區政府及金管局各項支援計劃，並減免手續費及

提供優惠回贈，協助各行各業應對營商挑戰。在加強對企業、市民的金融紓困支持措施的同時，我們也積極配合和支持特區政府防疫抗疫工作，不斷強化自身防疫工作，保障員工健康和業務持續運作。

關愛基層大眾，攜手社區同行。

中銀香港一直積極參與慈善公益事業，多年來與中銀香港慈善基金合作，捐贈支持及參與多元化慈善項目，累計捐贈金額超過港幣14億元。2021年，我們組織實施超過70個慈善項目，涵蓋扶貧助弱、青少年發展、環保減碳、文體藝術等領域，受惠群體超過300萬人次。中銀香港義工隊是中銀香港參與社會活動、承擔社會責任的重要載體。2021年，我們義工人數已達8,200餘人，較上年增長55%；組織開展90餘項義工活動，服務時數超過17,000小時，較上年上升41%，受惠對象包括長者、基層家庭、幼兒及青少年等。我們更專門設立「中銀香港義工日」，大力宣傳義工文化，當天共組織25項義工活動，全行包括我與全體管理層，以及東南亞機構共4,000多名義工積極參與，進一步凝聚「人人做義工」的價值共識。我們亦首次榮獲義工發展局頒發的「第九屆香港傑出義工—企業獎」，並連續11年獲得社會福利署「10,000小時義工服務獎」及「義務工作嘉許(團體)金狀」。

提升影響力，打造領先的可持續發展銀行形象。

我們積極參與監管機構如香港金管局、港交所的綠色金融建設工作，如參加由金管局與世界銀行集團成員國際金融公司共同發起的「綠色商業銀行聯盟」，成為首批「基石會員」、參與了港交所首部綠色與可持續金融主題書籍的撰寫等。此外中銀香港也成為了香港綠色金融協會「綠色及可持續銀行工作組」的聯席主席，積極參與了如亞洲金融論壇、香港銀行家峰會等國際性論壇，傳遞中銀香港在綠色金融領域的聲音。

憑藉集團上下一心的努力，中銀香港在堅持可持續發展道路上獲得社會大眾的認同和支持。中銀香港ESG表現繼連續五年被評級機構MSCI ESG Research LLC評為AA級後，2021年首次獲評最高的AAA級別，在ACWI指數(All Country World Index) 189家銀行中排名前3%。我們連續12年成為「恒生可持續發展企業指數系列」成分股；在第六屆「香港企業可持續發展指數」、第二屆「大灣區企業可持續發展指數」及首屆「大中華企業可持續發展指數」中，中銀香港獲香港銀行界別中最高排名，被評為「模範者」；榮獲香港上市公司商會頒發「2021年度香港公司管治及環境、社會及管治卓越獎—ESG卓越獎」、環境運動委員會頒發「香港環境卓越大獎(服務及貿易界別)—金獎」，以及獲香港品質保證局頒發「香港綠色和可持續金融大獎2021—傑出綠色和可持續貸款服務機構(粵港澳大灣區企業)及傑出綠色和可持續債券牽頭經辦行(金融投資行業)」等。

2022年是中國銀行成立110周年，也是在港服務105周年。集團將繼續貫徹落實母行和董事會戰略部署，進一步把握國家和香港發展機遇，堅持貫徹高質量可持續發展，堅持綠色低碳轉型，持續為股東、社會和投資者創造價值，共同創造更加美好的明天。

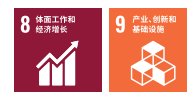


副董事長兼總裁

孫煜

香港，2022年3月29日

5. 經濟表現



2021年財務摘要¹⁰

	2021年	2020年	變化
年內	港幣百萬元	港幣百萬元	%
年度溢利	24,999	28,468	-12.2
本公司股東應佔溢利	22,970	26,487	-13.3
每股基本盈利(港幣)	2.1726	2.5052	-13.3
平均總資產回報率(%)	0.70	0.86	-0.16 百分點
平均股東權益回報率(%)	7.67	9.05	-1.38 百分點

	2021年	2020年	變化
於年末	港幣百萬元	港幣百萬元	%
資產總額	3,639,430	3,320,981	+9.6
客戶存款	2,331,155	2,183,709	+6.8

服務實體經濟¹¹

我們為客戶提供全面、專業及優質的服務，致力促進經營所在地的繁榮發展。我們全力支持共建「一帶一路」、粵港澳大灣區建設及人民幣國際化等國家戰略，加強區域聯動，積極推動實體經濟發展。

深耕香港市場

我們堅持以客戶為中心，持續深耕香港本地客戶，加強本港個人和企業客戶服務，並積極響應香港特區政府各項紓困措施，與中小企業及個人客戶共渡時艱。在發展業務的同時，我們也為致力提升香港國際金融中心的地位，以及促進經營所在地的繁榮發展作出貢獻。

詳情請參閱 「實踐普惠金融」章節。



¹⁰ 201-1

¹¹ 203-1, 203-2, B8.1

抗疫金融服務支持措施

自疫情發生以來，我們率先推出一系列抗疫防疫金融服務支持措施，幫助香港中小企業及市民應對疫情挑戰，紓緩經營及資金週轉等壓力。因應2021年底至2022年初新一波疫情，我們進一步加大金融服務支持力度，主要包括以下措施：

- 投入港幣500億元信貸資源支持本地中小企；
- 繼續支持和參與香港特區政府及金管局各項支援計劃；
- 提供費用減免及回贈優惠，降低中小企營運成本；
- 穩妥便捷的線上金融服務，協助中小企便利營商；
- 協助個人客戶紓緩資金壓力，並提供多種線上金融服務。

詳情請參閱  [中銀香港網站](#)。



積極支持共建「一帶一路」及東南亞金融發展

集團積極響應國家「一帶一路」倡議，持續推進區域化發展，為「一帶一路」區域內客戶提供專業的綜合金融服務，發揮集團「融通世界」的特色優勢。2021年，東南亞疫情持續，我們做好疫情防控，採取積極應對措施，確保守住風險底線，並持續為區內客戶提供安全穩健的服務。

年內，我們設立仰光分行和河內代表處，服務涵蓋東南亞9個國家，進一步完善區域服務網絡。作為中國銀行亞太銀團貸款中心，我們積極牽頭及參與東南亞區域銀團項目，在多個市場排名前列，與當地客戶攜手推出多個綠色金融項目。在東南亞區域推出企業移動銀行手機應用程式iGTB平台，為當地企業客戶提供多元化服務。

馬來西亞 馬來西亞中行推出手機銀行e-KYC遙距開戶服務，以及手機應用程式「易理財eWB」，成為當地首家推出線上一站式投資理財服務平台的銀行。成功辦理當地首筆區塊鏈電子提單平台信用證交單業務。



柬埔寨 金邊分行推出「中銀理財」服務，並同步推動香港、馬來西亞及柬埔寨三地的品牌互認和優惠共享，便利當地客戶。



菲律賓 馬尼拉分行與菲律賓當地卡組織BancNet合作，推出比索／人民幣雙幣借記卡產品。

泰國 泰國子行榮獲「2021年泰國最佳跨境服務銀行獎」。



文萊 推出手機銀行服務，便利客戶線上使用金融服務。

印尼 雅加達分行再次在當地銀行業經營總排名中居外資銀行第一，並推出手機銀行服務。



《亞洲銀行家》
「香港及亞太區最穩健銀行」

攜手推動粵港澳大灣區發展

年內，中央公佈了《橫琴粵澳深度合作區建設總體方案》及《全面深化前海深港現代服務業合作區改革開放方案》，香港特區政府公佈《北部都會區發展策略》，提出多方面改革創新和擴大對外開放，促進區內優勢互補與合作，為香港帶來新的發展機遇。我們也持續提升跨境金融服務以滿足區內需求：



成為首批推出「跨境理財通」服務的香港銀行，滿足兩地跨境外幣兌換、匯款及理財等需求，為大灣區居民提供便捷的跨境理財新通道。



全面提升大灣區「置業易」融資服務，為計劃到大灣區置業生活的香港居民提供一系列專業融資方案，包括按揭、物業抵押及私人貸款等。



聯合「大灣區共同家園青年公益基金」，以及廣東、香港、澳門三地青年聯合會，推出「大灣區青年卡」，協助香港青年融入大灣區生活、學習、就業、創業。



成為首家提供「灣區社保服務通」的香港合作銀行，為在深圳生活、工作或學習的香港居民辦理社保參保提供便利的代收件服務。



持續提升「開戶易」服務，優化電子渠道，提供更多生活消費便利，支援港人融入大灣區生活。



透過「貿易聯動」平台，為大型企業和中小企完成多筆區塊鏈貿易融資業務。「貿易聯動」平台與中國人民銀行「貿易金融區塊鏈平台」互通對接，為內地及香港進出口商帶來更便捷的貿易融資服務。



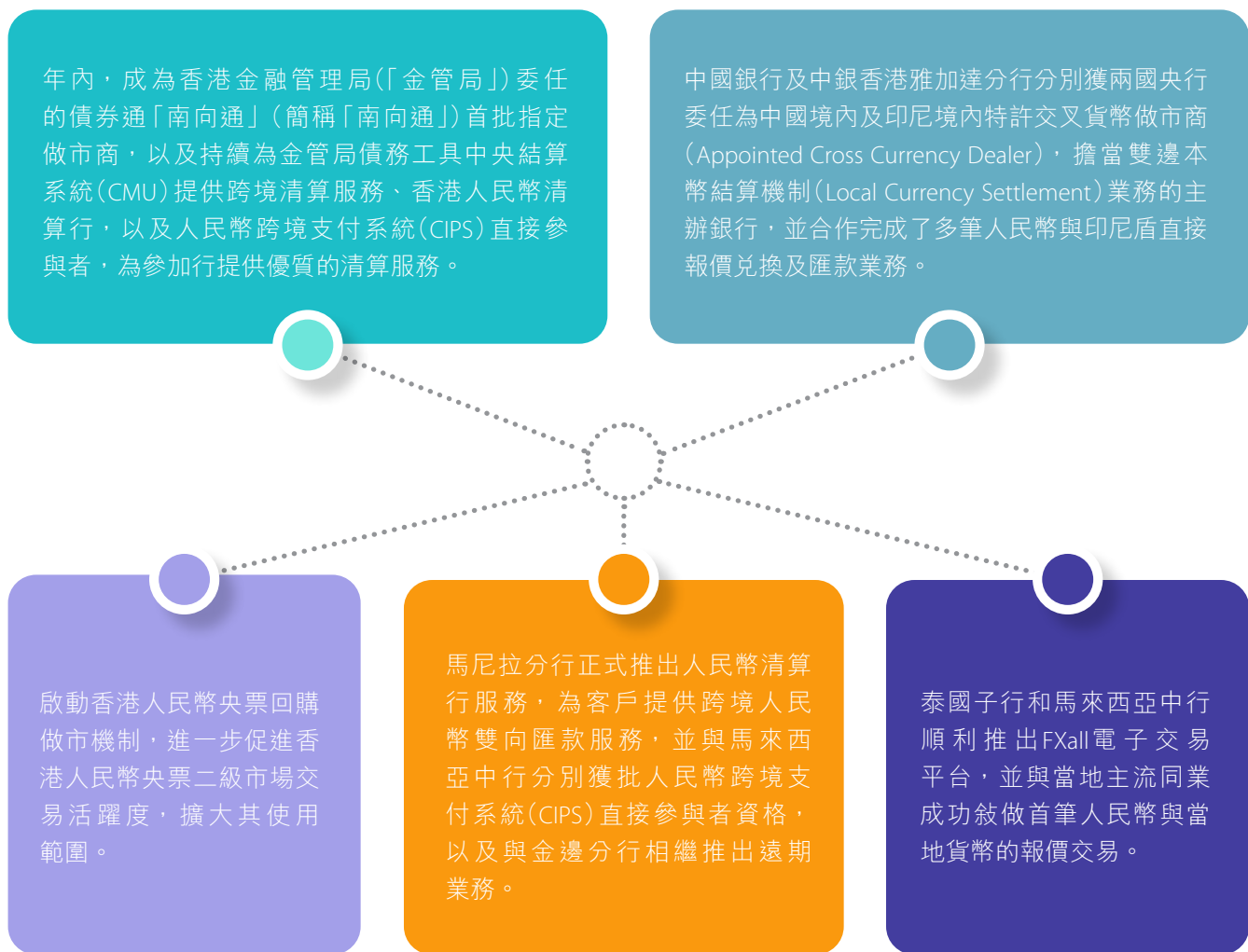
《亞洲貨幣》雜誌
「粵港澳大灣區最佳中資銀行」

鞏固香港離岸人民幣樞紐地位

中銀香港是離岸市場中最大和最重要的人民幣業務清算行。我們為200多家香港本地及海外參行提供人民幣清算服務，擁有的人民幣即時支付結算系統(RMB RTGS)是迄今離岸人民幣市場中運作時間最長、處理清算量最多、技術最先進的人民幣清算系統。年內我們進一步提升整體支付清算效率，保障人民幣清算運作平穩暢順。

環球銀行金融電信協會(SWIFT)公佈2021年透過香港處理的人民幣清算量佔離岸市場人民幣清算總量約75%，領先全球離岸市場。香港銀行同業結算有限公司(HKICL)公佈，2021年經香港人民幣即時支付結算系統處理的業務總量達人民幣357.7萬億元，同比增長26.6%。

集團持續提升人民幣業務相關的服務，滿足區域市場需要，包括：





《財資中國》中國財資獎
「最佳人民幣跨境服務銀行獎」




《亞洲銀行及財金》
「香港最佳本地人民幣國際化創新獎」



債券通有限公司
「優秀外匯結算行及優秀託管行」

推動區域經濟合作與交流

我們積極推動政府、監管機構及業界間的交流合作，鞏固香港作為國際金融中心及離岸人民幣樞紐的地位。年內，我們參與、舉辦及贊助一系列活動，包括「中國國際進口博覽會」、「企業境外資金管理及人民幣業務論壇」及「一帶一路高峰論壇」等，促進業界及跨境合作發展。

2021年業務表現詳情，請參閱  2021年報。



6. 2021年ESG工作亮點

環境



綠色金融產品規模持續增長：

- 綠色貸款 **▲311%**
- 綠色存款 **▲354%**
- ESG 相關債券承銷 **▲1.7** 倍



推出**多項全港首創綠色產品**

- **綠色按揭**計劃
- 個人**綠色定期存款**計劃
- 提供人民幣類別的**ESG 多元資產零售基金**

集團**ESG 相關債券投資規模**較去年底**▲1.3** 倍

訂立**5** 大綠色營運目標



詳情請參閱 **綠色發展 共護家園環境** 章節。

社會

推出**中小企業ERP雲會計服務**，
惠及 **≈5,000** 中小企業，並成為**香港首家**
為中小企客戶全流程使用商業資料完成貸款審批的銀行

關愛員工

- 組織 **>30** 場管理層與員工座談會

- 年度員工意見調查



回應率達
88%



廣泛開展慈善公益活動

- 資助 **> 70** 個項目
- 受惠 **> 300** 萬人次
- **8,200** 名員工參與義工隊
- 舉辦90餘個義工活動，總義工服務時數

17,000 小時



詳情請參閱 **關愛共享 構建和諧社會** 章節。

管治

制訂了**《2021年至2025年可持續發展規劃》**，
自上而下全力推進ESG工作

修訂**《中銀香港集團信貸風險管理政策》**，
積極應對氣候變化



簽署成為**TCFD** 支持機構，
並逐步按照TCFD的建議框架加強相關披露

被納入

「恒指低碳指數」、
「恒指ESG增強指數」及
「恒指ESG增強精選指數」成份股



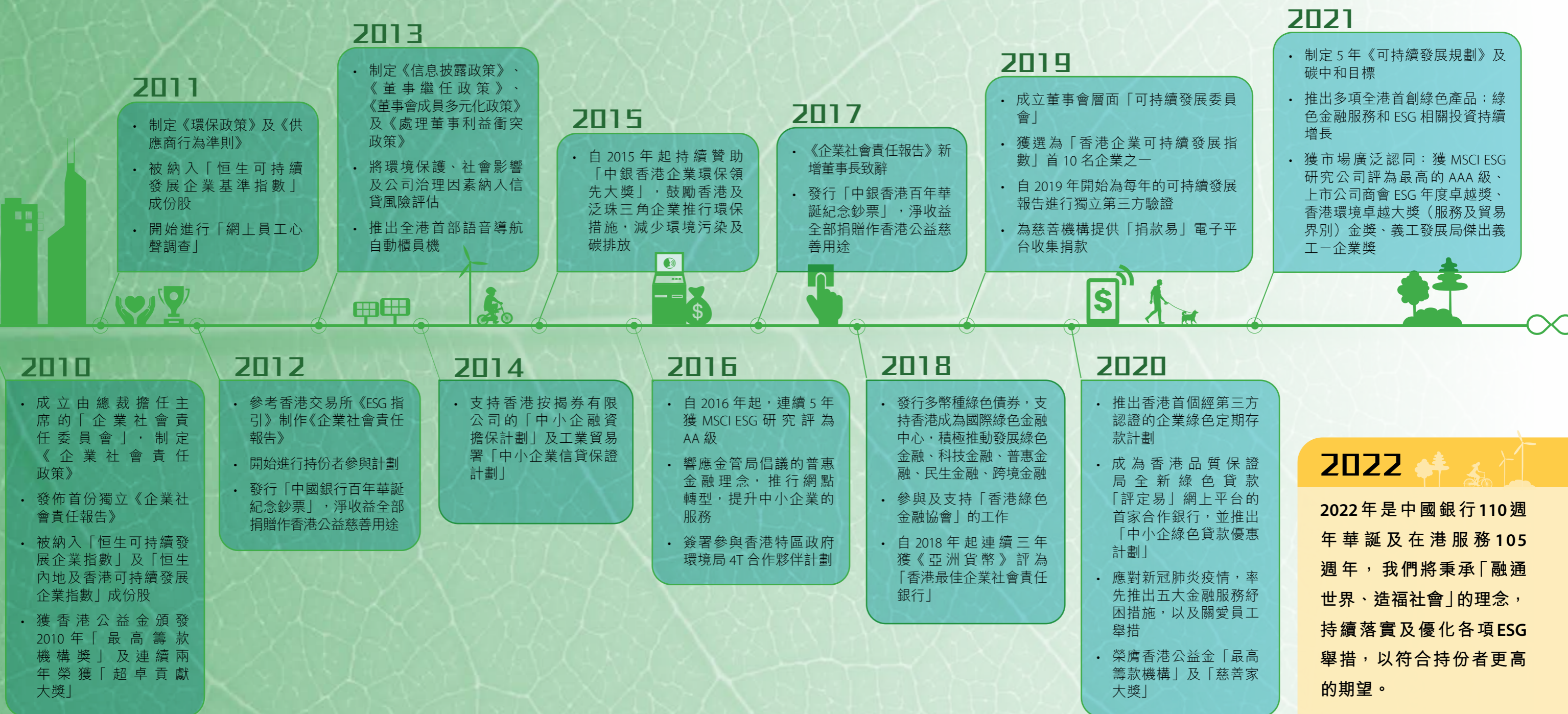
詳情請參閱

推動可持續發展 及 **TCFD進展** 章節。



7. 我們的ESG發展進程

我們早於十多年前已經起步推動ESG發展，經過一步一步的用心探索、研究、創新及推動，持續向前邁步，並不斷累積經驗，以下是我們自2010年以來推出的ESG重要舉措：



可持續發展是推動 社會邁步向前的關鍵

8



推動可持續發展

董事會可持續發展委員會：由 **5名獨立董事** 及總裁組成



嚴謹的 **三層可持續發展管治架構**，有效推進落實可持續發展工作



制定《2021年至2025年可持續發展規劃》具體行動計劃：
>30項



被納入 **3項** 新的恒指 ESG 相關指數成份股



通過議題評估與持份者溝通，確立 **18項重要議題**



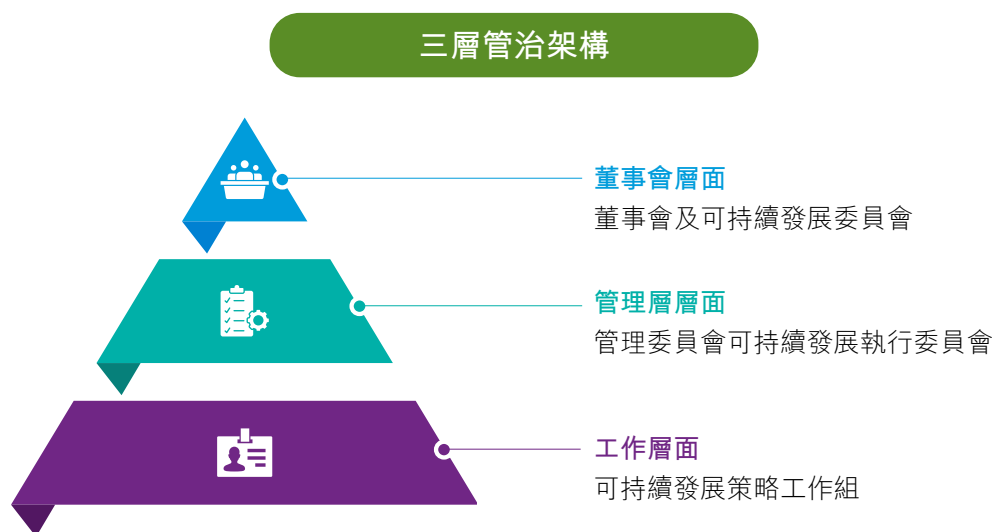
持續提升透明度，並通過多元渠道 **加強與持份者溝通**



8.1 可持續發展管治¹²

可持續發展是我們重要的長期戰略規劃，為此我們於2010年成立管理層層面的企業社會責任委員會，並於2019年成立董事會層面的可持續發展委員會及管理層層面的可持續發展執行委員會，建立了完善而嚴謹的三層可持續發展管治架構，進一步推進落實可持續發展各

方面的工作。董事會在可持續發展委員會的協助下審查及批准本集團的可持續發展策略、目標、優次及相關舉措，當中包括環境、社會、管治議題，並監督本集團的可持續發展表現。



可持續發展委員會(「委員會」)

委員會於2019年12月成立，截至2021年12月31日，委員會由6名委員組成，其中包括5名獨立非執行董事，以及執行董事兼總裁。委員會負責監督本集團可持續發展及企業文化的策略、政策和實施，以實現可持續發

展相關目標，並密切監督氣候變化議題及氣候相關的機遇，提升本集團在可持續發展方面的表現。

《可持續發展委員會職責約章》內訂明了委員會的詳細角色及職責。各委員的簡歷，請參閱 2021年報。

於2021年12月31日，委員會成員及主要職責如下：

成員 ¹	主要職責
鄭汝樺女士(主席) ²	審議集團的可持續發展策略、目標及優次，以及可持續發展相關重要政策；
孫煜先生 ³	審議對集團重要的環境、社會及管治議題及相關舉措；
蔡冠深博士 ²	監督集團可持續發展表現；
高銘勝先生 ²	監督集團的企業文化及審議相關政策；
羅義坤先生 ²	釐定適當匯報原則及範圍，並審閱可持續發展報告。
童偉鶴先生 ²	

註：

1. 馮婉眉女士於2022年3月3日獲委任為委員會成員
2. 獨立非執行董事
3. 執行董事

¹² 102-18, 102-19, 102-20, 102-26, 102-29, 102-30, 102-31, 102-32



年內，委員會共舉行兩次會議，委員於會議上討論及審議了一系列事項，並就各項議題提供寶貴意見及經驗分享，包括：集團《2021年至2025年可持續發展規劃》；2020年《可持續發展報告》及其他相關重要議題；本集團的可持續發展相關政策，包括《可持續發展政策》、《企業文化建設情況報告》、《員工行為守則年度重檢報告》；有關推動客戶向低碳經濟轉型的計劃及措施；氣候風險的最新監管要求、市場更新、集團最新落實情況，以及TCFD建議框架的最佳實踐和集團TCFD相關工作的進展；集團企業文化建設情況及成效等¹³。

可持續發展執行委員會(「執委會」)

執委會由本公司總裁擔任主席，委員由管理層成員及相關部門主管組成。執委會具體的職責包括推動和落實本集團的

- (1) 可持續發展相關工作；
- (2) 慈善公益相關工作；
- (3) 企業文化建設相關工作；及
- (4) 統籌消費者權益保護職責。

年內，執委會共舉行兩次會議，協助制定可持續發展相關的年度和中長期目標，以及具體規劃和措施，在相關議題提交委員會審議前先進行討論，並跟進董事會及委員會對可持續發展相關工作的策略及要求，確保有效落實我們的可持續發展戰略。

可持續發展策略工作組(「工作組」)

跨部門的工作組由來自相關部門的成員組成，主要負責統籌、協調及執行可持續發展工作。年內，工作組統籌全行可持續發展的策略規劃、業務相關工作措施，以及協調跨單位可持續發展工作的開展。

此外，我們的企業社會責任辦公室和專職專業人員，負責跟進及開展企業社會責任及可持續發展相關事宜。

可持續發展培訓¹⁴

本集團董事會及管理層成員擁有多元化知識、經驗和技能，該等專業知識讓他們有效地履行可持續發展和氣候議題相關的管治職責，提供有效和建設性的意見。年內為向董事會及管理層提供市場上最新的氣候變化及可持續發展趨勢及資訊，我們邀請了專業機構，向董事會、各主要相關部門及東南亞分支機構的高級管理人員，就銀行業在氣候的治理、環境、氣候及社會議題的治理對信用評級的影響，以及氣候風險披露等方面作出分享。另外，由專業機構介紹TCFD建議內容及最佳實踐，以協助董事會及管理層更有效地履行其就可持續發展(包括氣候風險)相關議題的監督與管理職責。

可持續發展相關政策

我們參照本地和國際的可持續發展指引及準則，就各範疇制定了相關的政策和機制，集團所有成員機構均須遵守並貫徹執行。

《可持續發展政策》

為集團履行可持續發展的重大原則，涵蓋環境、社會、管治及應對氣候變化等不同議題，以推動及貫徹集團的可持續發展。

《中銀香港集團信貸風險管理政策》

將「可持續發展」融入信貸風險框架及流程，包括：明確「可持續發展」為主要信貸風險管理原則之一，強調環境、氣候和社會風險因素為信貸評估的其中一個範疇。同時，明確直接從事賭博、色情行業、涉及具殺傷力軍火/武器製造和買賣的信貸交易為「禁制性交易」；生態環境敏感的貸款為「特殊信貸交易」並須接受更嚴謹的信貸審批要求。

《職業安全及健康管理政策》

闡述本集團職業安全及健康管理制度，包括：管理組織、相關訓練、監督、危機分析及控制措施、預防措施等。

《可持續發展採購政策》

將可持續發展理念貫穿於集團的供應鏈管理，結合環境和社會因素進行產品與服務採購，鼓勵所有供應商更有效地管理其自身營運對社會和環境的影響。

《供應商行為準則》

列明對供應商在社會、環境、道德、公司治理、勞動環境等方面的要求，並設立評估機制。

有關政策詳情，請瀏覽 集團可持續發展網頁

¹⁴ 102-27, G4-F54

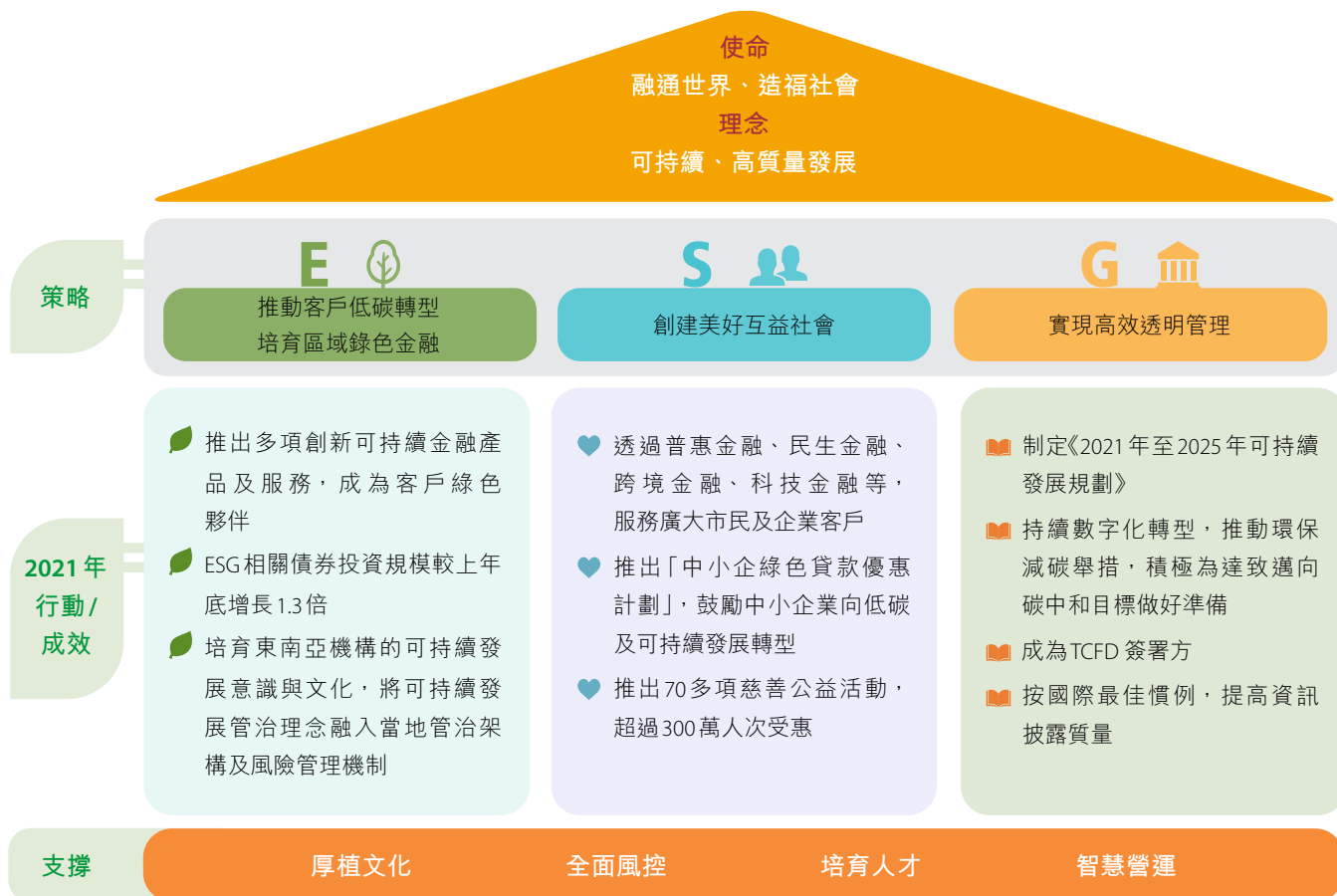
8.2 可持續發展戰略

中銀香港前瞻性地將可持續發展上升至銀行長遠戰略層次，並全面系統地將可持續、高質量發展理念融入集團各層面，自上而下，從內到外，推動集團長期均衡穩健發展，實踐「融通世界、造福社會」的使命。

集團《2021年至2025年戰略規劃》中把可持續、高質量發展作為未來發展的核心理念，作為該規劃的子規劃，我們還制定了《2021年至2025年可持續發展規劃》，為下階段的可持續發展工作制定了全面、系統的藍圖。



可持續發展主要規劃及進展：



《2021年至2025年可持續發展規劃》

可持續發展規劃中明確了多個定量和定性的發展目標和實施路徑，涵蓋服務企業、個人客戶與資本市場、強化環境(包括氣候風險)、社會風險管理、推動低碳銀行建設、提高資訊披露質量及透明度、深化企業文化建設與培育人才等方面，並提出了30多個具體的行動計劃，並在年內開始逐步啟動落實。

我們在前期策劃籌備、落實執行可持續發展計劃時，均採用以下原則，靈活有序為持份者增創價值：



碳中和舉措

配合國家及香港特區政府的碳中和目標，我們一方面積極加快自身銀行的減碳進程，另一方面密切跟蹤氣候相關的風險與機遇，積極發展可持續金融產品及服務，協助客戶邁向低碳轉型。

在自身營運碳中和方面，我們積極落實綠色銀行理念，制定發展目標和實施路徑，將該目標融入年度考核指標，確保有效執行，我們亦進行了包括所有附屬公司在內的集團層面的大型碳審計工作，以更好掌握集團在本

地和東南亞業務各方面的碳排放情況。我們正按計劃於未來一年公佈自身營運碳中和目標。

我們與業界及各持份者成為綠色夥伴，全力支持並參與香港環境局「碳中和夥伴計劃」，進一步降低自身碳排放及提升能源效益；推動無紙化等服務，與客戶一同實踐環保減碳；向合作收款商戶推廣「商戶無付款存根計劃」，向供應商推廣可持續採購；培育公眾與下一代環保減碳的理念，攜手逐步分階段、有目標、有系統地開展綠色減碳之旅，向碳中和目標邁進。

詳情請參閱 「綠色發展 共護家園環境」章節。

8.3 與持份者的溝通

我們十分重視持份者的意見，透過多元化的溝通平台及方式，瞭解持份者對我們的意見和期望，以檢討和持續提升可持續發展的整體表現，更好地履行對持份者的責任及承諾。

持份者參與渠道¹⁵

我們透過以下主要渠道與持份者保持良好溝通，有關詳情亦可瀏覽 [可持續發展網頁](#)。



¹⁵ 102-40, 102-42, 102-43



持份者眼中的中銀香港

“

極地環保專家 李樂詩博士：

近年，很多大型企業都很重視「可持續發展」，中銀香港則早於2008年已配合北京「綠色奧運」主題，舉辦香港首個提倡保護環境、天然資源及生態平衡的「中銀香港綠色奧運・慈善環保行」大型活動。而其後設置的「史前故事館」，以至近年贊助支持的「人與自然共融計劃」，都積極向中小學生傳達生物多樣性、地質及鄉郊文化保育的訊息。繼往開來，我期望中銀香港可以持續透過培訓及考察活動，提高青少年對環境及自然生態保育的知識。

”

“

ESG研究專家 香港中文大學盧永鴻教授：

在可持續發展管理方面，中銀香港設有董事會可持續發展委員會，並按照聯合國可持續發展目標SDG作出廣泛的貢獻。在環境及社會工作方面，也令我印象深刻，特別是創新的綠色金融，以及在新冠疫情下推出各項關愛民生、扶持中小企業的舉措。期待中銀香港下一步能將國際最佳標準全面納入ESG管理之中。

”

“

資深文化行政人員 馬逢國先生：

中華禮文化是中華優秀傳統文化的重要組成部分，我認為中銀支持「禮行天下」活動，對於培養香港學生的民族觀念和家國情懷很有意義。尤其是要讓中學生能夠對禮文化有認識，讓禮文化的精髓成為他們思想和精神的一部分，首先就要有好的課程及好的老師。禮文化講座和教師培訓設計得很好，讓中華優秀文化在全港更加深入人心。

”

“

評估顧問 馮文珊女士：

中銀香港的《可持續發展報告》展現出其對可持續發展的承諾，內容展示多項實際計劃及措施，並讓內部及外部持份者參與其中。雖然中銀香港已將綠色及可持續金融元素融入企業戰略，我建議將來可以根據TCFD的要求，增加披露有關氣候風險和情景分析的具體內容，並設定碳中和目標及行動計劃，不斷提升透明度，令持份者充分了解中銀香港在應對氣候風險方面的最新發展情況。相信在優良的管治框架及強大的決心下，中銀香港會繼續在可持續發展上發光發亮。

”



回應持份者意見

持份者關注	我們的行動／回應 ¹⁶
 <p>投資者</p>	<ul style="list-style-type: none"> 目前各界正採取行動應對氣候變化，集團如何應對氣候相關風險？
 <p>客戶</p>	<ul style="list-style-type: none"> 分行服務時間有限，很多客戶需要在營業時間以外查詢或進行交易，雖然提供網上銀行服務，但缺乏面對面的交流、諮詢機會。 東南亞疫情嚴重，如何協助客戶解決未能到分行辦理銀行交易的問題？
 <p>員工</p>	<ul style="list-style-type: none"> 同事關注事業發展，集團有什麼方法協助員工持續成長提升？ 疫情持續，員工希望集團推出更多關愛措施。

¹⁶ 102-44

8.4 我們的重要議題

我們重視持份者的意見及所關注的議題，並持續進行持份者參與活動，以瞭解不同議題對集團和持份者的重要性。2020年，我們邀請內部及外部主要持份者透過網上調查、焦點討論、個別訪談等形式，收集他們對可持續發展議題的意見，由此確立中長期內適用的18項可持續發展重要議題及其重要性排序。

2021年，我們根據經營環境的變化及日常業務往來時與持份者的恆常溝通，評估2020年確認的18項重要議題，並決定繼續沿用該等重要議題。

確認重要議題過程¹⁷



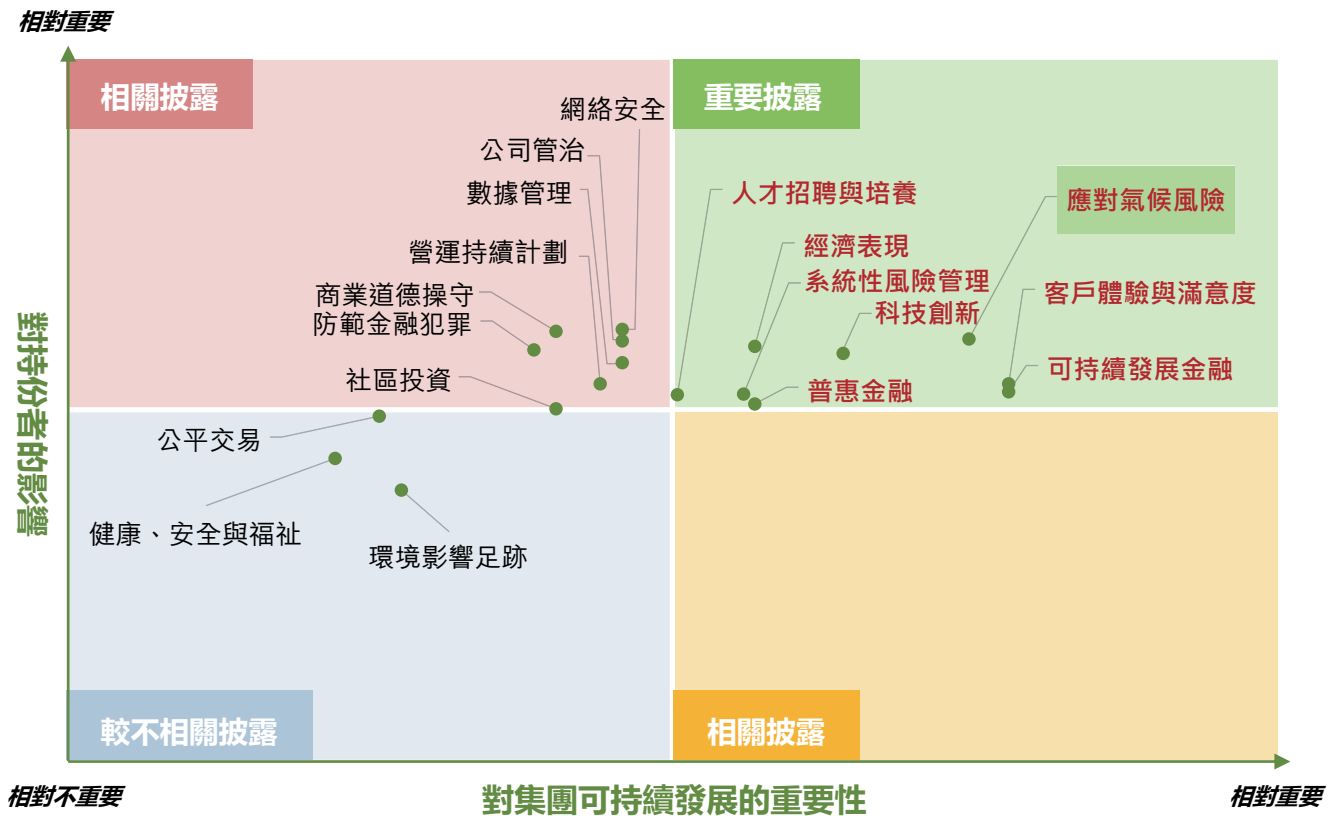
¹⁷ 102-43, 102-46

提升「應對氣候風險」議題的重要性

近年全球密切關注氣候變化及其相關風險，由金管局及證券及期貨事務監察委員會共同領導的香港綠色和可持續金融跨機構督導小組在2021年已宣佈擬於2025年或之前強制實施符合TCFD建議的氣候相關信息披露，而香港交易所亦於2021年底發佈《氣候信息披露指引》為上市公司提供信息披露上的實務參考。

綜觀以上因素，我們對「應對氣候風險」議題的重要性進行調整，由「相關披露」提升至「重要披露」。我們也就應對氣候風險於年內進行了一系列工作，詳情請參閱  TCFD進展 章節。

重要議題矩陣



以下重要議題由可持續發展執行委員會、可持續發展委員會及董事會審批及確認¹⁸。相關內容已反映在本報告的相關章節中。



18項重要議題¹⁹



環境：相關章節

應對氣候風險

- 8.1 可持續發展管治、
- 10 TCFD進展

可持續發展金融

- 11.1 發展可持續金融

環境影響足跡

- 11.2 推行綠色營運

科技創新

- 12.2 提升客戶體驗



社會：相關章節

經濟表現

- 5 經濟表現

普惠金融

- 12.1 實踐普惠金融

客戶體驗及滿意度

- 12.2 提升客戶體驗

公平交易

- 12.2 提升客戶體驗

人才招聘與培養

- 12.3 貫徹以人為本

健康、安全與福祉

- 12.3 貫徹以人為本

社區投資

- 12.4 關注公益社區



管治：相關章節

公司管治

- 8.1 可持續發展管治、
- 9.1 優化公司治理

系統性風險管理

- 9.2 完善風險管理

營運持續計劃

- 9.2 完善風險管理

數據管理

- 9.2 完善風險管理

網絡安全

- 9.2 完善風險管理

商業道德操守

- 9.3 誠信合規文化

防範金融犯罪

- 9.3 誠信合規文化

¹⁸ 102-32

¹⁹ 102-47



每一步前行，承載著 百年如一日的堅持

9



誠信治理 穩健創造價值



每位董事平均培訓
進修時數約：
20 小時



緊守風險管理
三道防線機制，
確保穩健經營



設有**持續業務
運作計劃**，
迅速應對疫情及突發事件



對貪腐賄賂行為
零容忍，
董事會監督
整個反貪腐反賄賂計劃



全體員工包括
兼職及合約員
工必須參與年度
合規進修課程



具備嚴謹的
**內部舉報政策
及機制**

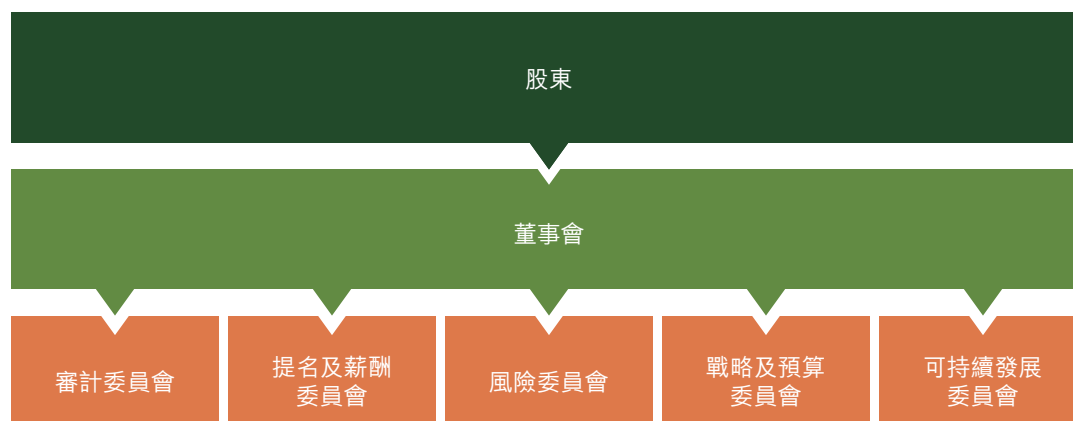


9.1 優化公司治理

完善的公司治理架構²⁰

本集團致力維持和強化高水平的公司治理。董事會是我們治理架構的核心，誠實及真誠地行事，並按照本集團的最佳利益客觀地作出決策，以盡力實現股東的長遠及最大價值並切實履行對本集團其他持份者的企業責任。董事會與管理層之間具有明確分工並對管理層作出有效監督。董事長及總裁分別由兩人擔任，兩者的角色有清晰劃分，董事長專注於領導董事會及監管公司治理和股

東相關的事宜，總裁則領導管理層執行日常運作及有關事務。我們備有董事會職責約章，列明董事會的職責及需經由董事會審議的事項。按最新的監管規定以及市場做法和國際最佳實踐，董事會設有五個常設附屬委員會，負責協助董事會履行其職責。各附屬委員會均有清晰的職責約章列明其角色及責任，同時，附屬委員會大部分由獨立非執行董事佔多數所組成。以下為我們的公司治理架構圖：



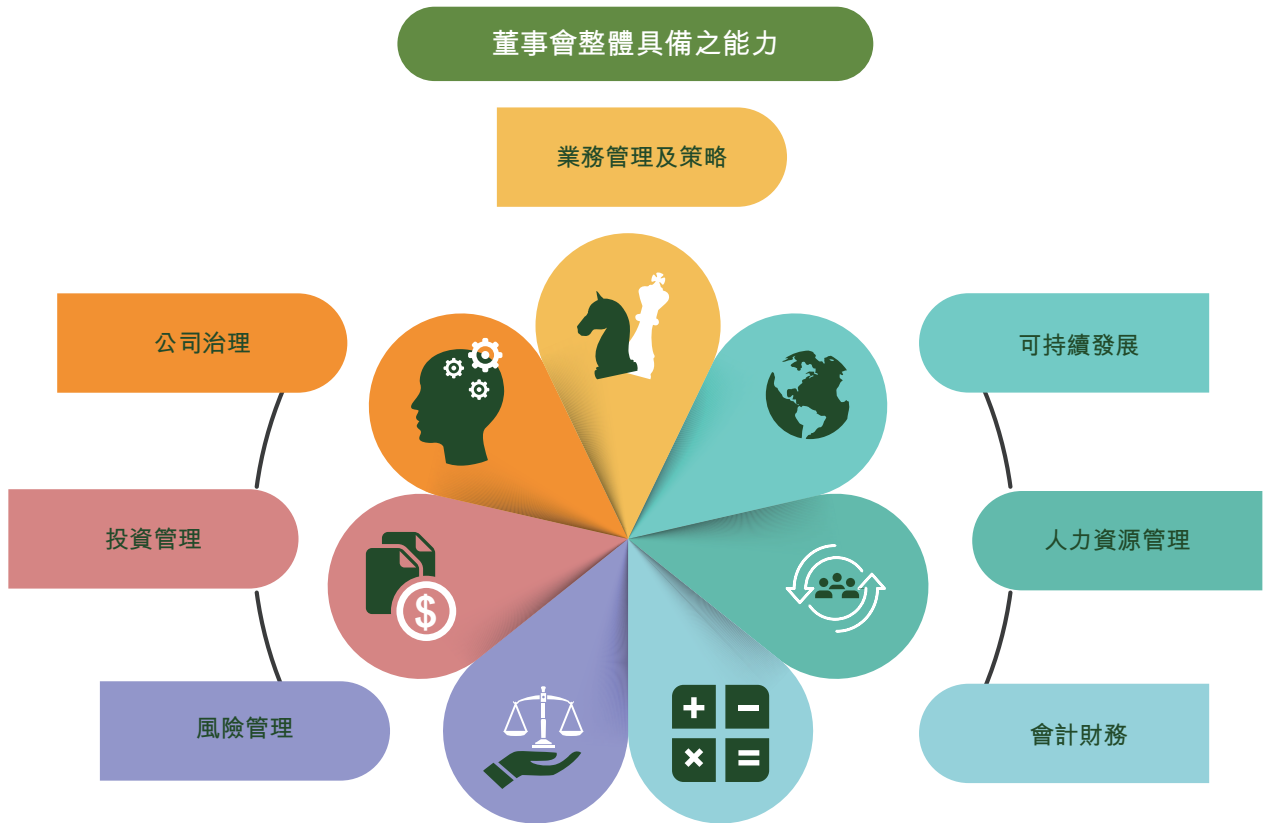
有關董事會職責約章詳情，請參閱  中銀香港網站中「有關我們」的「公司治理」。

董事會的獨立性及專業性

於2021年12月31日，我們的董事會由9名董事組成，其中包括1名執行董事、3名非執行董事及5名獨立非執行董事。我們的獨立非執行董事的人數與比例均超過有關法例及法規的要求。所有董事均為不同領域的傑出人士，擁有豐富專業經驗，並能作出客觀判斷。我們設有《董事獨立性政策》，並認為獨立非執行董事有助於提供必要的制衡，使各方利益得到保護，在發揮監控作用方面作用顯著，並有助於引入外部經驗。

董事會成員具備執行職務所必須之知識及專業經驗，積極參與一系列持續培訓，並自本集團、監管機構及專業服務公司獲取培訓材料，內容涵蓋多個範疇，包括風險管理及內部監控、公司治理、反貪腐、防洗錢、數字化轉型、合規科技，以及可持續發展相關的議題，涵蓋氣候風險管理、氣候信息披露、綠色和可持續金融等，2021年每位董事平均進修時數約20小時。

* 馮婉眉女士於2022年3月3日獲委任為獨立非執行董事



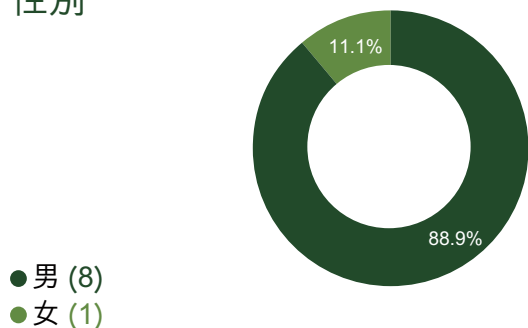
我們的《董事獨立性政策》刊載於  中銀香港網站內「有關我們」的「公司治理」部分。

董事會多元化

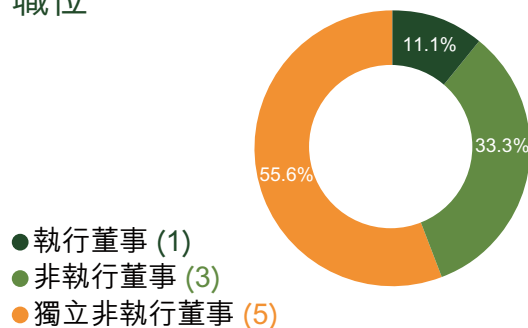
我們制定了《董事會成員多元化政策》並會定期重檢，在設定董事會構成時將從多個方面考慮董事會成員多元化，包括但不限於性別、年齡、文化及教育背景、種族、地區、專業經驗、技能、知識及往績等，確保成員及其觀點的多樣性。董事會成員的提名及委任以董事會整體運作所需的技能和經驗為本，用人唯才為原則，同時充分考慮前述各項董事會成員多元化因素。

年內，董事會的組成*分析如下：

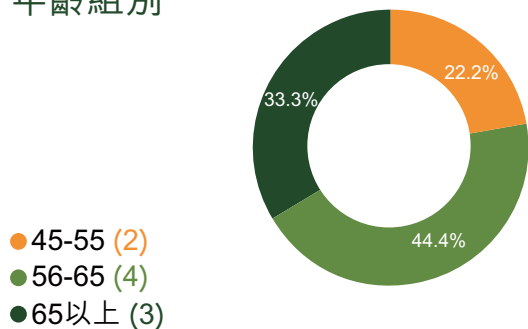
性別



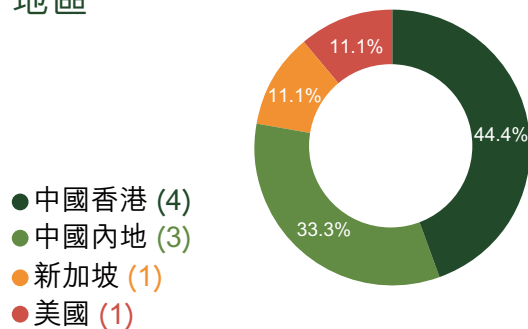
職位



年齡組別



地區



* 中銀香港於2022年3月3日委任馮婉眉女士為獨立非執行董事，女性董事佔比由11.1%上升至20%。董事會符合上市規則所列性別多元化的要求，並致力按董事會整體運作及最新業務需要物色合適候選人以提升董事會多元化。

我們的公司治理詳情，載於 2021年報之「公司治理」及 中銀香港網站內「有關我們」的「公司治理」。

9.2 完善風險管理

風險管理

我們深信良好的風險管理是企業成功的重要元素，董事會是風險管理的最高決策機構，並對風險管理負最終責任。在日常經營中，我們高度重視風險管理，並強調風險控制與業務發展之間必須取得平衡。

風險管理組織架構



風險管理政策及程序

我們具備全面的風險管理政策及程序，設定單位和人員職責及處理程序；制定識別、評估、監察及管理主要風險的機制，建立相應的內部監控措施，以及解決內部監控缺失的程序。為配合市場及業務策略的轉變，我們定期重檢及更新風險管理政策及程序。持續對東南亞機構開展專業化指導，不斷提升各機構的風險管理能力，確保經營符合當地監管要求。

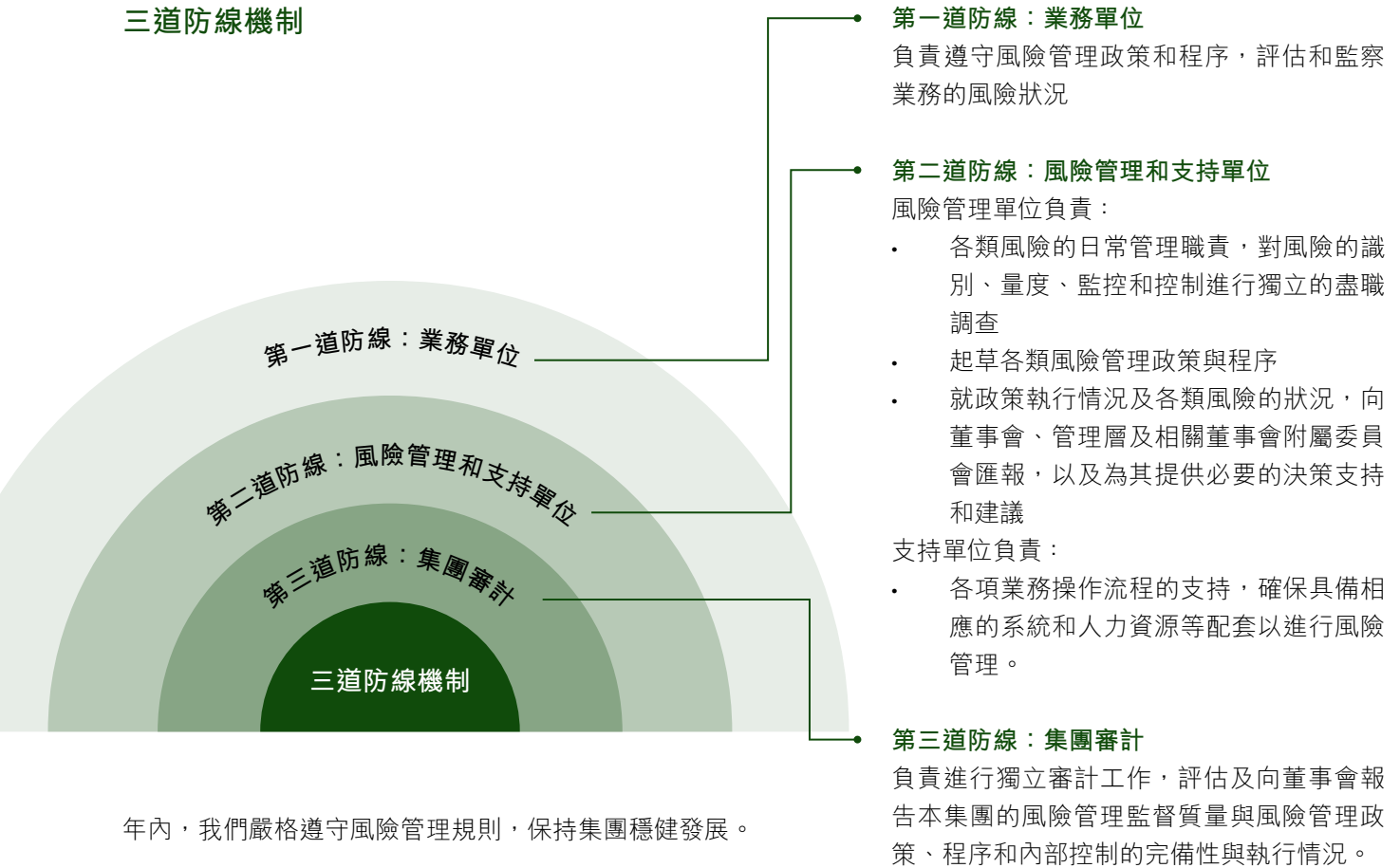
氣候風險管理

目前全球關注氣候變化帶來的影響，我們亦積極應對以減緩氣候風險所帶來的衝擊。我們敏捷應對市場環境變

化，氣候風險和綠色轉型風險，前瞻做好氣候風險應對。年內，我們於相關風險管理政策及行業指引補充「可持續發展」原則及環境、氣候及社會風險的考慮因素，制定了氣候風險客戶調查問卷，並參與金管局展開的氣候風險壓力測試試驗計劃。我們將優化氣候風險壓力測試的方法，繼續進行情境分析和壓力測試，並將完善報告機制，向管理層及/或董事會報告有關環境及氣候風險的狀況。我們已為風險管理部超過50名核心員工舉辦包含氣候風險在內的ESG風險工作坊，提升風險管理部門員工對ESG風險的理解和管理能力。

有關氣候風險詳情，請參閱 [TCFD進展](#) 章節。

三道防線機制

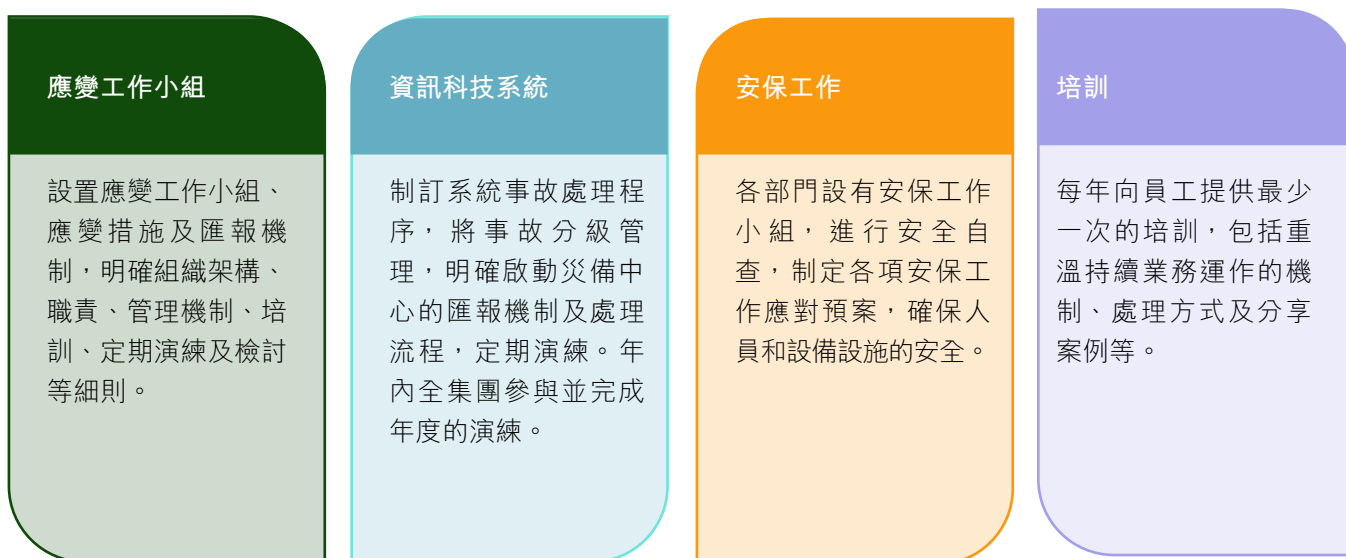


年內，我們嚴格遵守風險管理規則，保持集團穩健發展。

我們的風險管理詳情，請參閱 2021年報。

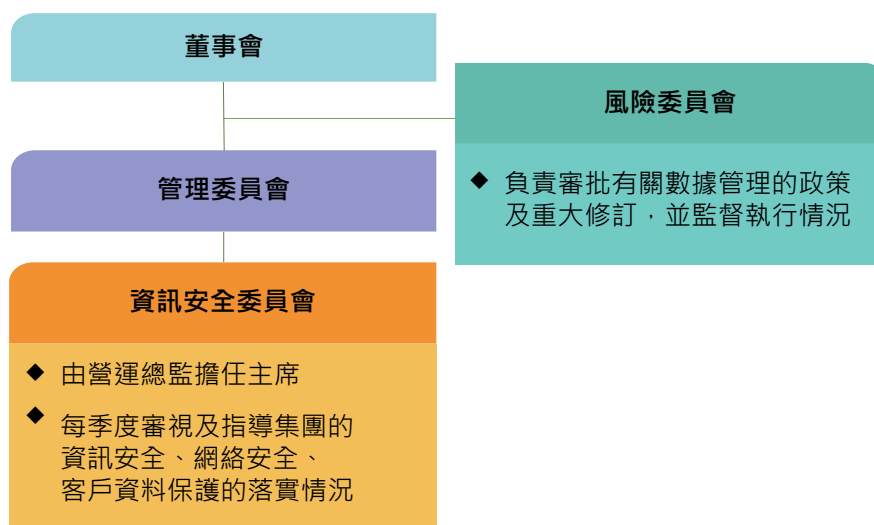
持續業務運作計劃

我們致力為社會各界提供穩健持續的銀行服務，並按照金管局的監管政策手冊TM-G-2《持續業務運作規劃》，訂立「持續業務運作計劃」，以確保能夠迅速應對突發事件。年內雖然受疫情影響，但無論在香港或東南亞仍能持續向各界提供關鍵業務，將影響減至最低。



資訊安全管理²¹

我們致力提升數據資訊安全，董事會層面的風險委員會以及由營運總監擔任主席的資訊安全委員會負責監督數據管理及客戶資料保護，數據中心更獲ISO 27001 資訊安全管理體系認證。我們持續加強員工及相關合約員工的網絡安全意識及科技風險管理能力，全體員工參與不同的合規培訓，內容涵蓋資訊安全、科技風險管理、保護個人資料及私隱等範疇。



我們聘請外部顧問根據金管局的「網絡防衛評估框架」完成評估，報告表示我們在科技風險和網絡安保各主要領域上均實施了多項有效管控措施，網絡防衛成熟度屬於高水平。

²¹ B6 一般披露, B6.2, B6.5

保障個人資料私隱

銀行擁有客戶、員工、供應商、業務夥伴等大量個人資料，我們極之重視保障個人資料私隱，每年均重檢按照香港《個人資料(私隱)條例》制定的保障個人資料私隱政策，並要求所有部門及附屬機構嚴格執行。

我們以適當方式收集並謹慎保存客戶資料，防止客戶資料被未經授權或意外地查閱、處理、刪除、喪失或使用。客戶可要求查閱或改正個人資料。如接獲關於客戶私隱的投訴，專責單位會按照內部處理客戶投訴的機制進行調查，最後將結果回覆投訴人。

關於「私隱政策聲明」及「資料政策通告」的詳情，請瀏覽 中銀香港網站上的「重要聲明及私隱政策聲明」。



網絡安全

金融科技日新月異，網絡威脅不容忽視。為確保網絡安全達到業界領先水平，我們推行一系列舉措，為客戶提供安全及持續服務：



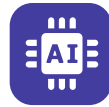
董事會轄下的風險委員會負責審批科技風險管理政策及重大修訂，並監督執行情況。



健全的「三道防線」科技風險管治架構，明確董事會、高級管理人員、各部門及主要附屬機構在科技風險管理中的責任，確保所有的科技風險能夠被識別、評估、監測、監控和報告。



內部審計每年均對資訊科技政策及系統等進行審計，同時由外部獨立審計進一步審核，確保本集團持續提供穩定的金融服務。



集團的數據中心實行7x24小時實時監控，並已取得ISO 27001資訊安全管理體系認證，於網絡防禦引入人工智能科技，就網絡安全事件定期演練。



持續加強員工及相關合約員工的網絡安全意識及科技風險管理能力，包括舉行全行性的網絡安全網上課程。



每月發行雙語版《科技風險月刊》供全集團員工閱覽，以提高員工的科技風險及資訊安全意識。

我們持續優化及提升網絡安保能力，年內未有發生重大的網絡安全事故。我們重視客戶使用網上銀行服務的安全，透過不同渠道提示及教育客戶有關網上交易的注意事項。

詳情請瀏覽 中銀香港網站上的「網上保安提示及資訊」。

9.3 誠信合規文化

商業道德²²

我們致力以負責任、符合道德、誠實的宗旨經營業務，確保所有員工(包括全職、兼職及合約員工)在經營業務過程中保持高水平的個人誠信及專業道德，保障客戶利益。

合規文化

員工必須遵守銀行營運的各項監管及法規要求，包括但不限於金管局《監管政策手冊》內的法定指引《行為守則》、《打擊洗錢及恐怖分子資金籌集指引》、《防止賄賂條例》、涉及知識產權的相關法例等，以及遵守本集團的《員工行為守則》、各項業務運作及人力資源管理的規定。

《員工行為守則》

明確員工必須奉公守紀，並遵守法規及集團各項規章制度。引導及規範員工行為，包括不得透過業務關係索取私人利益；不得貪腐賄賂、收取佣金、挪用公款或有其他營私舞弊行為；不得以任何形式透過不當手段將利益輸送予任何人士等。

培訓

自2013年以來，我們每年都會開展必修的合規進修課程，集團及其附屬公司的所有員工必須參與。培訓的主題涵蓋防止洗錢、個人資料保護、防止欺詐和瀆職、員工報告違規行為、制裁合規、營運風險管理、反賄賂及反貪腐、《員工行為守則》、法律、合規和聲譽風險管理、集團全面風險管理系統等。

定期審核

我們每年均會對《員工行為守則》作出重檢，並定期審核以確保符合金管局《監管政策手冊》內有關道德行為的各項守則。我們同時對不同部門商業道德相關的監控機制作出定期審核。

我們將合規行為與員工績效考核和薪酬掛鉤，獎勵制度不僅會考慮員工的業務表現，亦會衡量員工有否恪守企業文化及行為標準。

²² 102-16, 102-17

我們的《員工內部舉報管理政策》、《員工內部舉報管理辦法》及《員工行為守則》規定，員工可按程序舉報不正當行為，包括欺詐、盜竊、偽造、貪污、洗黑錢、其他非法活動，或員工個人行為操守或違反《員工行為守則》的問題。



我們接到員工舉報事項後，會呈報董事會轄下的審計委員會，並按照規定程序及時對舉報事項作出公正、獨立的調查，提出改善建議，並將調查結果報告至管理層及審計委員會。此外，為提高員工對舉報管理政策的認識，我們向新員工提供入職培訓，並每年舉辦全行性復修培訓。



內部舉報政策 及機制

我們明確舉報的管理架構及分工、舉報原則、機制、渠道、程序、對舉報人的保護，鼓勵員工能認真及誠實地提出舉報事項，並會保護其正當的權利。員工舉報的事項及其相關資料均屬機密，凡涉及處理、接觸舉報事項的任何部門及個人，在處理、接觸舉報過程中必須嚴格依照法律的規定保護舉報人和被舉報對象的私隱及權益，不得做出任何泄密的行為，否則追究其相關責任。



本集團具備《可疑交易舉報指引》及《中銀香港(集團)反貪腐反賄賂政策》，就可疑交易、防洗錢及反貪腐反賄賂制定了相關舉報機制。在收到舉報後我們會於指定時間內完成相關的分析及調查，而經調查後有合理懷疑的可疑交易，會按法例向聯合財富情報組提交報告。



防範金融犯罪

反貪腐及反賄賂²³

我們致力保障銀行和客戶的利益，對貪腐賄賂行為零容忍。整個反貪腐反賄賂計劃由董事會、其轄下委員會及高級管理層共同監督，董事會負責訂立「由上至下」的反貪腐反賄賂基調，建立嚴格遵守相關法律和法規的承諾及合規企業文化。

我們設有專職小組負責監察反貪腐反賄賂相關事宜，根據香港《防止賄賂條例》要求，參考香港廉政公署發佈的《銀行業專業道德實務指引》，以及本地同業的最佳實踐，構建我們的反貪腐反賄賂管理框架，並制定適用於集團及其所有附屬公司及東南亞機構的《中銀香港(集團)反貪腐反賄賂政策》。

我們制定了全行風險評估機制，評估反貪腐反賄賂管理的有效性，及偵測相關風險的變化，找出潛在缺失，並向董事會匯報結果及提出改進建議。

我們更訂立了長遠及覆蓋銀行全體員工的反貪腐反賄賂培訓計劃，積極參與香港特區政府及監管機構為銀行從業員舉辦有關反貪腐的專題培訓。年內全體董事會成員及集團所有員工均接受防貪污的培訓。

²³ 205-2



《中銀香港(集團)反貪腐反賄賂政策》列明管理角色及責任分工，以及評估、培訓及舉報等管理機制，並每年進行重檢。

我們採取「三道防線」模式管理賄賂和貪腐風險，並訂明「三道防線」內負責部門的職責，以及相關部門在人事任免、採購、信貸、慈善捐款等方面需要注意的事項，以加強貪腐賄賂風險管理。

防洗錢及打擊恐怖分子資金籌集

防洗錢、防恐怖分子資金籌集和防範罪案等工作對銀行尤為重要，我們按照香港相關法例、監管規定及集團風險管理策略要求，並參照「打擊清洗黑錢財務行動特別組織」等相關國際組織建議，制定《防洗錢及反恐籌資政策》。

我們設有防洗錢委員會，負責制定相關決策，要求各單位、東南亞分行、及主要附屬機構執行。我們的員工按法規與政策要求妥善處理客戶准入、盡職審查、持續監控、可疑交易調查與舉報、客戶及交易記錄保存等工作。我們具備一套全面的制裁篩查系統與可疑交易監察機制，不時優化篩查與交易監控系統功能，識別客戶的

可疑交易與賬戶，並利用合規科技協助可疑交易警示分析及交易篩查，提升監管及合規的效益。

每年我們均按照金管局要求進行機構性洗錢及恐怖分子資金籌集風險評估，其中包括記錄有關風險的識別及評估、定性與定量分析相關資料及決定整體風險水平，以及應採用的具體風險緩減措施等。

我們持續為全集團包括東南亞員工提供培訓，並定期將內部發現的金融犯罪案例精簡後納入員工培訓及內部通告，全行員工均接受防洗錢、制裁合規及反貪腐相關培訓課程：



全體員工

每年最少參加一次防洗錢培訓



董事、
管理層及員工

定期邀請外部專家進行交流及培訓



新入職員工

參與網上合規培訓



分行前線
新入職員工

參與綜合培訓課程



客戶

通過網站、電郵等方式提供即時詐騙風險及防洗錢提示

個案分享 — 參與警方「銀箭計劃」獲嘉獎

我們持續為前線單位提供最新的罪案資訊，以助其掌握最新的犯罪手法，提早警惕預防。油尖警區於2018年推出「銀箭計劃」，與銀行業界合作打擊罪案。我們是「銀箭計劃」創始成員，年內油尖警區嘉許區內48位銀行職員在防止罪案中表現卓越，我們油尖區分行共有19名同事獲頒「嘉許狀」。



個案分享 — 助警方偵破倫敦金騙案獲嘉獎

全球市場交易主管張永成獲警務處頒發「好市民獎」，以嘉許他積極協助警方防止及偵破罪案。張主管及其專業團隊，於2019年及2020年為警方舉辦有關倫敦金交易的專業培訓課程，剖析倫敦金騙案手法和收集罪證的方法，增加調查人員的專業知識，更義務為警方作專家證人及撰寫報告，協力將騙徒繩之以法。



香港特區政府警務處

「好市民暨第一屆好企業獎」：

「好企業獎(防騙)」

擁抱低碳發展 將氣候變化挑戰化為機遇

10



TCFD 進展

2021年成為
TCFD
簽署方



首批參與金管局
氣候風險
壓力測試
試驗計劃



辨識氣候變化風險，
推動客戶
低碳轉型



可持續金融
產品及
服務不斷增長



針對**東南亞地區**
因地制宜實踐氣候
及綠色金融戰略



作為可持續發展領先的金融集團之一，中銀香港在致力降低自身營運對環境影響的同時，積極管理氣候變化相關風險及機遇。我們近年持續深化TCFD相關工作，並於2021年成為TCFD簽署方，年內推進了一系列工作，包括完善氣候風險管理的規章制度、進行情境分析，推

動綠色金融發展等，以加強企業的韌性，與持份者攜手應對氣候挑戰。我們上年已初步披露TCFD相關工作進度，未來會繼續按照TCFD框架逐步披露更多應對氣候變化的相關訊息。



管治



策略



風險管理



指標及目標

10.1 管治

作為可持續發展議題的一部分，我們通過由董事會層面可持續發展委員會領導的三層管治架構管理與氣候變化議題相關的工作。

詳情請參閱 「可持續發展管治」章節。



10.2 策略^{24, 25}

我們評估不同業務在短中長期的氣候風險與機遇，辨識氣候風險對相關業務的影響程度，制定應對的策略，以提升我們對特定氣候風險的管控，同時有效掌握相關機遇。

氣候變化風險

氣候風險作為全球經濟所面對的重大風險之一，可進一步劃分為實體風險和轉型風險。兩者與銀行業傳統的八大風險息息相關，中銀香港已經針對氣候風險對銀行業八大風險的影響所帶來的影響進行評估，瞭解不同氣候風險對傳統銀行業風險所帶來的影響。其中氣候變化對信貸及市場風險的影響較為顯著，將為銀行帶來以下的影響：



風險因素	實體風險		轉型風險	
	信貸風險	市場風險	信貸風險	市場風險
風險類型	信貸風險	市場風險	信貸風險	市場風險
風險描述	客戶的業務運作及資產價值持續受氣候轉變及極端天氣影響，而衍生的信貸風險。	氣候變化帶來更頻繁和嚴重的災害，直接影響金融穩定性。	客戶在應對氣候挑戰的過程中，經營及財務狀況受政策變化、科技突破、公眾消費及投資偏好轉變、創新的商業模式等影響，而衍生的信貸風險。	金融市場可能受低碳經濟轉型進程中時機和速度不確定性的不利影響，包括有序及失序轉型情境。
受影響業務	個人／企業金融	金融市場(主要為農業、工業及房地產)	企業金融	金融市場主要受影響的高碳排放行業包括能源、公用事業、金屬和採礦、製造業、房地產開發、建造業、運輸業等行業。非高碳排放行業亦會由於全球經濟向低碳排放轉型而受到影響。

²⁴ 403-7, G4-FS2, G4-FS3

²⁵ 201-2

中銀香港氣候相關戰略及舉措



推動客戶低碳轉型

目標客戶	企業客戶	個人客戶	金融市場
戰略方向	配合國家戰略，協助企業客戶向高質量轉型	為社會向高質量轉型提供金融支援	引導資本流向可持續資產投資市場
主要舉措	<ul style="list-style-type: none"> 完善可持續發展產品體系，擴大可持續金融規模，應對企業客戶向高質量低碳經濟轉型的融資需求。 加強綠色存貸款及債券等產品和綠色銀團、綠色顧問服務，成為客戶低碳轉型的合作夥伴。 	<ul style="list-style-type: none"> 因應個人客戶的金融需求及ESG投資偏好變化，持續完善可持續金融個人產品與服務體系。 配合數字化轉型和數據化經營，提升全流程低碳客戶體驗。 切合衣食住行等民生金融需求，為客戶的綠色生活提供相應的產品服務。 	<ul style="list-style-type: none"> 在符合銀行風險偏好基礎上，提高投資於可持續債券的比例。 滿足市場需求，推出可持續理念基金產品。

有關我們年內推出可持續金融產品及服務的詳情，請參閱 [「發展可持續金融」章節](#)。

培育區域綠色機遇

針對東南亞地區，我們因地制宜實踐氣候及綠色金融戰略。對於有明確監管要求的國家，如馬來西亞、菲律賓、印尼、越南及泰國，我們按照當地監管要求，並在符合風險偏好的原則上，推動當地可持續金融發展，其中包括將可持續發展管治理念融入當地管治架構，以及完善環境氣候及社會風險管控和風險偏好，以及信貸政策重檢等。對於未有明確氣候監管要求的國家，如老撾、柬埔寨、緬甸及文萊，我們注重培育可持續發展意識與文化，並加強能力建設。

推動銀行低碳綠色營運

除積極發展綠色金融外，我們致力減低業務營運所帶來的環境影響，圍繞碳排放、用電、用紙、用水以及廢棄物等五大指標，制定了未來五年的定量環境減排目標，並配合數字化轉型策略推行一系列具體舉措，加快推進綠色營運的全面落實。

有關措施的詳情可參閱 [「推行綠色營運」章節](#)。



氣候情境分析

年內，我們參與了由金管局開展的氣候風險壓力測試試驗計劃，在三個情境下評估氣候風險的風險承擔，包括一個針對氣候狀況惡化的實體風險情境，以及兩個分別代表有序轉型和失序轉型至低排放經濟的轉型風險情境，評估極端天氣、不同程度的碳稅及能源需求變化對相關信貸組合或行業的影響。過程中須獨立評估每個行業與氣候風險的相關性，以構建行業特定的氣候風險傳播路徑，從而估算該行業於壓力情境下的信貸質素變化，以及對銀行的財務影響。



氣候風險情境	實體風險	轉型風險 – 失序轉型	轉型風險 – 有序轉型
測試的時間範圍	2051 – 2060年	2031 – 2035年	2021 – 2050年 (每5年為間隔)
情境描述*	<p>香港將受到極端天氣事件的劇烈影響，包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 溫度上升 • 海平面上升 • 更強烈的熱帶旋風 	<ul style="list-style-type: none"> • 在2030年之前，各國不會引入氣候政策，之後需要急劇減少溫室氣體排放以實現《巴黎協定》目標 • 能源消耗模式及碳價會出現明顯變化，對高碳排放行業構成重大影響 • 因急促轉型至低排放的能源及生產過程，全球經濟受到顯著影響 	<ul style="list-style-type: none"> • 隨著新科技投產，各國會於早期開展漸進式的行動，以實現《巴黎協定》目標 • 由於較有序地實現《巴黎協定》目標，過程中對全球經濟的影響較少

* 資料來源：金管局2021年12月發佈的“Pilot Banking Sector Climate Risk Stress Test”

測試結果顯示，於氣候風險情境下，高氣候風險授信組合(例如住宅按揭貸款和對高排放行業的貸款)的預期信貸減值準備及風險加權資產均會上升，但整體風險水平可控。我們亦持續考慮氣候風險對市場風險組合的影

響，並於需要時將通過設定氣候風險壓力測試情境等方式，評估氣候風險對交易賬持倉的影響。透過是次測試，大幅提升了管理氣候風險的能力，有助我們制定應對氣候風險的措施和行動計劃。

10.3 風險管理²⁶

我們通過氣候風險辨識和評估，分析對集團營運及業務的經濟及財務影響，針對已評估之風險項目，制定管控措施及對應策略，以提升風險管理流程及能力。

氣候風險管理流程



1. 政策制度

保障機制

完善環境、氣候及社會風險管理規章制度

- 將相關因素融入風險管理規章，持續完善相關風險識別、計量、監察、報告、管控及緩釋框架。

主要舉措

- 於集團的相關信貸風險管理政策及行業指引補充「可持續發展」原則和環境、氣候及社會風險的考慮因素。
- 逐步將ESG的考慮因素融入東南亞機構的風險管理。
- 我們將生態環境敏感的貸款等列為「特殊信貸交易／對手」，從嚴掌握，並提高審批的要求。另外根據母行中國銀行「碳達峰、碳中和」目標行動計劃，我們將不再向中國境外的新建煤炭開採和新建煤電項目提供融資。



2. 風險辨識

保障機制

識別和評估信貸客戶的環境、氣候和社會風險

- 將客戶的可持續發展狀況納入風險考慮因素。
- 評估客戶所承受的氣候風險及抗禦能力，以識別相關的潛在業務機會並採取相應的信貸策略。

主要舉措

- 評估客戶的環境、氣候及社會風險，要求客戶瞭解並遵守融資項目的環保相關法律法規，並鼓勵客戶在平衡當地社區的需求下向環保和低碳項目發展。
- 制定問卷，以助評估氣候風險對客戶的財務影響，並採取相應的信貸策略。
- 其中包括評估客戶緩釋相關實體風險的能力、應對轉型風險的策略，以及是否已制定低碳轉型目標並按照計劃有序進行。



3. 壓力測試及情境分析

保障機制

壓力測試及情境分析

- 對氣候風險敏感度高行業進行壓力測試及情境分析，評估氣候風險情境下客戶評級遷移、對集團盈利及資本水平的影響，並適度融入常規風險分析工具。

主要舉措

- 結合集團的業務發展及監管機構的要求，逐步落實及完善測試的具體範圍、情境設定、以及測試方法等。



4. 風險匯報及緩釋

保障機制

氣候及環境風險監測與匯報機制

主要舉措

- 按集團《2021年至2025年可持續發展規劃》，逐步落實推行氣候及環境風險監測與匯報相關工作。

10.4 指標及目標

氣候相關金融產品的額度

<p>涵蓋的氣候相關產品</p>	<p>企業 綠色貸款、綠色存款、中小企綠色貸款計劃、中小企融資擔保計劃、綠色債券承銷、ESG銀團安排籌組、綠色顧問等</p>
<p>產品描述</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 綠色貸款：提供綠色貸款及可持續發展表現掛鈎貸款，為合資格具環境效益的綠色項目，或以資金改善可持續發展目標的企業提供融資服務。 • 綠色存款：存款資金會用於支持綠色建築、可再生能源、污染防治產業的項目，以推動經濟向低碳、適應氣候變化及可持續發展轉型。 <div data-bbox="539 880 1011 1182" data-label="Image"> </div> <ul style="list-style-type: none"> • 綠色債券承銷：提供ESG相關債券一級市場發行服務，協助客戶通過資本市場融資，達成其可持續發展目標。 • 綠色顧問：為企業擔任綠色金融顧問，支持客戶建立及推動可持續發展的商業模式，協助企業推出綠色金融框架。在符合《綠色貸款原則》、《綠色債券原則》等國際標準前提下，協助企業篩選綠色項目並為資金應用訂下清晰的指引，從而構建綠色金融框架，同時協調第三方機構為框架進行認證，便利企業日後為合適綠色項目安排綠色融資。
<p>2021年相關金融產品的總額度</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 2021年底綠色貸款餘額較2020年底增長311% 2. 2021年綠色存款，比2020年底增長354% 3. 2021年ESG相關債券承銷，較2020年底增長173%

<p>涵蓋的氣候相關產品</p>	<p>個人 綠色按揭、綠色消費、貸款等</p>
<p>產品描述</p>	<ul style="list-style-type: none">  <p>綠色按揭：推出全港首個綠色按揭計劃，為已獲「綠建環評」鉑金級或金級認證的指定住宅項目的準買家提供全數碼化及無紙化的按揭服務。</p> <p>綠色存款：為高端「私人財富」客戶提供人民幣個人綠色定期存款計劃，協助高資產淨值客戶把握綠色金融機遇。該存款計劃的資金將用於支援綠色建築、可再生能源、污染防治等項目。</p>  <p>中銀香港全天候ESG多元資產基金 掌握全方位優勢 盡享多元ESG投資先機</p> <ul style="list-style-type: none"> 首隻獲證監會認可「提供人民幣類別的ESG多元資產零售基金」 把握全球可持續發展大趨勢帶來的投資機遇 股債混合投資，有效發揮動態資產配置策略，在不同市況下爭取表現 旨在每月派息（派息率並非保證，股息可從資本中支付分派^{***}） 中銀香港資產管理有限公司首次結合兩大資產管理公司優勢，與樂瑞ESG與項的東方匯理資產管理合作  <p>綠色基金：推出香港市場首隻提供人民幣類別的ESG多元資產零售基金——「中銀香港全天候ESG多元資產基金」。同時代售超過30隻由不同基金公司管理的ESG基金。</p>
<p>2021年相關金融產品的總額度</p>	<ol style="list-style-type: none"> 2021年底綠色按揭滲透率高達八成 首家推出經獨立第三方認證的個人綠色定期存款計劃 2021年全年累計ESG基金銷售較上年增逾20倍

有關中銀香港年內推出氣候相關金融產品之詳情，請參閱 「發展可持續金融」章節。

綠色營運

我們致力推動實現碳中和目標，年內推出一系列舉措，努力實踐綠色銀行理念，有關我們碳排放、用電、用紙、用水以及廢棄物等綠色營運情況及指標，詳情請參閱 推行綠色營運 及 可持續發展表現數據 章節。

期望我們的家園， 一直被綠水青山環抱

11



綠色發展 共護家園環境



致力實踐負責任的投資，
ESG 相關債券投資規模
較去年底



▲1.3倍

綠色貸款餘額較去年底

▲311%



推出**多項全港
首創綠色金
融產品**：

綠色按揭計劃、個人綠色定期存款計劃、人民幣類別ESG 多元資產零售基金



訂立

**五大綠色
營運目標**



培養**環保減碳
文化**，推動客戶
成為綠色夥伴



母行支持並簽署

**聯合國
《負責任銀行
原則》**

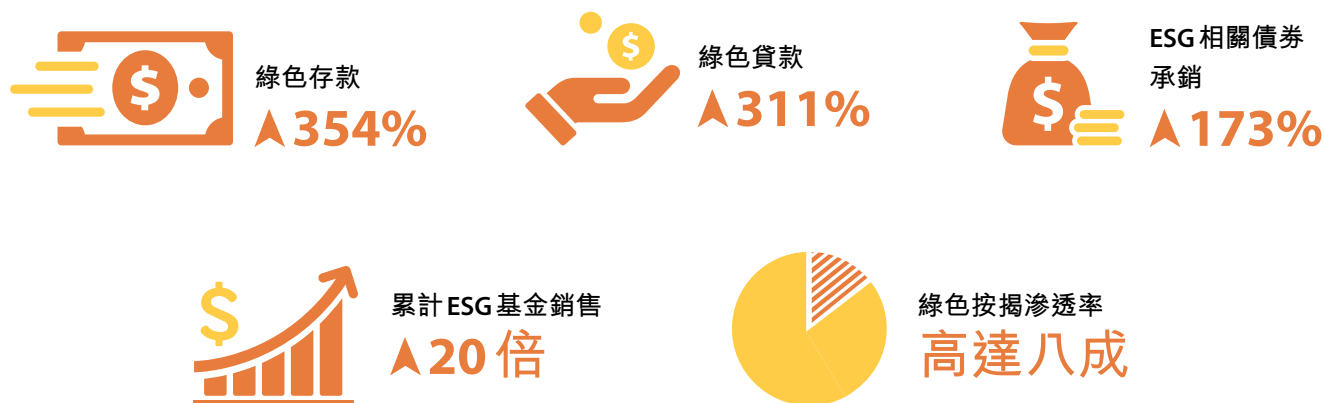


應對氣候變化及保護生物多樣性，是目前世界上環境保護的兩大議題，年內舉行的《聯合國氣候變化框架公約》締約方第26次大會 (COP26) 及《生物多樣性公約》締約方第15次大會 (COP15)，為這兩個議題制定目標及全球路線圖。為配合國家碳達峰、碳中和的「雙碳」目標，以及《十四五規劃綱要》中推動綠色發展與打造香港成為綠色金融中心等政策，我們採取三管齊下的方式，除了透過創新科技推動綠色銀行建設外，更積極發展可持續金融，並與客戶及持份者攜手合作，推動可持續發展及過渡至低碳經濟。

年內，中國銀行支持並簽署聯合國《負責任銀行原則》，成為聯合國環境規劃署金融倡議組織成員。我們積極配合母行，支持落實相關原則。我們致力實踐負責任的投資，將ESG因素納入投資策略，在投資計劃及工作流程中加入ESG相關要求，篩選潛在投資機遇時，在符合信貸風險偏好的前提下，優先考慮ESG債券項目，ESG相關債券投資規模較去年底增長1.3倍。

11.1 發展可持續金融²⁷

我們積極推動發展綠色金融產品及服務，年內在各領域均取得持續增長：



引領客戶低碳轉型

可持續發展是我們的核心理論目標之一，我們創新研發各類可持續發展金融產品及服務，並擔任客戶綠色金融顧問協助客戶推出綠色金融框架，助力建立可持續發展的商業模式並向低碳轉型。

推動客戶減低排放量

我們逐步推動客戶在經營當中考慮更多綠色元素，引領他們為貸款進行綠色認證，支援重點企業的減碳實踐，讓更多客戶可參與綠色金融發展。

建立行業標準框架

我們逐漸建立行業的標準框架要求，為綠色貸款提供完善定義與指引，擔任綠色金融顧問，為客戶搭建綠色轉型貸款框架。

個案分享 — 簽署「可持續發展貿易融資」協議，推動企業訂立可持續發展目標

我們與聯志國際控股有限公司簽署「可持續發展貿易融資」協議，訂立可持續發展表現的目標，支持其採購可持續原材料，以及出口以可持續原材料及技術生產的產品。這次貿易融資除了有效鼓勵客戶採購可持續原料，更推動客戶建立可持續發展的經營模式。



個案分享 — 與香港品質保證局完成首個綠色轉型貸款框架

中銀香港擔任中海石油氣電集團的綠色金融顧問，與香港品質保證局攜手完成中國天然氣行業內首個綠色轉型貸款框架的制訂及認證。此框架不單是我們在石油行業踐行可持續發展理念的最新探索，同時亦為後續協助油氣化工行業客戶推行綠色轉型奠定了基礎。



創新綠色金融產品

我們不斷豐富及創新綠色產品及服務，為各界提供參與綠色發展的多元選擇，並成為本地多個市場的先驅。

我們積極滿足綠色金融市場蓬勃發展的需求，年內成功發行以「可持續發展與智慧生活」為主題的綠色債券，募集的資金將用於支持符合國際資本市場協會要求的可再生能源、綠色建築及清潔交通等項目。中銀香港為本次綠色債券的發行人、承銷商及獨家綠色顧問，債券獲香港品質保證局認證證書。市場反應熱烈，債券錄得超額4.5倍認購。

全港首個綠色按揭計劃

- 我們為信和置業已獲「綠建環評」鉑金級或金級認證的指定住宅項目的準買家，提供全數碼化及無紙化的按揭服務，採納可持續建築標準及引入節能措施。按揭計劃已擴展至所有獲「綠建環評」的鉑金或金級認證一、二手私人及政府資助住宅項目，推動市民支持綠色建築及邁向低碳生活。



香港首個個人綠色定期存款計劃

- 我們是香港首家零售銀行推出經獨立第三方認證的個人綠色定期存款計劃，進一步將綠色存款擴大至個人客戶層面，資金將用於支援綠色建築、可再生能源、污染防治等項目，以加快綠色低碳轉型。



香港市場首隻提供人民幣類別的ESG多元資產零售基金

- 推出「中銀香港全天候ESG多元資產基金」，通過符合以ESG標準為投資原則的固定收益證券及股本證券投資組合進行資產配置，為個人客戶提供參與ESG投資的渠道。

多元方案支援減碳實踐

近年，我們積極為客戶提供綠色存款，發行綠色債券及基金，相關業務規模不斷提升，成為客戶的綠色夥伴。

跨幣種綠色定期存款計劃	結合跨幣種及綠色定期存款的特點，支援電子綠色存款憑證，鼓勵企業客戶實踐可持續發展理念，資金主要用於支持綠色建築、可再生能源、污染防治等項目。
綠色藍色雙認證債券	作為綠色顧問為客戶成功發行綠色藍色雙標籤債券，為客戶提供更多元化的產品服務。
全球環保主題基金	推出瑞士百達資產管理旗下一隻投資全球環保主題的基金，為零售投資者提供更多元化及優質的綠色投資選擇，並與瑞士百達攜手支持世界自然基金會香港分會珊瑚復育計劃。

綠色信貸支持發展行業加快轉型

我們瞭解能源、房地產及建築等行業對減低碳排放的重要性，因此我們制訂了相關政策，積極支持新能源行業，並協助傳統行業加快轉型。我們的綠色貸款涵蓋多個行業：



天然氣能源



風力 / 太陽能
發電項目



環保能源電



房地產



製造業



光纖建設項目

亮點 — 與業界攜手落實香港有史以來最大額綠色貸款

我們聯同5家同業共同為希慎興業提供港幣130億元綠色貸款，資金用於綠色商業項目，將引進可持續發展特色的配置，包括提升能源效益、可再生能源、廢物處理和珍惜用水等多項措施。



亮點 — 支持光伏及風力能源發展



擔任信義能源綠色金融顧問，成功提供港幣6億元綠色貸款，用於收購太陽能電站項目。



協助華潤電力認證人民幣20億元綠色貸款，用於華潤電力旗下12個風力發電項目。

亮點 — 綠色貸款推動公共交通低碳轉型

我們與九巴簽署了一筆港幣5億元5年期綠色貸款，貸款用於可持續發展相關的項目，當中包括購置最新型號環保巴士和電動巴士，以及太陽能板等環保裝置，有助減少在營運所產生的碳排放。



亮點一 可持續發展表現掛鈎貸款

我們與中國建築國際集團有限公司簽訂協議，將一筆港幣雙邊循環貸款，轉換為與可持續發展表現掛鈎貸款。當中的可持續發展表現目標包括達至減低溫室氣體排放強度的目標；在香港使用獲森林管理委員會認證之木材達到預訂比例；以及工傷比率低於指定水平。中國建築國際達到所訂立的目標時，即可獲得貸款利率折扣優惠，我們藉此鼓勵企業建立可持續發展的商業模式。



香港品質保證局「香港綠色和可持續金融大獎 2021」：

- 「傑出綠色和可持續債券發行行(香港商業銀行業)- 最大規模單一人民幣綠色債券」
- 「傑出綠色和可持續債券牽頭經辦行(金融投資業)- 最大規模綠色債券」
- 「傑出綠色和可持續債券牽頭經辦行(航運業)- 最大規模單一藍色債券」
- 「傑出綠色和可持續貸款服務機構(粵港澳大灣區企業)- 最多數量綠色及可持續發展掛鈎貸款、網上綠色貸款評定」



多方合作推動綠色金融發展

我們亦與各界攜手推動香港綠色金融發展。年內我們積極參與監管機構如金管局、香港交易所的綠色金融建設工作，獲邀成為金管局與世界銀行集團成員國際金融公司共同發起的「綠色商業銀行聯盟」首次圓桌會議的演講嘉賓，參與了香港交易所撰寫首部有關綠色與可持續金融主題書籍的工作等；也成為香港綠色金融協會「綠色及可持續銀行工作組」的聯席主席，支持多個國際性論壇如香港銀行家峰會、亞洲金融論壇、香港綠色金融論壇等。

此外，我們也積極牽頭或參與東南亞區域銀團項目，支持東南亞工業園企業客戶的業務發展，建立東南亞區域ESG項目庫，推動多個綠色金融項目落地，聚焦於污水處理、廢紙再造、液化天然氣發電、風力發電、太陽能發電等。



11.2 推行綠色營運²⁸

我們一直以來致力減少業務營運對環境的影響，《可持續發展政策》中訂明了我們實踐環保營運的相關政策，以及採取具能源效益及低碳高效營運的措施，積極落實綠色銀行理念。

減少營運的環境足跡²⁹

我們已訂立五大綠色營運目標，包括能源、碳排放、用水量、紙張消耗及廢棄物，以持續管理我們營運的環境足跡，有關詳情將適時公佈。

實施環境管理系統

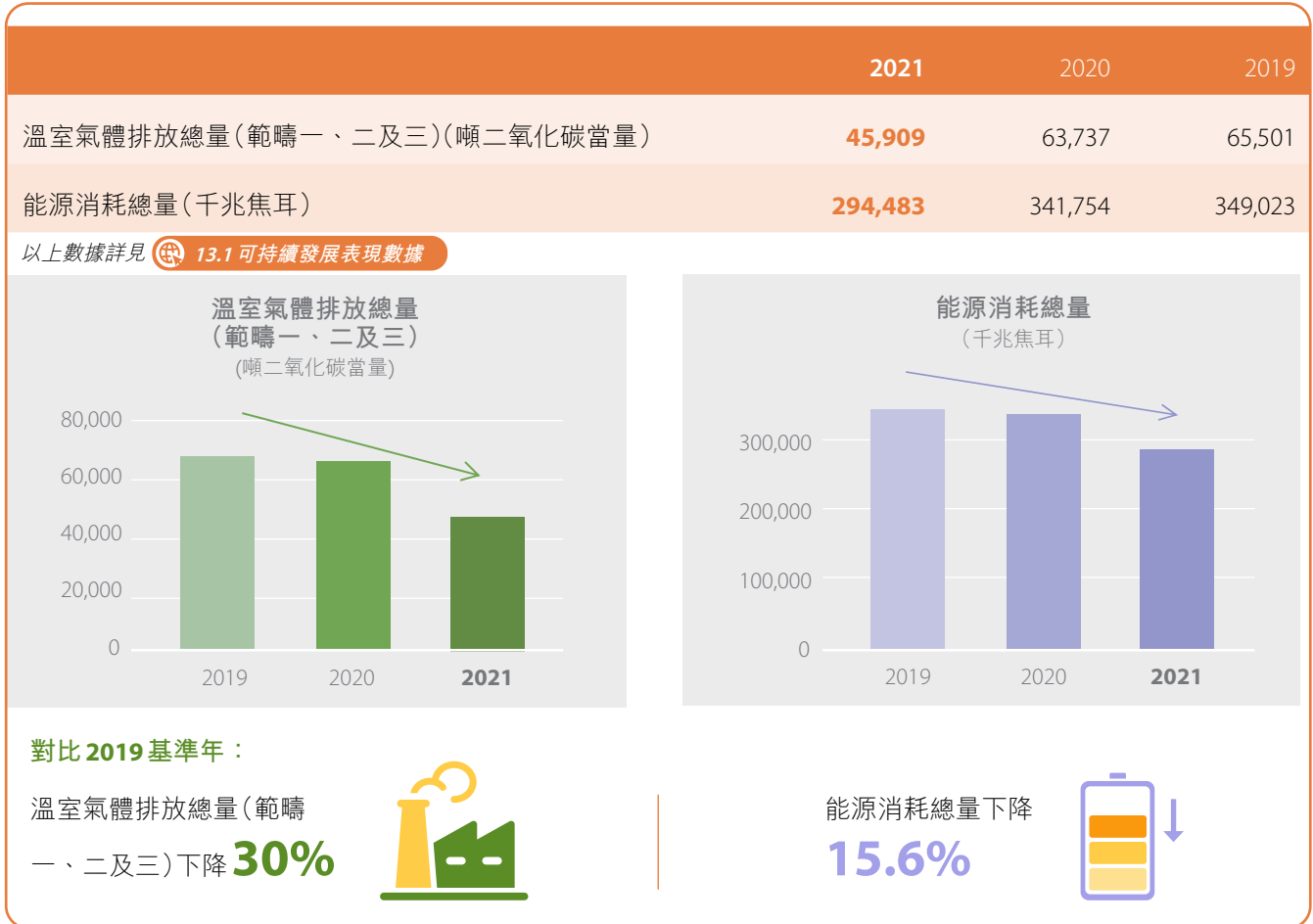
我們遵守香港環境法律法規及國際標準，包括《廢物處置條例(第354章)》及《水污染管制條例(第358章)》，並在主要物業執行一系列與環境相關的管理系統，其中包括ISO 14001環境管理體系認證、ISO 50001能源管理體系認證、環境保護署「室內空氣質素檢定計劃」以及水務署「大廈優質供水認可計劃-食水(2.0版)」等。



²⁸ A1.6

²⁹ A1.5, A1.6, A2.3, A2.4

推出節能減排措施³⁰



為應對氣候變化，我們持續推行節能減碳減排措施，減少日常業務不必要的碳排放，逐步邁向碳中和。

- **實施智慧能源管理**，為核心辦公大樓製冷系統進行重新校驗，並籌劃綠建環評(BEAM Plus)認證，持續提升能源效益。
- **推動可再生能源發展**，目前中銀長沙灣大樓已安裝太陽能發電板，正計劃在各辦公大樓實施一系列舉措，包括安裝太陽能發電板、風力發電裝置及綠化天台。
- **優化分行裝修**，逐步引入高能源效益設備及環保產品(如燈具、高效空調系統、節水潔具、一級能源標籤電器等)，選取低碳排放量及可循環再造的物料(如地氈、石材、天花等)：
 - 超過60間分行使用環保物料
 - 超過30%分行選用節能LED燈具
- **智慧採光**，大堂設計盡量天然採光，大廈玻璃幕牆加裝太陽隔熱窗膜減少進入室內的熱量，節省用電及加強製冷系統效益。
- **於網點推動智能化**，設立eZone電子專區，開展各類綠色營運服務，減少耗用紙張。

³⁰ A1 一般披露，A2 一般披露，A3 一般披露，A1.5, A2.3, A3.1

此外，我們積極提倡多項辦公室節能減碳措施：

<p>逐步使用節能LED照明裝置、安裝動感、日光感應器和時間掣</p> 	<p>優先購買「一級能源標籤」電器</p> 	<p>員工飯堂每日提供素食菜單，並採用可降解餐盒，停止提供塑膠飲管</p> 	<p>使用香港水務署認可之「用水效益標籤計劃」的水龍頭／潔具裝置</p> 
<p>鼓勵採用線上視像、電話進行會議及培訓</p> 	<p>設置三色回收桶，以及玻璃樽及餐盒回收箱等</p> 	<p>舉辦能源管理培訓、環保比賽及工作坊、徵集「Go Green綠色辦公點子活動」</p> 	

個案分享 — 重新校驗

響應機電工程署推廣項目工程，為核心辦公大樓提升製冷系統效能，由手動操作提升為自動中央控制，預計可節省最高5%電費。



個案分享 — 中銀長沙灣大樓安裝太陽能光伏發電板

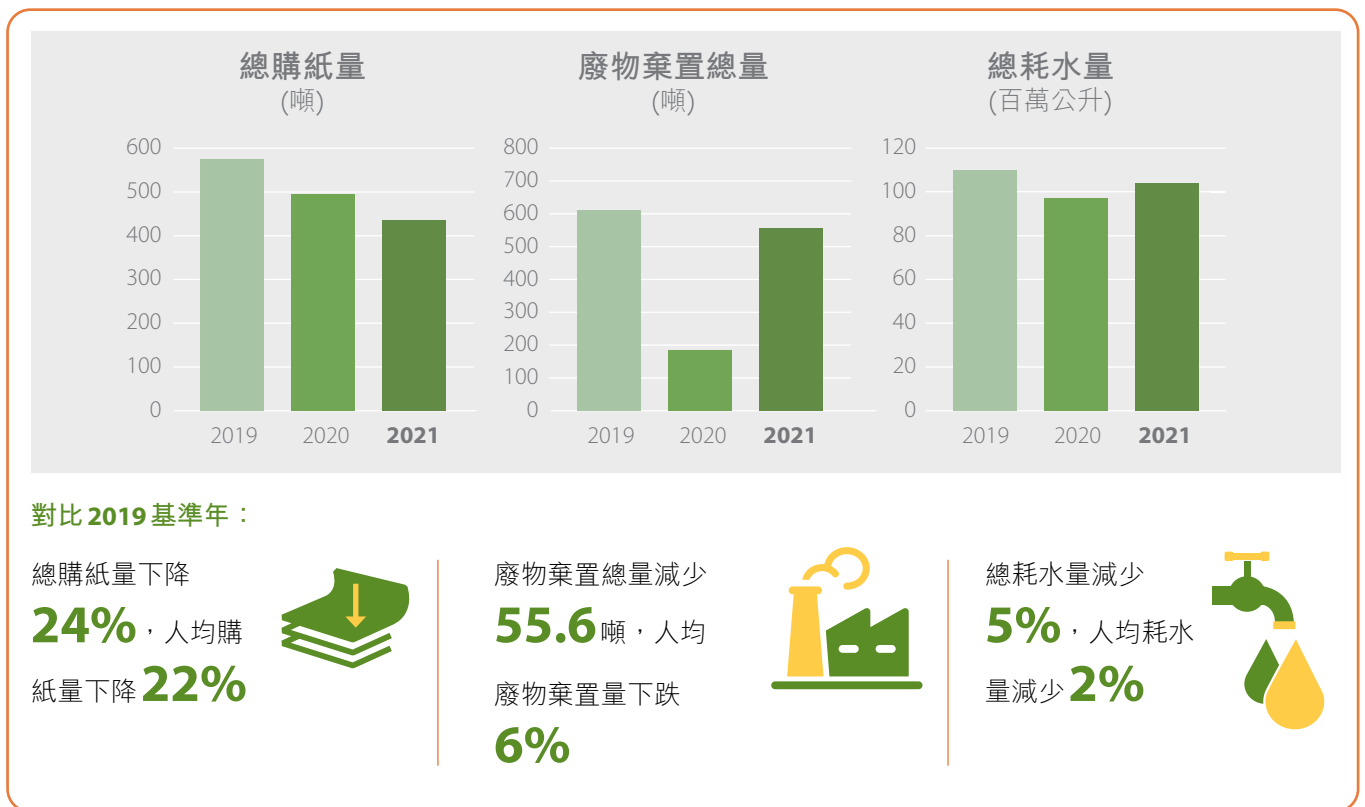
我們於中銀香港長沙灣大樓已安裝太陽能光伏發電板，支持可再生能源發展，2021年7月至12月產電量達6,616kWh。



培養環保減碳文化³¹

	2021	2020	2019
紙張購買量(噸)	436.57	496.54	576.55
人均購紙量(公斤/僱員)	35.89	39.54	45.79
廢物棄置總量(噸)	556.03	184.30	611.60
人均廢物棄置量(噸/僱員)	0.046	0.015	0.049
總耗水量(百萬公升)	104.20	97.15	110.23
人均耗水量(百萬公升/僱員)	0.0086	0.0077	0.0088

以上數據詳見 13.1 可持續發展表現數據



以上數據詳見 13.1 可持續發展表現數據

³¹ A2 General Disclosure, A3 General Disclosure, A1.6, A3.1

在日常營運中，我們積極實踐「綠色環保、勤儉辦公」，推動節約資源。減少用紙已成為近年企業推廣綠色文化的重點，我們推出一系列措施，達至源頭減紙：

- 各類表格、審批轉為電子流程
- 使用 e-Tendering 無紙化招投標平台
- 採購來自可持續來源(FSC)的紙張
- 於辦公室內張貼標示，提醒員工減少用紙及打印

2021年我們積極推動源頭減廢，如簽署環境局的惜食約章，減少廚餘；員工餐廳亦停止提供塑膠飲管、塑料袋及即棄餐具，減少廢物棄置。

個案分享 — 員工「輕裝」上陣

辦公室員工可穿著便服上班，分行前線員工周五及周六可穿著採用四季皆宜、易洗免熨布料製造的環保輕便制服，實踐環保理念。



與客戶攜手推動環保減碳

我們在發展業務時秉持可持續發展理念，積極推動客戶成為綠色夥伴，一同盡力減低碳排放。

我們配合數字化轉型，提供優質及多元化的網上銀行服務，致力推動無紙化服務。

- 年內全新客戶手機銀行開戶佔總體開戶超過五成

- 鼓勵客戶使用電子渠道處理轉賬、匯款及定期指示



覆蓋 **≈50%** 目標客戶

- 鼓勵客戶選用電子結單



年內電子結單用戶 **▲18%**



全新客戶滲透率 **> 90%**

- 積極推動手機銀行使用



客戶總數同比 **▲15%**



日均總交易筆數同比 **▲≈90%**



- 推出全港首個「商戶無付款存根計劃」
 - 約10,000家合作商戶
 - 近15,000個銷售點
- 採用區塊鏈技術應用於物業按揭估價流程
 - 覆蓋率達至98%
- 積極推動客戶採用無紙化招股模式

有關創新金融科技詳情，請參閱 「提升客戶體驗」章節。

個案分享 —

中銀香港成為全球首家與全球航運商業網絡GSBN (Global Shipping Business Network) 達成航運信息共享合作的金融機構，省卻提供紙質貨運憑證的程序，優化貿易融資流程。

11.3 推動可持續採購³²

我們除了關注自身營運對環境的影響，亦重視供應商在社會、道德、公司治理、環境保護和勞動環境等方面的表現。我們制訂了《供應商行為準則》及《可持續發展採購政策》，為供應商設立評估機制，定期進行及按需要在招標文件中加入問卷調查，瞭解供應商的商業模式，並加強與供應商的溝通，為其提供在社會與環境表現方面的反饋意見。

此外，我們致力提升供應商的可持續發展意識，鼓勵創新思維、新設計和應用新技術，並使用生命週期分析，於採購時積極考慮可持續發展的環保產品和服務。在與供應商合作的過程中，我們堅持合乎道德標準和負責任的行為準則，尋求以信任與合作為基礎的長期業務關係。

《供應商行為準則》：我們參考了國際勞工標準及以國際勞工組織核心標準為基礎制定的《合宜勞動準則》，對供應商提出明確要求，鼓勵供應商應達到一定的社會和環境標準。供應商需按香港法規要求制定政策和招聘措施。

《可持續發展採購政策》：列明供應商准入條件及年度評價要求，對擬引進的新供應商，進行查冊及風險評估等，做好供應商管理工作，確保符合可持續發展原則。

我們嚴格遵從《競爭條例》及《防止賄賂條例》等法例，採取「公平競爭」原則甄選供應商，同時要求所有新引入之供應商提交《供應商行為準則》調查問卷，並對其資訊安全、科技風險及關聯法人進行盡職審查，需符合相關法規及標準才考慮選用。若供應商無法達到標準，我們會採取適當行動，包括在供應商名單中除名。

我們對供應商反洗錢、反貪腐的盡職審查有明確要求，在選取供應商時，遵循《中銀香港(集團)反貪腐反賄賂政策》及相關工作細則。我們重視對供應商的反貪腐反賄賂管理，設有《集中採購及招標比價制度》及《供應商管理辦法》等政策及機制，對供應商進行盡職審查，持續監控採購流程。



³² 102-9, 414-1, B5 一般披露, B5.2, B5.3

隨著金融科技的不斷發展，集團引入的供應商服務內容不斷增多，包括大數據、雲平台、AI、Open API等各種新技術，我們制定了《供應商資訊安全及科技風險檢查操作細則》，對相關供應商的分類、檢查頻率、檢查方法都進行了明確規定，持續貫徹落實供應商的資訊安全管理與客戶資料保護。

年內，我們對所有認可供應商進行「可持續發展及環境保護」評估，持續執行相關要求。供應商主要集中在香港，佔整體供應商超過八成。我們主要的採購項目大致分為以下六大類型：



11.4 綠色環保公益

我們明白推動可持續發展，需要社會各界攜手合作。通過支持及贊助不同夥伴推動多元化的環保項目，一同實踐環保理念。



「中銀香港企業環保領先大獎」

- 連續7年贊助與香港工業總會合辦的「中銀香港企業環保領先大獎」鼓勵企業推行可持續發展營運，使用綠色科技保護環境。2021年參加的企業共823家，推行超過共2,736環保項目，深受歡迎，並成為環保業界一項品牌活動。

從小培育減碳理念

下一代是我們的未來，我們想留給下一代一個美好的環境，既要身體力行，也要培育孩子重視環保減碳，化理念為行動。年內我們推出一系列計劃，讓青少年將減碳理念逐步融入日常生活及行為中。

「邁向碳中和」青少年培訓計劃

- 支持「邁向碳中和」青少年培訓計劃，培養青少年實踐低碳生活，加強他們對國家政策、碳中和目標及行動方案的理解。
- 項目內香港學生的環保畫作，更在10月昆明舉行的「聯合國生物多樣性大會」(COP15)上展示，向世界傳達了青少年熱心保護生物多樣性的願景和希望，並獲得國家生態環境部《世界環境》雜誌的報導。



「保護野生生態·延續地球未來」計劃

支持海洋公園保育基金推行「保護野生生態·延續地球未來」計劃，其中包括12個本港及亞洲地區的保育項目，促進保護生物多樣性。



「綠色氣候先鋒」計劃

資助東華三院「綠色氣候先鋒」青年領袖計劃，加深參加者對氣候變化的認識，帶領學生創新變革以及推動環境保護。

「人與自然共融計劃」

- 持續支持極地博物館舉辦的「人與自然共融計劃」，推出一系列教育活動，支援學生在日常生活中減碳，實踐可持續生活模式。



「碳中和大挑戰」計劃

- 透過支持嘉道理農場主辦的「碳中和大挑戰」計劃，提升市民對氣候災害風險的認知，並探究使用自然解決方案於應對氣候變化挑戰，以緩減氣候變化。

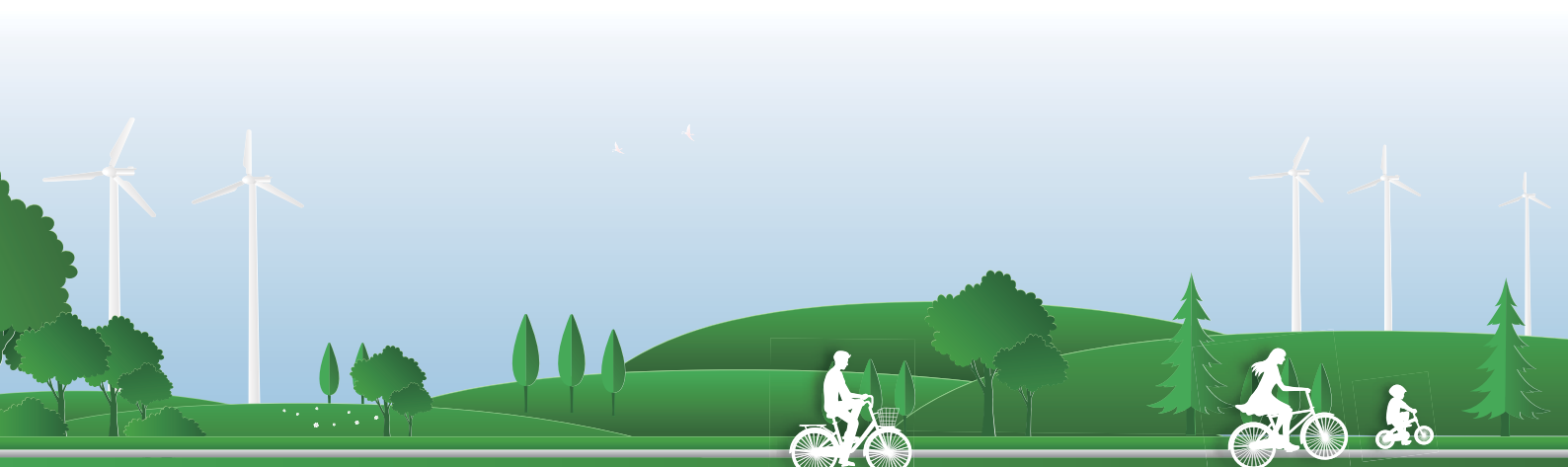


「公益金線上百萬行」

- 支持「公益金線上百萬行」活動，結合減碳、健康及慈善。受疫情影響，公益金首次推出線上百萬行，我們的員工積極參與，活動獲逾5,500名市民支持，總步數近6億步。

電腦捐贈

- 我們關注低收入及新移民家庭使用電腦設備的需要，將可循環再用的辦公室設備贈予不同慈善機構，年內我們捐贈的電腦、打印機及電腦顯示屏合共超過8,000件。



傳遞關愛 為下一代構建更美好未來



關愛共享 構建和諧社會



全港最龐大的銀行網絡

香港：**187** 家分行

東南亞地區：**35** 個網點



同心抗疫，投入

港幣 **500 億元**

信貸資源

支持中小企



多元服務照顧 **長者
及弱勢社群**

需要



員工平均培訓時數：

>47 小時



女性員工比例：

57%



管理層與員工座談會、
溝通會：

>30 場



累計慈善捐款：

**>港幣
14 億元**



年內進行 76 個慈善
公益項目，

>300 萬人次
受惠



員工義工隊成員達：

8,200 人



12.1 實踐普惠金融³³

集團秉持「以客戶為中心」理念，致力實踐普惠金融，我們制定了以下策略，為社會不同階層提供多元化及便捷服務。

- 積極參與金融市場業務基建及公共金融服務，助力本地經濟民生
- 持續助力解決中小企解決於開戶、融資、經營痛點，提供便利服務
- 踐行普惠金融，照顧長者客戶及弱勢社群的需要，讓他們可平等享用銀行服務
- 運用新科技及綠色營運模式，以進一步加強在偏遠地區和公共屋邨的銀行網絡覆蓋

全港最龐大的銀行網絡

我們擁有全港最廣的分行及自助銀行網絡，遍佈各區：

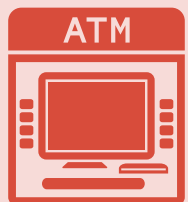


187 家
分行



超過 **280**
個自助銀行
網點，全部提
供 **24** 小時
服務

超過 **4** 成網點設於
公共屋邨內或約
10 分鐘步程範圍內



630
台自動
櫃員機

「外幣提款機」服
務覆蓋增加至
13 個網點



「在線客服」、
「智能助理
Bonnie」提供
7 x 24 全天
候線上支援服務

³³ G4 FS13, G4 FS14



照顧偏遠地區客戶

- 年內於部分偏遠公共屋邨及地區開設新網點；並升級部分網點的「至專客服」視像銀行設備，讓客戶可透過視像通話辦理提現交易。
- 超過150個網點設於醫院、大學等公營機構及港鐵站、機場、口岸等交通樞紐。
- 持續增加網上銀行和手機銀行等高效電子渠道的服務項目及功能，滿足客戶不受時間地域限制的銀行服務需求。
- 中銀人壽聊天機械人EasyChat為客戶提供七天24小時服務，讓客戶查詢繳費、保單更改及理賠手續，方便快捷。

民生金融服務

疫情下，我們持續配合政府及公營機構各項金融措施與策略，積極參與金融市場業務基建及公共金融服務，助力本地經濟民生。

- 支持政府現金發放計劃 — 向關愛基金非公屋、非綜援的低收入住戶發放一次過生活津貼；為輪候公屋逾3年、無領取綜援的申請人士，每月發放現金津貼等。
- 支持政府及公營機構支付服務，如信用卡／八達通／轉數快(FPS)／二維碼等服務。
- 響應政府消費券計劃，推出一系列活動，包括WeChat Pay及Alipay、BoC Pay x Bill回贈優惠，以及推出線上講座等；分行員工亦協助長者解答有關問題，以及登記政府消費券活動。
- 響應金管局電子利是加強防疫的號召，推出BoC及手機銀行Pay E利是，廣受客戶歡迎。另首次推出專為企業客戶而設的電子利是服務，企業客戶一次過可向最多10,000位員工同時在線上派發開工利是，既快捷且環保，亦有助推動企業向低碳轉型。

持續提升中小企客戶服務

中小企業的蓬勃發展與商業表現對本港經濟的發展尤為重要，我們提供一系列服務，積極協助中小企發展業務。



- 年內成為本地首家推出「ERP雲服務 — 雲會計」（「雲會計」）服務的銀行，具備一站式雲端會計記賬及財務管理功能，助力中小企提升財務管理效率，降低營運成本，而且安全可靠。
- 支持金管局構建「商業數據通」，簡化中小企貸款申請程序及解決融資方面的困難。年內成為首家本地銀行在「商業數據通」項目第二階段的概念驗證中，全流程使用企業自身的商業數據替代傳統財務報表作為信貸評估分析框架。



香港中小型企業總商會：
連續14年獲「中小企業最佳拍檔金獎」

- 積極響應特區政府抗疫紓困措施，扶助中小企客戶共渡時艱，包括落實「中小企融資擔保計劃」、「百分百擔保特惠貸款」計劃的優化措施、金管局「預先批核還息不還本」計劃等。
- 成為香港品質保證局全新綠色貸款「評定易」網上平台的首家合作銀行，為中小企推出「中小企綠色貸款優惠計劃」。
- 透過母行普惠金融、「惠如願·中銀e企贏」跨境撮合服務等，協助本港中小企招展招商、成交對接，尋找更多業務機遇。我們的東南亞機構亦積極組織當地中小企業參與進博會等商業配對活動，助力中小企業發展。
- 與香港生產力促進局合作，就「推動智慧金融城市、掌握商業數據發展」及「掌握數碼營銷新趨勢、捕捉大灣區市場機遇」舉行網絡研討會，助力中小企數碼化升級轉型；與香港科學園舉辦分享會，向園區企業分享粵港澳大灣區規劃和跨境金融機遇。



《信報財經新聞》：
連續3年獲「卓越中小企工商金融服務大獎」



《香港01》：
01金融科技卓領大獎 — 數碼中小企銀行服務



《經濟通》：
2021金融科技大獎 — 傑出創新中小企銀行服務

個案分享 — 健康工房(涼茶)有限公司副行政總裁彭靖淳

我們採用 BoC Bill 綜合收款服務，因 BoC Bill 能支援多種電子支付方式，減輕門市同事處理不同電子支付工具的負擔，亦提升了顧客的消費體驗。

我們也使用 iGTB NET，以及當中最新推出的「雲會計」，讓員工可輕鬆處理日常會計賬目。因中銀香港提供網上及電話支援、線上培訓，令員工能輕鬆掌握系統操作，使公司優化營運效率，更有效地調配資源，拓展業務，包括在業務中加入 ESG 元素，令我們為可持續發展出一分力。



服務年長客戶及弱勢群體

我們推出多種服務，照顧長者客戶的需要及為弱勢社群提供服務，讓他們可平等享用銀行服務：

金融產品／服務	<ul style="list-style-type: none"> 提供「指靜脈認證」，並為香港社會福利署的「廣東計劃」、「福建計劃」及「綜援長者廣東及福建省養老計劃」受助長者提供免費長者約期匯款服務 提供「安老按揭計劃」及協助籌備及代售特區政府發行的第6批銀色債券，協助長者提高資金靈活性及提供穩定回報
分行	<ul style="list-style-type: none"> 全線分行配置斜坡通道或手提輪椅斜道，方便使用輪椅人士進出，個別分行更設有升降機 提供鳴鐘設施，以便有需要人士及時尋求客戶服務大使為其提供協助 提供助聽系統，方便聽障客戶與員工溝通
自動櫃員機	<ul style="list-style-type: none"> 全線自動櫃員機已安裝觸覺指示標記，以及優化數字鍵保護蓋設計，方便痲痺人士使用 自動櫃員機具輪椅友善設計，其按鍵及螢幕高度均在輪椅人士可觸及的位置 全港設置逾 270 部語音導航自動櫃員機



香港互聯網註冊有限公司主辦，政府資訊科技總監辦公室協辦：
中銀人壽獲「2020至2021年度無障礙網頁嘉許計劃」金獎



東南亞機構的普惠金融服務

目前我們在東南亞地區共有35個網點，在新冠疫情的持續影響下，東南亞機構致力協助當地客戶共渡時艱。泰國子行對按揭貸款客戶提供還息不還本、下調貸款利率、免除違約利率等紓困措施，並將信用卡最低還款額從10%下調至5%，讓客戶將信用卡欠款轉為長期貸款等。馬來西亞中行亦為中低收入客戶提供貸款延遲還款等支援措施。

在支援殘疾人士及弱勢群體方面，泰國子行為殘疾人士提供講解開戶申請書內容和銀行條款的支援服務，並協助視障客戶能夠在完全理解服務的前提下完成開戶。馬來西亞中行8間分行均對弱勢群體提供優先辦理、手續費減免等多項關愛服務。

此外，為便利東南亞地區客戶更方便享用銀行服務，泰國子行是當地銀行機構中首家提供手機銀行理財服務的銀行，更為首家中資銀行推出手機銀行線上開戶服務的銀行。雅加達分行及文萊分行推出手機銀行，



馬來西亞中行推出當地首家手機銀行e-KYC開戶服務及全馬首個一站式掌上數碼投資平台。

詳情請參閱  「提升客戶體驗」章節。

個案分享 — 提供小額信貸服務滿足需求

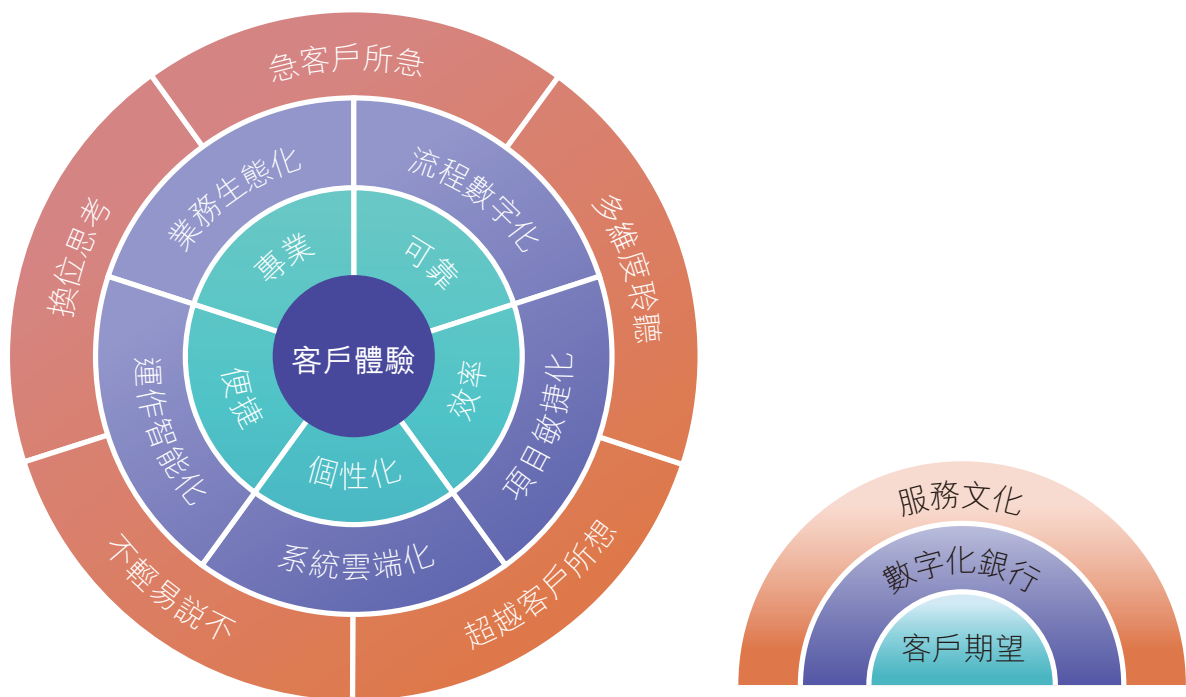
部分東南亞國家因地理環境所限，導致傳統的銀行服務滲透性偏低，一般市民難以享用銀行服務。我們透過向當地小額信貸機構提供貸款，通過這些機構服務更多的社會群體。例如：在印尼，雅加達分行為當地兩家多元金融公司提供貸款，推動兩家公司通過向中小企業提供融資，助力當地中小企業發展。在柬埔寨，商業銀行目標客戶主要為中小企業和在城市的個人客戶，小貸公司目標客戶為小微企業和在農村地區的農戶，覆蓋了銀行無法服務的客戶群。金邊分行目前為當地4家小貸公司提供了近6,500萬美元的貸款，在不增加網點的情況下間接參與當地最為活躍的小額信貸市場，間接為小微企業和農戶提供了資金支持，為柬埔寨普惠金融作出了貢獻。

12.2 提升客戶體驗

我們關心客戶的需求。通過多元化的渠道與客戶保持緊密溝通，瞭解所需，持續提供嶄新、方便及高質素的卓越銀行服務。

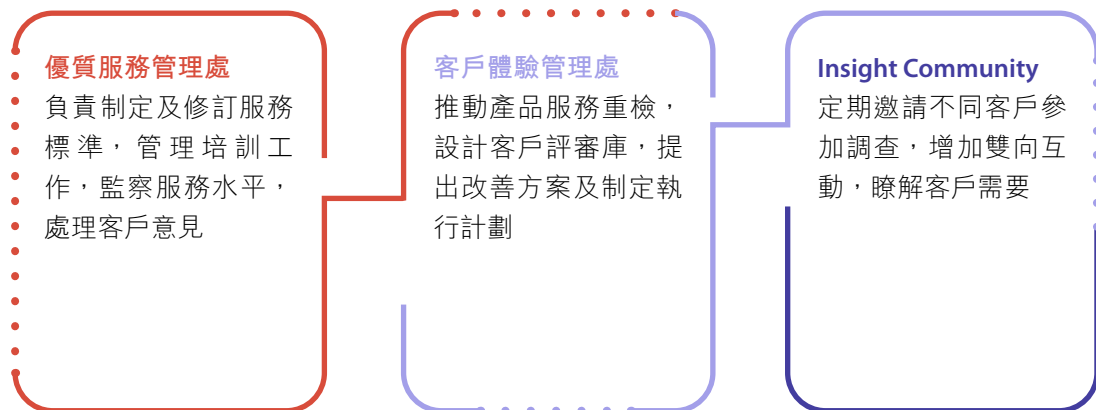
秉承以客為先的服務理念

我們擁有全港最廣泛的分行網絡，並具備優質的服務文化，通過各項數字化銀行舉措滿足客戶的期望和提升客戶體驗。此外，我們提供私人財富、中銀理財、智盈理財、自在理財等精細化服務，盡力滿足不同客戶的需要。



專責部門跟進客戶意見

我們十分重視客戶意見，設有相關內部機制持續推動優質服務，致力提升服務水平。



個案分享 — 成立 Usability Lab 及 Xperienicer 團隊

客戶體驗管理處成立的 Usability Lab 及 Xperienicer 團隊，於新產品／服務推出前透過 Xperienicer 進行 Usability Test 收集不同客戶心聲，確保新產品／服務的客戶體驗及產品流程暢順度達到標準才推出。

定期調查客戶滿意度

針對特定客戶群，定期開展意見調查，務求持續提供更優質產品和服務。

客戶推薦度計劃 (tNPS)	客戶於分行及電子渠道完成指定交易後，即時收集客戶對服務的推薦度及相關原因，以助提升服務質素
企業客戶滿意度調查	於客戶完成查詢後透過即時電話語音系統進行「客戶服務問卷調查」；年內委託外間獨立顧問公司以電郵方式成功訪問約 370 個企業客戶，客戶對整體服務的回饋正面

完善政策保障客戶權益

我們嚴格按照香港適用的法例及法規，制定銀行服務規章及條款，確保客戶權益受到最佳保障。



我們為各項貸款業務訂立獨立的操作細則，列明產品管理原則、審批貸款申請至貸款還款及收回的營運程序等，並向相關業務人員提供培訓，為客戶提供貸款變更選項，包括貸款期限、貸款重組等，客戶可根據需要調整現有貸款申請，進行貸款加借及自選還款期等。

重視培訓提供優質服務

我們透過多項培訓培育專業團隊，確保員工充分掌握客戶金融保障方面的專業知識，務求為客戶提供最優質的服務。

- 向新入職前線客戶服務人員提供綜合培訓課程，課題涵蓋《公平待客約章》、合規知識、優質服務、客戶體驗模式等客戶金融保障的內容。所有現職的前線員工每年需要參與強制性的銷售合規培訓，培訓內容包括「存款保障計劃」等方面。
- 分行相關員工每年最少一次定期參與《公平待客約章》網上培訓及測試，內容涵蓋公平待客的企業文化，應列明和清楚解釋產品的主要特點，涉及的風險和條款，確保顧及客戶的利益等。
- 定期發佈合規報告與提示，每週安排市場資訊及各項投資產品的培訓。
- 產品推出前後，加強對員工的溝通及培訓，提示需注意事項。
- 鼓勵員工參加研討會及交流會，以持續提升及豐富員工的知識。

重視客戶安全

我們以確保客戶安全服務為目標，於分行及服務網點盡力為客戶提供安全及舒適的環境。

- 應對新型冠狀病毒，妥善管理分行的室內空氣質素和通風系統，在分行入口處設有消毒地墊、溫度計及提供消毒啫喱，更頻密清潔公用物品。
- 聯絡衛生防護中心跟進確診客戶曾到訪分行個案，跟從密切接觸員工檢測、辦公點消毒與清潔及重開指引，以保障客戶及員工健康。
- 調整分行服務輪候安排，並分隔櫃位提供服務，讓各人保持安全距離。
- 鼓勵客戶使用網上理財、流動理財和電話理財服務。



提升公眾的金融知識³⁴

為了協助市民及客戶作出深思熟慮的金融和理財決策，我們除了提供公平及透明的產品和服務信息外，並致力教育及提升客戶的理財知識。

提供充足清晰的資訊	設有專責管理廣告宣傳的部門及具備相關操作細則，就廣告宣傳及營銷活動項目等工作向員工提供明確指引，每項推廣內容均經過相關單位合規審核。
為前線員工提供銷售合規培訓	在新入職及年度培訓中，為所有前線客戶服務人員提供銷售合規培訓，內容包括禁止使用不實和誤導性的廣告和銷售材料、正確銷售程序和公平待客等詳細明確的指示。
提升產品及理財知識	發放電子版「每月環球投資市場觀點」及多元化的網上投資講座等。
加強綠色投資及綠色金融的認識	手機銀行直播間推出各種理財直播及回放視頻，亦邀請城中星級嘉賓分享綠色理財及投資心得。



投資者及理財教育委員會：

「理財小達人」獲2021年投資者及理財教育獎(企業)銅獎

個案分享 — 提高下一代的理財知識

與香港大學投資學會合辦投資講座，向年輕一代分享理財資訊，以投資新手角度出發，向同學分享投資策略、財策服務及理財產品。

個案分享 — 「中銀人壽小財智編程師」計劃

中銀人壽與聖雅各福群會推出為期兩年以STEAM為主題的「中銀人壽小財智編程師」計劃，以基層學童為受惠對象。導師以互動教學的方式教授編程及STEAM知識，並加入理財、金融科技和循環再用等知識。



³⁴ G4-FS16

個案分享 — 「理財小達人」財商教育計劃

為增加基層家庭對財務管理的認識及培養其正確的理財觀念，我們支持東華三院「理財小達人」財商教育計劃，以基層家庭兒童及其家長為服務對象，舉行一系列活動，包括基層小學生講座、設立基層家庭理財小組、派發理財小冊子等，讓基層家庭養成健康理財的習慣。



完善的投訴處理機制

我們重視客戶意見，設有嚴謹的投訴處理機制及程序，認真處理仔細審查投訴，及時回饋客戶，持續改善服務水準。

我們根據金管局《監管政策手冊》IC-4「處理投訴程序」，以及銀行公會與存款公司公會聯合發佈的《銀行營運守則》，訂立處理客戶投訴的管理辦法，當中列明處理客戶投訴的原則、時限、流程、監察及檢討等細則，規範及指導員工以符合監管機構的要求處理客戶投訴。



渠道：24小時多元化

提供多個反映意見或投訴的渠道，包括網上、手機、分行、客戶意見專線、客戶服務熱線、傳真、信件、電郵、客戶意見表等。

原則：公平、公正、保密

在處理投訴時，以持平、公正、獨立的態度進行調查。投訴人個人資料及個案內容屬機密文件，以保障投訴及舉報人的利益及安全。

措施：敏捷行動，持續改善

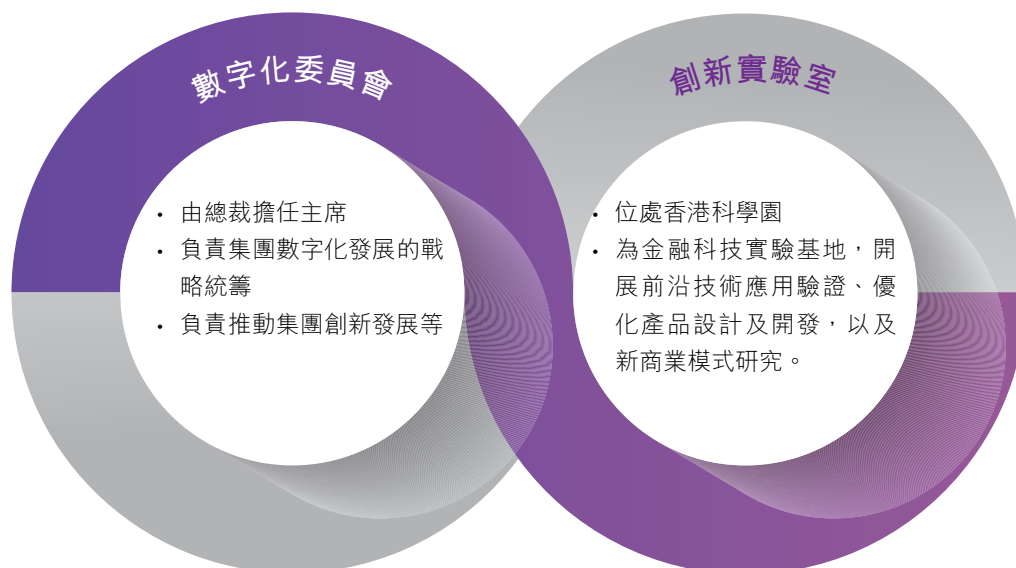
採取即時措施解決及回應客戶訴求。定期做好個案匯總分析，深入瞭解客戶需求，作為培訓用途，推動服務改進和流程優化。

金融科技創新滿足客戶需要

科技不但可以改善生活，更促進社會及經濟發展。我們以科技驅動業務變革，提供嶄新的客戶服務、金融產品、服務流程、營運管理、風險監控等數字化方案，並推出多項金融科技創新服務，疫情爆發加快了我們數字化銀行的發展步伐。

科技創新機制

我們設有推動科技創新的內部機制，致力發展數字化銀行：



我們舉辦各類內外部創新活動，營造創新氛圍：

個案分享 — 「中銀香港創新先驅大賽 2021-22」



我們舉辦金融科技創新比賽，為業界發掘具優秀潛質的年輕新力軍。

個案分享 — 「創意金點子」大賽



我們每年持續舉辦「創意金點子」大賽，以「產品創新」、「管理創新」、「科技創新」及「體驗創新」為主題，鼓勵員工創新及激發創意，支持我們數字化轉型發展。

科技創新舉措

我們深化創新金融科技應用，積極推動數碼化服務，配合客戶的理財需要。自2019年起引入RPA (Robotic Process Automation)應用，覆蓋多個銀行營運操作以及內部工作流程，提升服務效率。

年內，我們推出一系列創新金融服務，為客戶帶來更佳體驗：

「智方便」平台支援手機開戶	首家採用香港特區政府「智方便」平台支援手機遙距開戶的銀行，推動銀行業數字化轉型。
首創手機銀行「PlanAhead 智·未來」財富策劃服務	一站式財富策劃服務，滿足個人客戶對便捷投資服務的需求。
二維碼跨行提款功能	推出ATM銀聯二維碼跨行提款功能，以手機銀行下達提款指示，可於銀聯網絡其他銀行ATM掃碼取款。
手機銀行5.0持續優化	全新設計頁面，並加入光學文字辨識(OCR)及人臉識別以加強eKYC客戶身份認證。引入人工智慧，提供更個人化的服務及資訊。
BoC Pay、BoC Bill 交通支付服務	推出信用卡及二維碼交通支付服務，便利市民日常公交出行。 
首創企業「ERP雲會計」服務	一站式雲端財務會計管理服務，支持中小企業發展，提升財務管理效益。
全新「iGTB API」服務	讓客戶直接在公司業務平台上體驗數碼化企業銀行服務。 
推出線上「自貿區業務圖書館」	提供涵蓋自貿區、大灣區及人民幣跨境使用的最新政策、業務實戰經驗及各類智庫的研究成果，協助客戶捕捉商機。
推動供應鏈數字化轉型	與Global Shipping Business Network(「GSBN」)簽署合作備忘錄，優化航運業與金融業之間的流程，提升供應商的營運效率，有助降低成本。

東南亞分支機構也積極推動科技創新，優化電子渠道服務，協助當地民眾在安全的情況下使用金融相關服務。2021年，手機銀行服務已覆蓋中銀香港所有已開設個人業務的東南亞機構，當地手機銀行滲透率較去年底上升超過10個百分點。

我們圍繞置業、政務、交通、教育、跨境、理財、健康等領域，完善金融場景生態，滿足客戶各方面的需求。年內，客戶對電子服務需求增加：



手機銀行客戶總數
突破 **220 萬** 戶



BoC Pay 客戶量突破
100 萬

個案分享 — 健康生態圈

中銀人壽推出「大家減齡」獎賞計劃，鼓勵客戶通過活動賺取積分以換取電子消費券，推動健康行為模式轉變，融入客戶的日常生活、運動健身及社交圈，實踐集團ESG服務理念。



《亞洲貨幣》(Asiamoney)「2021最佳銀行評選」：
「香港最佳數碼銀行」



《亞洲銀行及財金》(Asian Banking & Finance)：
「香港區最佳流動銀行及支付項目大獎」



《香港01》「金融科技前瞻研討會暨卓領大獎頒獎禮2021」
「01金融科技卓領大獎 — 數碼中小企銀行服務」



《iMoney 智富雜誌》「iMoney 智富品牌及企業大獎頒獎典禮2021」
「最佳置業手機應用程式」獎項



12.3 貫徹以人為本³⁵

我們視員工為集團最寶貴的財富，用心創造一個和諧、多元及友善的工作環境，吸引、發掘、培育優秀人才，讓員工盡展所長，與企業攜手共同成長。

推動員工發展³⁶

我們就「培育人才」制定相關目標及規劃，完善人力資源管理機制，著力加強引進及培育金融科技、數字化轉型、綠色金融、合規科技等新興領域的人才，致力為員工提供長遠及可持續的職業發展。



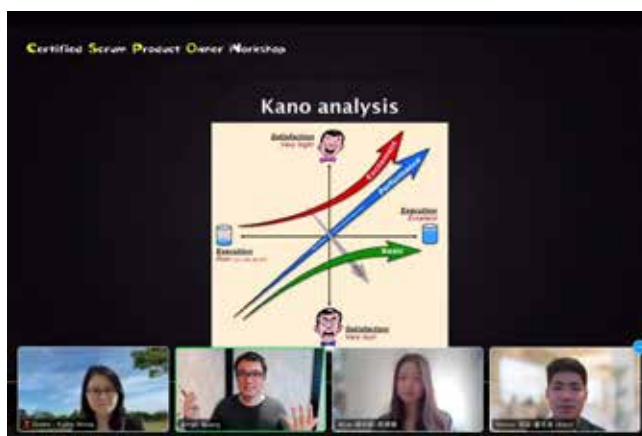
³⁵ B1 一般披露

³⁶ 404-2，B3 一般披露

賦能員工 培育人才

我們重視員工培訓及發展，透過提供多元化的學習課程讓員工持續進修，為不同崗位人員提供針對性的培訓項目，幫助員工自身工作能力提升，促進員工與集團共同發展。

- 舉辦「創新領導力培養項目」，提升管理人才推動變革的能力，培養一批具備新型領導思維的人才。
- 持續針對企業發展趨勢，豐富培訓資源，年內舉辦設計思維工作坊、敏捷專家認證課程Certified ScrumMaster® (CSM)和敏捷產品負責人認證課程Certified Scrum Product Owner® (CSPO)等不同類型的培訓。
- 與香港職業訓練局、香港理工大學等專業及學術機構合作，為前線持牌人員開展持續進修課程。與香港品質保證局、標準普爾等專業機構合作，為管理層及核心員工開展ESG相關培訓。



> 690,000小時

培訓總時數，

> 47小時

平均培訓時數



> 180

管理人才參與創新領導力
培養項目



加強招聘及培養優秀年輕人才

- 我們關注香港青少年的成長，透過加強集團優秀年輕人才儲備，致力提供平台予青年發揮潛能。
- 積極參與多個由香港特區政府及外間機構舉辦的青年培育及就業計劃，提供逾300個職位。
- 支持中國香港體育協會暨奧林匹克委員會的「香港運動員就業及教育計劃」，包括提供實習崗位及全職／兼職工作機會。



人才培養機制

- 課程培訓
- 崗位輪換
- 豐富工作職責
- 教練輔導

招聘計劃

- 見習管理人員計劃
- 專業崗位招聘

青年培育與就業計劃

- 銀行業人才起動計劃
- 青春試翼·大學畢業生啟航計劃
- 金融科技人才培育計劃
- 私人財富管理先導人才培訓計劃
- 大灣區青年就業計劃

個案分享 — 見習管理人員計劃

冼書洵 業務策劃經理 個人數字金融產品部

作為退役射箭運動員，我於2018年透過「見習管理人員計劃」加入我行，入行以來，行方持續為我量身安排崗位輪換、發展規劃及領導力培訓等職業指導，令我的發展前路清晰明確，更可盡情發揮所長。縱使今天我卸下了弓把，在新的平台上我仍能宛如昨日，繼續對準目標堅定不移。

「粵港澳大灣區青年就業計劃」

2021年中銀香港共招聘60餘名大灣區培訓生，分別安排於中國銀行廣東省分行、深圳市分行和附屬機構中銀股權投資(深圳)有限公司等工作，讓本港年輕人增進對大灣區發展的瞭解，學習行業領先的前沿知識，為其提供更廣闊的事業發展機會，開拓多元發展出路。



陳浩南 中銀香港資產管理有限公司

在派駐到深圳前海附屬公司工作期間，我親身體驗到內地的移動支付、交通出行、住宿飲食等均非常發達及便利，儘管兩地工作環境及文化不同，但均具備良好的工作氛圍及極強的專業能力，令我獲益良多。

杜俊賢 工商金融部

從香港派駐到深圳市分行工作的6個月時間內，我參與了包括撰寫線下營銷活動方案、協助部門和團隊的重大項目營銷等工作，工作之餘與同事遊覽當地文化景點，定期與同事客戶打籃球比賽，非常充實，讓我感受到中銀大家庭的溫暖。期間我適應了用普通話及簡體字溝通交流，中文表達能力亦大大提升，為更好地融入大灣區的工作及生活，成為大灣區跨境金融人才奠定基礎。

移動辦公 與時共進

我們充分照顧員工處理工作及在職學習的需要，推出eWorkplace及MyLearning移動平台，為全體員工提供隨時隨地移動辦公、移動學習的支援，特別是在新冠病毒疫情期間，協助員工提升工作效率，提升員工學習體驗。

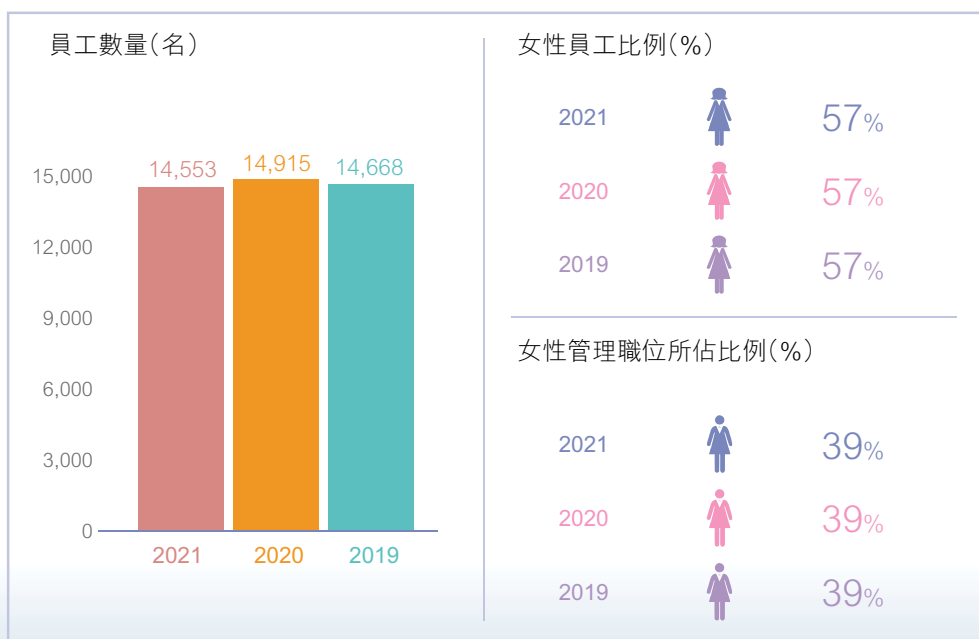


《CTgoodjobs》「Best HR Awards 2021」
 「最佳招募招聘及入職策略大獎 — 傑出大獎」
 「最佳培育及發展實踐大獎 — 傑出大獎」
 「最佳畢業生及管理培訓生招聘大獎 — 金獎」
 「最佳培訓及發展創新大獎 — 金獎」



香港銀行學會「香港銀行業人才發展獎勵計劃」：
 「人才發展獎」

多元共融團隊



促進多元化團隊 提供平等機會³⁷

- 我們致力促進多元化的員工團隊及共融文化，嚴格遵守有關法例法規，並制定了《關於消除歧視的員工須知》，同時我們亦向全體員工推出相關培訓，將平等機會原則應用於所有人力資源及薪酬福利政策，保障各類人士的就業機會，絕不容許員工因婚姻狀況、懷孕、餵哺母乳／集乳、殘疾、家庭崗位、種族、性別等而受到歧視或騷擾。
- 我們採取公平、公開的招聘政策，參照經營所在地的相關法例定期作出評估及重檢，並盡量聘請當地員工(包括高階管理人員)，以更好地服務當地的客戶和社會。
- 為避免僱用童工或強制勞工，我們在僱員的選聘環節遵從嚴謹的招聘程序。在符合營運所在地的政治、社會和文化背景條件下，我們支持和尊重員工在國際範圍內認可的人權保護及合法權利，我們亦制定了《供應商行為準則》，要求供應商遵守相關人權及勞工原則³⁸。



《有能者·聘之約章》及共融機構嘉許計劃



平等機會委員會《種族多元共融僱主約章》

關懷與溝通

我們持續投入資源加大對員工的關愛，優化員工的福利保障。我們也努力為員工創造一個公開互信的平台，重視每一位員工的建議及意見，並給予積極回應。

全面的福利保障 盡心關顧員工³⁹

- 持續優化員工的福利保障，如團體醫療保險福利，包括員工門診、住院、牙科及分娩等項目，並提供保障範圍和額度與員工一致的家屬醫療保障。

- 關注員工的身心健康，為有需要的員工提供「健怡計劃」心理輔導服務。
- 提供高於法定標準的薪酬福利，以及購樓貸款優惠及私人貸款優惠，幫助員工靈活理財，還有銀行服務及其他優惠等。
- 實施多項關愛員工舉措，包括向員工致送新年利是以及生日、結婚和榮休賀禮；在主要辦公大樓設置員工餐廳、保健室及哺乳室等。集團設有榮休同仁聯誼會，增進退休員工的聯繫及溝通，退休員工也享有醫療福利。

³⁷ B1 一般披露

³⁸ B4 一般披露，B4.1

³⁹ 401-2，403-6

優化薪酬待遇 全面激勵員工

- 為員工提供具競爭力的薪酬待遇，響應金管局《穩健的薪酬制度指引》，及時重檢薪酬激勵計劃，獎勵表現優異的員工。
- 所有員工均需進行定期工作表現評估，對於從事銷售的銀行前線人員，不僅考慮員工的業務表現，而是全方位評估員工的總體貢獻，建立個人綜合服務激勵機制，營造良好的銀行文化⁴⁰。
- 2021年隨著本港經濟開始復甦，就業市場回暖，人才競爭熾熱令市場整體人員流動增加，我們的員工流失率雖較往年有所提升，惟仍低於市場同業平均水平。

暢通意見反饋 回應員工訴求⁴¹

- 組織管理層與員工座談會、溝通會逾30場，加強溝通交流，聽取員工意見建議。
- 透過「員工意見調查」向集團員工收集意見及建議，適當反饋及跟進，持續優化工作環境、管理政策及措施，2021年回應率高達88%，員工普遍對銀行觀感正面及認同。
- 疫情以來，通過多種途徑及時發佈監管機構的最新要求及安排，為員工提供不同便利，並通過員工熱線電話解答員工查詢，釋除員工疑慮。
- 除了向所在部門上級反饋意見外，員工亦可以按「中銀香港員工申訴處理規定」，透過員工熱線，以及「總裁信箱」等渠道提出意見。對於員工的意見反映，我們會積極跟進及處理。



香港地區員工
自願流失率
14.6%，低於
市場同業平均水平



管理層與員工座談
會、溝通會：
>30場



「員工意見調查」回
應率：**88%**

⁴⁰ 404-3

⁴¹ 402-1

員工健康與安全⁴²

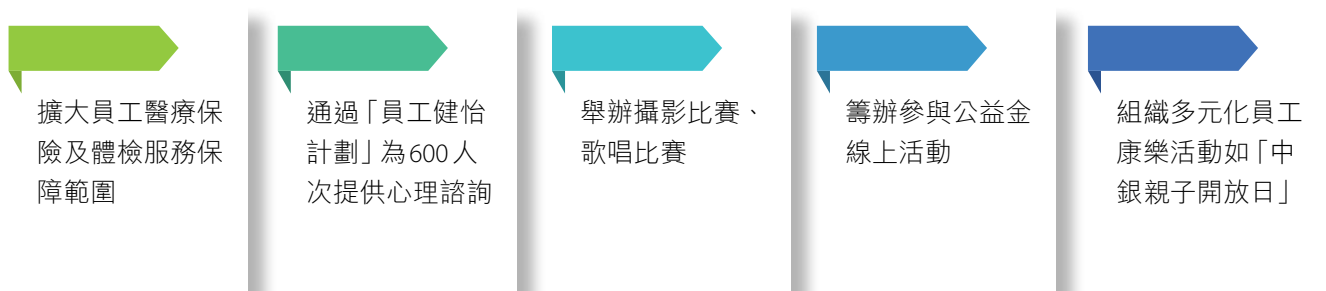
新冠病毒疫情期間，我們致力推動多項保障員工健康的關愛措施，並為員工舉辦不同健康講座，保障員工的身心健康及安全。

持續落實抗疫防疫措施 為員工身心提供充分保障



完善安全指引 倡導身心健康

- 編制《職業安全及健康指引》，並設有專職團隊負責統籌和監察執行情況，制定風險評估流程，進行定期巡查。
- 在中銀大廈及中銀中心實施的職業健康安全系統取得ISO 45001證書，並持續舉辦相關培訓課程，包括基本防火課程、防劫及逃生演練、職業安全及健康座談會，以及急救證書課程等。
- 每月向員工發送《三防安保提示月刊》，為各分行及各部負責安保之員工舉辦「安保安全意識」系列培訓。
- 持續關注員工身心健康，並組織員工康樂活動增強員工凝聚力向心力：



積金局
連續兩年獲頒發「積金好僱主」獎

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

厚植良好企業文化⁴³

我們積極倡導集團「卓越服務、穩健創造、開放包容、協同共贏」的核心價值觀，透過講座、培訓、工作坊、比賽、線上課程、專家訪談短片等多元化的宣傳，持續深化企業文化建設，推動員工知行合一，以良好企業文化凝聚優秀人才。



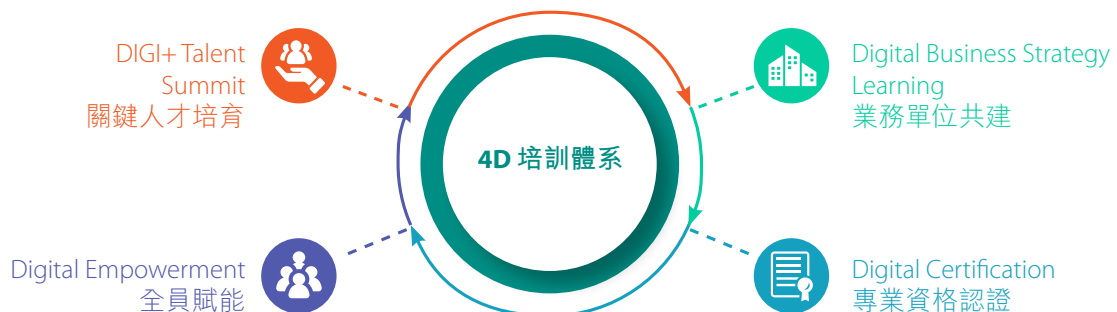
> 8,300
創新數字化轉型
線上課程

ESG 納入企業文化核心

- 面向董事會及高級管理層舉辦可持續發展培訓，介紹可持續發展最新行業趨勢及戰略部署。
- 開展6場大型「ESG可持續發展工作坊」實時線上培訓，提升員工對綠色金融、碳中和、綠色債券、氣候風險、普惠金融等理念的理解與應用。
- 推出ESG主題工作坊和線上培訓，舉辦「探索ESG」推廣月，推出「ESG可持續發展學習地圖」，推動集團可持續發展理念深入人心。

鼓勵創新文化 推動數字化轉型

- 舉辦中銀香港「創意金點子」大賽，鼓勵及推動創新文化。
- 建立數字化人才4D培訓體系。
- 面向全員推出數字化轉型線上課程，與中銀修研中心聯合推出「數字化轉型」公開課和風險合規公開課，邀請知名教授及諮詢機構的專家等進行專題分享，超過2,000多名員工參加。
- 舉辦「智慧營運工作坊」提升員工對數字化轉型的認知和實踐。



有關合規文化詳情，請參閱 「誠信合規文化」章節。

12.4 關注公益社區⁴⁴

本集團關懷社群，以不同形式推動社區發展，並鼓勵員工參與義工服務，與社會分享企業發展的成果，致力構建和諧社會。



我們於1994年成立中銀香港慈善基金(「慈善基金」)，多年來，中銀香港與慈善基金積極捐助並參與公益慈善活動，歷年累計捐款超過港幣14億元。

近年，我們聚焦本地社會需要，相應制定了慈善政策與策略，投放資源重點關注扶貧助弱與青少年發展範疇。我們參考聯合國可持續發展目標的關注範疇，致力在項

目內容中結合相關目標實踐。2021年，我們與超過70家慈善機構及社區夥伴合作，進行76個慈善公益項目，涵蓋扶貧助弱、青少年發展、環保減碳與文體藝術等多個領域，逾300萬人次受惠。

此外，為慶祝和紀念北京2022年冬奧會，中銀香港特別發行港幣20元面值的「北京2022年冬奧會紀念鈔票」，供市民認購，有關淨收益將捐贈作本地公益慈善用途。

⁴⁴ 413-1, B8 一般披露, B8.1, B8.2

除了資金捐贈，我們更鼓勵員工身體力行支持社區活動，回饋社會。集團設立了完善的義工隊管理制度及架構，分為「關愛」、「社區」、「教育」、「青少年」、「環保」

五支義工專隊，並由多個部門總經理擔任總召集人，倡導「人人做義工」，上下一心投入義工服務。年內，集團逾8,200人的義工隊伍於10個國家與地區組織及參與多元化社區服務，服務時數超過17,000小時。



義務工作發展局
「香港傑出義工獎—企業獎」



《CTgoodjobs》「Best HR Awards 2021」
「最佳企業社會責任大獎—傑出大獎」



抗疫捐贈

自2021年底至2022年初第五波疫情爆發後，我們立即行動，積極聯絡香港公益金、東華三院、保良局與全港社區抗疫連線等本地慈善及社會服務機構，推出多個慈善捐贈項目。至今，疫情相關捐款總額累計超過港幣2,600萬元，主要用於為基層市民提供抗疫物資及為抗疫義工提供保障，全方位支援社會同心抗疫。

體育運動

中銀香港深明體育對塑造青少年堅毅意志與奮發精神具正面作用，並有助團結社會。我們自2002年起持續支持本地學界運動比賽，以及先後支持香港足球總會、香港劍擊總會等，舉辦多個兒童及青少年訓練計劃，推動年青人的身心健康發展，建立積極人生觀。

個案分享 — 中銀青少年發展計劃

參與「中銀青少年發展計劃」的宣道小學梁偉恒老師認為，劍擊運動有助學生提高專注力，也像是互相博奕。他會鼓勵學生每次均進行賽後檢討，反思所採用的步法，以持續進步。



個案分享 — 中銀香港社區足球夥伴計劃



草根足球致力訓練5歲至17歲青少年，提升他們對足球運動的興趣與熱情，並從中培養良好的品格。

醫療服務

我們關心基層市民的身心健康，透過資助社福機構及大學等提供的醫療服務，幫助傷病人士，並紓緩本地公共醫療系統的壓力。我們又關注病前預防、病後復康與護理等需求，全方位滿足社會醫療需要。

個案分享 — 「Buurtzorg」護理模式

香港城市大學在我們支持下推出「頤年在家：家居護理新模式」計劃。這計劃參照了源自荷蘭、並發展至歐亞十多個國家之「Buurtzorg」先進護理模式，包括家居護理、遠程醫療及社區服務，以期建立一個可持續且大眾可負擔的家居護理方案。

改善居所

香港的居住環境問題備受關注。我們透過社區夥伴資助基層家庭，改善家居環境及加裝無障礙設施等。

個案分享 — 劏房戶關顧計劃，參與計劃的香港理工大學室內設計系學生Sam

「今次可學以致用，實在地為服務對象設計家居、組裝傢俬令他們的家居環境舒適一點。」

個案分享 — 家居維修支援義工訓練計劃，中銀香港義工張小姐

「訓練計劃教授了不同的裝修技巧，如使用電鑽及油牆等，再以社會服務進行實踐，發揮「助人自助」精神。」



基層援助

中銀香港一直關注香港貧窮問題，致力透過社區夥伴向有需要人士提供援助，促進平衡發展與社會公平，並積極走進社區與基層同行，緩解市民生活困境。

個案分享 — 惜食分餉@中銀香港

張太一家四口於偏遠的深井寮屋村居住，任職地盤工作的丈夫在疫情下發生工傷，一家人頓時面對經濟危機。計劃在轉介下為張太一家提供支援，安排食物流動車穩定地提供有營養的食物，減輕家庭的食物開支，協助渡過難關。

個案分享 — 新界同心抗疫顯愛心



中銀香港與社區夥伴合作，在疫情期間開展探訪活動，於新界多個地區送上抗疫必需品的愛心福袋，關心長者、弱勢社群等人士。

關顧長者

香港面臨高齡化社會的挑戰。我們關心長者的福祉，透過樂齡科技、居家安老與照顧者支援等服務，改善長者與家人的生活質素。

個案分享 — 認知障礙症長者訓練計劃

黃婆婆表示，以往自己認為年紀大了就會無記性，原來一般的無記性和患認知障礙症是有分別的，亦明白到可參加訓練延緩衰退，家人均支持婆婆參加訓練。



個案分享 — 創新科技資源中心

為讓更多長者認識和試用創新科技產品，中銀香港資助設立「創新科技資源中心」，透過講座、工作坊向長者與家人展示智能家居的應用，推廣樂齡科技產品，協助長者利用科技改善日常生活，減輕照顧者的負擔和壓力。

多元共融

我們致力促進社會共融，倡導尊重及欣賞多元文化，讓每個人在不同生活範疇均享有平等和尊重。

個案分享 — 民族共融關愛中心，本計劃活動助理杜森美(香港土生土長的巴基斯坦人)

「從事社福界是我從小的夢想，可以服務弱勢社群是一份有意義的事情。本計劃舉辦各式各樣的活動能夠為非華語人士解決日常生活煩惱，例如兒女功課、言語不通等。每當我看見他們的進步，我就會感到自豪。」



個案分享 — SEN 家庭學院

中銀香港資助協康會建立SEN家庭學院，為育有特殊學習需要孩子的家庭提供一個支援基地，包括兒童課程、青年課程及家長課程，為家庭帶來持續能量，並加深社區人士對SEN的認識和接納。

溝通尊重

我們支持開放包容的社會，鼓勵以誠相對，以禮相待，以寬容的態度接納他人的見解，互相尊重，求同存異。

青少年發展

我們一直關注兒童及青少年的成長，致力提供平台予青年發揮潛能，冀能協助培育兼具國家觀念、香港情懷和國際視野的未來棟樑。

個案分享 — 40分鐘和諧心靈天地

我們資助和諧之家設立「和諧家庭空間」，透過教育和宣導的方法，預防及協助改善家暴問題。



個案分享 — 東華三院國內升學獎學金得主吳同學

我如願地考上了心儀的大學，中央美術學院，這是許多藝術生夢想的殿堂。希望完成學業後能成為一名插畫師或者數碼建模師，為國家的藝術產業作出貢獻。

個案分享 — 長者家庭復和咖啡館

生命熱線「解齡還需繫齡人——長者家庭復和咖啡館」，以「家庭為本」為有抑鬱或自殺傾向長者的家屬及照顧者提供支援，減低自殺風險。



國民德育

我們重視品德教育，幫助青年人建立正確的國家觀念、價值觀和公民責任心。我們持續推動青少年認識博大精深、源遠流長的中華文化、中國歷史，並加強他們的法治意識，提高防罪減罪、資訊素養與慎思明辨的能力。

個案分享 — 中銀香港中史優異生獎學金

獎學金得獎同學均認為修讀中史能借古知今，幫助自己做一些決定時能作為參考。他們亦感謝中學老師的悉心教導，用生動有趣的教學方法讓他們對中史產生興趣，從而希望日後能再深入鑽研中史。



文化藝術

我們一直支持多元化的文藝活動，通過資助不同團體舉辦音樂會、展覽、藝術欣賞等節目，豐富市民大眾的文娛生活，促進香港的文化藝術發展。

個案分享 — 編修地方志



中銀香港支持編纂首部《香港志》，全面記載和整理香港各種資料，記錄社會變遷，梳理歷史脈絡，達至存史、資政和育人的宗旨。

個案分享 — 「禮行天下」文化傳承計劃

為教導青年認識中華禮文化內涵，中銀香港支持香港中華文化促進中心推出本計劃，以香港的幼稚園、中小學為重點，用教師培訓、同學講故事、音樂舞劇、藝能比賽等方式，全面弘揚中華優秀傳統文化。



個案分享 — 普及音樂

自2017年起與香港董氏慈善基金會持續合作，為不同群體及弱勢社群提供欣賞音樂的機會。年內更獲香港藝術發展局頒發「藝術贊助獎」，以表揚我們積極推動藝術發展。



區域捐贈

中銀香港各東南亞機構紛紛實踐當地公益事業，積極履行社會責任。

- 協助為中國海外公民接種疫苗的「春苗行動」在當地實施



- 泰國子行向泰國紅十字會捐贈善款，支持其協助泰國政府購置抗疫物資
- 金邊分行向柬埔寨民間社會組織聯盟論壇捐贈抗疫物資
- 胡志明市分行向越南維鴻大學捐贈善款，資助受疫情影響的貧困大學生完成學業



- 馬來西亞中行向低收入群體發放「520福慧包」
- 馬尼拉分行參加由當地中國大使館組織的「社區廚房」公益捐贈活動
- 文萊分行向當地衛生部捐贈防疫物資，並舉辦開齋節慈善捐贈活動
- 仰光分行向當地養老院、學校等捐贈糧食包。

社會參與

集團鼓勵員工利用自己的時間和專長服務社區及參與社會公益活動。集團高級管理人員及主管等超過120人在政府屬下委員會及公營機構、慈善團體及非牟利組織等服務，參與決策或提供意見，聚焦經濟、服務民生，為香港的發展、市民的福祉建言獻策，盡心盡力。



香港藝術發展局
「第十五屆香港藝術發展獎」
「藝術贊助獎」



13. 可持續發展績效總覽

13.1 可持續發展表現數據⁴⁵

環境⁴⁶

溫室氣體⁴⁷

溫室氣體排放 ⁴⁸	單位	2021	2020	2019
溫室氣體排放量				
直接溫室氣體排放量(範疇一) ⁴⁹	噸二氧化碳當量	265	282	350
間接溫室氣體排放量(範疇二)	噸二氧化碳當量	45,580 ⁵⁰	63,394	65,083
其他間接溫室氣體排放量(範疇三) ⁵¹	噸二氧化碳當量	64	61	68 ⁵²
溫室氣體排放總量(範疇一及二)	噸二氧化碳當量	45,845	63,676	65,433
溫室氣體排放總量(範疇一、二及三)	噸二氧化碳當量	45,909	63,737	65,501

溫室氣體排放密度 ⁵³	單位	2021	2020	2019
人均溫室氣體排放總量 (範疇一、二及三)	噸二氧化碳當量/ 僱員	3.77	5.08	5.20
每平方米樓面面積溫室氣體排放總量 (範疇一、二及三)	噸二氧化碳當量/ 平方米	0.20	0.25	0.24

⁴⁵ 102-7, 102-8

⁴⁶ 環境數據匯報範圍包括報告期內集團在香港的營業網點、分行網絡、辦公樓(自用部分)和租入辦公室。

⁴⁷ 溫室氣體排放的計算標準及方法參考了香港政府環境保護署及機電工程署發佈的《香港建築物(商業、住宅或公共用途)的溫室氣體排放及減除的核算和報告指引(2010年版)》。排放因子資料來源包括本地公用事業機構的可持續發展報告、《香港建築物(商業、住宅或公共用途)的溫室氣體排放及減除的核算和報告指引(2010年版)》以及香港交易所發佈的《如何準備環境、社會及管治報告-附錄二：環境關鍵績效指標匯報指引》。溫室氣體的計算涵蓋二氧化碳(CO₂)、甲烷(CH₄)、氧化亞氮(N₂O)；不適用於氫氟碳化物(HFCs)、全氟化碳(PFCs)、六氟化硫(SF₆)和三氟化氮(NF₃)。

⁴⁸ 305-1, 305-2, 305-3, A1.1, A1.2

⁴⁹ 包括公司車隊所消耗的柴油和汽油。

⁵⁰ 與2020年比較，範疇二溫室氣體排放量減少約28%，主要由於年內在多棟主要辦公樓進行了多項節能減排工程。

⁵¹ 包括堆填區因處理廢紙產生的甲烷氣體、水務署處理食水以及渠務署處理污水用電產生的溫室氣體排放。

⁵² 2019年的其他間接溫室氣體排放量已予重列，以併入更準確的數據。

⁵³ 305-4

能源

能源消耗總量 ^{54, 55}	單位	2021	2020	2019
能源消耗量				
直接能源消耗量	千兆焦耳	2,177	2,254	2,685
公司車隊柴油	千兆焦耳	529	677	612
公司車隊汽油	千兆焦耳	1,648	1,577	2,073
間接能源消耗量	千兆焦耳	292,306	339,500	346,338
電力	千兆焦耳	290,405	337,374	343,810
煤氣	千兆焦耳	1,901	2,126	2,528
能源消耗總量	千兆焦耳	294,483	341,754	349,023

能源密度 ⁵⁶	單位	2021	2020	2019
人均能源消耗總量	千兆焦耳／僱員	24.21	27.22	27.72

紙張^{57, 58}

總購紙量	單位	2021	2020	2019
紙張購買量	噸	436.57	496.54	576.55
紙張購買密度	單位	2021	2020	2019
人均購紙量	公斤／僱員	35.89	39.54	45.79

⁵⁴ 將不同燃料類型的基本單位轉換為千兆焦耳(GJ)的排放因子資料來自香港交易所發佈的《如何準備環境、社會及管治報告-附錄二：環境關鍵績效指標匯報指引》。

⁵⁵ 302-1, A2.1

⁵⁶ 302-3, A2.1

⁵⁷ 301-1, A2.5

⁵⁸ 按採購的辦公室A4用紙量計算。

廢物及回收

無害廢物回收 ⁵⁹	單位	2021	2020	2019
紙張	噸	175.41	261.30	297.64
塑膠	噸	0.17	0.58	0.41
鋁罐	噸	0.09	1.35	0.38
廚餘	噸	73.98	50.06	65.06
無害廢物總量	噸	249.64	313.29	363.49

有害廢物回收 ⁶⁰	單位	2021	2020	2019
充電池	件	92	62	68
電子廢物	件	8,383	7,159	3,709
光管	件	5,445 ⁶¹	458	851
有害廢物總量	件	13,920	7,679	4,628

廢物棄置 ⁶²	單位	2021	2020	2019
廢物棄置總量	噸	556.03 ⁶³	184.30	611.60

廢物棄置密度	單位	2021	2020	2019
人均廢物棄置量	噸/僱員	0.046	0.015	0.049

水⁶⁴

總耗水量	單位	2021	2020	2019
耗水量	百萬公升	104.20	97.15	110.23 ⁶⁵

耗水強度	單位	2021	2020	2019
人均耗水量	百萬公升/僱員	0.0086	0.0077	0.0088 ⁶⁵

⁵⁹ 306-4, A1.4

⁶⁰ 306-4, A1.3

⁶¹ 包括由合資格承辦商收集的恆電膽及光管。2021年多個重點辦公樓的公共空間完成了LED燈更換工程，故恆電膽及光管回收管量增加。

⁶² 306-3; A1.4

⁶³ 2021年9月起新增資訊科技及筲箕灣辦公點垃圾廢料的數據。

⁶⁴ 303-3, A2.2

⁶⁵ 2019年的耗水量已予重列，以併入更準確的數據。

員工

員工總數(按員工種類、地區及性別劃分)⁶⁶

員工類別	單位	2021			2020			2019		
		女性	男性	合計	女性	男性	合計	女性	男性	合計
<u>香港</u>										
編製員工	人數	6,594	5,264	11,858	6,831	5,392	12,223	6,842	5,417	12,259
非編製員工	人數	210	97	307	241	93	334	252	81	333
<u>中國內地</u>										
編製員工	人數	444	188	632	390	209	599	273	168	441
非編製員工	人數	0	1	1	4	4	8	4	3	7
<u>東南亞及其他地區</u>										
編製員工	人數	1,100	632	1,732	1,095	629	1,724	1,006	586	1,592
非編製員工	人數	13	10	23	15	12	27	18	18	36
香港合計	人數	6,804	5,361	12,165	7,072	5,485	12,557	7,094	5,498	12,592
中國內地合計	人數	444	189	633	394	213	607	277	171	448
東南亞及其他地區合計	人數	1,113	642	1,755	1,110	641	1,751	1,024	604	1,628
合計	人數	8,361	6,192	14,553	8,576	6,339	14,915	8,395	6,273	14,668

員工總數(按合約性質及性別劃分)

員工類別	單位	2021			2020			2019		
		女性	男性	合計	女性	男性	合計	女性	男性	合計
全職	人數	8,326	6,188	14,514	8,531	6,334	14,865	8,337	6,264	14,601
兼職	人數	35	4	39	45	5	50	58	9	67
合計	人數	8,361	6,192	14,553	8,576	6,339	14,915	8,395	6,273	14,668

員工總數(按地區、年齡及性別劃分)

員工類別	單位	2021			2020			2019		
		女性	男性	合計	女性	男性	合計	女性	男性	合計
<u>員工類別</u>										
<u>香港</u>										
18-30歲	人數	1,638	1,336	2,974	1,825	1,437	3,262	1,952	1,530	3,482
31-40歲	人數	1,656	1,622	3,278	1,664	1,624	3,288	1,583	1,553	3,136
41-50歲	人數	1,952	1,400	3,352	2,089	1,422	3,511	2,181	1,460	3,641
51歲或以上	人數	1,558	1,003	2,561	1,494	1,002	2,496	1,378	955	2,333

⁶⁶ 102-8, B1.1

員工總數(按地區、年齡及性別劃分)

員工類別	單位	2021			2020			2019		
		女性	男性	合計	女性	男性	合計	女性	男性	合計
中國內地										
18-30歲	人數	317	85	402	202	79	281	114	52	166
31-40歲	人數	82	53	135	113	76	189	88	65	153
41-50歲	人數	38	31	69	74	38	112	73	39	112
51歲或以上	人數	7	20	27	5	20	25	2	15	17
東南亞及其他地區										
18-30歲	人數	509	189	698	542	214	756	522	205	727
31-40歲	人數	399	259	658	380	254	634	341	248	589
41-50歲	人數	155	149	304	151	139	290	135	125	260
51歲或以上	人數	50	45	95	37	34	71	26	26	52
香港合計	人數	6,804	5,361	12,165	7,072	5,485	12,557	7,094	5,498	12,592
中國內地合計	人數	444	189	633	394	213	607	277	171	448
東南亞及其他地區合計	人數	1,113	642	1,755	1,110	641	1,751	1,024	604	1,628
合計	人數	8,361	6,192	14,553	8,576	6,339	14,915	8,395	6,273	14,668

員工總數(按職級及性別劃分)

員工類別	單位	2021			2020			2019		
		女性	男性	合計	女性	男性	合計	女性	男性	合計
高階管理人員	人數	335	527	862	324	508	832	307	485	792
中間職等人員	人數	3,286	3,205	6,491	3,155	3,141	6,296	3,005	3,029	6,034
一般員工	人數	4,740	2,460	7,200	5,097	2,690	7,787	5,083	2,759	7,842
合計	人數	8,361	6,192	14,553	8,576	6,339	14,915	8,395	6,273	14,668

男女比例(按職級劃分)⁶⁷

職級	單位	2021		2020		2019	
		女性	男性	女性	男性	女性	男性
董事會成員 ⁶⁸	%	11	89	11	89	10	90
高階管理人員	%	2.30	3.62	2.17	3.41	2.09	3.31
中間職等人員	%	22.58	22.02	21.15	21.06	20.49	20.65
一般員工	%	32.57	16.91	34.17	18.04	34.65	18.81
合計	%	57.45	42.55	57.49	42.51	57.23	42.77

⁶⁷ 405-1

⁶⁸ 「合計」不包括董事會成員。

年齡分佈(按職級劃分)⁶⁹

職級	單位	2021	2020	2019
高階管理人員				
18-30歲	人數	0	0	0
31-40歲	人數	101	107	108
41-50歲	人數	423	395	401
51歲或以上	人數	338	330	283
中間職等人員				
18-30歲	人數	660	600	635
31-40歲	人數	2,582	2,508	2,354
41-50歲	人數	2,080	2,078	2,029
51歲或以上	人數	1,169	1,110	1,016
一般員工				
18-30歲	人數	3,414	3,699	3,740
31-40歲	人數	1,388	1,496	1,416
41-50歲	人數	1,222	1,440	1,583
51歲或以上	人數	1,176	1,152	1,103
合計				
18-30歲	人數	4,074	4,299	4,375
31-40歲	人數	4,071	4,111	3,878
41-50歲	人數	3,725	3,913	4,013
51歲或以上	人數	2,683	2,592	2,402

僱用當地居民為高階管理人員的比例(按地區劃分)⁷⁰

	單位	2021	2020	2019
香港	%	86.45	87.25	86.31
中國內地	%	80.00	80.00	75.00
東南亞及其他地區	%	32.93	33.78	43.08
整體	%	81.32	82.45	82.70

⁶⁹ 405-1, B1.1

⁷⁰ 202-2 (高階管理人員中的當地居民人數/高階管理人員總人數) X 100%

新聘僱員人數(按性別、年齡及地區劃分)⁷¹

	單位	2021		2020		2019	
		人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
性別							
女性	人數;%	1,589	10.92	1,018	6.82	1,613	11.00
男性	人數;%	1,263	8.68	764	5.13	1,397	9.52
年齡							
18-30歲	人數;%	1,756	12.06	1,149	7.70	1,877	12.79
31-40歲	人數;%	658	4.53	408	2.74	760	5.19
41-50歲	人數;%	240	1.65	160	1.08	271	1.85
51歲或以上	人數;%	198	1.36	65	0.43	102	0.69
地區							
香港	人數;%	2,321	15.96	1,283	8.60	2,466	16.81
中國內地	人數;%	254	1.74	212	1.43	99	0.67
東南亞及其他地區	人數;%	277	1.90	287	1.92	445	3.04
合計	人數;%	2,852	19.6	1,782	11.95	3,010	20.52

僱員自願流失率(按性別、年齡及地區劃分)⁷²

	單位	2021		2020		2019	
		人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
性別							
女性	人數;%	1,352	9.13	618	4.15	1,068	7.36
男性	人數;%	1,090	7.36	515	3.46	865	5.96
年齡							
18-30歲	人數;%	1,335	9.02	649	4.36	1,148	7.92
31-40歲	人數;%	719	4.85	288	1.93	495	3.40
41-50歲	人數;%	308	2.08	148	1.00	223	1.54
51歲或以上	人數;%	80	0.54	48	0.32	67	0.46
地區							
香港	人數;%	2,162	14.6	984	6.61	1,696	11.69
中國內地	人數;%	61	0.41	44	0.30	28	0.19
東南亞及其他地區	人數;%	219	1.48	105	0.70	209	1.44
合計	人數;%	2,442	16.49	1,133	7.61	1,933	13.32

⁷¹ 401-1

⁷² 401-1, B1.2

育嬰假⁷³

	單位	2021			2020			2019		
		女性	男性	合計	女性	男性	合計	女性	男性	合計
享有育嬰假的員工總數	人數	7,926	5,881	13,807	8,302	6,180	14,482	8,063	6,066	14,129
使用育嬰假的員工總數	人數	211	150	361	272	180	452	272	193	465
使用育嬰假後返回工作崗位的員工總數	人數	200	147	347	264	178	442	263	192	455
使用育嬰假後返回工作崗位的員工比率	%	95	98	96	97	99	98	97	99	98
使用育嬰假回到工作崗位後12個月仍在職的員工總數	人數	188	134	322	248	172	420	246	188	434
使用育嬰假回到工作崗位後12個月仍在職的員工比率	%	94	91	93	94	97	95	94	98	95

職業健康與安全表現⁷⁴

	單位	2021	2020	2019
嚴重的職業傷害人數	人數	0	0	0
嚴重的職業傷害比率	%	0	0	0
損失工作日數	日數	390.1	969.3	686.0
損失工作日數比率 ⁷⁵	%	2.6	5.8	4.5
因工死亡事故人數	人數	0	0	0
因工死亡事故比率 ⁷⁵	%	0	0	0
可記錄之職業傷害人數 ⁷⁶	人數	0	1	0
可記錄之職業傷害比率 ⁷⁵	%	0	0.006	0

⁷³ 401-3

⁷⁴ 403-9, B2.1, B2.2

⁷⁵ 以每200,000工作小時計算。

⁷⁶ 可記錄之職業傷害是指在受僱期間因工傷事故而導致死亡、不能履行原有工作職責六個月或以上，或由醫生或其他具有執照的醫療保健專業人員診斷出的重大傷害或疾病。

培訓及發展⁷⁷

	單位	2021			2020			2019		
		女性	男性	合計	女性	男性	合計	女性	男性	合計
平均受訓時數(按職級及性別劃分)										
高階管理人員	小時	44.13	49.74	47.56	25.65	24.16	24.74	29.95	26.89	28.08
中間職等人員	小時	41.07	46.00	43.51	23.69	24.63	24.16	30.52	31.65	31.09
一般員工	小時	47.52	59.33	51.55	27.85	33.03	29.64	35.47	49.26	40.32
總平均受訓時數	小時	44.85	51.62	47.73	26.24	28.16	27.05	33.50	39.03	35.86
受訓人數比率										
高階管理人員	%	97.31	96.77	96.98	91.79	92.37	92.14	96.09	94.85	95.33
中間職等人員	%	96.38	96.38	96.38	95.78	95.22	95.50	98.74	99.17	98.96
一般員工	%	96.05	93.33	95.13	91.17	90.64	90.99	99.08	97.39	98.48
總受訓人數比率(%)	%	96.23	95.20	95.79	92.89	93.04	92.95	98.84	98.06	98.51

⁷⁷ 404-1, B3.1, B3.2

接受以下主題的培訓的人數和比率(按職級及地區劃分)

單位	2021		2020		2019		
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	
反貪污⁷⁸							
職級							
董事會成員 ⁷⁹	人數;%	9	100	9	100	8	37.50
高階管理人員	人數;%	827	95.94	809	97.24	752	94.95
中間職等人員	人數;%	6,202	95.55	6,058	96.22	5,438	90.12
一般員工	人數;%	6,699	93.04	6,364	81.73	5,381	68.62
地區							
香港	人數;%	11,656	95.82	12,043	95.91	10,951	86.97
中國內地	人數;%	633	100	594	97.86	388	86.61
東南亞及其他地區	人數;%	1,439	81.99	594	33.92	232	14.25
合計	人數;%	13,728	94.33	13,231	88.71	11,571	78.89
合約性質							
全職	%		85.92		88.21		12.34
兼職	%		100		100		20.90
職業安全及健康	人數;%	12,509	85.95	13,162	88.25	1,816	12.38
信息安全/客戶隱私							
合約性質							
全職	%		94.95		81.87		64.71
兼職	%		100		100		100
不當行為事件⁸⁰							
經確認的事件	單位		2021	2020	2019		
歧視	事件數目		0	0	0		
貪污	事件數目		0	0	0		

⁷⁸ 205-2

⁷⁹ 「合計」不包括董事會成員。

⁸⁰ 205-3, 406-1, B7.1

供應商

按地區劃分的供應商數量⁸¹

地區	單位	2021	2020	2019
香港	個	629	607	622
中國內地	個	81	93	104
東南亞及其他地區	個	38	35	36
總供應商數量	個	748	735	762

客戶

客戶隱私⁸²

	單位	2021	2020	2019
收到的與侵犯客戶隱私有關的經證實的投訴來自外部各方且經組織證實的投訴				
來自監管機構的投訴	次數	0	0	0
涉及客戶個人身份信息的信息安全漏洞總數	次數	0	0	0
受公司數據泄露影響的客戶總數	人數	0	0	0
違反信息安全或其他網絡安全事件的總數	次數	0	0	0
與信息安全漏洞或其他網絡安全事件有關的罰款 / 罰金總額	金額(港幣)	0	0	0
針對IT基礎設施和信息安全管理系統進行的外部審計數目	次數	2	1	1

銀行網絡

	單位	2021	2020	2019
分行數目				
香港	家	187	192	194
東南亞及其他地區	家	34 ⁸³	35 ⁸⁴	35 ⁸⁴
合計	家	221	227	229
自助銀行網點	數目	285	287	287
24小時服務的自助銀行網點	%	100	100	100
自動櫃員機	台	630	642	668

⁸¹ 102-9, B5.1

⁸² 418-1

⁸³ 包括馬來西亞、印尼、泰國、柬埔寨、越南、菲律賓、老撾、文萊(包括沒有個金業務的仰光分行)。

⁸⁴ 包括馬來西亞、印尼、泰國、柬埔寨、越南、菲律賓、老撾、文萊。

1.3.2 在主要可持續發展指數、評級及獎項的表現

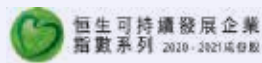
ESG 指數、評級：



MSCI ESG Research LLC
 評級：最高的AAA級，
 為香港同業中評級**最高**
 的銀行。



Sustainalytics ESG 風險
 評級：23.4分，與香港主
 要同業相若。



整體 ESG 評級：
AA

為以下恒生指數成份股：

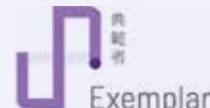
- 恒生可持續發展企業指數系列
- 恒指 ESG 指數
- 恒生 ESG50 指數
- 恒指低碳指數
- 恒指 ESG 增強指數
- 恒指 ESG 增強精選指數



第六屆「香港企業可持續發展指數」(HKBSI) 排名**第二**：為香港銀行界別中排名**最高**。



第二屆「粵港澳大灣區企業可持續發展指數」(GBABSI) 排名**第二**：為香港銀行界別中排名**最高**。



首屆「大中華企業可持續發展指數」(GCBSI) 排名**第二**：為香港銀行界別中排名**最高**。



ESG 獎項：



香港上市公司商會2021年「香港公司管治與環境、社會及管治卓越獎」：「**環境、社會及管治卓越獎**」



「環境運動委員會」香港環境卓越大獎(服務及貿易界別)：**金獎**



義務工作發展局「第九屆香港傑出義工獎」：**企業獎**



《彭博商業周刊／中文版》「ESG領先企業大獎2021」：

- 「ESG領先企業」
- 「領先環保項目」
- 「主題獎項 — 危機管理」



《信報》「金融服務卓越大獎2021」：「**卓越可持續發展企業社會責任**」



《明報》「卓越財經大獎2021」：「**金融服務 — 品牌價值：卓越ESG大獎**」



《經濟日報》「傑出環境、社會及企業管理表現嘉許計劃」：**嘉許狀**



「2021年香港環境、社會及管治報告大獎」(HERA)：

- 「**卓越ESG管治獎 — 嘉許獎**」
- 「**卓越社會成效獎 — 嘉許獎**」
- 「**最佳ESG報告獎 (大市值) — 嘉許獎**」



《CTgoodjobs》：「**2021年最佳企業社會責任大獎**」



香港社會服務聯會：「**商界展關懷**」公司

13.3 報告內容索引⁶⁴

GRI 準則	《香港交易所 ESG 指引》	SASB	描述	章節及／或直接解釋	對應 SDG 目標
基礎					
GRI 101：基礎 2016					
一般披露					
GRI 102：一般披露 2016					
機構簡介					
	102-1		機構名稱	關於中銀香港(控股)有限公司(第3頁)	
	102-2		活動、品牌、產品和服務	關於中銀香港(控股)有限公司(第3頁)； 2021年報 ； 中銀香港網頁	
	102-3		總部位置	香港花園道1號中銀大廈	
	102-4		營運活動地點	關於中銀香港(控股)有限公司(第3頁)	
	102-5		所有權與法律形式	關於中銀香港(控股)有限公司(第3頁)	
	102-6		提供服務的市場	關於中銀香港(控股)有限公司(第3頁)； 中銀香港網頁	
	102-7		組織規模	關於中銀香港(控股)有限公司(第3頁)； 可持續發展表現數據(第99頁)	
	102-8	B1.1	員工與其他工作者的資訊	可持續發展表現數據(第99頁)	8 體面工作和經濟增長； 10 減少不平等
	102-9	B5 一般披露； B5.1； B5.2； B5.4	供應鏈	推動可持續採購(第64頁)；可持續發展表現數據(第109頁)	
	102-10		機構及其供應鏈的重大改變	無重大改變	
	102-11		預警原則或方針	2021年報 「公司治理」章節	
	102-12		外部倡議	本集團為TCFD支持機構以及SWIFT全球支付創新項目參與者之一，另外亦已簽署《公平待客約章》、《有能者聘之約章》、《種族多元共融僱主約章》、《戶外燈光約章》、《慳電膽及光管回收計劃》及《大型活動減廢承諾》等。	
	102-13		協會的成員資格	本行參與聯會及組織包括香港銀行公會、國際資本市場協會、香港綠色金融協會等。	
策略					
	102-14	MDR - 13	決策者的聲明	董事長致辭(第5頁)；總裁致辭(第8頁)	
	102-15	MDR - 13	關鍵影響、風險及機會	董事長致辭(第5頁)；總裁致辭(第8頁)； 2021年報	

GRI 準則	《香港交易所 ESG 指引》	SASB	描述	章節及 / 或直接解釋	對應 SDG 目標	
一般披露						
GRI 102：一般披露 2016						
道德與誠信						
	102-16		價值觀、原則、標準和行為規範	關於中銀香港(控股)有限公司(第4頁)；誠信合規文化(第41頁)；貫徹以人為本(第90頁)	16 和平、正義與強大機構	
	102-17	B7.2	FN-CB-510a.2	關於道德的建議和關注問題的機制	誠信合規文化(第41頁)	16 和平、正義與強大機構
管治						
	102-18			管治架構	優化公司治理(第34頁)；可持續發展管治(第21頁)； 2021年報 「公司治理」章節	
	102-19			授權	可持續發展管治(第21頁)	
	102-20			行政管理層對於經濟、環境和社會議題的責任	可持續發展管治(第21頁)	
	102-22			最高管治機構及其委員會的組成	2021年報 「公司治理」章節	5 性別平等；16 和平、正義與強大機構
	102-23			最高管治機構主席	2021年報 「公司治理」章節	16 和平、正義與強大機構
	102-24			最高管治機構的提名和甄選	2021年報 「公司治理」章節	5 性別平等；16 和平、正義與強大機構
	102-25			利益衝突	2021年報 「公司治理」章節	16 和平、正義與強大機構
	102-26			最高管治機構在制定宗旨、價值觀和戰略方面的作用	可持續發展管治(第21頁)	
	102-27			最高管治機構的集體認識	可持續發展管治(第23頁)	
	102-29	MDR - 13		經濟、環境和社會影響的識別和管理	可持續發展管治(第21頁)	16 和平、正義與強大機構
	102-30	MDR - 13		風險管理流程的效果	可持續發展管治(第21頁)	
	102-31	MDR - 13		經濟、環境和社會議題的評審	可持續發展管治(第21頁)	
	102-32			最高管治機構在可持續發展報告方面的作用	關於本報告(第2頁)；可持續發展管治(第21頁)；我們的重要議題(第32頁)	
	102-35			報酬政策	2021年報 「公司治理」章節	
	102-36			決定報酬的過程	2021年報 「公司治理」章節	
利益相關者參與						
	102-40	MDR - 14		利益相關方群體列表	與持份者的溝通(第26頁)	
	102-41			集體談判協議	本集團未設有集體談判勞動合同。但根據《員工行為守則》，集團所有員工擁有加入任何合法組織的權利。	

GRI 準則	《香港交易所 ESG 指引》	SASB	描述	章節及／或直接解釋	對應 SDG 目標
一般披露					
GRI 102：一般披露 2016					
利益相關者參與					
	102-42	MDR - 14	利益相關方的識別和遴選	與持份者的溝通(第 26 頁)	
	102-43	MDR - 14	利益相關方參與方針	與持份者的溝通(第 26 頁)；我們的重要議題(第 30 頁)	
	102-44	MDR - 14	提出的主要議題和關注問題	與持份者的溝通(第 29 頁)	
報導實務					
	102-45	MDR - 15	合併財務報表中所涵蓋的實體	2021 年報	
	102-46		界定報告內容和議題邊界	我們的重要議題(第 30 頁)	
	102-47	MDR - 14	實質性議題列表	我們的重要議題(第 32 頁)	
	102-48		信息重述	關於本報告(第 2 頁)	
	102-49		報告變化	沒有重大轉變	
	102-50		報告期	關於本報告(第 2 頁)	
	102-51		最近報告日期	上一份報告於 2021 年 6 月出版	
	102-52		報告週期	年度報告	
	102-53		有關本報告問題的聯絡人信息	關於本報告(第 2 頁)	
	102-54		符合 GRI 標準進行報告的聲明	關於本報告(第 2 頁)	
	102-55		GRI 內容索引	報告內容索引(第 112 頁)	
	102-56		外部鑒證	驗證聲明(第 123 頁)	
特定主題準則：經濟					
經濟表現					
GRI 103：管理方針 2016	103-1		對實質性議題及其邊界的說明	我們的重要議題(第 30 至 32 頁)	
	103-2		管理方法及其組成部分	經濟表現(第 12 至 17 頁)；載於本集團網頁的 《可持續發展政策》	
	103-3		管理方法的評估	經濟表現(第 12 至 17 頁)；載於本集團網頁的 《可持續發展政策》	
GRI 201：經濟表現 2016	201-1		直接產生和分配的經濟價值	經濟表現(第 12 頁)； 2021 年報	8 體面工作和經濟增長； 9 產業、創新和基礎設施
	201-2	A4 一般披露；A4.1	氣候變化帶來的財務影響以及其他風險和機遇	TCFD 進展(第 47 頁)	13 氣候行動

GRI 準則	《香港交易所 ESG 指引》	SASB	描述	章節及 / 或直接解釋	對應 SDG 目標
特定主題準則：經濟					
市場定位					
GRI 103：管理方針 2016	103-1		對實質性議題及其邊界的說明	我們的重要議題(第30至32頁)	
	103-2		管理方法及其組成部分	經濟表現(第12至17頁)；載於本集團網頁的《 可持續發展政策 》	
	103-3		管理方法的評估	經濟表現(第12至17頁)；載於本集團網頁的《 可持續發展政策 》	
GRI 202：市場定位 2016	202-2		雇用當地居民為高階管理人員的比例	可持續發展表現數據(第104頁)	8 體面工作和經濟增長
間接經濟影響					
GRI 103：管理方針 2016	103-1		對實質性議題及其邊界的說明	我們的重要議題(第30至32頁)	
	103-2		管理方法及其組成部分	經濟表現(第12至17頁)；載於本集團網頁的《 可持續發展政策 》	
	103-3		管理方法的評估	經濟表現(第12至17頁)；載於本集團網頁的《 可持續發展政策 》	
GRI 203：間接經濟影響 2016	203-1	B8.1	基礎設施投資和支持性服務	經濟表現(第12頁)	9 產業、創新和基礎設施； 11 可持續城市和社區
	203-2		重大間接經濟影響	經濟表現(第12頁)	1 無貧窮； 3 良好健康與福祉； 8 體面工作和經濟增長
反腐敗					
GRI 103：管理方針 2016	103-1		對實質性議題及其邊界的說明	我們的重要議題(第30至32頁)	
	103-2	B7一般披露； B7.2	管理方法及其組成部分	誠信合規文化(第41至44頁)	
	103-3	B7.3	管理方法的評估	誠信合規文化(第41至44頁)	
GRI 205：反腐敗 2016	205-2	B7.3	反腐敗政策和程序的傳達及培訓	誠信合規文化(第42頁)；可持續發展表現數據(第108頁)	16 和平、正義與強大機構
	205-3	B7一般披露； B7.1	經確認的腐敗事件和採取的行動	可持續發展表現數據(第108頁)	16 和平、正義與強大機構

GRI 準則	《香港交易所 ESG 指引》	SASB	描述	章節及 / 或直接解釋	對應 SDG 目標
特定主題準則：環境					
物料					
GRI 103：管理方針 2016	103-1	A3.1		對實質性議題及其邊界的說明	我們的重要議題(第30至32頁)
	103-2	A2 一般披露； A3 一般披露； A3.1		管理方法及其組成部分	推行綠色營運(第61至63頁)；載於本集團網頁的《 可持續發展政策 》
	103-3			管理方法的評估	推行綠色營運(第61至63頁)；載於本集團網頁的《 可持續發展政策 》
GRI 301：物料 2016	301-1	A2.5		所用物料的重量或體積	可持續發展表現數據(第100頁) 本集團是金融服務機構，不需要耗用大量包裝材料。
能源					
GRI 103：管理方針 2016	103-1	A3.1		對實質性議題及其邊界的說明	我們的重要議題(第30至32頁)
	103-2	A2 一般披露； A3 一般披露； A2.3； A3.1		管理方法及其組成部分	推行綠色營運(第59至62頁)；載於本集團網頁的《 可持續發展政策 》
	103-3			管理方法的評估	推行綠色營運(第59至62頁)；載於本集團網頁的《 可持續發展政策 》
GRI 302：能源 2016	302-1	A2.1		組織內部的能源消耗量	可持續發展表現數據(第100頁)
	302-3	A2.1		能源強度	可持續發展表現數據(第100頁)
水資源與污水					
GRI 103：管理方針 2016	103-1			對實質性議題及其邊界的說明	我們的重要議題的(第30至32頁)
	103-2	A2 一般披露； A3 一般披露； A2.2； A2.4； A3.1		管理方法及其組成部分	推行綠色營運(第59及61至62頁)；載於本集團網頁的《 可持續發展政策 》 本集團營運主要使用市政供水，於求取水源方面未有任何問題。
	103-3	A2.4； A3.1		管理方法的評估	推行綠色營運；(第59及61至62頁)載於本集團網頁的《 可持續發展政策 》
GRI 303：水資源與污水 2018	303-3	A2.2		取水	可持續發展表現數據的(第101頁)

GRI 準則	《香港交易所 ESG 指引》	SASB	描述	章節及 / 或直接解釋	對應 SDG 目標	
特定主題準則：環境						
排放						
GRI 103：管理方針 2016	103-1	A3.1		對實質性議題及其邊界的說明	我們的重要議題(第30至32頁)	
	103-2	A1 一般披露； A3 一般披露； A1.5； A3.1		管理方法及其組成部分	推行綠色營運(第59至62頁)；載於本集團網頁的《 可持續發展政策 》 本集團是金融服務機構，不會產生大量空氣污染物，年內亦沒有發生導致重大罰款或警告的相關違規事件。	
	103-3			管理方法的評估	推行綠色營運(第59至62頁)；載於本集團網頁的《 可持續發展政策 》	
GRI 305：排放 2016	305-1	A1.1 A1.2		直接(範疇1)溫室氣體排放	可持續發展表現數據(第99頁)	12 負責任消費和生產； 13 氣候行動； 15 陸地生物
	305-2	A1.1 A1.2		能源間接(範疇2)溫室氣體排放	可持續發展表現數據(第99頁)	12 負責任消費和生產； 13 氣候行動； 15 陸地生物
	305-3	A1.1		其他間接(範疇3)溫室氣體排放	可持續發展表現數據(第99頁)	12 負責任消費和生產； 13 氣候行動； 15 陸地生物
	305-4	A1.2		溫室氣體排放強度	可持續發展表現數據(第99頁)	12 負責任消費和生產； 13 氣候行動； 15 陸地生物
廢棄物						
		A1.3		所產生有害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度	可持續發展表現數據(101頁)	
		A1.4		所產生無害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度	可持續發展表現數據(第101頁)	
		A1.6		描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟	推行綠色營運(第59及61至63頁)	

GRI 準則	《香港交易所 ESG 指引》	SASB	描述	章節及 / 或直接解釋	對應 SDG 目標
特定主題準則：社會					
僱傭					
GRI 103： 管理方針 2016	103-1		對實質性議題及其邊界的說明	我們的重要議題(第30至32頁)	
	103-2	B1 一般披露	管理方法及其組成部分	貫徹以人為本(第82至88頁)；載於本集團網頁的《 可持續發展政策 》	
	103-3		管理方法的評估	貫徹以人為本(第82至88頁)；載於本集團網頁的《 可持續發展政策 》	
GRI 401： 僱傭 2016	401-1	B1.2	新聘僱員和員工流失率	可持續發展表現數據(第105頁)	5 性別平等； 8 體面工作和經濟增長； 10 減少不平等
	401-2		提供給全職員工(不包括臨時或兼職員工)的福利	貫徹以人為本(第87頁)	3 良好健康與福祉； 5 性別平等； 8 體面工作和經濟增長
	401-3		育嬰假	可持續發展表現數據(第106頁)	5 性別平等； 8 體面工作和經濟增長
勞資關係					
	B4 一般披露		有關防止童工或強制勞工的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	貫徹以人為本(第87頁)； 本集團遵守經營所在地的有關法例，禁止僱用任何童工或強制勞工，並訂立有效的招聘程序，確保合法合規。年內沒有出現違規情況。	
	B4.1		檢查招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工		
	B4.2		在發現違規情況時消除童工及強制勞工情況所採取的步驟		

GRI 準則	《香港交易所 ESG 指引》	SASB	描述	章節及 / 或直接解釋	對應 SDG 目標
特定主題準則：社會					
職業健康與安全					
GRI 103：管理方針 2016	103-1		對實質性議題及其邊界的說明	我們的重要議題(第30至32頁)	
	103-2	B2一般披露；B2.3	管理方法及其組成部分	貫徹以人為本(第89頁)；載於本集團網頁的《 可持續發展政策 》	
	103-3	B2.3	管理方法的評估	貫徹以人為本(第89頁)；載於本集團網頁的《 可持續發展政策 》	
GRI 403：職業健康與安全 2018	403-1	B2一般披露；B2.3	職業健康安全管理体系	貫徹以人為本(第89頁)	8 體面工作和經濟增長
	403-2		危害識別、風險評估和事件調查	貫徹以人為本(第89頁)	8 體面工作和經濟增長
	403-3	B2.3	職業健康服務	貫徹以人為本(第89頁)	8 體面工作和經濟增長
	403-4		職業健康安全事務：工作者的參與、協商和溝通	貫徹以人為本(第89頁)	8 體面工作和經濟增長
	403-5	B2.3	工作者職業健康安全培訓	貫徹以人為本(第89頁)	8 體面工作和經濟增長
	403-6		促進工作者健康	貫徹以人為本(第87至89頁)	3 良好健康與福祉
	403-7		預防和減輕與商業關係直接相關的職業健康安全影響	TCFD進展-策略(第47至49頁)；風險管理(第50頁)	8 體面工作和經濟增長
	403-9	B2.1	工傷	可持續發展表現數據(第106頁)	3 良好健康與福祉； 8 體面工作和經濟增長
培訓與教育					
GRI 103：管理方針 2016	103-1		對實質性議題及其邊界的說明	我們的重要議題(第30至32頁)	
	103-2		管理方法及其組成部分	貫徹以人為本(第82至85頁)；載於本集團網頁的《 可持續發展政策 》	
	103-3		管理方法的評估	貫徹以人為本(第82至85頁)；載於本集團網頁的《 可持續發展政策 》	
GRI 404：培訓與教育 2016	404-1	B3.2	每名員工每年接受培訓的平均小時數	可持續發展表現數據(第107頁)	4 優質教育； 5 性別平等； 8 體面工作和經濟增長； 10 減少不平等
	404-2	B3一般披露	員工技能提升方案和過渡協助方案	貫徹以人為本(第82至83頁)	8 體面工作和經濟增長
	404-3		定期接受績效和職業發展考核的員工百分比	貫徹以人為本(第88頁)	5 性別平等； 8 體面工作和經濟增長； 10 減少不平等
		B3.1	按性別及僱員類別劃分的受訓僱員百分比	可持續發展表現數據(第107頁)	

GRI 準則	《香港交易所 ESG 指引》	SASB	描述	章節及／或直接解釋	對應 SDG 目標
特定主題準則：社會					
多元化與平等機會					
GRI 103： 管理方針 2016	103-1		對實質性議題及其邊界的說明	我們的重要議題(第30至32頁)	
	103-2	B1 一般披露	管理方法及其組成部分	貫徹以人為本(第87頁)；載於本集團網頁的《 可持續發展政策 》	
	103-3		管理方法的評估	貫徹以人為本(第87頁)；載於本集團網頁的《 可持續發展政策 》	
GRI 405： 多元化與平等機會 2016	405-1	B1.1	管治機構與員工的多元化	可持續發展表現數據(第104頁)	5 性別平等； 8 體面工作和經濟增長
反歧視					
GRI 103： 管理方針 2016	103-1		對實質性議題及其邊界的說明	我們的重要議題(第30至32頁)	
	103-2	B1 一般披露	管理方法及其組成部分	貫徹以人為本(第87頁)；載於本集團網頁的《 可持續發展政策 》	
	103-3		管理方法的評估	貫徹以人為本(第87頁)；載於本集團網頁的《 可持續發展政策 》	
GRI 406： 反歧視 2016	406-1		歧視事件及採取的糾正行動	可持續發展表現數據(第108頁)	5 性別平等； 8 體面工作和經濟增長
本地社區					
GRI 103： 管理方針 2016	103-1		對實質性議題及其邊界的說明	我們的重要議題(第30至32頁)	
	103-2	B8 一般披露 B8.1 B8.2	管理方法及其組成部分	關注公益社區(第91至98頁)；載於本集團網頁的《 可持續發展政策 》	
	103-3		管理方法的評估	關注公益社區(第91至98頁)；載於本集團網頁的《 可持續發展政策 》	
GRI 413： 本地社區 2016	413-1		有當地社區參與、影響評估和發展計劃的運營點	關注公益社區(第91至98頁)	
供應商社會評估					
GRI 103： 管理方針 2016	103-1		對實質性議題及其邊界的說明	我們的重要議題(第30至32頁)	
	103-2	B5 一般披露 B5.2 B5.3	管理方法及其組成部分	推動可持續採購(第64至65頁)；載於本集團網頁的《 可持續發展政策 》	
	103-3		管理方法的評估	推動可持續採購(第64至65頁)；載於本集團網頁的《 可持續發展政策 》	
GRI 414： 供應商社會評估 2016	414-1	B5.2 B5.3	使用社會標準篩選的新供應商	推動可持續採購(第64至65頁)	5 性別平等； 8 體面工作和經濟增長
		B5.1	按地區劃分的供應商數目	可持續發展表現數據(第109頁)	

GRI 準則	《香港交易所 ESG 指引》	SASB	描述	章節及／或直接解釋	對應 SDG 目標
特定主題準則：社會					
顧客健康及安全					
	B6.1		已售或已運送 品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比	不適用於本集團提供之金融服務。	
	B6.4		描述質量檢定過程及 品回收程序	不適用於本集團提供之金融服務。	
市場推廣					
GRI 103：管理方針 2016	103-1		對實質性議題及其邊界的說明	我們的重要議題(第30至32頁)	
	103-2		管理方法及其組成部分	提升客戶體驗(第74至81頁)；載於本集團網頁的《 可持續發展政策 》	
	103-3		管理方法的評估	提升客戶體驗(第74至81頁)；載於本集團網頁的《 可持續發展政策 》	
GRI 417：營銷與標識 2016	417-3	B6 一般披露	涉及市場營銷的違規事件	年內並沒有發生導致罰款或警告的相關違規事件。	
客戶隱私					
GRI 103：管理方針 2016	103-1		對實質性議題及其邊界的說明	我們的重要議題(第30至32頁)	
	103-2	B6 一般披露 B6.2 B6.5	FN-CB-230a.2 管理方法及其組成部分	完善風險管理(第39至40頁)；載於本集團網頁的《 可持續發展政策 》	
	103-3		管理方法的評估	完善風險管理(第39至40頁)；載於本集團網頁的《 可持續發展政策 》	
GRI 418：客戶隱私 2016	418-1	B6 一般披露 B6.2	與侵犯客戶隱私和丟失客戶資料有關的經證實的投訴	可持續發展數據(第109頁)	

GRI 準則	《香港交易所 ESG 指引》	SASB	描述	章節及／或直接解釋	對應 SDG 目標
特定主題準則：社會					
社會經濟合規					
GRI 103：管理方針 2016	103-1		對實質性議題及其邊界的說明	我們的重要議題(第30至32頁)	
	103-2		管理方法及其組成部分	誠信合規文化(第41至44頁)；載於本集團網頁的《 可持續發展政策 》	
	103-3		管理方法的評估	誠信合規文化(第41至44頁)；載於本集團網頁的《 可持續發展政策 》	
GRI 419：社會經濟合規 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	違反社會與經濟領域的法律和法規	年內並沒有發生導致重大罰款或警告的相關違規事件。	16 和平、正義與強大機構
		B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例	本集團在日常業務運作中嚴格執行政府及監管機構有關保護知識產權的相關法律、條例、規定，並通過內部設置的法規諮詢處負責提供法律諮詢。另相關業務部門的市場宣傳團隊亦會負責監控的工作。	
GRI G4 金融服務業補充指引					
產品組合	G4-FS1		FN-CB-410a.2 應用於業務活動的具體環境和社會政策	發展可持續金融(第54至58頁)；載於本集團網頁的《 可持續發展政策 》	
	G4-FS2		FN-CB-410a.2 在業務中評估與監控環境和社會風險的程式	TCFD進展-策略(第47至49頁)；風險管理(第50頁)	
	G4-FS3		FN-CB-410a.2 對客戶環境和社會合規情況的監控	TCFD進展-策略(第47至49頁)；風險管理(第50頁)	
	G4-FS4		FN-CB-410a.2 提高員工執行環境和社會政策的能力和程式	可持續發展管治(第23頁)	
	G4-FS5		FN-CB-410a.2 與客戶、投資人和合作夥伴關於環境社會風險與機遇的互動	發展可持續金融(第54至58頁)	
本地社區	G4-FS13		機構在低人口密度或經濟落後地區의 接入點	實踐普惠金融(第69至73頁)	1 無貧窮； 8 體面工作和經濟增長； 10 減少不平等
	G4-FS14		提高弱勢社群獲得金融服務的機會	實踐普惠金融(第69至73頁)	1 無貧窮； 8 體面工作和經濟增長； 10 減少不平等
產品及服務標示	G4-FS16		按受益類型分，提高金融知識教育的行動	提升客戶體驗(第77頁)	1 無貧窮； 8 體面工作和經濟增長； 10 減少不平等

13.4 驗證聲明⁶⁵



香港品質保證局

範圍及目的

香港品質保證局已對中銀香港(控股)有限公司(「該公司」)的2021年可持續發展報告(「報告」)的全部內容進行獨立驗證。報告概述該公司及附屬機構(統稱「該集團」),包括其主要營運附屬機構中國銀行(香港)有限公司(「中銀香港」)於2021年的可持續發展表現。報告中的資料及數據涵蓋2021年1月1日至12月31日。

此驗證聲明的目的是對報告所載之內容提供合理保證。報告按照全球報告倡議組織(GRI)《GRI準則》的「核心選項」、香港聯合交易所有限公司(「香港聯交所」)《主板上市規則》附錄27《環境、社會及管治報告指引》(《ESG指引》),以及「氣候相關財務信息披露工作組」(Task Force on Climate-related Financial Disclosures, 簡稱「TCFD」)的披露建議;並參考永續會計準則委員會(Sustainability Accounting Standards Board, 簡稱「SASB」)《SASB準則》、聯合國可持續發展目標(SDGs),以及《ISO 26000:2010 社會責任指引》。

保證程度和驗證方法

驗證工作是根據國際審計與核證準則委員會發佈的《國際核證聘用準則3000》(修訂版)「歷史財務資料審計或審閱以外的核證聘用」執行。驗證過程是為獲取恰當的合理保證意見和結論而制定。

驗證內容包括檢閱可持續發展重要範疇的評估過程、核實數據管理機制、檢查相關選取數據和資料的支持證據,以及與負責編制報告內容的代表面談。相關原始數據和支持證據亦於驗證過程中經過詳細審閱。

獨立性

該公司負責收集和陳述報告內的資料。香港品質保證局不涉及編撰此報告。我們的驗證過程是完全獨立。就提供此驗證服務而言,香港品質保證局與該公司之間並無任何會影響驗證公正性及獨立性的關係。

結論

基於是次的驗證結果,香港品質保證局對報告作出合理保證並總結:

- 報告是按照GRI《GRI準則》的「核心選項」要求及TCFD的披露建議編制,並符合香港聯交所《ESG指引》的披露責任條文;
- 報告是參照上述最新的國際指引編制;
- 報告平衡、清晰、具比較性和及時地將該集團的可持續發展表現闡述,包括所有重要和相關的可持續發展範疇;以及
- 報告內的數據和資料可靠完整。

此報告展示了該集團在擴大其透明度方面的不斷努力,並讓持份者可以清楚了解其對可持續發展的承諾、管理和績效。

香港品質保證局代表簽署

丁國滔
策略服務發展總監
2022年3月