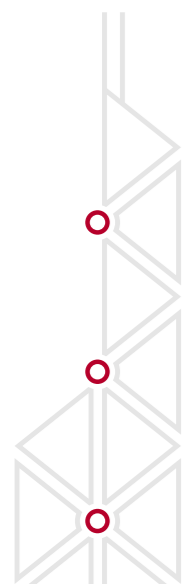


2022年
可持续发展报告



目录



1. 简介及前言	2	6. 以客为先 躬行绿色营运	58
1.1 关于本报告.....	2	6.1 优质客户体验.....	59
1.2 关于中银香港（控股）有限公司.....	3	6.2 推行绿色营运.....	70
1.3 卷首语.....	4	6.3 推动可持续采购.....	79
2. 工作亮点	6	7. 关爱内外 共享美好成果	81
2.1 2022年ESG工作亮点.....	6	7.1 贯彻以人为本.....	82
2.2 经济表现.....	8	7.2 扎根社区.....	90
2.3 应对气候变化.....	10	8. 可持续发展绩效总览	97
3. 善治有方 夯实发展之本	11	8.1 可持续发展表现数据.....	97
3.1 我们的ESG发展进程.....	12	8.2 在主要可持续发展指数、评级及奖项的表现.....	105
3.2 可持续发展管治.....	14	8.3 报告内容索引.....	107
3.3 可持续发展战略.....	17	8.4 验证声明.....	113
3.4 与持份者的沟通.....	19		
3.5 我们的重要议题.....	22		
4. 诚信治理 成就稳健基础	25		
4.1 优化公司治理.....	26		
4.2 完善风险管理.....	28		
4.3 诚信合规文化.....	34		
5. 金融引领 携手高质未来	38		
5.1 发展可持续金融.....	39		
5.2 实践普惠金融.....	49		

1.1 关于本报告



报告的范围¹

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2022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、风险管理及合规文化、可持续金融及普惠金融、绿色营运、客户权益保障、员工关爱及慈善公益等范畴。²

我们建议阅读本报告的同时，可参阅本集团的2022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2022年1月1日至12月31日，与本集团年报一致。³

报告的编制

本报告的编制符合全球报告倡议组织（“GRI”）《GRI准则》及香港联合交易所有限公司（“香港交易所”或“港交所”）《主板上市规则》附录27《环境、社会及管治报告指引》（《ESG指引》）。

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⁴：

- “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⁵
- 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）
- 《ISO 26000: 2010 社会责任指引》

重要性

我们已识别一系列重要的环境、社会及管治议题，并就此制定报告框架及内容。我们所识别的重要议题已由董事会审批。详情请参阅“我们的重要议题”章节。

量化

本报告第8章节载有可持续发展表现数据及有关计算数据所用的标准及计算方法。

平衡

我们以持平、公正及客观方式披露本集团的可持续发展表现，协助投资者能客观及理性地评估我们的表现。

一致性

我们在合理可行的范围内使用一致的报告与计算方法，并在相应章节详细说明数据或方法的重大变化（如有），以便作出有意义的比较。

报告的验证及批准⁶

本报告已获优质管理顾问有限公司独立验证。验证范围及基准载于第8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。

意见回馈⁷

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：

- 可持续发展团队（电邮：esg@bochk.com）
- 投资者关系处（电邮：investor_relations@bochk.com）

¹ MDR-15

² 2-2

³ 2-3

⁴ MDR-14

⁵ 更多有关TCFD披露建议的资料将载于计划本年内发布的独立TCFD报告中

⁶ 2-5

⁷ 2-3

1.2 关于中银香港（控股）有限公司⁸



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。我们坚持以客户为中心，了解客户所需，积极探索实践，以创新科技提升客户体验，致力推动绿色及可持续发展，为客户提供全面、专业及优质的服务，连系机遇，成就更多。

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，我们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，为各持份者及社区增创价值。

中银香港的战略目标、使命、价值观：



⁸ 2-1, 2-6

1.3 卷首语



2022年是充满变化与不确定性的一年，疫情持续反复、外部地缘政治局势动荡、世界经济下行风险增大、全球各地极端天气频发等，银行业面临的外部经营环境复杂性上升。在母行中国银行与董事会的指导下，中银香港沉着应对，坚定不移地朝高质量、可持续发展的道路前行。我们坚信，银行业推动可持续发展既是落实助力社会绿色低碳转型的职责，也是新时代新要求下的核心竞争力所在。2022年我们的可持续发展工作取得了累累硕果，也获得了市场的高度认可。

强化管治，进一步完善可持续发展顶层设计。2022年是中银香港落实可持续发展五年规划的第二年，在董事会“可持续发展委员会”的监督与推动下，各项重点任务自上而下分解到银行各个参与部门及团队，并通过内部监督及考核机制保障责任落实。本年度在中银香港“可持续发展委员会—可持续发展执行委员会—可持续发展策略工作组”三层管治架构基础上，扩容可持续发展策略工作组，由风险总监、财务总监及企金板块主责高管三位高管担任联席组长；扩容可持续发展执行委员会秘书处，由发展规划部及风险管理部担任双秘书，汇集内部资源推动各项工作落实。

创新引领，持续推动绿色及可持续发展金融服务。2022年，我们实现多项绿色及可持续发展金融创新，包括与标普道琼斯指数合作推出“标普中银香港中国香港大湾区净零2050气候转型指数”，这是全球首个聚焦粤港澳大湾区上市企业的气候转型指数；协助海南省政府成功在香港发行蓝色及可持续发展离岸人民币债券，其为内地省政府首次在国际资本市场发行的同类人民币债券；推出全港首个绿色私人贷款以响应特区政府推动电动车普及化的倡议；推出全港首个可认购IPO零售债券和二手债券交易的手机银行平台。我们亦完成多个标杆性项目，例如作为牵头行安排亚太区内迄今最大规模的可持续发展表现挂钩贷款。2022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2021年底增长155%；ESG相关债券投资规模较2021年增长约26%；全年累计开立绿色存款比2021年底增长31%。

深耕细作，将气候、与环境及社会风险融入管理体系。中银香港积极对接香港金融管理局（“金管局”）GS-1监管要求，完善信贷风险规章，将气候、环境及社会风险因素全面融入风险识别、评估、监控、压力测试、报告等全流程，承诺不再新做中国境外的新建煤电和煤炭开采项目融资。根据金管局首轮气候压力测试的结果，制定并执行相应的气候风险压力测试优化计划。同时，中银香港也逐步完善客户尽职调查问卷，扩大评估范围、优化问卷内容，为完善气候、环境及社会风险评估体系打造坚实基础。



绿色营运，践行银行营运“碳中和”承诺。中银香港力争于2030年实现自身营运碳中和。为达此目标，我们制定了全面的节能减排措施，包括安装可再生能源装置、优化办公室大楼制冷系统、加装太阳隔热窗膜、实行多项办公室节能措施，并优化分行装修。中银大厦于2022年6月取得“绿建环评”最高级别的铂金级认证，并在9月获得大湾区碳中和协会的“大湾区低碳建筑Top 100”荣誉。与此同时，年内我们也举办了一系列多元化的ESG企业文化活动，将可持续发展理念进一步植根于中银香港的企业文化当中。

支持抗疫，同心协力落实公益慈善。2022年中银香港延续及加强了一系列金融纾困措施，包括提供费用减免及回赠优惠以降低中小企营运成本、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”下的“百分百担保特惠贷款”、提供稳妥便捷的线上金融服务便利个人和中小企客户等。中银香港一直以来热心公益，2022年我们组织实施超过80个慈善项目，受惠群体超过300万人次，并举办和参与多项庆祝香港回归祖国25周年的活动及慈善公益项目，包括成为香港故宫文化博物馆战略合作伙伴、资助设立“中银香港科技创新奖”等具有影响力的重大项目。我们的义工队伍已超8,200人，并将“义工日”优化升级为“义工周”，全年共开展逾120项义工活动。我们致力公益慈善工作，获广泛认同，荣获香港特区政府及义务工作发展局联合颁发的“香港义工奖2022杰出企业”及“年度十大最高义工时数”奖项。

加强交流，打造业界领先可持续发展银行。今年，中银香港签署成为由金管局与国际金融公司（“IFC”）共同发起的“绿色商业银行联盟”的首批“基石会员”之一，并首次与金管局及IFC合办专题会议，促进银行业界的绿色金融知识共享；加入香港交易及结算所有限公司创立的香港国际碳市场委员会并成为旗下国际碳市场Core Climate碳市场平台的首批市场参与者，成功完成多笔人民币、港币定价及结算的国际碳信用交易。中银香港在可持续发展方面的表现备受市场认可，我们连续第二年获评级机构MSCI ESG研究公司评为最高AAA级，在ACWI指数（All Country World Index）191家银行中排名前5%；获《欧洲货币》2022年“香港ESG市场领导者”及“香港企业社会责任市场领导者”荣誉；被《金融时报》及《日经亚洲》选为“2022亚太区气候领袖”，以及获得《亚洲货币》“2022香港最佳企业社会责任银行”等。

2023年是中银香港可持续发展五年规划的“承上启下”之年。尽管外部宏观环境依旧充满不确定性，但在母行中国银行及董事的高效指挥下，中银香港将秉承以人为本的理念，将可持续发展转化成银行的核心竞争力，持续增强银行应对气候变化等外部因素的韧性。2023年中银香港将踔厉奋发、笃行不怠，致力成为区域内领先的可持续发展银行，为社会经济绿色低碳转型贡献力量。

2.1 2022年ESG工作亮点



环境

制订及宣布集团
力争于**2030**年
实现自身营运
碳中和的目标



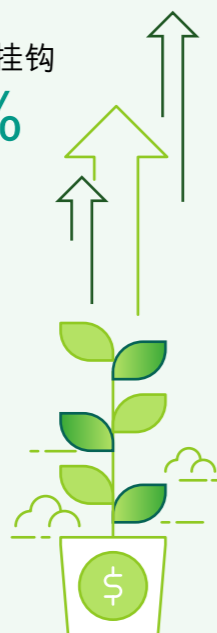
获香港交易所国际碳市场Core Climate嘉许
「**香港国际碳市场首批参与机构**」及「**香港国际碳市场委员会首批会员**」

绿色及可持续发展金融产品规模
持续增长：

绿色及可持续发展表现挂钩
贷款**增长155%**

新开立绿色存款
金额**增长31%**

ESG债券投资
规模**增长26%**



扩展「**绿色支付**」

- 「商户无付款存根计划」，平均每月有效减少列印650万张付款存根，相当于每月减少16吨碳排放
- 推出ESG元素信用卡「Chill Card」



中银大厦荣获
「**绿建环评**」
既有建筑
2.0版铂金级认证

不断创新，推出及优化
多项全港首创绿色产品



• 联同标普道琼斯指数推出
首个聚焦粤港澳大湾区的
气候转型指数



• 首笔中国地方政府
**蓝色及可持续发展
离岸人民币债券**



• 提供人民币类别的
ESG多元资产零售基金



• **绿色私人贷款计划**



详情请参阅“金融引领 携手高质未来”及“以客为先 躬行绿色营运”章节。



社会

普惠金融

- 投入港币**500亿元**信贷资源支持本地中小企

- 积极参与HKMCI推出的“**百分百担保特惠贷款**”及“**中小企融资担保计划**”支援中小企



以人为本
员工意见调查回应率达
89%

慈善公益社区

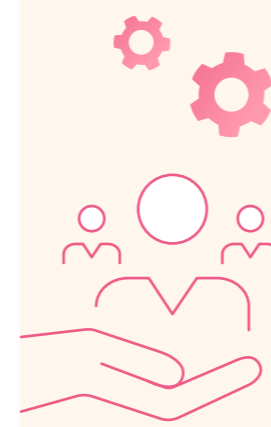
- 广泛开展慈善公益活动，捐赠**超过80个慈善公益项目**
- 成为**香港故宫文化博物馆战略合作伙伴**，支持香港发展成为中外文化艺术交流中心

- 推出“**中银香港科技创新奖**”，颁发港币1,000万元奖金，推动香港成为国际科技中心



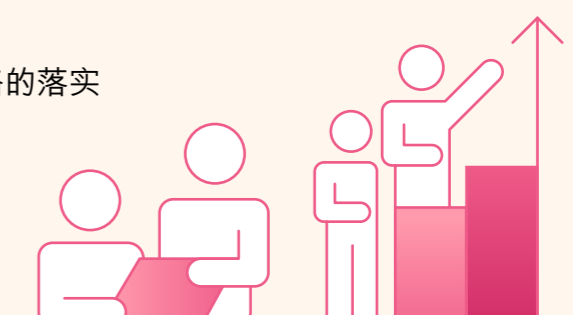
详情请参阅“[实践普惠金融](#)”、“[关爱内外，共享美好成果](#)”章节。

管治



优化可持续发展相关管治架构，扩容可持续发展策略工作组的联席组长至三名管理层成员，即风险总监、财务总监及副总裁（企业银行），以加强协调跨部门工作及推动集团可持续发展策略

设立可持续发展团队，加聘专业ESG人员以加快可持续发展策略的落实



详情请参阅“[可持续发展管治](#)”章节。

2.2 经济表现



2022年财务摘要⁹：

	2022年	2021年	变化
年内	港币百万元	港币百万元	%
年度溢利	29,038	24,999	+16
本公司股东应占溢利	27,054	22,970	+18
每股基本盈利(港币)	2.6	2.2	+18
平均总资产回报率(%)	0.8	0.7	+0.1 百分点
平均股东权益回报率(%)	8.8	7.7	+1.1 百分点

	2022年	2021年	变化
于年末	港币百万元	港币百万元	%
资产总额	3,685,057	3,639,430	+1
客户存款	2,377,207	2,331,155	+2

	2022年	2021年
年内	港币百万元	港币百万元
产生的直接经济价值	56,932	48,982
分配的直接经济价值	36,603	31,685
营运成本	4,861	3,746
员工薪酬及福利	9,946	9,542
出资人	15,737	13,325
香港特区政府	5,427	4,546
其他地区政府	596	446
社区投资	36	80

服务实体经济

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“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¹⁰

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。



《亚洲银行家》

- “香港最多客户选用的主要零售银行”
- “香港最佳现金管理银行”
- “最佳可持续贸易融资项目”

《亚洲银行及财金》

- “香港最佳本地ESG流动资金管理创新奖”
- 连续第九年获评选为“香港最佳本地现金管理银行”
- 连续第四年成为“香港最佳本地贸易融资银行”

⁹ 201-1

¹⁰ B8.1



抗疫金融服务支持措施¹¹

随著疫情发展，我们延续在2020年推出的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，并继续支持和参与香港特区政府及金管局的各项支援计划；主要包括以下措施：

- 举办抗疫措施介绍会90场，参会人数近4,300人；
- 提供港币500亿元信贷资源支持本地中小企；
- 落实中小企“百分百担保特惠贷款”，响应香港特区政府抗疫纾困措施；
- 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](#)。

推动区域经济合作与交流¹²

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。2022年内，我们参与、举办及赞助一系列活动，如“可持续金融及全球资金管理论坛”等，促进业界及跨境合作发展，助力可持续发展。

我们获邀成为绿色商业银行联盟（联盟）的基石成员，为首家受到国际金融公司和香港金管局邀请的中资银行。联盟旨在汇聚绿色金融领域的先驱，促进新兴市场应对气候和环境风险所急需的金融创新、投资和领先实践方针。2022年，我们成功举办两次以“金融助力绿色转型，聚焦低碳科技创新”为主题的网路会议，分别以专业培训和圆桌论坛形式探讨绿色金融对低碳科技的推动。

2022年中银香港在支持共建“一带一路”及东南亚金融发展、推动香港离岸人民币中心及粤港澳大湾区业务表现详情，请参阅2022年年报。



《亚洲货币》

“2022年香港最佳企业社会责任银行”

¹¹ 203-1, 203-2, B8.1, B8.2

¹² 2-28

2.3 应对气候变化¹³




气候变化导致全球各地气候异常的情况日益加剧，近年来成为社会最为关注的可持续发展重点之一。我们非常重视气候变化带来的影响，并已采取了多个措施应对气候相关风险。为进一步显示我们应对气候变化的决心，自2020年起我们已参考气候相关财务信息披露工作组(TCFD)的建议披露框架于可持续发展报告中逐步增加披露气候管理相关信息。




¹³ 201-2





3 善治有方 夯实发展之本

 董事会可持续发展委员会：由7名独立董事及总裁组成

 严谨的三层可持续发展管治架构，有效推进落实集团可持续发展策略

 扩容可持续发展策略工作组的联席组长至三名管理层成员

 制定自身营运碳中和目标及落实路径

 执行《2021年至2025年可持续发展规划》（“五年可持续发展规划”）具体行动计划



3.1 我们的 ESG 发展进程



在过去的十多年，我们一直投入资源，致力探索、研究、创新及落实多个措施以推动集团可持续发展策略。

以下是我们自 2010 年以来推出的 ESG 重要举措：

ESG

2010 - 2015

- 成立由总裁担任主席的“企业社会责任委员会”，制定《企业社会责任政策》
- 参考香港交易所《ESG 指引》制作《企业社会责任报告》
- 制定一系列政策，包括《环保政策》、《供应商行为准则》、《信息披露政策》、《董事继任政策》、《董事会成员多元化政策》及《处理董事利益冲突政策》
- 被纳入“恒生可持续发展企业指数”及“恒生内地及香港可持续发展企业指数”以及“恒生可持续发展企业基准指数”成份股
- 发行“中国银行百年华诞纪念钞票”，净收益全部捐赠作香港本地公益慈善用途



2016

- 响应金管局倡议的普惠金融理念，推行网点转型，以让社会不同阶层能够获得更便利的基本银行服务，提升中小企业的服务
- 签署参与香港特区政府环境局 4T 合作伙伴计划



2017

- 发行“中银香港百年华诞纪念钞票”，并将净收益全部捐赠作香港公益慈善用途



2018

- 参与及支持“香港绿色金融协会”的工作





2019

- 成立董事会层面“可持续发展委员会”
- 获选为“香港企业可持续发展指数”首10名企业之一
- 自2019年开始为每年的可持续发展报告进行独立第三方验证
- 为慈善机构提供“捐款易”电子平台收集捐款

2020

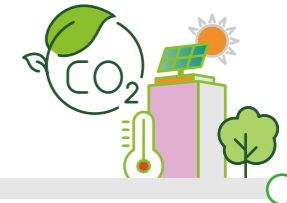
- 推出香港首个经第三方认证的企业绿色定期存款计划
- 成为香港品质保证局绿色贷款“评定易”网上平台的首家合作银行，推出“中小企绿色贷款优惠计划”
- 应对新冠肺炎疫情，率先推出五大金融服务纾困措施，以及关爱员工举措
- 荣膺香港公益金“最高筹款机构”及“慈善家大奖”

2021

- 制定《五年可持续发展规划》
- 推出多项全港首创绿色产品：绿色金融服务和ESG相关投资持续增长
- 获MSCI ESG研究公司评为最高的AAA级、上市公司商会ESG年度卓越奖、香港环境卓越大奖（服务及贸易界别）金奖、义工发展局杰出义工 — 企业奖

2022

- 公布集团自身营运碳中和目标
- 联同标普道琼斯指数推出首个聚焦粤港澳大湾区的气候转型指数
- 成为Core Climate碳市场平台的首批市场参与者之一
- 获国际市场广泛认同：获《金融时报》及《日经亚洲》联同研究机构Statista选为“2022亚太区气候领袖”，获《欧洲货币》2022“香港环境、社会和公司治理市场领导者”及“香港企业社会责任市场领导者”殊荣
- 第四度获《亚洲货币》评为“香港最佳企业社会责任银行”



展望2023年，我们将秉承“融通世界、造福社会”的理念，继续落实及优化各项可持续发展策略举措，以致力回应各关键持份者更高的期望。

3.2 可持续发展管治¹⁴



为加强对可持续发展的管治，我们于2019年建立了完善而严谨的三层可持续发展管治架构，并成立了董事会层面的可持续发展委员会，以及管理层层面的可持续发展执行委员会，进一步推进落实可持续发展各方面的工作。可持续发展委员会协助董事会监督本集团的可持续发展表现，审查及批准本集团的可持续发展策略、目标、ESG重要议题优次及监督相关举措的进程，而董事会亦通过下设的风险委员会监督本集团可持续发展相关的风险管理。（详见“风险管理”章节）

三层管治架构



3.2.1 可持续发展委员会（“委员会”）¹⁵

委员会是董事会下设的常设委员会，于2019年12月成立。截至2022年12月31日，委员会由8名委员组成，其中包括7名独立非执行董事，以及执行董事兼总裁。为全面提升本集团在可持续发展方面的表现，委员会负责审视本集团可持续发展及企业文化的策略和政策，并适时调整本集团相关策略和政策。委员会亦会监督本集团可持续发展策略和政策的实施情况，以及完成目标的进度。

《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2022年报。

于2022年12月31日，委员会成员及主要职责如下：

成员	主要职责
郑汝桦女士（主席） ^{1 16}	<ul style="list-style-type: none"> 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 ²	
蔡冠深博士 ¹	<ul style="list-style-type: none"> 审议对集团重要的环境、社会及管治议题及相关举措；
冯婉眉女士 ¹	
高铭胜先生 ¹	<ul style="list-style-type: none"> 监督集团可持续发展表现；
罗义坤先生 ¹	
李惠光先生 ¹	<ul style="list-style-type: none"> 监督集团的企业文化及审议相关政策；
童伟鹤先生 ¹	
	<ul style="list-style-type: none"> 厘定适当汇报原则及范围，并审阅可持续发展报告。

注：

1. 独立非执行董事
2. 执行董事

¹⁴ 2-13

¹⁵ 2-12, 2-14

¹⁶ 2-11



2022年内，委员会共举行两次会议，委员于会议上讨论及审议的内容涵盖多项可持续发展相关议题，主要事项包括：监督本集团可持续发展战略落实情况，审阅各类可持续发展相关报告，包括《企业文化建设情况报告》，审批中银香港自身营运碳中和的目标及落实路径，听取并讨论本集团在投融资组合碳排放、分行及客户低碳转型、气候及ESG风险管理等方面的工作进展情况。

3.2.2 可持续发展执行委员会（“执委会”）

本公司总裁担任执委会主席，委员由所有管理层成员及相关部门总经理组成。执委会具体的职责包括推动和落实本集团以下事宜：

可持续发展
相关工作

慈善公益
相关工作

企业文化建设
相关工作

统筹消费者
权益保护

2022年内，执委会推动落实银行的可持续发展相关事宜、企业文化及消费者权益保护等，举行了两次会议，主要讨论和审议的事项包括：可持续发展重点工作进展报告及审批各项工作年度目标重检、中银香港自身营运碳中和的目标及落实路径、中银香港气候及ESG风险管理工作进展、漂绿风险管理同业实践和策略建议、企业文化等。

3.2.3 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、协调及执行集团可持续发展策略，以确保可持续发展工作贯穿公司的业务和日常营运中。2022年内，工作组统筹我们可持续发展的策略规划、业务相关措施，以及协调多个跨单位可持续发展工作的实施。

工作组2022年完成了以下主要工作：



风险总监于2022年成为我们的可持续发展策略工作组联席组长之一，连同财务总监及副总裁（企业银行）共同担任工作组的联席组长，同时增加风险管理部为工作组联席秘书，与发展规划部共同承担工作组秘书处的职责，以加强协调跨部门可持续发展相关工作。



为进一步推进本集团可持续发展工作有序落实，统筹银行相关资源以应对日益专业化的可持续发展工作需要，中银香港在发展规划部内设可持续发展团队。



落实分解2021-2025年可持续发展规划，制定了2022年多项重点工作，并于每季度召开定期会议向联席组长汇报各项工作进展，保障各相关工作有序落实。

3.2.4 可持续发展培训¹⁷

本集团董事会及管理层成员拥有多元化知识、经验和技能，该等专业知识使董事会和管理层能更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。我们向董事会及管理层提供可运用于ESG管理流程的内外部资源及专业知识，包括市场上最新的气候变化及可持续发展趋势与资讯，从而令我们的可持续发展策略更具前瞻性。我们的所有委员会成员均在2022年接受了相关培训。2022年内我们亦通过网络研讨会以及举办可持续相关议题的董事会培训，持续向委员会成员提供最新信息。

¹⁷ G4-FS4



3.2.5 可持续发展相关政策¹⁸

我们参照本地和国际的可持续发展指引及准则，就各范畴制定了集团层面的相关政策和机制，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纲领性文件，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。

《集团营运总则》

明确本集团将承担可持续发展及社会责任作为创造持久核心竞争力、提升品牌价值的重要举措，并对本集团就可可持续发展的战略规划、制度化管理、内外部评估机制、培训、经营业务等所需考虑因素作出要求。

《中银香港集团风险管理政策陈述》

《中银香港集团风险管理政策陈述》作为集团风险管理最高层次的纲领性文件，已将“可持续发展”纳入集团重大风险管理原则之一，明确本集团在经营业务时，须考虑对环境及社会产生的影响，对涉及道德、社会及/或生态环境敏感的行业，须进行适当的尽职审查和审慎的风险评估。同时，逐步将对气候风险变化影响的考虑融入到各类相关风险的管理框架、相关政策以及风险偏好陈述中，并持续提升对相关风险的管理。

《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，明确定义直接从事赌博、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。

《职业安全及健康指引》

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，要求结合环境和社会因素进行产品与服务采购，并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》

列明对供应商在环境、社会、公司治理、道德、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](#)。

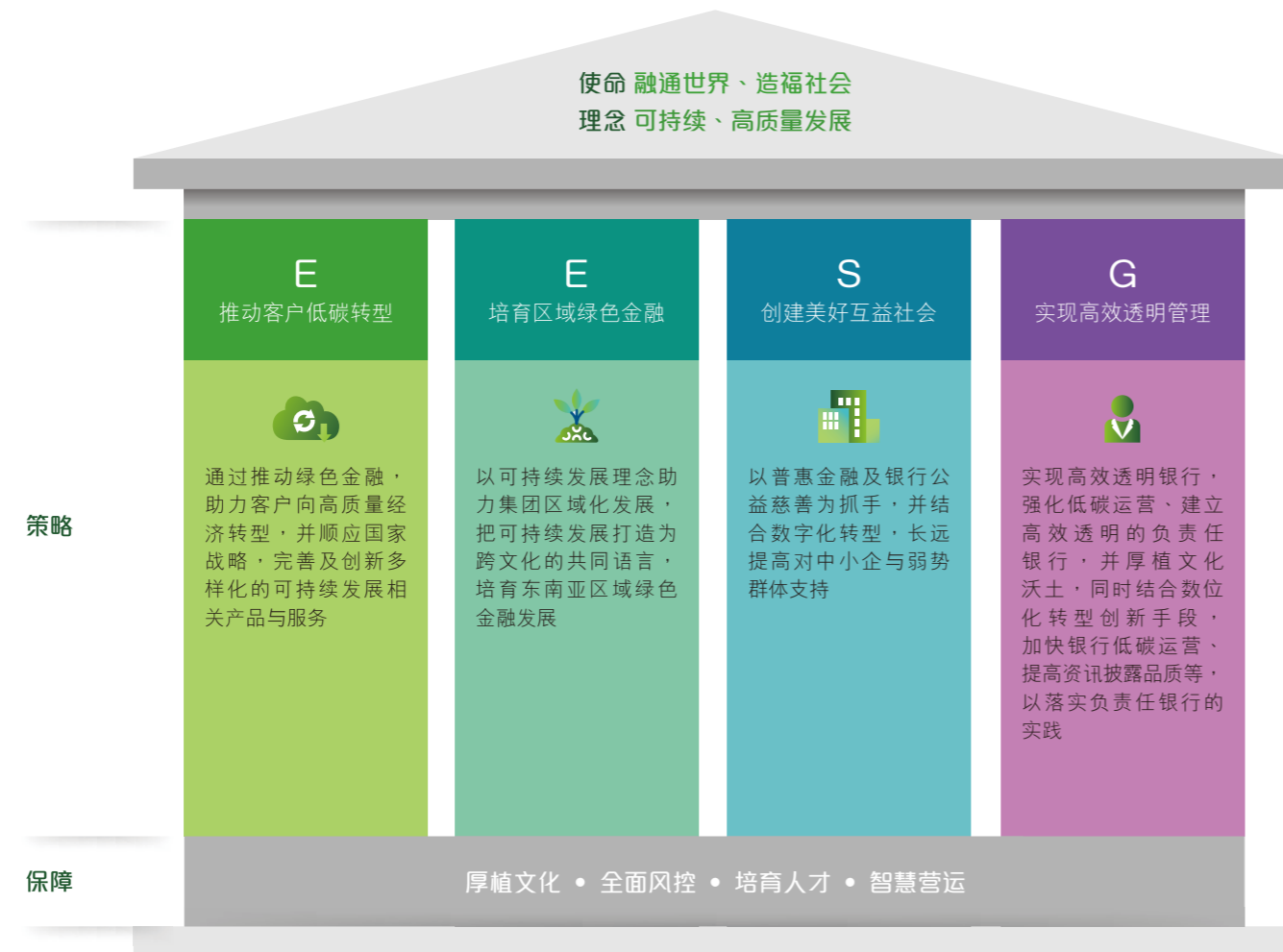
¹⁸ 2-22, MDR-13

3.3 可持续发展战略¹⁹



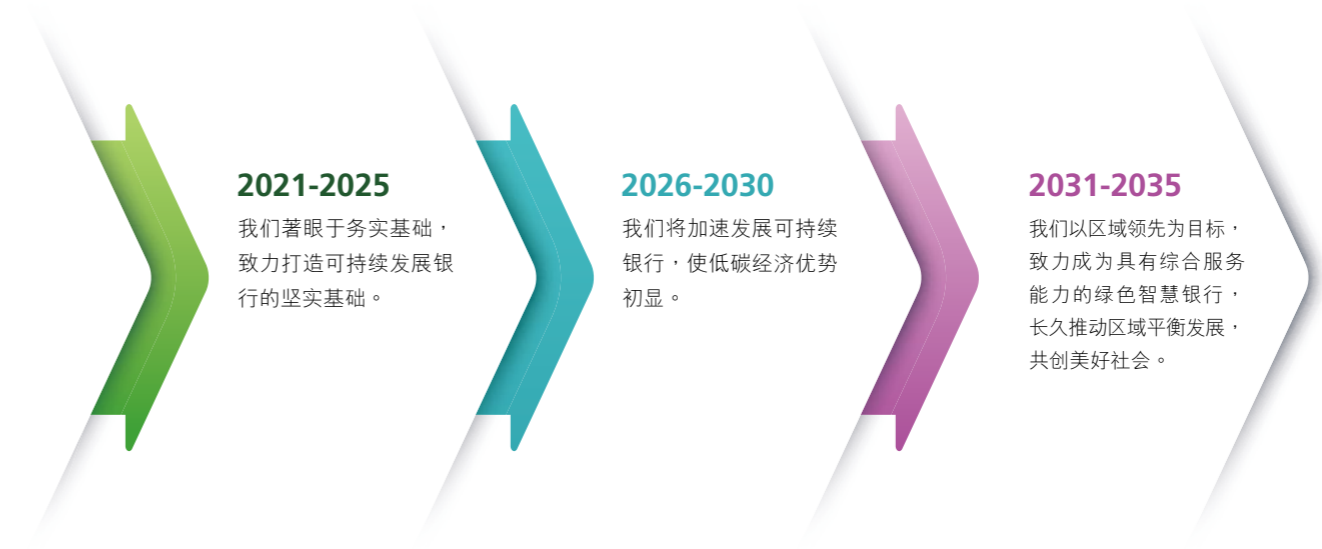
本集团已将可持续发展提升至长期战略层次，以更好地可持续方面的管治配合业务策略。可持续、高质量发展理念已被全面及系统性地、融入集团各层面，旨在从内到外推动集团长期均衡稳健发展，实践“融通世界、造福社会”的使命。

为此，本集团定下四大可持续发展战略目标与定位：



2022年内，我们进一步落实五年可持续发展规划。作为中银香港《2021年至2025年战略规划》的子规划，可持续发展规划体现可持续、高质量发展作为未来发展的重要理念，为下阶段的可持续发展工作制定了全面及系统性的蓝图。

本集团亦制订了中长期可持续发展规划，并将遵循三步走的路径：



《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，其范围涵盖服务企业、个人客户与金融市场、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。这些行动计划已在2022年内持续推进落实。

¹⁹ 2-22, MDR-13



3.3.1 碳中和路径

2030 年实现自身营运碳中和

作为企业公民，我们积极减轻全球暖化，为控制二氧化碳排放量作出贡献，并一直紧贴国家及香港特区政府碳中和路径和目标，从而制定了自身营运碳中和目标及落实路径，并在此可持续发展报告中首次公布。具体而言，我们响应国家及香港特区政府绿色节能减排倡议，力争于2030年实现自身营运碳中和。

详情请参阅“以客为先 躬行绿色营运”章节。



3.4 与持份者的沟通



我们十分重视持份者的意见，持续地透过多元化的沟通平台及方式，了解关键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，更好地履行对关键持份者的责任及承诺。

3.4.1 持份者参与渠道²⁰

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



²⁰ G4-FS5, 2-29, 3-1



3.4.2 回应关键持份者意见

	持份者关注	我们的行动/回应
投资者	我们的可持续发展策略进程，例如设定营运碳中和目标，以及推动落实绿色金融发展的进程是什么？	2021年我们制定了《2021-2025年可持续发展规划》，围绕“融通世界，造福社会”愿景，并制定了多个定量与定性目标。自身营运碳中和方面，我们于《2022年可持续发展报告》公布集团自身营运碳中和目标（请参阅“自身营运碳中和”章节）。在推动绿色及可持续发展金融方面，我行致力持续丰富绿色可持续发展产品及服务，助力客户绿色低碳转型，审慎稳健发展绿色金融。
	就应对气候风险，集团采取什么信贷管理措施？	已将气候及环境风险纳入银行风险偏好框架。除已签约项目外，将不再向境外的新建煤炭开采和新建煤电项目提供融资。未来授信将积极支援新能源项目、减排技术升级改造、化石能源清洁高效利用、煤电灵活性改造等有利于减少单位产值碳排放量的项目，以达致减少碳排放及缓释气候风险的目标。

	持份者关注	我们的行动/回应
客户	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。	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。我们亦为不同客户提供RM Chat及虚拟客户经理服务，多渠道满足客户查询及交易需要。
	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？	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，成为当地首家推出线上一站式投资理财服务平台的银行，并于2022年新增按揭客户视讯见证开户服务。马来西亚中国银行及中银泰国的手机银行均已实现当地即时转账服务，马来西亚中国银行、中银泰国及马尼拉分行还在2022年推出在线人民币薪金直汇功能，为当地中资银行首发，便利客户在疫情下随时随地进行资金划转。



	持份者关注	我们的行动/回应
员工	同事关注事业发展，集团如何协助员工持续成长？	我们的培训工作围绕集团发展战略，紧密配合业务发展和人才培养需要，以人才队伍培养及虚拟学院建设为重点，突出领导力、数字化转型、ESG 专业能力等重点领域，加大重点人才培养力度，创新培训模式，深化培训数字化转型，打造学习型组织，为战略实施提供有力支撑。为拓宽员工职业发展，我们提供多元化的课堂及线上培训、轮岗交流、以及内部岗位招聘等机会，为员工一展所长提供广阔的平台。
	对政策及关爱措施等安排较为关注。同时，大部分线下员工活动受到疫情影响而未能顺利举行。	我们始终把员工的健康和安全放在第一位。疫情期间，我们推出一系列员工关心关爱措施，包括为员工提供防疫物资，为员工病毒检测、疫苗接种等提供便利安排，实行分隔工作安排、轮班制、在家工作及弹性时间上下班，降低感染风险，保障员工及客户的安全。此外，我们亦举办了多样化的员工康乐活动及义工活动，为员工提供支援心理辅导等，纾缓员工压力。

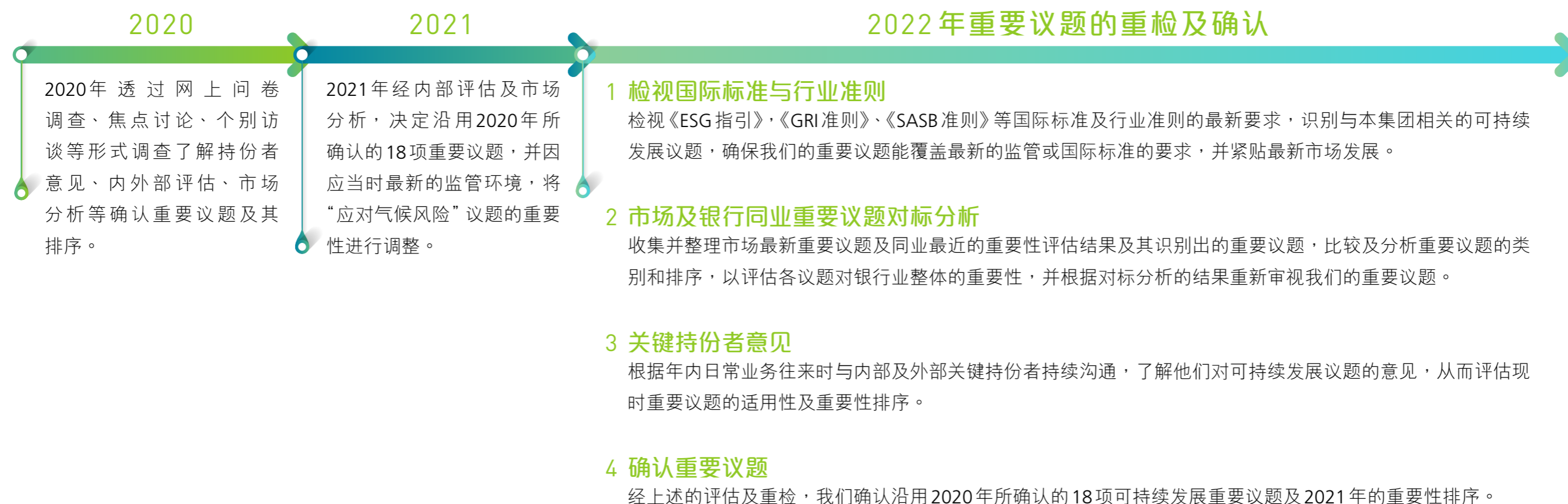
3.5 我们的重要议题²¹



我们十分重视持份者的意见及所关注的议题。为使本集团现有的可持续发展政策和表现关键与持份者期望相符，我们持续与持份者以不同渠道交流，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，经评估，我们将其中一项重要议题“应对气候风险”的重要性由“相关披露”提升至“重要披露”。2022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持续沟通，对18项重要议题进行重检，并决定继续沿用该等重要议题。

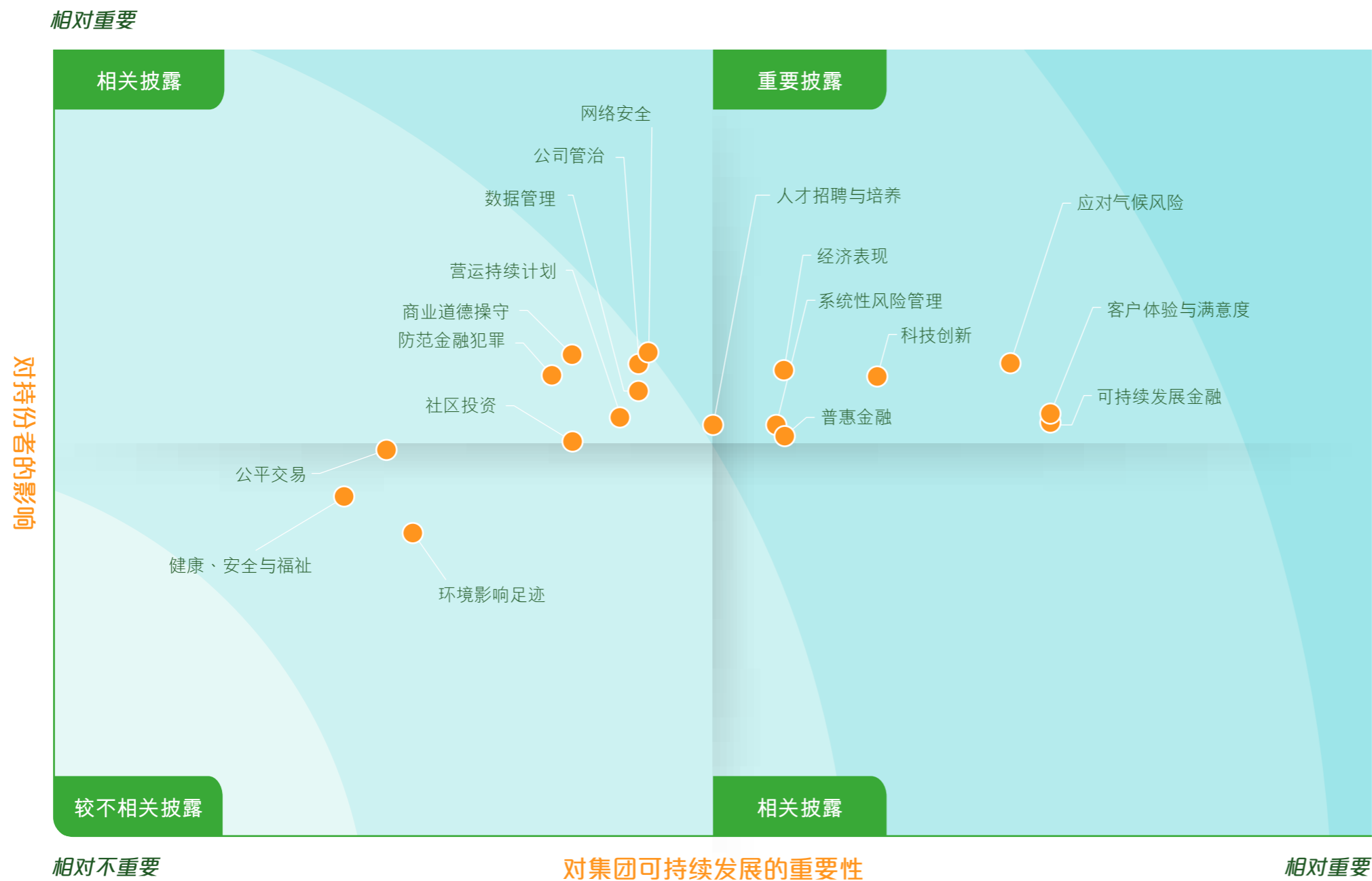
确认重要议题的过程



²¹ 2-16, 3-1, 3-3



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。相关内容已反映在本报告的相关章节中。²²

²² 2-14



18 项重要议题²³

完善公司管治	议题定义	工作亮点	相应章节
公司管治	集团的管理架构，包括董事会如何授权给管理层并针对管理层履行职务行为行使监管职能	<ul style="list-style-type: none"> 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 董事会成员多元化，女性董事占比上升至 18% 	3.2 可持续发展管治、4.1 优化公司治理
系统性风险管理	应对因金融系统或整体市场状况等的变化所引起的风险	<ul style="list-style-type: none"> 紧守风险管理三道防线机制，确保稳健经营 	4.2 完善风险管理
营运持续计划	集团对突发事故能作出快速反应，不造成业务中断或业务本质改变	<ul style="list-style-type: none"> 设有持续业务运作计划，迅速应对疫情及突发事件 	4.2 完善风险管理
数据管理	集团提升内控水平，确保内外部资料得到妥善管理（包括保护客户的敏感信息和隐私）	<ul style="list-style-type: none"> 建立健全的科技风险管治架构，竭力从各个层面提升及保护数据资讯安全及私隐 	4.2 完善风险管理
网络安全	保护集团的网络系统不会因偶然或者恶意的原因而遭受到破坏、更改、泄密	<ul style="list-style-type: none"> 2022 年内，未有发生重大的网络安全事故 	4.2 完善风险管理
商业道德操守	列明员工及企业必须恪守的基本行为准则	<ul style="list-style-type: none"> 从文化建设、守则、培训、定期审核四方面确保维持高水平商业道德操守 	4.3 诚信合规文化
预防金融犯罪	管理及监控洗钱、恐怖分子资金筹集、欺诈与贪污活动带来的风险	<ul style="list-style-type: none"> 做好制裁合规的交易尽调、业务风险评估，达成“无重大违规事件”的目标 交易筛查系统引入机器学习技术，提升处理警示的效率 集团积极与警方合作打击骗案，获颁业界最高荣誉奖项“最踊跃参与企业 - 金奖” 	4.3 诚信合规文化
推进以人为本	议题定义	工作亮点	相应章节
人才招聘与培养	有效的人才招聘和培训计划	<ul style="list-style-type: none"> 员工平均培训时数：51.6 	7.1 贯彻以人为本
健康、安全与福祉	确保员工在工作环境中的安全和健康	<ul style="list-style-type: none"> 持续落实抗疫防疫措施 为员工身心提供充分保障 	7.1 贯彻以人为本
推动社会发展	议题定义	工作亮点	相应章节
经济表现	评价集团整体业务发展情况及其对持份者创造的价值	<ul style="list-style-type: none"> 持续服务实体经济、深耕香港市场，并推动区域经济合作与交流 	2.2 经济表现
普惠金融	集团立足机会平等要求及商业可持续发展的原则，以可负担的成本为有金融服务需求的社会各阶层提供适当、有效的金融服务	<ul style="list-style-type: none"> 创新普惠金融产品，为社会各阶层提供便利的金融服务 SFGS 80% / 90% 和百分百担保特惠贷款的市占率均为市场领先 	5.2 实践普惠金融
社区投资	集团与所在社区建立紧密联系，通过不同方式为社区福祉贡献力量	<ul style="list-style-type: none"> 历年累计慈善捐款超过港币 15 亿元 年内进行超过 80 个慈善公益项目，逾 300 万人次受惠 	7.2 扎根社区
提升产品服务	议题定义	工作亮点	相应章节
客户体验及满意度	为客户提供创新和便捷的服务，提升客户体验（例如及时处理客户关注的问题，提供清晰的产品条款和条件）	<ul style="list-style-type: none"> 设有完善政策保障客户权益，并提供优质服务 	6.1 提升客户体验
公平交易	集团公平对待每一位客户，不因性别、年龄、种族或国籍等歧视性差别对待	<ul style="list-style-type: none"> 前线员工定期参与《公平待客约章》培训及测试，内容涵盖公平待客的企业文化 	6.1 提升客户体验
科技创新	推动数字化银行及其他推动智慧运营举措	<ul style="list-style-type: none"> 推动科技创新，深化数字化转型，提升客户服务体验，手机银行客户总数达 250 万户 	6.1 提升客户体验
打造绿色银行	议题定义	工作亮点	相应章节
应对气候风险	提升集团应对气候风险韧性，以促进可持续发展	<ul style="list-style-type: none"> 从董事会层面由上至下监督及推进集团气候风险管理工作 	3.2 可持续发展管治
可持续发展金融	把环境、社会及管治相关元素纳入集团中长期发展战略规划中	<ul style="list-style-type: none"> 推出多项全港首创绿色金融产品：聚焦粤港澳大湾区的气候转型指数、首笔中国地方政府蓝色及可持续发展离岸人民币债券 绿色及可持续发展表现挂钩贷款余额较去年底 ↑ 155% 投身可持续金融，ESG 相关债券投资规模较去年 ↑ 超过 26% 	5.1 发展可持续金融
环境影响足迹	集团日常运营对环境产生的影响	<ul style="list-style-type: none"> 订立自身营运 2030 碳中和目标 力争达成 2025 年四大绿色营运目标，实施智慧能源管理，优化办公大楼设计 	6.2 推行绿色营运

²³ 3-2, 3-3



4 诚信治理，成就稳健基础



董事会成员多元化，
女性董事占比上升至18%



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、
其附属委员会及高级管理层共同
监督整个反贪腐反贿赂计划



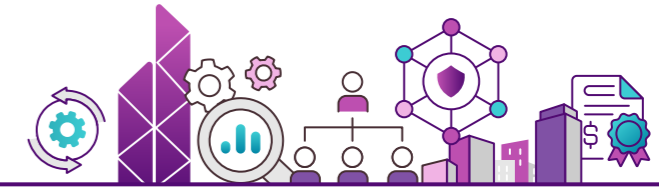
全体员工包括兼职及合约员工必须参与
年度合规进修课程



具备严谨的举报管理政策及机制

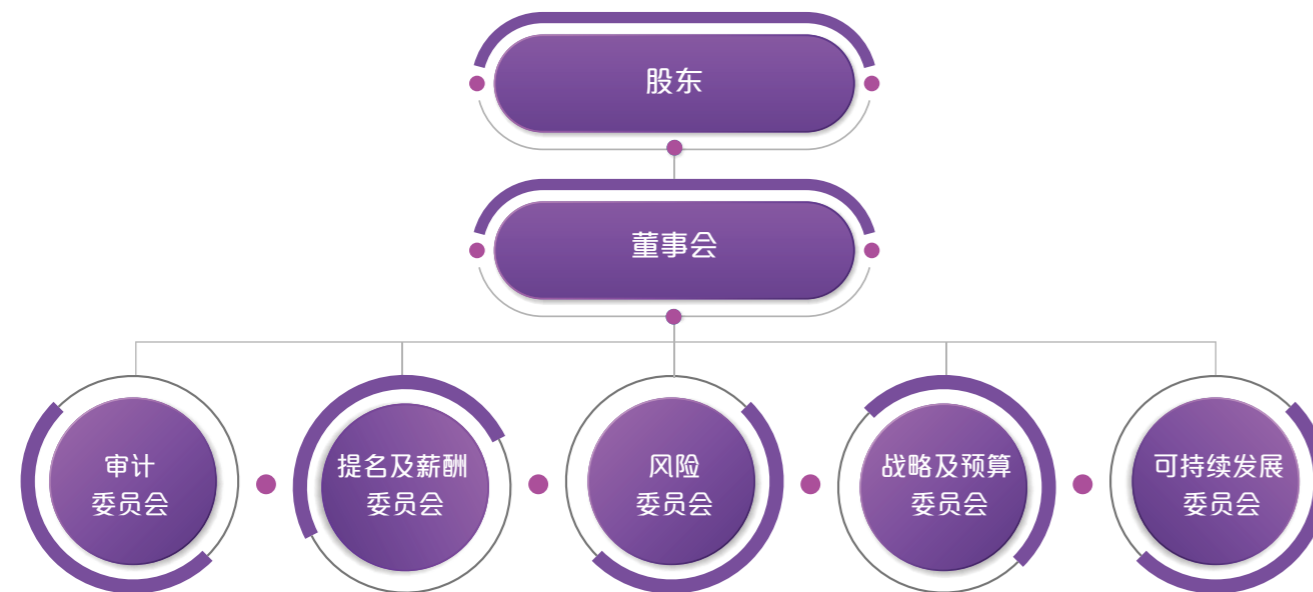


4.1 优化公司治理



4.1.1 完善的公司治理架构²⁴

为保障股东、客户及员工的利益，我们致力履行企业责任，维持和强化高水平的公司治理。作为集团治理架构的核心，董事会秉承诚实及真诚的态度行事，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，负责给予管理层高阶指引和有效监督。董事长及总裁分别由两名专业人士担任，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。为了维持有效的治理架构，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：



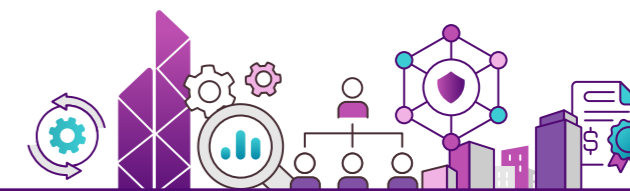
有关董事会职责约章详情，请参阅中银香港网站中“关于我们”的“公司治理”。

²⁴ 2-9, 2-11, 2-12

²⁵ 2-9, 2-17

4.1.2 董事会的独立性及专业性²⁵

我们认为一个具独立性及专业性的董事会能够为集团各阶层带来有效的监督及专业知识与观点。董事会深明独立非执行董事在公司治理中发挥著重要的作用，因此我们的独立非执行董事的人数与比例均高于有关法例及法规的要求。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，且在发挥监控作用方面作用显著，有助引入外部经验。截至2022年12月31日，董事会由11名董事组成，其中包括1名执行董事、3名非执行董事及7名独立非执行董事。所有董事均为不同领域的杰出人士，具备执行职务所必须之知识及专业经验，并能作出客观判断，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、金融科技及虚拟银行，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、绿色和可持续发展金融等，2022年每位董事平均进修时数约21.6小时。

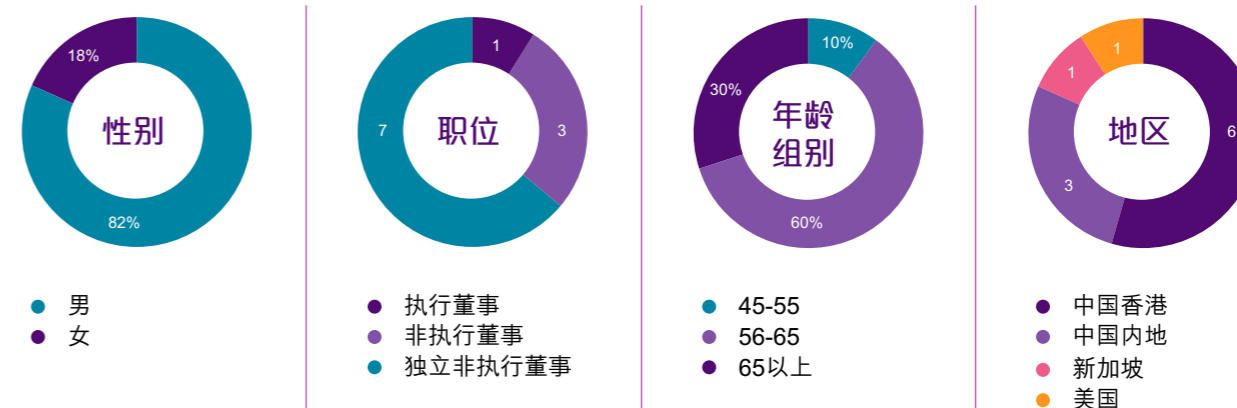


我们的《董事独立性政策》刊载于中银香港网站内“关于我们”的“公司治理”部分。

4.1.3 董事会的多元性²⁶

我们采纳了《董事会成员多元化政策》，在设定董事会构成时从多个方面考虑董事会成员多元化，包括但不限于性别、年龄、文化及教育背景、种族、地区、专业经验、技能、知识及往绩等，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。²⁷为了确保有效实施，我们按最新情况持续重检及优化相关实践，务求令董事会成员的组成在各个范畴达到合适比例，确保与企业多元化趋势保持一致。我们亦将定期重检政策，寻求进一步提升的方向。

2022年内，董事会的组成*分析如下：



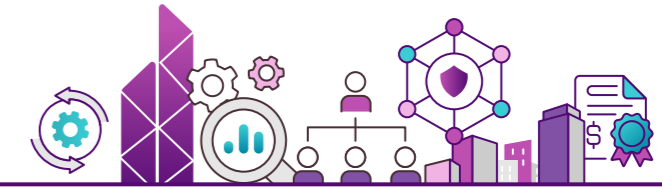
* 于2022年12月31日，本集团有2名女性董事，占董事会总成员18%，符合上市规则所列性别多元化的相关要求。我们将致力按董事会整体运作及最新业务需要物色合适候选人以提升董事会多元化。

我们的公司治理详情，载于2022年年报之“公司治理”及中银香港网站内“关于我们”的“公司治理”。

²⁶ 405-1, B1.1

²⁷ 2-10

4.2 完善风险管理

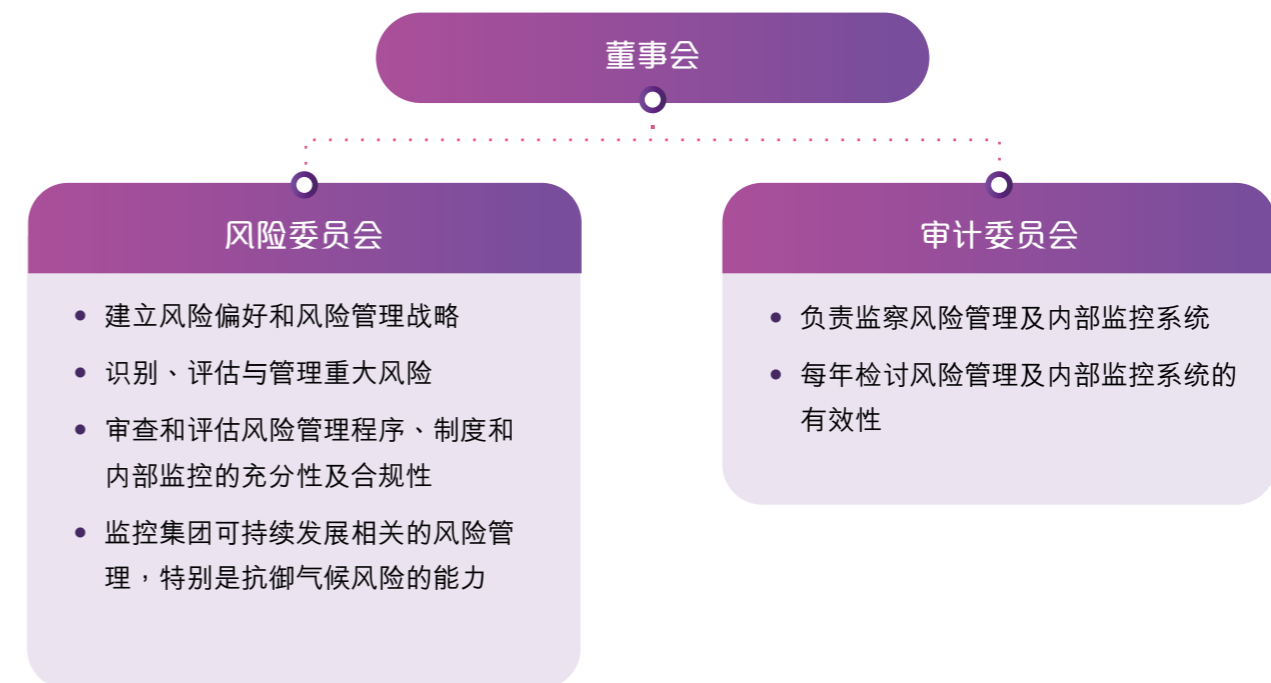


4.2.1 风险管理²⁸

稳健的风险管理架构是银行经营必不可少的核心元素，因此我们相信将风险管理融入业务模式及集团文化能够保障集团的长期营运及业务发展。作为风险管理的最高决策机构，董事会对集团的全面风险管理负有最终责任。在日常营运中，我们对风险管理高度重视，确保风险管理全面渗透到各业务范围，让全体人员在风险管理上担当不同的岗位，并积极优化风险控制与业务及市场发展之间的平衡。

风险管理组织架构

董事会在风险委员会、审计委员会的协助下，制定及监督风险管理战略与框架，审慎控制管理集团风险。



风险管理政策及程序

本集团根据风险偏好、风险承受标准及风险政策履行风险检查职责，建立全面的风险管理政策及程序，设定参与人员的角色、职责及汇报频率；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。针对东南亚各地区的监管要求及市场发展，我们为各机构开展专业化指导，不断提升各机构的风险管理能力。

²⁸ 2-12, 2-13



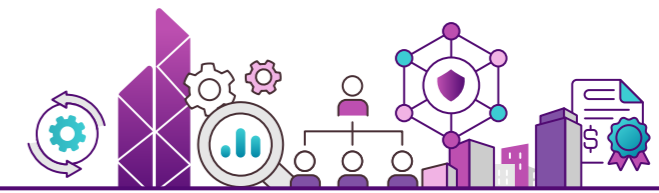
可持续发展风险管理（包括气候风险）²⁹

为推动可持续高质量发展理念，我们致力将可持续发展因素融入至日常风险管理流程之中，加上面对气候变化为全球带来的影响，我们亦积极应对并管理气候风险，减缓气候变迁为我们带来的不确定性。因此，在经营信贷业务时，我们会衡量客户及项目对气候、环境及社会的影响：例如了解客户在业务过程中的各类排放及耗能水平，了解融资项目对所在地生态环境、原居民生活的影响及已采取的保护措施，以及涉及劳工或产品的安全事故或负面报导（如有）是否已彻底处理等。现时我们已制定客户问卷对重大客户系统性地对上述评估。对于较高风险客户，我们会采取适当的风险管控及缓释措施，例如要求客户在承诺于合理期限内制定缓释措施或转型计划的前提下开展业务，并持续跟进及定期重检客户落实缓释措施或转型计划的情况。如客户未能在合理时间内达到有关要求，我们会视情况考虑采取压缩或退出策略、收紧信贷条件等管控措施。

针对各持份者对我们可持续发展的期望、气候变化对市场环境的改变，我们将灵活迅速应对，前瞻性识别潜在风险。除于2021年四季度起根据母行“碳达峰、碳中和”目标行动计划停止向中国境外的新建煤炭开采及煤电项目提供融资外，2022年内，结合集团可持续发展计划以及最新监管政策要求，持续完善集团可持续发展相关风险管理（包括气候风险）政策及行业指引，加强对高碳排敏感性行业的管控。同时，完善可持续性风险客户问卷，将原有客户气候风险调查问卷的评估范围延伸至环境和社会风险，循序渐进将可持续发展因素融入信贷审批流程中。参考我们在参与金管局开展的气候风险压力测试试验计划的实践经验，持续完善气候风险压力测试。在优化情景分析及压力测试的过程中，我们进一步收集了客户层面及行业层面的气候风险相关资讯，并参考政府间气候变化专门委员会(IPCC)及央行绿色金融网络(NGFS)的情景以模拟实体、转型风险，更全面评估在极端天气、不同程度的碳税及能源需求变化下对相关信贷组合或行业的影响。此外，我们亦定期向管理层及董事会提交风险报告，汇报有关气候风险敏感度高的信贷组合状况，以便管理层及董事会执行监督职责。

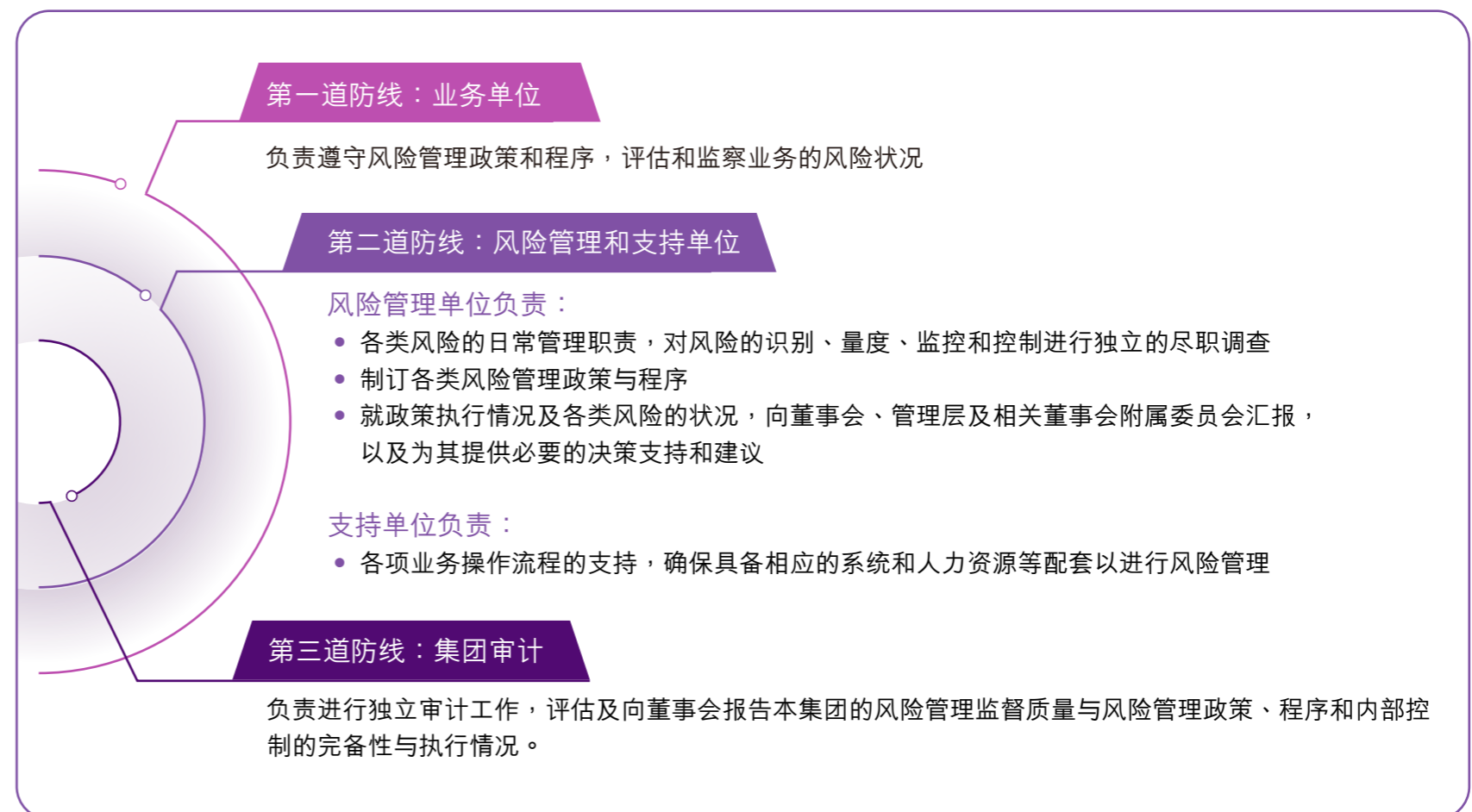


²⁹ 201-2, G4-FS2, G4-FS3



角色与责任³⁰

我们采用“三道防线机制”模型落实风险的内部控制机制，对每一道防线均进行职能分工，明确业务单位、风险管理和支持单位、及独立集团审计的风险管理及控制责任。



2022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2022年年报。

³⁰ 2-5, 3-3



4.2.2 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》，针对不同的业务性质制定了相应的“持续业务运作计划”。我们将持续业务运作分为两个阶段，为即时应变及应变过渡期，并针对不同阶段拟定不同的应变措施，以确保在出现各种内外因素的突发事件时能及时迅速应对。

安保工作

各部门设有安保工作小组，进行安全自查，制定各项安保工作应对预案，确保人员和设备设施的安全。

资讯科技系统

制订系统事故处理程序，将事故分级管理，明确启动灾备中心的汇报机制及处理流程，定期演练。年内全集团参与并完成年度的灾备演练。



培训

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

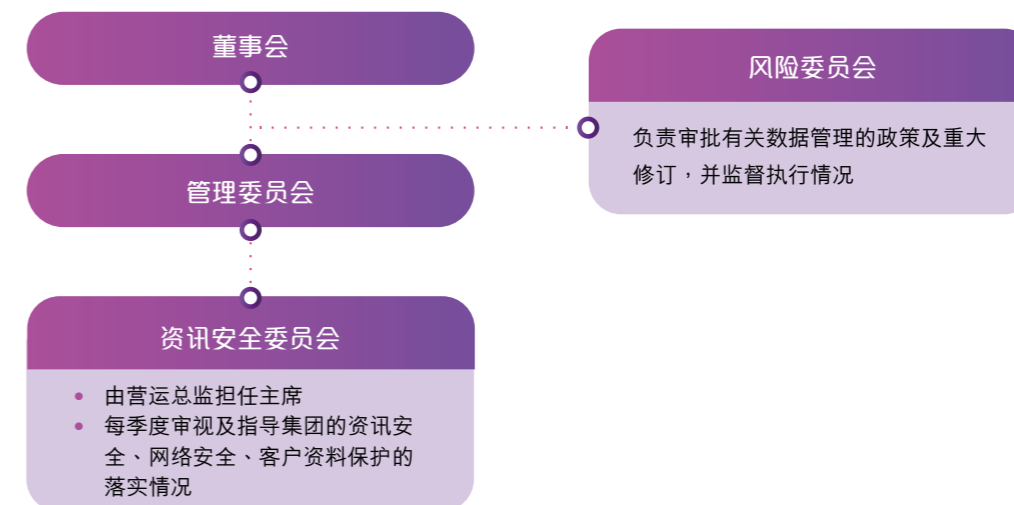
为确保计划内容的正确性及可操作性，我们会根据最新营运情况和银行层面持续业务运作计划的整体运作等方面适时地对《持续业务运作计划》作检讨。

³¹ B6 一般披露，B6.5

4.2.3 资讯安全管理³¹

2022年内，我们以科技引领创新，积极投身数字化转型，致力提升智能化银行业务。为了确保客人的资讯在智能转型的过程能够得到保障，我们竭力从各个层面提升及保护数据资讯安全及私隐。

在董事会层面，风险委员会负责审批、监督与指导数据管理与安全的政策及执行。在管理层层面，资讯安全委员会负责每季度审视及指导集团的资讯安全、网络安全、客户资料保护的落实情况。



我们亦已建立健全的“三道防线”科技风险管治架构，第一道防线设立了资讯安全总监岗位，加强第一道科技风险管理专业单位向第二道防线的沟通汇报；第二道防线则已设立科技风险管理处，加强资源配置及管理力度；内部审计作为第三道防线对科技风险管理架构进行独立评估，定期稽查科技风险管理工作的合规性及有效性。

在硬件的支援层面上，我们的数据中心实行7x24小时实时监控，并已获ISO 27001资讯安全管理体系认证。在科技转型的环境下，为了提高全体员工的网络安全意识及科技风险的认知、减少资讯安全事故发生，我们为员工及相关合约员工举办不同的合规培训，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。



网络安全³²

随著数字科技持续发展，人工智能、区块链等科技亦日渐成熟，维护网络安全成为金融科技的一个迫切需求。我们推行一系列举措，努力为客户提供业界领先的网络安全服务：

建立全面资料管理体系

培训教育网络安全管理

2022年内，我们为全体员工提供网络安全课程，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，有效管理各部门所面对的科技风险。

提升员工网络安全认知

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。

进行定期内外审核

为帮助集团实现数字化转型的目标，我们定期每年对资讯科技政策及系统等进行审计，同时由外部独立审计方进一步进行审核，确保本集团持续提供稳定的金融服务。

我们聘请外部顾问根据金管局的“网络防卫评估框架”完成进行“情报主导网路攻击类比测试”(iCAST)，顾问报告表示中银香港于iCAST的网路安全防御能力表现为优于其客户的水准。

2022年内，我们未有发生重大的网络安全事故，并会持续优化及提升网络安保能力。我们重视客户使用银行服务的安全，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”](#)。



³² B6.5



保障个人资料³³

作为一家具有良好企业文化及道德操守的银行，保障客户、员工、供应商及业务伙伴等持份者的个人资料是我们的核心事项之一。我们致力保护及尊重所持有及处理的资料，要求所有部门及附属机构严格遵守香港《个人资料（私隐）条例》制定的保障个人资料私隐政策。同时我们按照业界安全技术规范，实施各类技术保障措施，制定各类应急预案和通报机制。

我们通过多种举措保障客户资料的安全，并落实各类资讯安全保障措施，包括但不限于：每年进行电脑账户重检以确保所有员工持有的权限合适；对重要供应商开展现场检查以确保供应商安全管理措施能有效保障本集团资讯；每年定期开展电脑桌面清理检查，并安排员工每年参加资讯或网络安全意识培训，持续教育员工应对新型网络攻击以保护客户安全及私隐。

在收集保存客户资料的过程中，我们采用加密法技术提供个人资料保障，防止客户资料被未经授权或意外地查阅、处理、删除、遗失或使用。客户拥有查阅或改正个人资料的权利。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”](#)。

人工智能应用管理

人工智能应用逐渐普及，既为银行创造机会，亦会带来风险管理的新挑战。我们已按监管机构的要求，结合本集团实际情况，制定了人工智能管治框架，用以管理我们所有人工智能应用，规范人工智能应用需遵循的标准与规定。当中明确人工智能应用每一个阶段的相关工作、管治要求及负责单位的角色，同时明确有关交付品及其审批要求，包括需求分析、系统设计、开发过程、持续监察及维护时涉及的具体操作流程等，确保我们人工智能应用符合监管机构的有关规定。

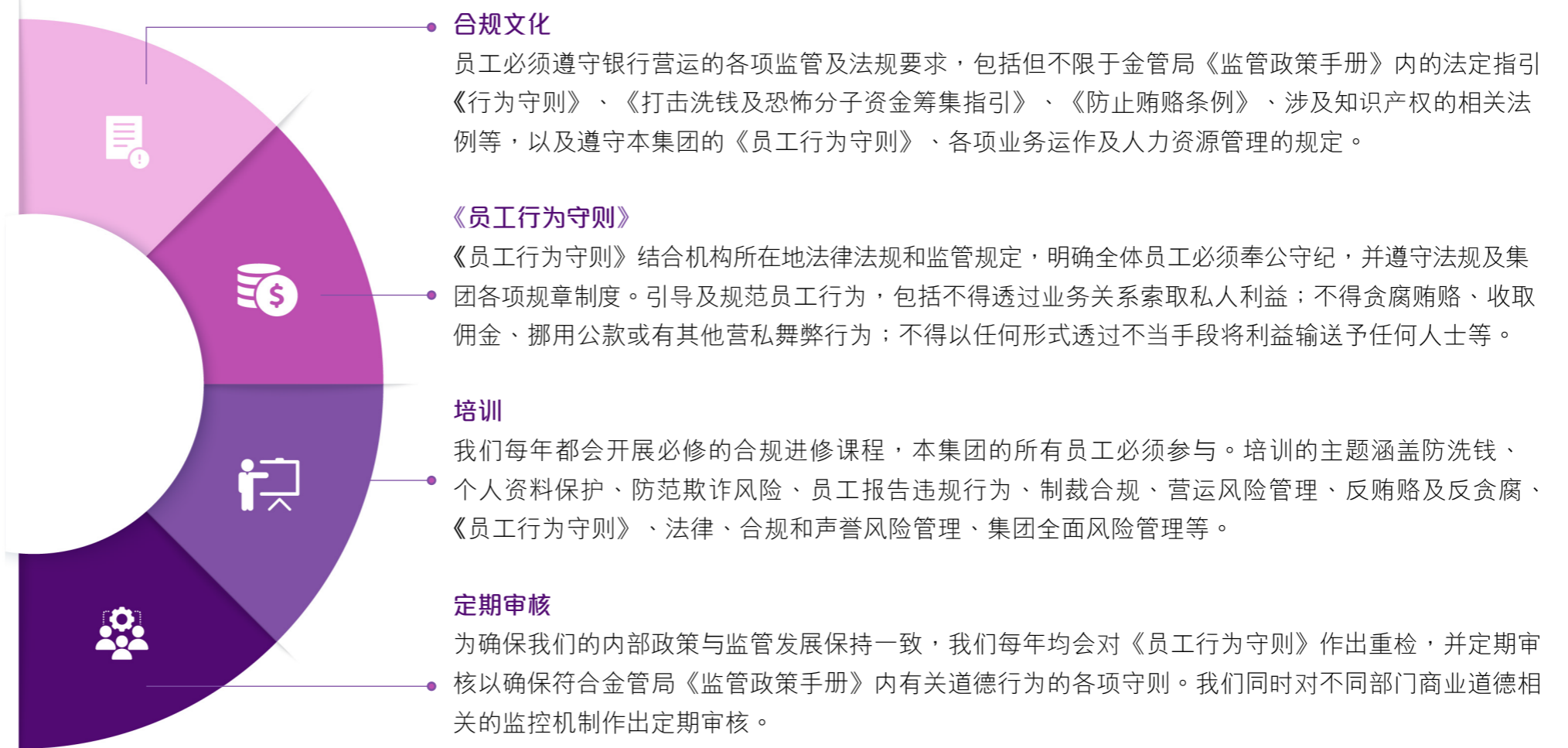
³³ B6.5

4.3 诚信合规文化 ³⁴



4.3.1 商业道德 ³⁵

本集团致力维护及加强良好公司治理，因此我们承诺维持高水平的商业道德，保障股东与持份者的整体权益。为实现此承诺，我们重视员工及与本集团有业务关系的第三方的道德行为及诚信操守，确保所有员工，包括全职、兼职及合约员工，在经营业务过程中严格遵从个人诚信及专业道德，保障客户利益。



³⁴ B7 一般披露

³⁵ 2-23, 2-24, 2-26, 2-27, B7.2



我们将合规行为与员工绩效考核和薪酬挂钩，并通过定期工作表现评估，因应业务和岗位的需求及个人的技能及表现，为员工提供具竞争力的薪酬待遇，同时重检薪酬以鼓励表现优异的员工。作为一家提倡恪守诚信的集团，我们的奖励制度不仅会考虑员工的业务表现，亦会衡量员工有否恪守企业文化及行为标准。

举报管理政策及机制

我们的《中银香港举报管理政策》、《中银香港举报管理办法》及《员工行为守则》规定，员工及与本集团有往来的外部人士（如客户及供应商，下同）若发现我行在业务或其他方面发生或可能发生的任何违法违规或不正当行为，包括但不限于欺诈、盗窃、伪造、贿赂或贪腐、洗黑钱，或员工个人行为操守违反《员工行为守则》等问题，可通过适当的途径和方式进行举报。

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，鼓励员工及与本集团有往来的外部人士能认真及诚实地提出举报事项，并会保护其正当的权利。员工及与本集团有往来的外部人士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私隐及权益，不得做出任何泄密的行为，否则追究其相关责任。

我们接到员工及与本集团有往来的外部人士举报事项后，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。

本集团具备《防洗钱及反恐筹资可疑交易举报工作细则》及《中银香港集团反贪腐反贿赂政策》，就可疑交易、洗黑钱活动及贪腐贿赂活动明确相关举报机制。经调查后有合理怀疑的个案，转介相关执法部门跟进。

³⁶ B6.3

³⁷ 205-2, B7.2

³⁸ 205-1

保护知识产权³⁶

本集团在日常业务运作中遵行有关保护知识产权的相关法律、条例、规定，以保障我行的知识产权并同时尊重第三方的知识产权。

4.3.2 防范金融犯罪

反贪腐及反贿赂³⁷

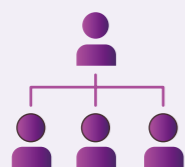
我们对贪腐贿赂行为持“零容忍”态度，秉持廉洁奉公、合规守法的企业文化，维持公平、诚实及廉洁的营运环境，并致力保障银行和客户的利益。整个反贪腐反贿赂计划由董事会、其辖下委员会及高级管理层共同监督，董事会负责订立“由上至下”的反贪腐反贿赂基调，各级员工必须奉公守纪、诚实守信，并具有高尚的品德操守，从而建立严格遵守相关法律和法规的承诺及合规企业文化。

我们设有专职小组负责监察反贪腐反贿赂相关事宜，根据相关法律法规及参考同业，实践构建我们的反贪腐反贿赂管理框架，并制定了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》，每年进行重检。³⁸

为了加强反贪腐反贿赂管理，我们定期为全行进行反贪腐反贿赂管理有效性评估，查找不足及提出改进建议，并向董事会汇报结果。



我们更订立了覆盖集团全体员工的反贪腐反贿赂培训计划，同时积极参与相关执法机构及行业组织为银行从业人员举办的有关反贪腐的专题培训。2022年内全体董事会成员及集团所有员工均接受反贪腐的培训，有关培训纪录亦按规定进行纪录备存。



《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，以及纪录备存、风险评估、培训及举报等管理机制，并每年进行重检。该政策明确了涉及特定较高贪腐贿赂风险领域（如人事任免、采购、信贷、慈善捐款等）及管理要求，负责部门须做好的重点工作，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³⁹

为减低金融犯罪对集团、客户及社区的影响，我们严格执行防洗钱、防恐怖分子资金筹集和防范罪案等工作，打击非法活动。为了建立一套完整的防洗钱监察制度，我们参照香港及国际组织的相关法例、监管规定及建议，并根据集团风险管理策略要求制定《防洗钱及反恐筹资政策》。

我们的防洗钱工作基于“三道防线”架构实施。第一道防线，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。第二道防线，由防范金融犯罪部牵头主责，负责具体拟订和完善集团防洗钱政策和制度，指导和监督第一道防线各单位开展及协调防洗钱工作。第三道防线为集团审计，进行审计检查，识别银行在防洗钱管控上的不足或可优化的情况，评估银行防洗钱管理制度的有效性。为了全面管理金融犯罪活动、识别客户的可疑交易与账户，我们拥有一套全面的制裁筛查系统与可疑交易监察机制，包括以风险为本的客户评级制度，同时持续交易监控与优化筛查系统功能，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。

³⁹ 205-2, B7.2, B7.3

⁴⁰ 205-2, B7.3

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，以及应采用具体风险缓减措施等。

我们持续宣传合规教育，开展包括东南亚机构在内的多层面的制裁、防洗钱、防欺诈等专题培训，增强全员包括东南亚员工的合规意识，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。为了确保银行各个层面的员工均能够在防范金融犯罪上发挥作用，我们为员推出一系列必修及选修课程，推出有关“员工行为守则”的全行性网上法规复修培训，并为全员订立《中银香港2022年度反洗钱培训计划》接受防洗钱防欺诈、制裁合规及反贪腐相关培训课程。就此计划，我们为全体员工举办逾60场与金融犯罪相关的培训。另外，为了建立合规专业队伍，我们安排相关人员报读专业认证课程，如国际制裁合规师、国际公认反洗钱师等，参训人数约40人。⁴⁰

2022年，我们的7项防范金融犯罪的集团必修课程录得共逾56,000人次参与；而针对不同岗位的逾50项在线或课堂课程共录得逾21,000人次参与。东南亚机构方面，截至2022年12月底，我们共为员工安排12个反洗钱课程，录得逾2,200名员工参与。



我们认为宣传合规教育相当重要，故鼓励各持份者透过不同途径认识集团的反洗钱及反恐怖活动融资政策：

全体员工	<ul style="list-style-type: none"> • 每年最少参加一次防洗钱培训 • 参加专题讲座
董事、管理层及员工	<ul style="list-style-type: none"> • 定期邀请外部专家进行交流及培训
新入职员工	<ul style="list-style-type: none"> • 参与网上合规培训，其中包括《员工行为守则》、《防止清洗黑钱及恐怖分子筹资活动》、《防止欺诈及内部报送责任》等相关培训
分行前线新入职员工	<ul style="list-style-type: none"> • 参与综合培训课程
客户	<ul style="list-style-type: none"> • 通过网站、电邮等方式提供即时诈骗风险及防洗钱提示

4.3.3 数字化转型 强化防范金融犯罪工作

为支持本集团数字化转型，我们积极就防范金融犯罪推出创新数码金融科技产品，加强全流程管控，增加系统自动控制，提升效率。我们逐步落实应用人工智能科技协助追踪可疑交易，体现风险为本的原则，针对不同形式之诈骗活动，以确保能够尽快处理，并保障我们的客户。2022年，超过八成涉及电子渠道的电话骗案（假冒官员）为本行人员经系统主动发现及确认。由于我们迅速处理个案，及早冻结有关户口，成功阻止客户约资产蒙受进一步损失。

在东南亚机构方面，我们亦加速数字化的发展，建立东南亚防洗钱数据监控平台，强化东南亚防洗钱数据的应用，实现自动化及图像化风险分析。我们也开始于东南亚机构运用网御系统与防欺诈系统功能，继续做好区域化防欺诈管理。

4.3.4 举报金融犯罪⁴¹

为了确保员工对在业务或其他方面发生或可能发生的任何违法违规或不正当行为能够安心作出举报，我们设立独立有效的举报流程，并提供特定的举报渠道。为体现《中银香港举报管理办法》的公平及相互制约，我们亦就涉及接触、处理举报事项的部门或人员的举报提供特定的举报途径。

有关详情请浏览[中银香港网站举报制度](#)。

⁴¹ 2-26, B7.2



5 金融引领 携手高质未来



投身可持续发展金融，
ESG 相关债券投资规模
较去年底 **↑ 超过 26%**



绿色及可持续发展表现挂钩贷款余额
较去年底 **↑ 155%**



推出多项全港首创绿色及可持续发展
金融产品：聚焦粤港澳大湾区的气候
转型指数、首笔中国地方政府蓝色及
可持续发展离岸人民币债券



全港领先的银行网络与覆盖
香港：182 家分行，超过 280 个网点
东南亚地区：34 个网点



创新普惠金融产品，
全方位支持中小企业



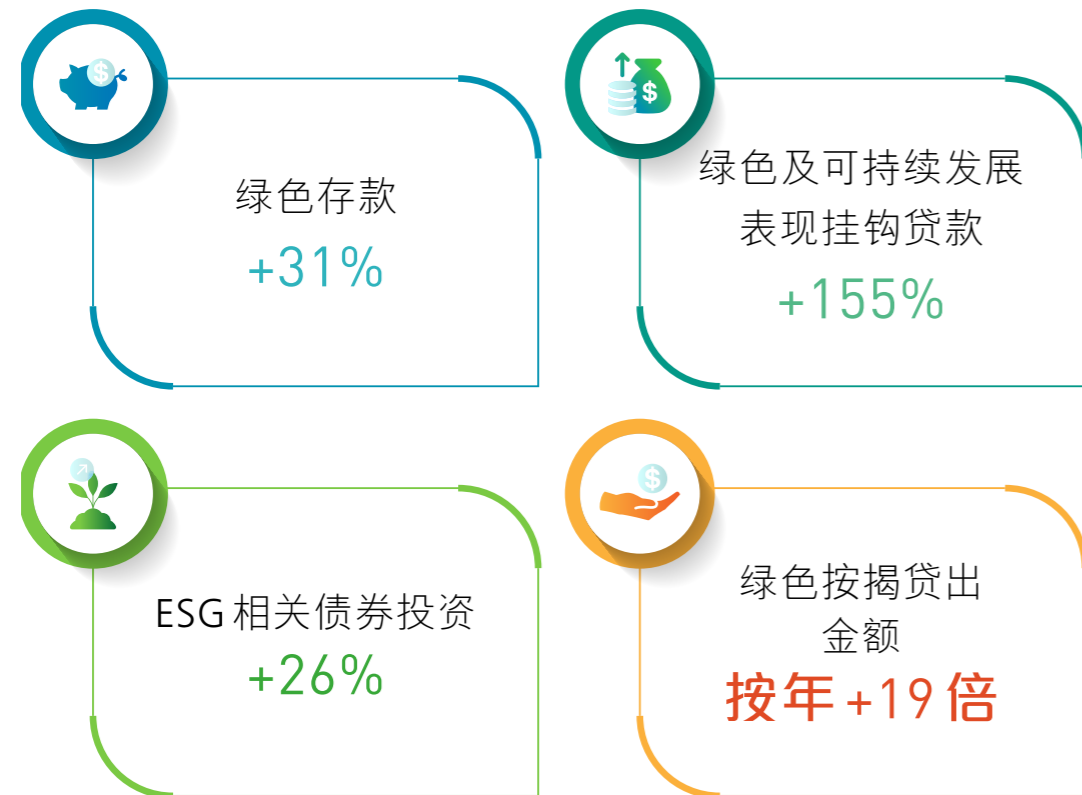
签署谅解备忘录，
加入“绿色商业银行联盟”



5.1 发展可持续金融⁴²



本集团积极响应国家的双碳战略，跟随香港特区政府发展绿色和可持续发展金融的方向，持续推动发展可持续金融产品及服务，为香港及跨境绿色及可持续发展项目提供资金支持。我们于年内在各领域均取得持续增长。



5.1.1 绿色及可持续发展金融产品与服务

为满足客户对创新的绿色产品和服务的需要，本集团推出多元化的绿色及可持续发展金融方案，当中包括绿色及可持续发展表现挂钩债券及贷款以及相关顾问服务、绿色按揭、绿色私人贷款、绿色定期存款及ESG主题基金等。我们一方面通过发挥资源配置功能，积极支援优质绿色产业的发展及高碳企业的转型升级，另一方面藉著绿色产品创新和多元化，加强资金融通能力。

本集团把握香港、大湾区以及东南亚在绿色发展方面的庞大机遇，发展各类创新绿色及可持续发展金融产品与服务，推动企业客户绿色低碳转型。2022年内，我们的绿色及可持续发展表现挂钩贷款余额规模较去年底增长155.3%，并成功承销27笔ESG相关债券发行。

与此同时，针对个人客户的可持续发展金融服务需求，我们的个人客户关系经理会通过投资调查问卷和财务规划分析服务，主动了解客户现有的资产组合和特定理财偏好（如环保、绿色能源等主题），以便提供适合客户需求的ESG资产配置方案（如绿色基金、绿色存款等）。为能更高效、大范围对客户进行ESG议题沟通，我们会采用线上直播、软文推广、社交媒体宣传等形式，以ESG主题包装产品优惠及服务，融入客户生活，加强关联感和参与感，促使更多客户参与构建或享用本集团的多元化可持续发展金融产品与服务。

⁴² 203-1, 203-2, G4-F55, B8.1, B8.2



绿色及可持续发展金融产品

绿色及可持续贷款

我们了解减低碳排放对能源、房地产及建筑等行业的重要性，因此我们制订了相关政策，积极支持新能源行业，并协助重点企业和传统行业加快转型。我们的绿色及可持续发展表现挂钩贷款涵盖多个行业：





亚太地区最大规模的可持续发展表现挂钩贷款

个案分享

中银香港为中国中化控股有限责任公司（“中国中化”）旗下先正达集团（香港）控股有限公司（“先正达香港”）牵头安排一笔45亿美元的3年期可持续发展表现挂钩银团贷款。在2022年5月公布时，此笔贷款为亚太区内当时最大规模的同类型贷款，亦是中国当时金额最大的银团贷款。中银香港担任该笔银团贷款的牵头行、协调行、代理行，以及可持续发展结构顾问，并邀请香港品质保证局为该笔贷款担任独立外部审核机构。中银香港作为是次银团贷款的可持续发展结构顾问，协调客户、香港品质保证局及参贷银行等，根据《可持续发展表现挂钩贷款原则》设计贷款结构，以及为客户订立可持续发展目标。该银团贷款用于再融资及一般企业用途，包括支持落实相关可持续发展指标，以推动农业的可持续发展。



中银香港为中国海外发展安排首笔与可持续发展表现挂钩的俱乐部贷款

个案分享

中银香港成功为中国海外发展有限公司（“中国海外发展”）安排其首笔可持续发展表现挂钩俱乐部贷款（“贷款”），涉及金额1亿英镑，为期5年。该笔贷款体现了中国海外发展透过绿色融资进一步推进可持续发展的决心。根据贷款协议，当中国海外发展达到所订立的可持续发展表现目标，即可获得贷款利率下调，从而节省融资成本。贷款所得款项用作该公司一般营运资金及企业用途。



中银香港与溢达集团签订总额8,800万美元首笔绿色贷款

个案分享

中银香港与溢达集团（“溢达”）签订总额8,800万美元首笔绿色贷款，主要为该集团于桂林建造的可持续发展园林项目“十如”提供再融资，以及用于提升旗下厂房在能源、污水处理和预防污染的效能。中银香港更获委任为溢达的绿色金融顾问，并与香港品质保证局携手为其完成绿色贷款框架的制订及认证。



阳光房地产投资信托基金与中银香港落实港币8亿元可持续发展表现挂钩贷款

个案分享

中银香港协助阳光房地产投资信托基金（“阳光房地产基金”）落实第二期之港币8亿元可持续发展表现挂钩贷款。连同第一期之港币5亿元贷款，该项合共港币13亿元可持续发展表现挂钩贷款，标志著中银香港与阳光房地产基金于可持续发展融资上的重大合作。该笔贷款用作再融资及一般营运资金。若阳光房地产基金达到相应的环境目标，可享该贷款的息差优惠。





绿色存款

我们致力于扩大企业绿色定期存款规模并提升绿色项目覆盖面，有关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。

中银香港在2022年内先后推出六期绿色存款计划。2022年全年，绿色存款交易金额较去年上升31%。绿色存款计划自2020年12月推出以来，累计吸引超过370家国际性以至中小型企业客户参与，持续吸纳资金支持绿色产业贷款项目，进一步扩大我们的绿色金融影响力。

2022年3月，中银香港推出专门针对资金池客户的企业绿色定期存款计划，协助全球现金管理客户将现金管理项下的资金投放于绿色经济及环保相关项目上，助力企业在全局现金管理策略上实践可持续发展理念。中银香港客户可通过中银香港线上化渠道集中管理境外成员单位资金，减少纸张使用和运营成本，同时将归集的资金存放于绿色定期存款计划，支持社会绿色产业发展。

ESG 相关债券

为了鼓励更多机构和客户推动绿色及可持续发展，以及多方位协助重点企业和传统行业，我们亦积极支持ESG相关债券的发行，希望利用我们的服务网络优势，进一步推广可持续发展理念。

首笔中国地方政府蓝色及可持续发展离岸人民币债券

中银香港协助海南省人民政府成功在香港发行首笔蓝色及可持续发展离岸人民币债券，这是内地省政府首次在国际资本市场发行的同类人民币债券，也是2022年以来内地首笔在离岸发行的地方政府债券。中银香港在此次发债中，全程参与项目的研究、执行、发行定价及结算交割，牵头组织了路演与销售工作，同时积极协助有关债券分别取得香港品质保证局的蓝色认证及可持续发展债券认证。



个案分享

“可持续发展与智慧生活”绿色债券

我们于2022年二月连续第二年以“可持续发展与智慧生活”为主题，成功发行港币20亿元绿色债券，吸引了来自不同地区的主权/公营机构、银行、保险、资产管理公司及私人银行等各类投资者踊跃参与，认购倍数超过3倍，体现了资本市场对我们可持续发展工作的高度认可。该债券所募集的资金按中银香港可持续发展系列债券管理声明，用于合资格低碳基础设施项目的融资或再融资，以促进可再生能源及绿色建筑等行业的发展，并已获得独立第三方根据国际资本市场协会《绿色债券原则(2021)》发出的绿色债券发行前认证报告。中银香港同时担任了本次债券发行的联席全球协调人及独家绿色顾问。



个案分享



个人金融业务

在个人金融业务及产品上，我们致力融入绿色及可持续发展元素，为客户提供多元的选择。

全港首个绿色私人贷款计划

个案分享

中银香港于2022年5月推出香港首个绿色私人贷款计划，首阶段以市民贷款购置电动车为场景，准电动车车主可透过中银香港手机银行及网页申请绿色私人贷款，以支持交通工具低碳转型，助力香港于2050年前实现“碳中和”的目标。该计划获得电动车制造商Tesla响应支持，为我们的客户提供优先试驾机会，以及免费安装Tesla家用充电的服务。



减碳主题基金

为了丰富我们的可持续发展金融产品，令客户有更多选择，我们积极探索并推出了低碳转型相关基金产品，希望通过降低投资门槛吸引更多零售客户的参与。

中银香港独家引入 Ninety One 晋达首只人民币计价之减碳主题基金

个案分享

中银香港从Ninety One 晋达资产管理（简称“晋达”）独家引入晋达环球策略基金-环球环境基金的人民币股份类别。该基金为香港证监会认可之ESG基金，且是晋达首只提供人民币计价方案的绿色基金。中银香港为该基金在香港的主要零售银行分销商之一，并提供该基金的人民币股份类别予客户独家认购。



绿色保险

本集团旗下子公司中银人寿一直积极参与推动建立绿色金融生态圈，加大生态环保支持力度。中银人寿绿色保险种类丰富，产品服务种类和保障范围也不断增加。在每次发行绿色保险产品前，我们均会聘请独立第三方按照国际审计与鉴证准则的规定执行有关独立认证工作，确保产品能符合产品描述中的绿色保险特质，并为客户带来真实有效的环境效益。



综合化业务

我们不断丰富及创新绿色和可持续产品及服务，为各界提供参与绿色和可持续发展的多元选择。

中银香港联同标普道琼斯指数推出首个聚焦粤港澳大湾区的气候转型指数

个案分享

中银香港和标普道琼斯指数携手合作，共同推出首个聚焦粤港澳大湾区（“大湾区”）上市企业的气候转型指数——“标普中银香港中国香港大湾区净零2050气候转型指数”（“标普中银香港大湾区气候转型指数”或“指数”）。该指数以推动大湾区企业实现多项气候转型为目标，鼓励区内上市企业向低碳经济转型，同时为资本市场提供具有成本效益、多元化的投资选择，促使更多资金流向低碳转型的企业。该指数符合欧盟气候转型基准法规(EU Climate Transition Benchmarks Regulation)标准，以实现《巴黎协定》的目标，采用加权策略以实现多个减碳目标，例如实现碳排放按年减少7%、整体碳强度相对于母指数低30%等目标。



中银香港资产管理 ESG 发展

个案分享

中银香港资产管理有限公司（“中银香港资产管理”）致力配合客户投资的需要，提供多元化投资产品及服务。2021年推出了旗下首支获香港证监会认可之ESG基金“中银香港全天候ESG多元资产基金”，是香港市场首支提供人民币类别的ESG多元资产零售基金，为投资者捕捉相关投资机会。同时，中银香港资产管理积极完善内部政策及流程体系，并已将气候相关风险因素融入投资风险管理框架，提升气候相关风险管理，践行ESG发展理念。



与客户携手推动绿色低碳转型

我们一直积极与客户共同推动绿色低碳转型，携手减少温室气体的排放，一方面为保护环境作出贡献，履行负责任金融；另一方面为更好地回应持份者对我行减低范围三投融资组合碳排放的期望。在2022年，我们已参考碳金融核算伙伴关系（Partnership for Carbon Accounting Financials，“PCAF”）的方法论，开展了投融资组合碳排放的量化计算试行项目，以更好了解特定行业对我们范围三碳排放的影响，以为我们未来迈向投融资碳中和夯实基础。此外，我们亦积极透过我们的金融服务，支持及推动重点企业及传统行业的低碳转型，并同时为绿色及可持续发展金融产品及服务进行创新，以更好地满足客户绿色及可持续发展需要，推动客户低碳转型。

除了实现自身的绿色营运，本集团一直致力推动客户无纸化业务，让客户提升营运效率，同时减少对环境造成的影响。我们鼓励客户选用电子结单及通知书，通过客户沟通、优惠回赠、电子化改造等不同措施，推动电子结单渗透，65岁以下全新客户电子结单渗透率突破九成五。我们亦延伸手机即时取票功能至服务柜台，并推出ATM电子交易通知书，减少分行申领传票数。

我们加快数字化转型步伐，打造数字化银行。2022年，我们在本港首推手机银行可认购IPO零售债券和二手债券交易，支持香港特区政府绿债发行，认购总额和人数皆为配售银行之首，其中经电子渠道认购占比更达八成。

“商户无付款存根计划”

个案分享

中银香港于2021年推出“商户无付款存根计划”，并于2022年全面实行计划，以减少列印电子货币支付的存根数量，从而节省用纸，支持环保。商户及消费者可随时随地以智能手机于网上查阅收款和支付纪录，共同实践绿色消费。我们希望藉此计划鼓励市民建立绿色消费意识，在消费的同时亦为减碳出一分力。计划推出至今支持消费热点已达2万2千个，平均每月有效减少列印650万张付款存根，相当于每月减少16吨碳排放。



万象分行与老挝最大的超市PARKSON联合举行“绿色金融 — 每周三赠送环保袋”活动

个案分享

2022年1月，为推广“绿色金融”、“简碳”概念，中国银行（香港）万象分行（“万象分行”）与老挝最大的超市PARKSON联合举行“绿色金融 — 每周三赠送环保袋”活动，老挝环保部副部长、万象市副市长出席首发仪式。该活动推出的绿色环保袋概念在广大客户中引发好评。





东南亚业务

我们积极发展东南亚有关绿色及可持续发展金融的市场，助力当地社会及企业绿色转型。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。我们以符合当地监管要求及完善当地有关气候风险的管控措施为重点，并在符合风险偏好的原则上，推动多个ESG及相关项目落地，促进区域化及可持续发展金融的发展。

万象分行企业绿色存款

个案分享

万象分行成为我们首家落地当地绿色存款计划的东南亚机构。2022年3月，万象分行推出老挝市场首个支援绿色产业类型的企业绿色定期存款计划，同时亦是老挝首个经独立第三方认证的绿色定期存款计划，募集到的存款资金会用于可持续绿色经济项目上，包括污染防治产业的项目，协助企业把握绿色金融机遇。



金边分行ESG社会责任存款

个案分享

中国银行（香港）金边分行（“金边分行”）于2022年12月22日推出当地首个ESG社会责任存款，为东南亚首个、中国银行集团首笔经过独立第三方认证的ESG社会责任存款。目标规模为2,000万美元，分2期发布，首期1,000万美元已于12月27日全额发售成功。募集到的存款资金是以提升社会基础生活设施、基本服务需求、创造就业机会，助力推动金边的社会经济发展。



中银泰国推出 区块链无纸化保函产品

个案分享

早在2020年，中国银行（泰国）股份有限公司（“中银泰国”）加入了泰国区块链创新联盟(BCI)，共同研究区块链技术在无纸化保函业务中的应用，通过严格的产品尽职调查和试运行管理，在监管沙盒期内成功为多个客户开立数十笔区块链保函。在2022年9月，项目通过泰国央行验收，准予退出沙盒，可正式向企业客户推广更为安全、高效、环保的区块链无纸化保函，践行绿色发展理念。





5.1.2 推动市场及行业绿色金融发展

我们亦与各界携手推动香港绿色金融发展。2022年，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。此外，我们签署了谅解备忘录，加入“绿色商业银行联盟”（“联盟”）并成为基石成员，以共同促进新兴市场的金融创新和投资，引领新兴市场应对气候变化和环境风险，为推动可持续经济发展所需的基建和商业解决方案提供资金。

与“绿色商业银行联盟”合办的专题会议

中银香港与“绿色商业银行联盟”联合主办题为“金融助力绿色转型 聚焦低碳科技创新”的网上系列专题会议。会议第一部分为专业培训，第二部分则是圆桌讨论专场。我们邀请了能源企业、科研机构、金融投资界领袖与行业专家，分享氢能和减低碳排放的碳捕集利用及储存技术的最佳实践，共同探讨进一步发展有关科技的政策框架和绿色科技的投资策略，以及如何更好推动绿色金融在低碳科技的应用。



个案分享

“可持续金融及全球资金管理论坛”

中银香港举办了“可持续金融及全球资金管理论坛”，连同金管局代表，围绕“拓展全球资金管理新空间 把握可持续金融新机遇”的主题，与过百名大型企业代表进行交流，从不同角度分析企业如何在香港设立财资中心，提升全球资金管理效率，以及分享如何利用香港的资本市场、金融和专业服务作绿色及可持续投融资及认证，协助企业在全局资金管理策略上实践可持续发展理念。



个案分享



我们逐渐建立行业的标准框架与标杆产品，并担任客户的绿色金融顾问，为行业客户推行绿色转型奠定基础。除此之外，在低碳转型方面，中银香港亦持续推动市场及行业发展。2022年，我们推动多项措施并取得以下亮眼的成绩：

- 加入港交所创立的香港国际碳市场委员会，并成为国际碳市场 Core Climate (“Core Climate”) 碳市场平台的首批市场参与者；
- 已与广州碳排放权交易所签署战略合作协议，落实碳交易、绿色金融发展等方面的全方位合作；
- 于9月推出《“贸易金融减碳任务”现金赏》计划，鼓励建造行业客户使用电子渠道办理与“绿色建筑”、“绿色建材”相关的贸易金融服务；
- 在“领航『9+2』第三届粤港澳大湾区发展论坛暨颁奖典礼”上探讨大湾区绿色金融发展转型。



领航“9+2”第三届粤港澳大湾区奖项：

“领航粤港澳大湾区杰出贡献企业奖”

“粤港澳大湾区最佳银行奖”

“粤港澳大湾区 ESG 领先企业奖”

成为 Core Climate 碳市场平台的首批市场参与者

个案分享

中银香港于2022年7月加入由港交所创立的香港国际碳市场委员会，一直积极就香港及区域的高质量碳市场构建，在产品的设计、交易模式、碳市场跨境联通等相关范畴上提出多项建议，并与业界紧密合作，共同推进 Core Climate 的前期建设工作。

我们亦成为 Core Climate 碳市场平台的首批市场参与者，并在首批交易中成功完成多笔人民币、港币定价及结算的国际碳信用交易，获香港交易所颁发“香港交易所全新碳市场平台 — 香港国际碳市场首批参与机构”和“香港交易所全新碳市场平台 — 香港国际碳市场委员会首批会员”的嘉许。



5.2 实践普惠金融⁴³



集团秉持“以客户为中心”理念，配合金管局普及金融的倡议，致力为社会各阶层提供便捷的银行服务。我们的行动方向包括：



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邨的银行网络覆盖



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于开户、融资、经营的痛点，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

5.2.1 全港最广的分行及自助银行网络与覆盖


为保证我们的客户能够及时获得所需服务，增加服务对客户的便利性，以及照顾弱势群体的需求，我们建立了全港最庞大的分行及自助银行网络，遍布各区，使我们的服务网络无论是网点密度、分行数量、自动柜员机数量、服务时间以至对社会上弱势群体的服务覆盖均达到领先水平：




香港
182家分行




超过**280**个自助银行网点，
全部提供**24**小时服务




近**630**台
自动柜员机



全港设置逾**280**部
语音导航自动柜员机



“外币提款机”服务覆盖
增加至**19**个网点



全线分行均接受客户以
“智方便”流动应用程序
进行身份认证后办理部分
一般银行服务

⁴³ 203-1, 203-2, G4-F55, G4-F513, G4-S14, G4-F516, B8.1, B8.2



赋能个体客户数码理财

个案分享

为支持客户数码转型，我们赋能个体客户数码理财。我们的手机银行推出“PlanAhead智·未来智选基金”功能，客户可于一分钟内设定基金投资组合。2022年内，录得约12万点击使用量。我们还推出“理财TrendyToo”，打造全新年轻品牌定位，从“轻·便Banking+”、“轻·而易举Spending+”、“轻·易起步Investing+”以及“轻·型Living+”四方面，配合年轻客户的自主理财需要及生活态度，提供多元化的7x24体验及简单易明的“轻理财”知识，协助年轻客户实现理财目标。该产品配合网红带货、藉助Instagram发布“轻理财22式”小贴士等，强化年轻客户自主理财知识。



一站式云端财务会计管理服务 “ERP云服务—云会计”

个案分享

中银香港透过创新一站式云端财务会计管理服务“ERP云服务—云会计”，有效协助中小企提升财务管理效率，有力地支持本地中小企日常营运。“云会计”服务让中小企利用云端技术，无缝连接中银香港企业网上银行iGTB NET，让中小企随时掌握财务会计资料，提升管理效率。截至2022年12月底，“云会计”服务(ERP)平台创建用户较去年增加超过1倍。该服务得到市场的广泛认可，于2022年，中银香港因此荣获由香港电脑学会颁发的“2022香港资讯及通讯科技奖—商业方案(中小企业)金奖”。



中银人寿积极实践普惠金融

个案分享

中银人寿亦积极实践普惠金融，并于2022年内通过以下途径加强普惠金融推广：

- 持续拓展网上销售渠道：协助虚拟银行Livi Bank获得保险销售牌照，助客户全天候取得保险服务。
- 深化数字化赋能：通过持续开发大数据模型，高效定位有需求的客户，并充分利用我们庞大客户群的优势，结合健康生态圈的数据进行客制化推广。



5.2.2 照顾偏远地区客户

为使偏远地区的客户的需求亦能得到及时满足，除了通过上述庞大的银行网络为客户提供贴心服务，我们还通过下列措施令客户能更便利地享用我们服务，包括：

- 超过150个网点设于医院、大学等公营机构及港车站、机场、口岸等交通枢纽；2022年亦于部分偏远公共屋邨及地区开设新网点。
- 超过4成网点设于公共屋邨内或约10分钟步行范围内。
- 透过本集团“新一代客服平台”，以连结不同渠道的客户查询，并增设客户查询数据库，优化现有线上客户服务。
- 设置聊天机械人Bonnie，以配合客户倾向自助服务的趋势，为客户提供7 x 24小时服务，方便客户得以通过简单查询及时了解本集团产品。
- 持续加强电子客户服务平台用户功能。例如：客户在疫情下未能亲身前往内地分行处理账户事宜，便可透过该平台遥距更新资料及重启内地账户，让其继续享用便利的跨境支付及理财服务。本集团子公司中银人寿“电子服务平台”用户功能已包括保单管理及理赔等选项，2022年内就“电子服务平台”新增电子通知书(eCorrespondence/eStatement)。截至2022年12月底，接近4,300笔保单（包括现有及新保单）已登记是项电子服务。



超过

150个设于公营机构、
交通枢纽、偏远地区的
网点



超过

40%网点设于公共屋邨
内或约10分钟步行范围内



5.2.3 民生金融服务

疫情仍在持续，我们尽力配合香港特区政府及公营机构各项金融措施与策略，在参与金融市场业务基建及公共金融服务方面做出积极的努力，以助力本地经济民生。

- 支持政府现金发放计划：支持香港特区政府透过我们广泛的网络，为符合条件的低收入住户发放一次过生活津贴及为轮候公屋逾3年、无领取综援的申请人士，每月发放现金津贴等。
- 支持香港特区政府及公营机构支付服务：中银香港BoC Pay推出全新“乘车码”扫码付款功能，已于九龙巴士（一九三三）有限公司（“九巴”）及龙运巴士有限公司（“龙运巴士”）电子支付系统“e度嘟”使用，覆盖全线超过4,000辆巴士、逾400条巴士线。乘车码支援“免密支付”功能，乘客毋须输入密码，即可直接在收费器上方镜头扫描乘车码缴付车费，享受以电子支付方式乘车所带来的便利。
- 响应政府消费券计划：中银香港宣布BoC Pay获香港特区政府甄选为2022年消费券计划（第二阶段）的储值支付工具之一。为配合计划，中银香港推出了一系列回赠及消费优惠，令市民可透过BoC Pay领取及使用电子消费券，尽享电子消费支付便利及优惠。此外，中银香港亦为商户提供BoC Bill综合收款服务，让商户受理不同类型的支付工具，包括支援消费券计划的多款储值支付工具，并提供多项服务的费用豁免优惠，协助商户捕捉消费券计划带来的商机。
- 响应金管局电子利是加强防疫的号召：中银香港推出BoC Pay及手机银行收取或派发E利是功能，在客户中受到广泛好评。我们亦推出专为企业客户而设的电子利是服务，让企业客户可一次过向最多10,000位员工透过线上方式派发开工利是，方便快捷的同时，亦减少了企业的碳足迹。



覆盖全线超过

4,000辆巴士



推出BoC Pay派发E利是，

一次过向最多

10,000位员工

派发开工利是



5.2.4 持续提升中小企客户服务

根据2022年工业贸易署统计，现时本港共有超过35万家中小企业，占全港企业总数98%以上。因此，中小企业的蓬勃发展与商业表现关乎全港的经济发展。为支持全港经济发展，我们积极担当社会责任，不断强化对本港工商及中小企客户的支持。为精准定位客户需求，我们通过持续提升行业专业化及数字化服务能力，力求为客户制定专项服务方案。

本集团通过深化科创客户的差异化金融服务模式，推动中小企科创业务发展取得实效，其中包括把握中银香港的跨境联动服务优势，与多方进行渠道共建、并助力拓展商圈和产业链客群，通过母行联动特别是粤港、深港联动，基于与香港园区、香港大专院校等的充分合作优势，为企业提供综合资讯和上下游支援。其次，我们巩固建设跨境联动生态圈，协助引荐创投机构和境外投资人、综合经营公司，协助区域内中小企对接境内外的融资渠道。同时，中银香港也在产品和服务上，助力香港中小企业对接内地，实现全方位金融增值支持和深度服务。

本集团把握香港特区政府大力推动创科发展的决心及建设成为国际创科中心的发展机遇，以多维度措施促进及帮助区内中小企科创业务发展。我们积极配合金管局构建的金融建设“商业数据通”(Commercial Data Interchange, CDI)，成为CDI首批参与银行，及首批成功通过CDI对接商业信贷资料库的银行，提升贷款审批效率，加大对中小企的支援。

“中银收单商户贷款计划”

个案分享

我们积极参与金管局构建“商业数据通”项目，在第二阶段概念验证中，我们成为首家本地银行以全流程使用商业数据为中小企完成贷款审批，并于2022年成为“商业数据通”首批参与银行，透过应用替代数据优化贷款审批，积极推动中小企业营运数码化。除“商业数据通”项目外，我们亦延伸商业数据的应用范围，推出了“中银收单商户贷款计划”，利用BoC Bill电子交易数据为中小企进行贷款审批，简化贷款申请程序和提升审批效率，纾缓中小企客户融资痛点，提升中小企业客户服务体验。





同时，因应本港疫情，我们维持金融服务的支持力度。中银香港持续大力支持香港按证保险有限公司(HKMCI)推出的“中小企融资担保计划”信贷担保产品和“百分百担保特惠贷款”计划，以及金管局“预先批核还息不还本”计划，以协助中小企应对经营环境变化，与客户共渡时艰。

为配合外部监管要求与业务需要，我们通过一系列措施，提升账户开立及贷前审查自动化水平，借助数据技术和流程优化，大幅度提升业务办理效率。2022年内，我们在这方面的的主要工作包括：

- “随时随地”开立账户：以线上全流程开户服务推出为目标优化线上流程，积极打造便捷高效线上开户服务，综合应用多项人脸识别、光学字符识别(OCR)等多项技术，支持指定中小企客户群“随时随地”开立账户。
- 提高审批效率：按期推出“金管局商业数据通共享商业信贷资料报告(CDI-CCRA)自动化”项目，通过“商业数据通”对接商业信贷资料库以获取商业信贷资料，提高审批效率，快速满足客户拓展业务及融资需要。
- 授信审查专业化：运用关系图谱及优化流程管理，强化客户准入、尽职审查及信贷审查等环节的信贷风险识别，提升授信审查的专业性及稳健企业银行业务发展。
- 支持普惠金融：结合HKMCI“中小企融资担保计划”的各项优化，加强内部人员培训及沟通，主动执行“提前介入+优先叙做”模式，加快审批效率，纾困中小企；积极参与HKMCI推出的“百分百担保特惠贷款”及“中小企融资担保计划”。

同时，为配合本集团数字化、线上化的发展方针，中银香港持续提升环球交易银行平台(iGTB)电子商贸在线服务能力，优化客户体验。客户可透过企业网上银行(iGTB NET)及企业移动银行(iGTB MOBILE)等线上平台输入资料及上载文件，进行贷款申请。

2022年内，我们推出崭新“中银商聚BOC Connect”流动應用程式(“中银商聚”)，为企业提供结合资讯、互动和连接至常用线上银行服务申请功能的一站式数码平台，打造线上企业生态圈，为企业及相关营商合作伙伴建立交流渠道。我们还推出API贸易服务方案，透过将企业客户的系统与我们系统无缝对接，实现真正的数字化工作流程，提高业务生产力。



积极参与HKMCI推出的
“百分百担保特惠贷款”及
“中小企融资担保计划”



获《亚洲银行家》颁发：

- “最佳可持续贸易融资项目”2022
- “香港最佳交易银行”2016, 2019-2021
- “香港最多客户选用的主要零售银行”2022
- “香港最佳现金管理银行”2019-2022
- “香港及亚太区最稳健银行”2020-2022
- “香港最佳财富管理银行”2022

获《亚洲银行及财金》颁发：

- “香港最佳本地贸易融资银行”2019-2022
- “香港最佳本地ESG流动资金管理创新奖”2022
- “香港最佳本地现金管理银行”2014-2022

获《亚洲货币》颁发：

- “粤港澳大湾区最佳中资银行”2022
- “粤港澳大湾区最佳中资银行 — 『跨境理财通业务』”2022

获《彭博商业周刊／中文版》颁发：

- “银行类跨境理财大奖（个人客户）”卓越大奖2022
- “银行证券类跨境理财大奖（个人客户）”卓越大奖2022
- “银行保险类年度银行保险公司”卓越大奖2022
- “银行证券类数码创新”卓越大奖2022
- “银行证券类财富管理平台”杰出大奖2022
- “银行证券类证券代理服务”杰出大奖2022
- “金融机构大奖2022 — 年度培训计划卓越大奖”

获《IDC 国际资料资讯公司未来企业大奖》颁发：

- “2022 未来企业大奖”：“香港及亚太区全方位体验创新奖”

获香港中小型企业总商会颁发：

- “中小企业最佳拍档奖”2008-2022

获《信报》颁发：

- “金融服务卓越大奖”：“卓越中小企工商金融服务”2019-2022

获《经济通》颁发：

- “金融科技大奖 — 企业银行 — 杰出创新中小企银行服务”2021-2022

获香港电脑学会颁发：

- “2022 香港资讯及通讯科技奖 — 商业方案（中小企业）金奖”

获香港通讯业联合会颁发：

- “2022 通讯业联合会非凡年奖CAHK STAR Award — 最佳金融科技优异奖”

获《明报》颁发：

- 2022年“卓越财经大奖 — 工商服务 卓越现金管理方案大奖”



5.2.5 服务年长客户及弱势群体

为照顾长者客户及弱势群体的需要，我们推出多种特色化服务，以满足他们的需求：

金融产品/服务

- 我们为长者提供“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
- 我们提供“安老按揭计划”及协助筹备及代售香港特区政府发行的银色债券，为长者提供稳定回报。因为方便快捷的认购程序，经中银香港认购银色债券的总金额和认购人数皆为配售银行之首

分行

- 全线分行配置斜坡通道方便使用轮椅人士进出，个别分行更设有升降机
 - 我们分行提供鸣钟设施，以便客户服务大使及时为有需要人士提供协助
 - 我们提供助听系统，方便听障客户与员工沟通

自动柜员机

- 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，方便视障及痉挛人士使用
- 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
- 全港设置逾 280 部语音导航自动柜员机

中银人寿

- 于 2022 年内推出不同电子服务。为保证弱势群体亦能及时接收到中银人寿发给客户的重要信息，中银人寿会于保单生效后，与相关客户作出跟进，以确保客户清楚明白所发出的重要信息及需留意的地方





5.2.6 东南亚机构的普惠金融服务

中银香港积极推动iGTB的区域化发展。为推动东南亚机构的普惠金融服务，我们在2022年已成功将iGTB拓展至泰国、马来西亚、越南、菲律宾、柬埔寨、老挝、文莱及缅甸8个东南亚国家，同时推出100多项线上化产品及功能。iGTB使业务遍及东南亚市场的企业客户，包括当地企业得以享有全方位数码化企业金融服务。由于企业客户只需将中银香港东南亚机构的银行账户连接至iGTB平台便可以在线上遥距进行同行转账、境内跨行转账、国际汇款等东南亚业务相关交易，因此在疫情期亦能确保当地业务保持持续运作，并大幅提升营运效率。该平台配合东南亚当地市场习惯，可支援企业以多种货币发薪。另外，客户亦可透过iGTB平台使用东南亚地区多项特色支付服务，如泰国的跨行实时转账PromptPay及ITMX DC2/ITMX DC3，菲律宾PESONET/PDDTS，马来西亚的电子支付系统DuitNow、境内跨行小额转账服务IBG和自助账单缴费服务JomPay等，提升区域经营效率。

雅加达分行加入印尼银行快速支付系统

个案分享

中国银行（香港）雅加达分行于2022年成功加入BI-FAST清算网络（印尼银行快速支付系统），成功实现分行网点或BOCNET个人网银跨行转账的实时交易，增强在印尼本地跨行转账和清算能力，推动当地金融产品服务进一步向主流同业银行看齐。

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。中银泰国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。马来西亚中国银行（“中银马来西亚”）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，中银泰国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，并特别协助视障客户能够在完全理解服务的前提下完成开户。中银马来西亚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，我们的手机银行已全面覆盖开设个人银行服务的东南亚机构，经过持续升级迭代，当地机构不断丰富在线功能，包括马来西亚中国银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，新增按揭客户视讯见证开户服务。在2022年我们推出在线人民币薪金直汇功能等，便利客户享受便捷金融服务。

详情请参阅“以客为先 躬行绿色营运”章节。



6 以客为先 躬行绿色营运



订立自身营运
2030 碳中和目标



力争达成2025年四大绿色营运目标，
实施智慧能源管理，
优化办公大楼设计



推动科技创新，
深化数字化转型，
提升客户服务体验，
手机银行客户总数达250万户



完善供应商评估机制，
推动可持续采购



强调诚信合规采购，
持续监控采购流程



关注资讯安全，
防范科技风险



6.1 优质客户体验



秉承“以客为先”的服务理念，我们重视与客户建立长远互信的关系。为提供更方便及高质素的卓越银行服务，我们利用各种沟通渠道与客户保持紧密连系，以了解客户所需。

6.1.1 秉承以客为先的服务理念

中银香港拥有全港最广泛的分行网络，致力提供优质的服务予客户。为满足不同客户的需要，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，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。





完善政策保障客户权益

客户信心和信任是支持银行可持续发展的重要根基。为确保客户权益受到最佳保障，我们严格按照香港适用的法例及法规，制定相关银行服务规章及条款。当中包括：

《银行营运守则》

本集团遵守香港银行公会发布并获金管局认可的《银行营运守则》，充分保障消费者的利益，照顾不同客户的需要。

《公平待客约章》

本集团签署金管局联同银行业界制定并由香港所有零售银行签署的《公平待客约章》，加强公平待客的企业文化，确保银行在与客户的业务往来中顾及客户的利益。

ISO 9001 质量管理体系认证

我们自2011年起建立及实施符合ISO 9001国际标准的质量管理体系，并推动营运单位成功考取ISO 9001:2015质量管理体系认证，巩固客户服务水平。

《产品开发及风险监控管理政策》

董事会辖下的风险委员会负责重检及审批本集团的《产品开发及风险监控管理政策》，规范产品开发及风险尽职审查须遵循的原则和流程。

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。



6.1.2 提供优质服务⁴⁴

我们致力为客户提供优质服务。积极推动本集团的营运单位成功考取ISO 9001:2015质量管理体系认证。同时，我们遵守《银行营运守则》按客户需要提供适切的服务，并为客户提供更佳的保障。

为确保员工充分掌握客户金融保障方面的专业知识，在符合监管规定的同时为客户提供最优质的服务，我们透过各种不同类型的专业培训，协助员工合法合规之余，紧贴市场最新动态。

- ✓ 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详细指示等方面。
- ✓ 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。
- ✓ 设有专责管理广告宣传的部门及相关操作细则，就广告宣传及营销活动项目等工作向员工提供明确指引。
- ✓ 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。

⁴⁴ B6 一般披露 · B6.2



确保客户服务质素

为提升客户服务质素，我们设有相关内部机制确保我们的服务及表现符合水平。透过定期意见调查，我们评估客户满意度，并由不同部门跟进客户意见，提出改善方案及制定执行计划。同时，严谨的投诉处理机制及程序使我们不断改善及进步，提供更优质的客户服务。

定期调查客户满意度

为评估客户对本集团服务及表现的意见，以提供更优质产品和服务，我们针对特定客户群，定期开展意见调查。

客户推荐度计划(tNPS)

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

企业客户满意度调查

客户于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”；2022年内委托外间独立顾问公司以电邮方式成功访问约380位企业客户，客户对整体服务的回馈正面

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。



优质服务管理处

负责制定及修订服务标准，管理培训工作，监察服务水平，处理客户意见



客户体验管理处

推动产品服务重检，设计客户评审库，提出改善方案及制定执行计划



Insight Community

定期邀请不同客户参加调查，增加双向互动，了解客户需要



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，务求妥善解决问题，持续改善服务水准。

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



6.1.3 金融科技创新⁴⁵

数字科技持续发展，人工智能、区块链等科技日渐成熟。我们投放大量资源在数字化转型，期望以科技驱动传统银行业务变革，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，以适应新时代数字化银行的发展步伐。

推动科技创新机制

推动科技创新的内部机制协助我们发展数字化银行。



数字化委员会

- 主席由总裁担任，数字化总监及各部门总经理为委员
- 负责集团数字化发展的战略统筹，并推动集团数字化转型规划及创新发展。



创新实验室

- 位处香港科学园
- 为金融科技实验基地，开展前沿技术应用验证、优化产品设计及开发，以及新商业模式研究。

2022年内，我们与香港科学园及银行同业共同完成联邦学习概念验证，现正引入该技术至本集团业务中，以个人金融业务场景出发，将持续推广至企业金融等其他业务场景，促进与合作伙伴的数据分享，提升机器学习模式的全面性及准确性，与合作伙伴共同发展创造可持续性的服务。

⁴⁵ G4-FS4



科技创新举措

为进一步提升服务效率，配合客户的理财需要，我们持续深化创新金融科技应用，积极推动数码化服务。自2019年起引入RPA (Robotic Process Automation)应用，覆盖各类银行营运操作以及内部工作流程，有效提升服务效率。

“PlanAhead 智·未来智选基金”

手机银行推出“PlanAhead 智·未来智选基金”功能，客户可于一分钟内设定基金投资组合。2022年内录得约12万点击使用量。

VM Chat及RM Chat

优化VM Chat及RM Chat服务，包括推出视像通话及线上投资产品销售流程，客户经理可经视像通话与客户联络，并可经视像销售投资产品。

转数快(FPS)

个人金融业务方面，手机银行亦首次开放转数快(FPS)绑定帐户功能予11至17岁青少年客户，吸引年轻客户通过手机银行收取电子利息。

iGTB 企业应用程序介面 (API)

建立企业API平台，为企业客户提供自动化、实时账户资讯及交易功能，令客户轻松将银行服务整合至自身业务系统或平台。

CDI应用商业数据通

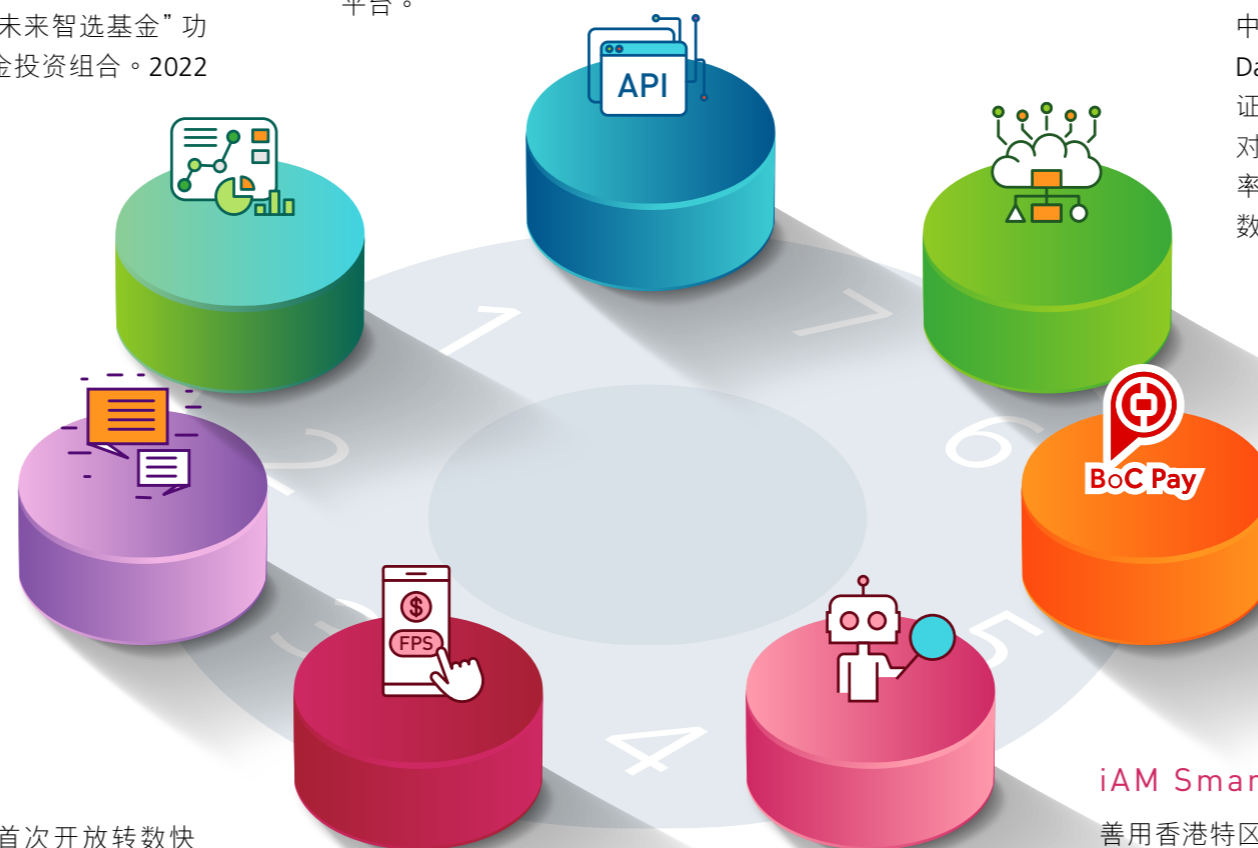
中银香港在金管局“商业数据通”(Commercial Data Interchange, CDI)项目第二阶段的概念验证研究及技术对接中，成为首批成功通过CDI对接商业信贷资料库的银行，有效提升审批效率。未来将持续与金管局合作，推出更多商业数据通的应用场景。

“BoC Pay” 2022 年度新功能

BoC Pay自2022年起支援客户登记及使用消费券，客户可于全港7万个接受以银联二维码付款的商户进行消费，亦有各大商户设有消费券优惠供客户享用；推出全新“乘车码”扫码付款功能，进一步拓展电子支付至公共交通工具。

iAM Smart

善用香港特区政府推出的创新金融科技，与香港特区政府个人数码服务平台建立连接，以数位身份证作身份认证，为客户带来数码化的银行体验，并加快银行转型，提升智能银行的形象。





“大家减龄”奖赏计划

个案分享

中银人寿推动健康生态圈开发，持续推进“大家减龄”的发展：研究分析“大家减龄”奖赏应用程式的基本会员的活动数据，持续深化及拓展与不同业务伙伴就健康生态圈的合作，部署本集团健康联动场景，收集健康生态圈场景内的非金融用户数据，打造健康数据库，并连接至本集团大数据平台。截止2022年底，累计用户超过7万2千名，第三方合作伙伴达67家。



2022年，我们持续完善创新金融服务，务求为客户带来更佳体验。我们围绕置业、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。2022年内，客户对电子服务需求增加：





科技创新活动

此外，我们举办各类内外部创新活动，营造创新氛围：

发展元宇宙虚拟平台

个案分享

元宇宙的出现正在为社会注入全新的想像力，我们以领先科技融入现实，与中银金科合作完成首个内部的元宇宙平台验证。以虚实结合、多媒体应用的方式建立虚拟实验室“MetaLab”。我们亦打造元宇宙展览厅“MetaMatchMarket”，未来可联动品牌/业务伙伴在较低的设置成本下利用元宇宙，跨地域进行品牌推广或宣传新产品，为客户提供创新体验。



学生参观实习活动

个案分享

2022年内，我们举办或协办大专生实习计划、科学园参观活动日、教联会交流等一系列参观活动，为学生带来更多了解学习金融科技的机会，并让公司有效实现企业社会责任。



“中银香港创新先驱大赛2021-22”

个案分享

今届以“敢为人先 驱动未来”为主旨，旨在发掘年轻人的创新潜力和才能。大赛提供平台让年轻人能了解业界的金融创科项目，将金融科技应用至金融行业，探索突破传统行业框架的崭新商业模式，提升客户数字化体验及加强银行的营运效率。今届共吸引了144队大专生及初创公司队伍参赛，参赛人数达490人，为历届之冠。





6.1.4 重视客户健康

疫情改变客户对服务的需求，为减少接触，避免受感染，我们鼓励更多客户利用电子服务平台及热线服务。为确保客户安全，我们因应香港特区政府不时更新防疫政策执行多项应对工作，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。



分行调整了服务轮候安排，并分隔柜位提供服务，让各人保持安全距离。

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。



鼓励客户使用网上理财、流动理财和电话理财服务。



便利客户遥距解决账户事宜

个案分享

因应部分香港客户在疫情下未能亲身前往母行内地分行处理账户事宜，中银香港针对性推出便利措施，协助香港客户遥距更新资料及重启内地账户，让其继续享用便利的跨境支付及理财服务，截至2022年12月末，为超过16万合资格客户恢复账户使用，协助超过14,000名港人客户透过中银香港线下见证服务或深圳“中银在家”小程序成功更新证件有效期。中银香港将与母行继续紧密联动推出方便两地居民的措施，以满足更多客户的跨境服务需要。





6.1.5 提升公众的金融知识⁴⁶

为了提升公众的金融理财知识和能力，协助公众作出深思熟虑的金融和理财决策，我们提供公平及透明的产品和服务信息，并透过不同的活动，藉此教育及提升公众的理财知识。



⁴⁶ G4-FS16

6.2 推行绿色营运⁴⁷



为贯彻绿色银行理念，我们一直以来致力减少自身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及重大原则，在发展业务时考虑环保因素，采取具能源效益及低碳高效营运的措施，并应用到集团的日常营运。同时，透过持续完善环保管理机制，我们通过关键绩效指标及其他监控机制，定期评估各环保项目实施成效。

6.2.1 环境管理与合规⁴⁸

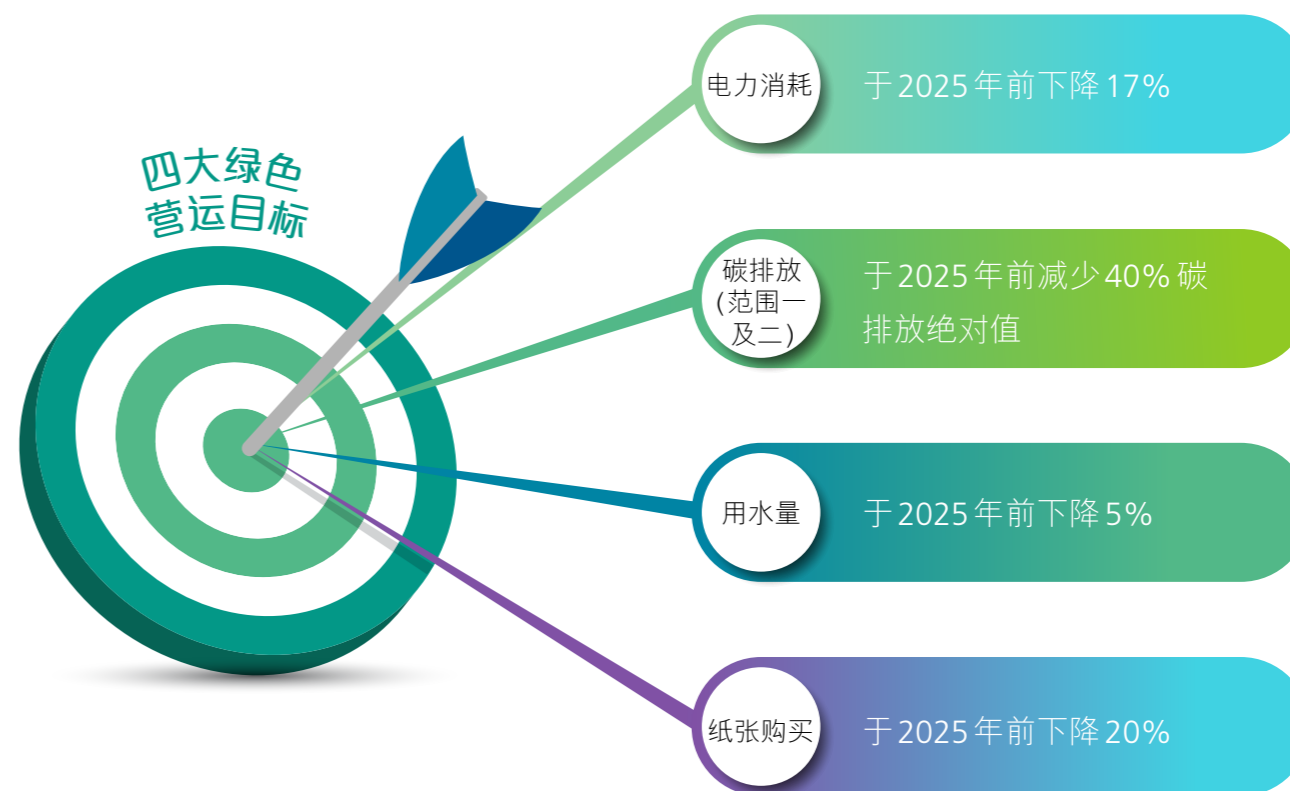
我们遵守香港及运营所在地的相关环境法律法规及国际、国家标准，包括《废物处置条例（第354章）》及《水污染管制条例（第358章）》，并在主要物业包括中银大厦、中国银行大厦、中银中心、中银湾仔商业中心等执行一系列与环境相关的管理系统，其中包括ISO 14001环境管理体系认证、ISO 50001能源管理体系认证、环境保护署“室内空气质素检定计划”以及水务署“大厦优质供水认可计划—食水（2.0版）”等，确保整体营运维持良好环境管理。

6.2.2 自身营运碳中和

作为企业公民，我们积极减轻全球暖化，为控制二氧化碳排放量作出贡献，并一直紧贴国家及香港特区政府的碳中和路径和目标，从而制定了自身营运碳中和目标及落实路径，并在此可持续发展报告中首次公布。具体而言，我们响应国家及香港特区政府的绿色节能减排倡议，**力争于2030年或之前实现自身营运⁴⁹碳中和。**

四大绿色营运目标⁵⁰

以2019年为基准年，我们制定了2025年四大绿色营运目标，包括能源、碳排放、用水量及纸张购买，以持续管理我们营运的环境足迹。



2022年目标完成进度⁵¹



⁴⁷ A3.1

⁴⁸ A1 一般披露，A2 一般披露，A3 一般披露

⁴⁹ 指由直接营运所产生的涵盖由公司拥有或控制的业务直接产生的温室气体排放的范围一排放量及指涵盖来自公司内部消耗（购回来的或取得的）电力、热能、冷冻及蒸气所引致的“间接能源”温室气体排放的范围二排放量。

⁵⁰ A1.5, A1.6, A2.3, A2.4

⁵¹ 为提升数据披露水平，温室气体排放和能源消耗的数据汇报范围除原已涵盖本集团在香港的营业网点、分行网络、办公楼（自用部分）和租入办公室外，自2022年起亦新增本集团在内地及东南亚地区的相关数据。为保持数据的一致性和可比性，2019年的数据已进行相应调整以确保当中的汇报范围及计算方法与2022年保持一致，有效反映目标完成进度的追踪。

⁵² 用水量及纸张消耗的目标及数据的汇报范围只包括本报告期内本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。其中纸张消耗以纸张购买量计算。



减碳现状及方向⁵³

碳盘查

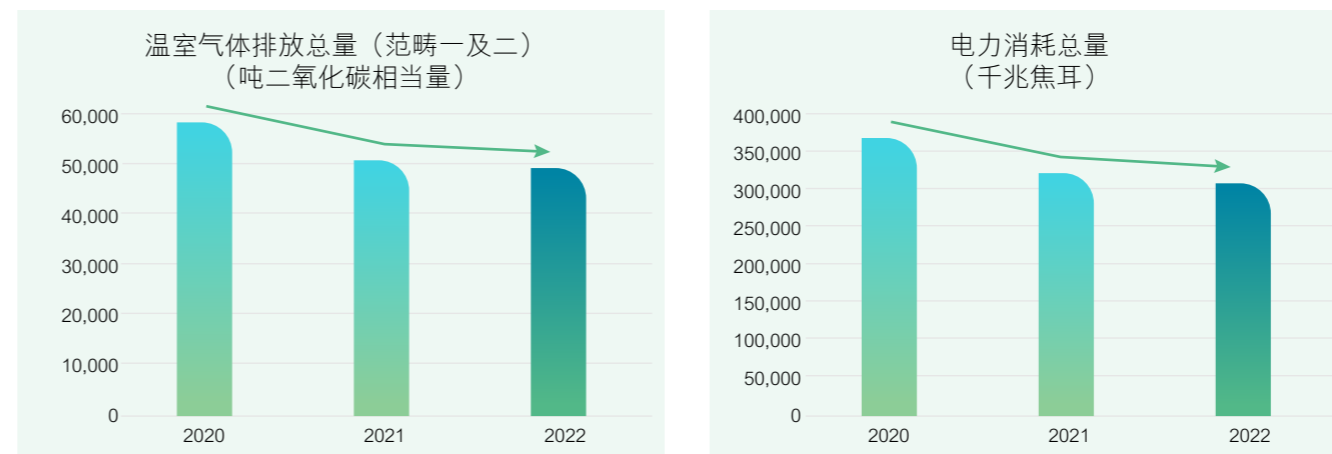
为推动低碳转型及实践绿色银行建设，配合2030年自身营运碳中和为目标，我们在2019年的基础上，设定了在2025年的碳排放（减少40%碳排放绝对值）的阶段目标，并已聘请顾问公司为我们的营运进行碳审计，协助我们规划自身营运碳中和的措施和路径。

同时，为配合母行要求，我们展开碳盘查，并收集汇总了2019至2022年本集团的运营环境信息，包括用电、用水、用纸、废弃物、汽油及柴油等，以清晰计算我们于不同范围的碳排放，从而提升本集团收集绿色数据的准确性、及时性及完整性。

2022年自身营运碳排放表现⁵⁴

我们的碳排放主要来源是电力消耗，即范围2的碳排放，约占全集团碳排放量的99%。因此我们会集中资源于节省用电上。

温室气体排放数据



	2022	2021	2020
温室气体排放总量（范畴一及二） （吨二氧化碳当量）	49,097	50,650	58,162
电力消耗总量（千兆焦耳）	307,111	320,618	367,479

以上数据详见8.1可持续发展表现数据

⁵³ 302-1, 302-3, 302-4, 305-1, 305-2, 305-3, A1.1, A1.2, A1.5, A2.1, A3.1

⁵⁴ 305-5



整体碳中和策略

我们采取先减少、再替代、后抵销的策略，首先透过各绿色营运措施自身节约尽力减低其碳排放量，及探索自用物业使用可再生能源，再从其他方式抵销本身的碳排放量。

先减少



制定了60余项措施，主要在于节约用电方面，通过更新升级用电设备设施等，大量减少全集团能耗



再替代



在有条件的物业安装光伏太阳能板或风力发电设施，产生可再生能源



后抵消



经过积极减排措施后，剩余的必要碳排放，我们计划通过碳补偿机制抵消。我们会探讨购买本地可再生能源证书，并研究从国内及东南亚等地的电力公司购买国际性可再生能源证书，以及在全球范围购买碳信用



秉承“以客为先”的服务理念，我们重视与客户建立长远互信的关系。为提供更方便及高质素的卓越银行服务，我们利用各种沟通渠道与客户保持紧密连系，以了解客户所需。



减少自身营运排放措施

为实现自身营运碳中和的目标，我们在自置物业加入绿色建筑元素，同时亦在各分行持续推行节能减碳减排措施，务求提高使用效益及在日常营运和活动中减少排放，以及减低对环境带来的影响。在整体日常营运上，我们亦积极采取不同的节能减排措施，减少日常业务不必要的碳排放，积极实践环保的可持续理念。

自置物业节能减排措施

我们在自置物业中推行一系列的节能减排措施，提高建筑物及营运的能源效益。我们为中建大厦于2022年6月成功取得“绿建环评既有建筑(2.0版)综合评估计划铂金级”最高级别的评级认证，2023年已有计划逐步为其他自置物业取得绿色建筑认证(BEAM PLUS)，同时通过进一步优化用电用水系统和设施等方式提升我们节能和节水表现，从而达到上述的减排目标。主要措施包括：



建筑

- 逐步为中国银行大厦、中银中心、中银湾仔商业中心及中银信用卡中心等重点自置物业获取绿色建筑认证(BEAM PLUS)



灯具

- 推行智慧采光，大堂设计尽量天然采光，减低对灯光需求
- 大厦外墙灯饰由冷光管改为LED灯管
- 引入智能化写字楼层洗手间照明系统，减低洗手间在无人使用时的耗电
- 在办公室、停车场、公众走廊、机房楼层逐步全面更换LED灯具，提高能源效率

自置物业节能减排措施



制冷

- 在中银中心玻璃幕墙加贴隔热薄膜工程，节省用电及加强制冷系统效益，减少能源消耗
- 更换自置物业中已使用多年的冷鲜风柜，以提升能源使用效率
- 优化大厦自动控制系统，智能化调较主要自置物业内的温度和湿度，提升效能，减低耗电



其他

- 升级自置物业升降机硬件设备，改为采用变频马达控制系统，从而减低耗电
- 在不同自置物业中安装电动车充电设施
- 加装智能电表至大厦的自动控制系统
- 自置物业内水泵逐步改用变频马达，减低耗电
- 全面落实于现有传统风机盘管马达产品生命周期完结时，以永磁马达(Permanent magnet motor)产品替代。运作测试结果证实，可节省风机盘管马达之耗电量(高送风量节省约40%至低送风量节省约70%)



中银大厦

中银香港近年来为运行逾30多年的中银大厦投放大量资源，开展各项环保节能的措施及改善工程，提升设施智能能源管理，并且引入高能源效益设备，竭诚推动中银大厦达致绿色建筑高水平的评级标准，成果显著。

绿色建筑认证

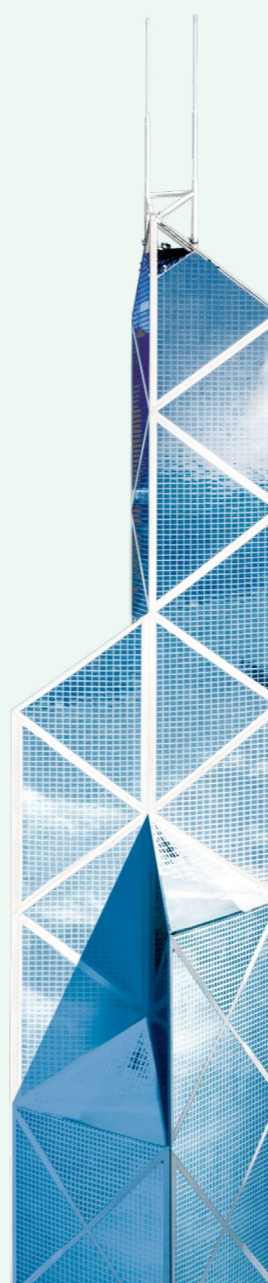
经过一系列的绿色升级，中银大厦于2022年6月取得“绿建环评既有建筑（2.0版）综合评估计划铂金级”认证，为最高级别的评级；10月获香港绿色建筑议会（HKGBC）推荐取得大湾区碳中和协会的《大湾区低碳建筑 Top 100》荣誉，成为首100幢大湾区具代表性的低碳建筑之一，以表彰我们核心物业积极配合国家推动大湾区绿色低碳的发展方向。

升级全自动空调系统及制冷机

为提高中银大厦的能效及环保表现，我们委托顾问进行实地研究，寻求节能机遇。我们优化中央冷气机房并更新为大厦自动控制系统，除提升制冷系统效能外，亦可节省用电。此外，中银大厦亦正研究将大厦的中央制冷机由风冷式转水冷式，预计将可明显地减少相关用电。

引进环保节能灯光系统

我们已替于2019年开始在中银香港的各办公室及办公点按序逐步将照明灯更换成LED灯管，预计将于2025年或之前全部完成。同时，我们亦已在中银大厦银行层及走火楼梯安装智能式人体感应LED灯管及引进LED消防出路灯箱，并逐步在中银大厦洗手间引进智能化照明系统，当智能系统感应到洗手间一段时间内没有人使用时，便会自动将灯光调暗，甚至熄灭，从而减少用电。



个案分享

中银大厦外墙的灯饰是香港夜景的亮点之一，我们亦正研究灯饰采用的冷光管改为LED灯管，并计划同时更换外墙灯饰控制系统，以使在维持这个标志性景观之余，亦可以达到减排的目标。

引进节约用水设备

就节能及用水方面，除持续荣获优质食水及冲厕水证书外，我们引进龙头节水器，于洗手间翻新及改善工程时，引入贴有第一级用水效益标签的节流器，使每分钟流量5公升以下，以达致节约用水的目标。

升降机优化工程

为提升中银大厦现时升降机的机能及减低能耗，我们于2019年开始替升降机的马达系统升级为“变频”马达控制系统，并会分阶段于5年内完成所有升降机的优化升级。

员工饭堂优化及翻新

员工饭堂设计加入绿色墙体、可持续及天然材料等，并采用绿色建材以环保、对人体无害及耐用为原则。为优化用餐体验及环境，我们更新物料及色温，保留窗户天然采光及空间感。我们以能用尽用，减废为原则，按状况尽量保留及经优化后重用原有设备，其他新设备则以选取高效能设施为首选。同时，我们采用节约水龙头和LED节能灯具以节约能源。饭堂亦使用智能餐牌及互动屏幕，减少使用纸张和列印。



中银香港长沙湾大楼太阳能光伏发电板

个案分享

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，2022年产电量达13,000kWh。我们亦计划在另一物业安装太阳能光伏发电板，并研究在其他办公大楼安装太阳能光伏发电板及风力发电机的可行性。



“葵涌广场分行”设施优化

个案分享

分行以绿色标准进行装修，持续监察新装修后的成效，量度节能效果。2022年初完成之“葵涌广场分行”项目在供水设计、装修物料、灯具、各类机电等方面均采用环保标准，完成转型后整体用电量较装修前节省近30%。






分行节能减排措施

中银香港年内推出“绿色分行试点计划”，选取五间分行（葵涌广场分行、北角英皇中心分行、天水围分行、上水银行服务中心、黄埔花园分行）。当中主要措施包括采用低碳及可循环再造的环保可再生装修物料，如地毯、石材、天花等。我们持续跟进数据监测，下阶段将逐步推广至全线分行。

新建分行或整体装修时，在供水设计、装修物料、灯具、各类机电等方面均采用环保标准。我们在全线分行亦逐步引入高能源效益设备及环保产品，如高效能照明灯具（如LED）、高效空调系统、节水洁具、一级能源标签电器等。

日常节能减排措施

年内，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：

-  优先购买
-  “一级能源标签” 电器
- 



鼓励采用
线上视像、电话进行
会议及培训



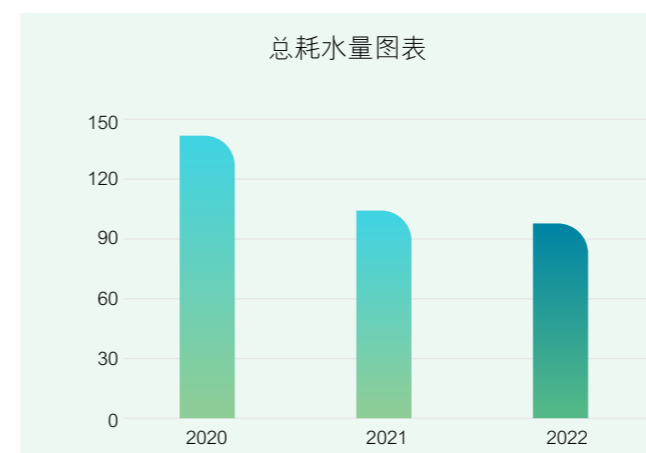
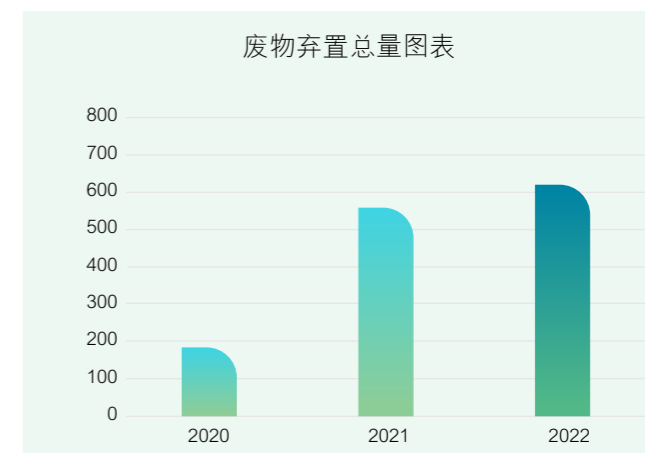
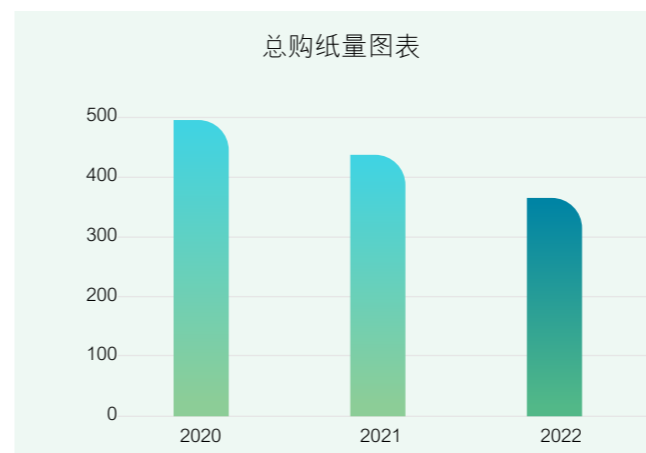
善用资源^{55 56}

在日常营运中，我们积极投入“绿色环保、勤俭办公”，从减少用纸、节约用水、源头减废等多管齐下，提倡节约资源。

用纸、用水、废弃物数据

	2022	2021	2020
纸张购买量 (吨)	356.36	436.57	496.54
人均购纸量 (公斤/雇员)	29.23	35.89	39.54
废弃物弃置总量 (吨)	622.90	556.03	185.61
人均废弃物弃置量 (吨/雇员)	0.051	0.046	0.015
总耗水量 (百万公升)	97.80	104.20	141.85
人均耗水量 (百万公升/雇员)	0.0080	0.0086	0.0113

以上数据详见 8.1 可持续发展表现数据



以上数据详见 8.1 可持续发展表现数据

⁵⁵ 303-5, A1.6, A2.2, A2.4, A3.1

⁵⁶ 用水量、纸张消耗及废弃物的数据的汇报范围只包括本报告期内本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。



用纸⁵⁷

我们持续落实无纸化办公，扩大分行无纸化业务，并计划于2025年前减20%纸张购买量（以2019年为基础）。为此，我们推出多项减少用纸举措：

- 各类表格、审批转为电子流程，以电邮取代纸本文件审批，优化流程同时减少不必要的影印及纸张使用
- 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，并统计各单位的影印量及纸张领用量
- 取消订阅实体报章，以电子报取代，减少纸张消耗
- 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



⁵⁷ A1.6, A3.1

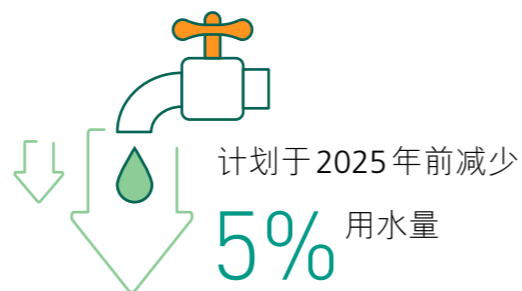
⁵⁸ A2.4

⁵⁹ 306-2, 306-5, A1.6

用水⁵⁸

本集团的水资源均来自市政供水，并没有缺水问题。为进一步减少水资源浪费，我们计划于2025年前减少5%的用水量（以2019年为基础）。年内，我们积极采取一系列的节水举措以减少浪费水资源：

- 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
- 加强用水设备维护管理
- 长假期时关闭供水系统



废弃物管理⁵⁹

我们的主要营运地点为办公室及各分行，为妥善管理废物，我们已安排合格的承办商处理日常产生的废弃物，所有有害及一般废物均按相关环境法律法规管理。

我们目标致力减少营运中所产生的废弃物，并明白推动行为改变，需从源头减废开始。因此，我们透过不同的举措以提高员工的减废意识。

- 签署环境及生态局的惜食约章，减少厨余
- 员工餐厅停止提供塑胶饮管、塑胶袋及即弃餐具，将厨余运往环保回收商，使其转化为有用物料
- 设置三色回收桶，以及玻璃樽及餐盒回收箱等，要求员工对一切可重用的物料如废纸、铝罐、塑胶等进行垃圾分类及回收
- 尽量使用标准化家俬、重用功能良好之旧家俱或办公营业器具，以增加重用机会
- 准备新购物料时，应再三考虑其必要性及合理性，避免不必要的浪费



新增雨伞除水器

个案分享

全线分行均配置雨伞除水器，鼓励客户下雨天时减少使用雨伞胶袋，同时，为迎合客户不同需要，分行配备可光学分解的环保雨伞胶袋供客户使用，减少产生即弃垃圾。





6.2.3 与客户携手推动环保减碳⁶⁰

秉持可持续发展理念，我们在发展业务的同时，积极推动客户成为绿色伙伴，共同减少环境负担，携手将环保融入生活当中。

鼓励客户使用电子渠道处理转账、汇款或定期指示

积极推动手机银行使用

- 手机银行客户总数突破250万户
- 手机银行客户总数同比增加超过10%

鼓励客户选用电子结单及通知书

- 通过客户沟通、优惠回赠、电子化改造等不同措施，推动电子结单渗透，至今65岁以下全新客户电子结单渗透率已提升至超过九成五
- 中银信用卡共16万信用卡账户转用电子通知函

为更好地履行负责任金融，我们积极推动客户绿色低碳转型，同时为评估我们投融资组合的碳排放

- 我们已参考碳金融核算伙伴关系 (Partnership for Carbon Accounting Financials, “PCAF”) 的方法论，开展了投融资组合碳排放的量化的试行工作
- 积极支持重点企业及传统行业的低碳转型，并推动创新的绿色及可持续发展金融产品及服务

扩大无纸化银行业务进度

- 电子渠道按揭申请，鼓励客户使用数码按揭申请，截至12月底，月均申请量同比上升9倍
- 电子渠道绿色债券认购，推出香港首个可认购IPO零售债券和二手债券买卖功能的手机银行平台，经电子渠道认购客户占比更达至八成
- 自助银行电子交易通知书功能，预计全年可减少1,300万张实体纸本的客户收据，支持低碳银行建设
- 分行认购投资产品时可采用电子形式签署销售文件，分行人员复核及审批流程电子化项目亦正式投产
- 积极推动客户采用无纸化招股模式

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

中银香港与全球航运商业网络GSBN成功合作办理概念验证，省却提供纸质货运凭证的程序，优化贸易融资流程，提高贸易融资真实性审查的效率，降低客户的管理成本同时降低用纸量。



⁶⁰ A1.5

6.3 推动可持续采购⁶¹



为配合中银香港对绿色银行的发展目标，我们十分重视供应商对社会和环境带来的影响。我们致力将可持续性原则纳入采购决策过程，以发挥自身影响力鼓励供应链加强对社会、环境的正面影响。透过所制定的《供应商行为准则》及《可持续发展采购政策》，我们落实供应链社会和环境风险管理，确保供应商遵守我们所秉持的可持续发展原则，达致信任与合作为基础的长期业务关系。

我们的供应商主要集中在香港，占整体供应商超过九成。我们主要的采购项目大致分为以下六大类型：



《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，鼓励供应商应在社会、道德、公司治理、环境保护和劳动环境等方面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》：进行产品及服务采购时，积极考虑可持续发展的环保产品和服务，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。

2022年，我们按《中银香港（控股）有限公司可持续发展政策》及合规相关要求对《可持续发展采购政策》、《供应商行为准则》进行了重检，以确保其政策及准则与时俱进，保持可持续发展的水平。

我们设有评估机制，每年向供应商发放供应商行为准则调查问卷以进行评估，内容涵盖劳工、禁止童工或强制劳工、雇员福利、贪污与公司治理、环境、投诉机制等，以便了解供应商的管理和商业模式。在甄选新进供应商程序、流程和采购决策的考量中，我们亦会在招标文件中加入有关调查问卷，及对其提供之可持续发展报告／企业社会责任报告、环保证书／认证等材料进行评分，确保他们符合我们的可持续方针。为确保评估的准确性，我们会按需要采取现场调查或第三方审核。

⁶¹ 308-1, 414-1, B5 一般披露, B4.1, B4.2, B5.2, B5.3, B5.4



6.3.1 供应商环境表现

为确保供应商符合本集团的环境要求，我们在《供应商行为准则》评估问卷中加入有关环境表现的问题，以调查供应商有否遵守适用相关环境法律法规，或制定于工作场所的环境管理措施及培训等。同时，我们亦在问卷中就供应商各方面的环境机制进行查问，包括能源、气体排放、水资源、污染物及废弃物管理、土地使用及生物多样性等不同环境议题，确保供应商的业务没有对环境造成重大负面影响，并与本集团的环境方针一致。

6.3.2 供应商诚信与合规

本集团格外重视供应商的诚信与合规，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，所有新引入之供应商均需提交供应商行为准则调查问卷及进行查册和风险评估，我们亦会按需要对供应商进行尽职审查，确保供应商遵守相关法律法规及符合我们的期望。若供应商无法达到标准，我们会采取适当措施，包括在供应商名单中除名。年内，我们未有发现供应商存在不符合供应商行为守则的个案。

我们在所有的商业关系中均谨守最高规格的诚信标准，对于任何形式的贪腐和贿赂行为采取零容忍态度。在甄选供应商时，供应商需遵循所有相关法律法规及《中银香港（集团）反贪腐反贿赂政策》。本集团设有《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，确保选择供应商程序不存在任何直接或间接的贪腐和贿赂行为，亦对供应商进行尽职审查，持续监控采购流程。

6.3.3 供应商资讯安全及科技风险


近年我们亦不断引入不同的供应商服务以配合金融科技的日益发展，从大数据到云端平台、人工智能，到Open API等各种新技术，务求可迎合日常营运和市场上的最新需要。然而，新的金融科技供应商同时为资讯安全及科技风险带来潜在考验。为此，我们制定了《供应商资讯安全及科技风险检查操作细则》，列明相关供应商的分类、检查频率、检查方法，确保供应商具备完善的资讯安全管理与客户资料保护机制。

6.3.4 构建可持续采购文化


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。除此之外，为确保相关岗位的员工对可持续采购的深入理解，构建本集团内部的可持续采购文化，我们亦于年内开展针对集中采购相关制度的培训，内容包括集中采购管理制度及重申对准入供应商的要求。年内，共有886位员工接受培训，涉及63个部门及单位。





7 关爱内外 共享美好成果

 员工平均培训时数：
51.6

 女性员工比例：
57%

 累计慈善捐款：
> 港币 15 亿元

 年内进行超过 80 个慈善公益项目，
> 300 万人次受惠

 员工义工队成员：
> 8,200 人

 员工义工队服务时数：
> 20,000 小时



7.1 贯彻以人为本⁶²



员工是我们成功的重要基石。我们坚持以人为本，积极发掘、培养人才，致力营造一个和谐、多元及友善的工作环境，为员工创造发展机会，与集团一起成长。

7.1.1 推动员工发展⁶³

近年受到疫情等因素影响，为香港人才市场带来一定挑战。随著社会经济环境逐步回稳，银行及金融企业为配合业务发展持续增聘人手，我们亦通过多渠道积极加快引进人才。

“培育人才”是我们《2021-2025战略规划》的四大重要支柱之一，结合业务发展需要，2022年，我们积极加强人才储备，扩大数字化、区域化人才储备，建设配合战略发展需要的高素质人才队伍，通过加强跨行业引进、积极与知名培训机构及大学合作、利用业界活动比赛等方式多渠道引入重点领域专业人才，包括ESG及科技创新等人才，更设立ESG人才库，为集团储备可持续发展人才。

我们持续落实多元化培育发展，为各类人才制订专属培养方案，同时通过课堂培训、职位轮换、跨部门交流、派驻东南亚等多种方式，拓宽员工职业发展。



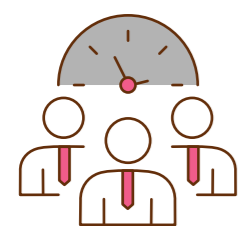
⁶² 3-3，B1 一般披露

⁶³ 404-2，B3 一般披露



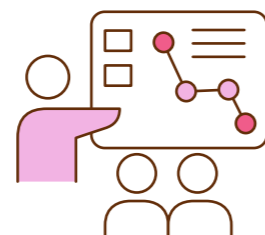
赋能员工 培育人才

我们重视员工培训及发展，提供多元化的学习课鼓励员工持续进修，为不同职能的人员提供针对性的培训项目，提升员工自身工作能力，让员工与集团共同发展。



766,000小时
培训总时数

>51小时
平均培训时数



~180
管理人才参与创新领导力
培养项目

- 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，年内举办敏捷专家认证课程 Certified ScrumMaster® (CSM)、敏捷产品负责人认证课程 Certified Scrum Product Owner® (CSPO) 和 Leading SAFe 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。与香港大学经管学院、罗兵咸永道等高校及专业机构合作，为管理层及核心员工开展 ESG 相关培训。

加强招聘及培养优秀年轻人才

我们持续关注香港青年的成长与培养，致力提供平台予青年发挥潜能。我们的“见习管理人员计划”从全球选聘有志加入金融服务业、兼具发展潜质的优秀大学生。

年内，我们积极参与多个由香港特区政府及外间机构统筹举办的青年培育与就业计划，包括“银行业毕业生培训计划”、“金融科技人才培育计划”、“第二届青创未来计划”、“私人财富管理先导人才培训计划”，并为香港中文大学、职业训练局的在校学生提供实习职位等。

- 招聘计划**
- 见习管理人员计划
 - 初级专业岗位招聘

人才培养机制

- 课程培训
- 岗位轮换
- 丰富工作职责
- 教练辅导

青年培育与就业计划

- 银行业毕业生培训计划
- 第二届青创未来计划
- 金融科技人才培育计划
- 私人财富管理先导人才培训计划
- 其他与院校合作的实习计划





见习管理人员计划

个案分享

邓一杰 金融市场管理见习管理人员
加入中银香港MT计划一年多的时间，我有机会在不同业务单位进行交流学习，期间得到上级和同事们的悉心指导。在前、中、后台部门的轮换，让我对金融市场的业务有了更全面的认识，亦令我深刻感受到跨部门沟通协作的重要性。此外，我参与了多个项目，沟通协调能力得到了一定提升，人脉网络和视野亦得以拓宽。



杨伟杰 资讯科技部见习管理人员

虽然我在大学并非修读资讯科技相关专业，但很高兴加入中银香港后，上级和同事们为我提供了指导。同事们都倾囊相授，令我很快融入工作环境，亦让我学习到很多行业前端的专业知识，包括网络安全要求和合规标准等，真是获益良多。日后到其他部门轮换时，我会把握机会，从更宏观的角度了解银行运作及金融科技发展，为未来事业发展打好基础。

移动办公 与时俱进

- 我们推出eWorkplace及MyLearning移动平台，为全体员工提供移动办公、移动学习的支援，照顾员工处理工作及在职学习的需要，特别在新冠病毒疫情期间，移动办公平台有效协助员工提升工作效率，提升员工学习体验。



《CTgoodjobs》“Best HR Awards 2022”

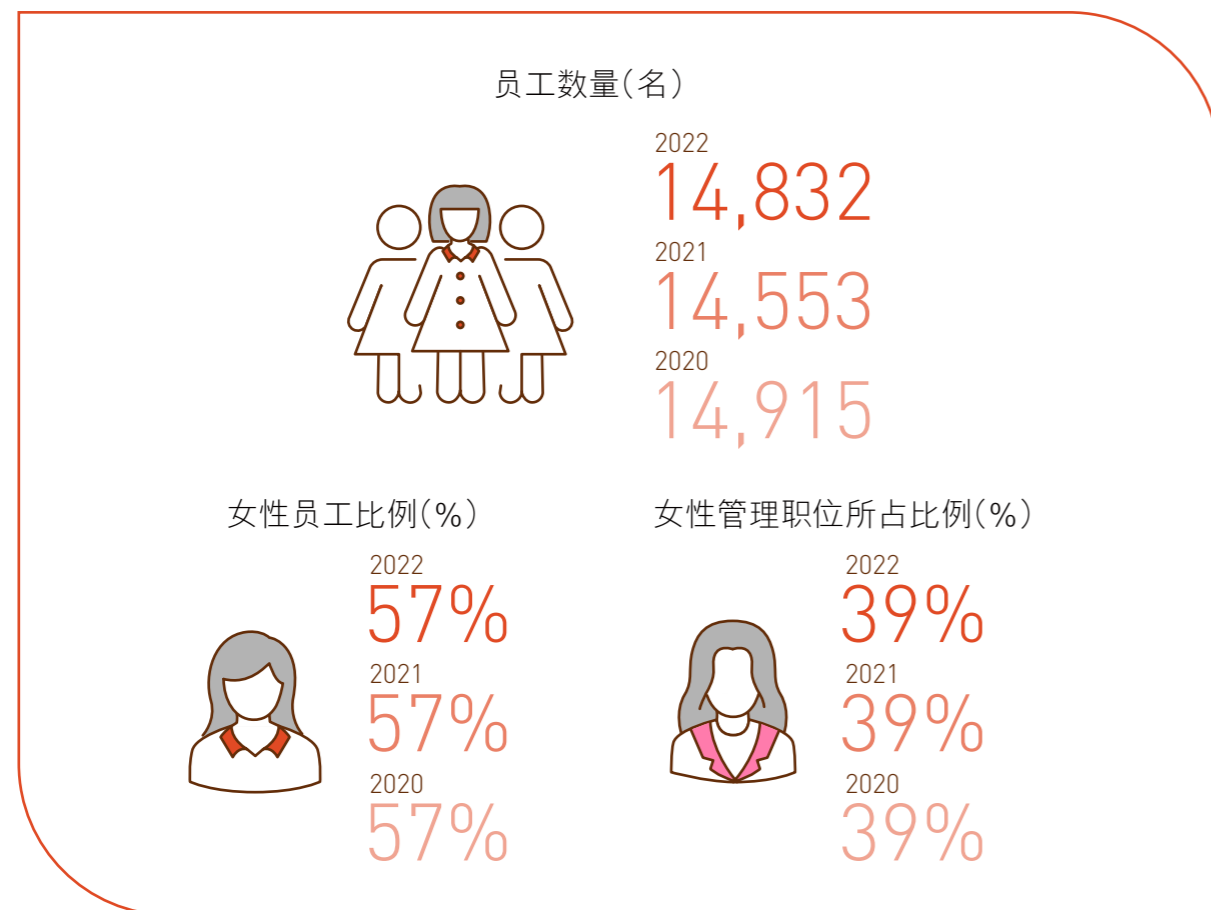
- “最佳人力资源创新倡议大奖 — 杰出大奖”
- “最佳企业社会责任大奖 — 杰出大奖”
- “最佳培训及发展创新大奖 — 杰出大奖”
- “最佳人才管理策略大奖 — 金奖”

《JobsDB》“The Hong Kong HR Awards 2022”

- “Talent Acquisition Award”



多元共融团队⁶⁴



促进多元共融 提供平等机会⁶⁵

多元化的员工团队及共融的文化有助缔造良好的工作环境，我们严格遵守有关法例法规，制定了《关于消除歧视的员工须知》，向员工明确传达本行的平等机会政策。我们的《员工守则》中亦列明员工应遵守有关规定，不得歧视其他员工，并应协助建立一个平等和谐的工作环境。

在招聘、薪酬福利、培训、晋升调职等方面的政策中，我们均应用了平等机会原则，以保障所有人的就业和工作机会。为建立多元化工作环境，我们在2019年签署了“平等机会委员会”组织的《种族多元共融雇主约章》。本集团亦向全体员工进行相关培训，确保员工不会因婚姻状况、怀孕、喂哺母乳/集乳、残疾、家庭岗位、种族、性别等而受到任何形式的歧视或骚扰。

- 秉持公平、公开的招聘政策，确保所有应聘者获得平等的机会。
- 定期按营运所在地的相关法例或法规评估审视相关政策和流程，确保工作环境对所有人士公平而无障碍，并尽量聘请当地员工（包括高阶管理人员）服务当地的客户和社会。
- 在雇员的选聘环节执行严谨的招聘程序，避免雇用童工或强制劳工。如发现违规情况，我们会立即采取适当行动防止有关情况再发生。
- 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》，要求供应商遵守和本集团一致的相关人权及劳工原则⁶⁶。



⁶⁴ 2-7, 405-1, B1.1

⁶⁵ B1 一般披露

⁶⁶ B4 一般披露，B4.1, B4.2



关怀与沟通⁶⁷

我们持续优化员工的福利保障，重视员工的福祉，提供公开透明的平台以收集员工的建议及意见，并以行动积极回应员工的想法。

全面的福利保障 尽心关顾员工⁶⁸

- 为员工提供年度体检及团体医疗保险福利，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，退休员工也享有医疗福利。
- 关注员工的身心健康，为员工及家属提供“健怡计划”心理辅导服务。
- 提供高于法定标准的薪酬福利、购楼贷款优惠及私人贷款优惠，银行服务及其他优惠，以提升员工的生活质量，并提供劳工保障等。
- 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，集团设有荣休同仁联谊会，增进退休员工的联系及沟通；在主要办公大楼设置员工餐厅、保健室及哺乳室等。



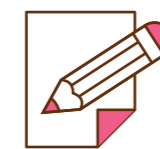
优化薪酬待遇 全面激励员工

- 为员工提供具竞争力的薪酬待遇，每年或根据实际情况适时重检薪酬激励计划，奖励表现优秀的员工。
- 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⁶⁹。



畅通意见反馈 回应员工诉求⁷⁰

- 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。依照员工意见调查结果，我们持续优化工作流程，完善有关激励措施，并优化工作环境、管理政策及措施等。年内，超过3,800位员工参与员工意见调查。
- 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，通过内部公告等方式，及时向员工公布最新的防疫政策等，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。对于员工的意见反馈，我们会积极跟进及处理。



“员工意见调查”回应率：

89%

⁶⁷ 201-3, B1 一般披露

⁶⁸ 401-2, 403-6

⁶⁹ 404-3

⁷⁰ 2-25, 402-1



7.1.2 员工健康与安全⁷¹

我们重视员工的健康与安全，制定了《职业安全及健康指引》，确保所有集团雇员的安全及健康，并成立专职团队，负责统筹和监察有关健康与安全系统，同时制定风险评估流程，定期进行巡查各工作环境，确保工作环境的安全。如有意外发生，我们会对意外进行调查，及早找出安全隐患，并作出改善措施，防范事件再度发生。我们在中银大厦及中银中心实施的职业健康安全管理系统已获取ISO 45001证书。

我们定期举办不同健康与安全培训课程，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。为使员工能定时接收最新的健康与安全资讯，我们每月向员工发送《三防安保提示月刊》。此外，我们亦定期为各分行及各部安保之员工举办“安保安全意识”系列培训。⁷²

除了工作场所的健康与安全，我们也关注员工的身心健康舒泰，定期举办不同员工活动，增强员工凝聚力及向心力之外，更为员工提供支持和资源。2022年大部分线下员工活动受到疫情影响而未能顺利举行，包括大型嘉年华活动、内地交流活动等。为照顾员工的心理健康，我们提供“健怡计划”，让员工及家属免费使用个人临床辅导服务，进行心理咨询、辅导及治疗，组织员工线上团建、情绪控制讲座、中银亲子乐工作坊、手机实战工作坊等员工康乐活动，以解决个人身心健康、家庭、工作及人际上的疑难，凝聚同心抗疫正能量。

持续落实抗疫防疫措施 为员工身心提供充分保障

新冠疫情改变了营运、办公模式及人才管理模式。本集团通过数字化模式为员工在家办公提供技术支援，并推出多项保障员工健康及安全的关爱措施，确保健康与安全的同时协助员工适应疫情期间的工作及生活。

2022年内，我们推出多项保障员工健康的关爱措施：

- 为员工病毒检测、疫苗接种等提供便利安排
- 员工可在上班时间前往接种疫苗，完成接种疫苗后可享疫苗假。此外，为协助员工及家人接种疫苗，员工可在上班时间携带子女或长者前往接种疫苗，不扣除假期
- 向员工发放防疫物资，并提供防疫物资报销额度
- 向确诊、居家隔离员工提供关爱包，并提供视频应诊的额外报销额度
- 为降低感染风险，于疫情期间落实员工分隔工作安排、轮班制、在家办公及弹性时间上下班



⁷¹ 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-8, B2 一般披露 · B2.3

⁷² 3-3



7.1.3 厚植良好企业文化

“卓越服务 稳健创造 开放包容 协同共赢”为本集团的核心价值观，我们根据中银香港银行文化，配合业务发展方向，加强多向沟通、深化企业文化，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，将企业文化点点滴滴融入日常，以增加员工的归属感及向心力，凝聚优秀人才。

ESG 纳入企业文化核心

为进一步推动企业文化建设及落实ESG战略，同时加强提升全体员工对可持续发展的认识，我们针对不同职能的员工，度身订做一系列可持续发展相关培训。

管理层

- 举办“银行的ESG最新发展趋势及价值创造”董事会培训，分享可持续发展最新行业趋势及战略部署

专业人员

- 为业务部门提供针对性的“绿色与可持续金融证书”线上培训课程
- 组织香港及东南亚ESG骨干人员报读英国特许银行家协会的“绿色与可持续金融证书”专业证书课程

全体员工

- 持续完善“ESG可持续发展学习地图”，提供内、外部课程、市场资讯与活动等学习资讯，传导可持续发展理念至全体员工
- 推出20个ESG主题线上学习课程，通过学习奖励计划鼓励员工自主学习
- 推出“ESG零碳学习之旅”全体员工线上课程，加强全体员工对于绿色金融监管动向、气候风险、漂绿风险等议题的认识

新入职员工

- 以线上实时培训形式为新入职员工提供培训，提升新入职员工对集团在ESG发展及重要举措的认识，让员工在日常工作中配合集团发展策略及与实践ESG理念





个案分享

ESG 企文活动双周

为进一步深化员工对可持续发展的认知与认同，推动员工自觉在工作中实践，将ESG作为企文建设重点之一，我们举行“ESG Level Up”企业文化双周活动，透过短视频、专家访谈、挑战赛活动、有奖游戏及海报宣传等多样化的形式将企文信息深入人心。相关活动反应热烈，个别项目参与度创新高。




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。
- 建立分层分类数字化人才培养体系。针对不同员工推出主题讲座，推出“数字化转型规划五重讲”系列培训，包括面向总经理、主管及数字化转型业务人才推出主题讲座，逾1,000人参训；各部门结合数字化转型工作的实际情况痛点、难点及业务发展方向举行介绍会，完成率达100%；面向全员邀请外部专家为全体员工举办专题讲座及专题线上课程，为数字化转型项目负责人及业务人才推出敏捷管理专业资格认证课程，并为全体员工分层分类推出“数字化转型”线上学习课程及案例故事集线上课程。

7.2 扎根社区⁷³



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15亿元。

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的范畴。同时，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。2022年，我们与超过70家慈善机构、社区伙伴、大学及政府部门合作，进行超过80个慈善公益项目，涵盖扶贫助弱、青少年发展、环保减碳、文体艺术与创新科技等多个领域，逾300万人次受惠。

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。我们全年组织开展120多项义工活动，服务时数20,000多小时，更荣获香港特区政府及义务工作发展局联合颁发“香港义工奖2022 — 杰出企业”及“年度十大最高义工时数”、民政事务局“抗疫感谢状”、香港义工联盟优秀义工队金奖及中国企业协会“优秀义工队金奖”等多个奖项。

7.2.1 扶贫助弱

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

7.2.1.1 抗疫捐赠

新型冠状病毒感染疫情自2020年全球蔓延至今，社会经济民生受到严重影响，香港基层市民由最初物资匮乏，到日常经济出现困难，不同时期均产生了需要社会关注与帮扶的急切需求。我们心系社会，致力为基层市民提供防疫物资，并资助染疫援助金及抚恤金，年内捐款超过港币1,000万元，疫情至今投入到防疫抗疫相关捐款累计已超过港币2,600万元，我们积极与基层市民疫境同行，携手社会持续抗疫。

⁷³ 413-1, B8.1, B8.2

7.2.1.2 基层援助

我们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。

惜食分饷@中银香港

个案分享

中银香港透过资助“惜食分饷@中银香港”计划，为有需要人士提供食物支援，特别是居住在偏远地区或行动不便的人士，减轻他们的生活负担。

深井居民张太

“丈夫疫情下发生工伤意外，家里顿时面对出现经济危机。感激食物流动车为居住偏远地区有需要人士提供食物支援，协助我们渡过难关。”





7.2.1.3 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、病后复康与护理等需求，全方位满足社会医疗需要。

认知障碍流动医疗中心

个案分享

认知障碍流动医疗中心能灵活游走于天水围、屯门、上水、秀茂坪的公共屋邨，为基层长者进行详细的认知功能评估及小组活动，并按需要提供进一步医疗诊症，在疫情之下为患者带来及时便利的服务。

患者家属

“对认知障碍症患者来说，要到协会的中心见医生，路途比较遥远，影响患者的动力和合作度，尤其对居于新界北区，如粉岭、上水的患者，这段时期更能感受到流动车带来的便利真的非常重要。”



7.2.1.4 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。

照顾 • 无界限 — 认知障碍症照顾者支援计划

个案分享

照顾者是长者于社区生活的重要支撑，中银香港资助推行“照顾 • 无界限 — 认知障碍症照顾者支援计划”（又称“照顾者花园”），包括为照顾者而开发的流动应用程序“啱倾”，以及提供一个舒适宽敞的空间让照顾者获得实用照顾资讯及多元化的减压活动，以网上及实体支援的跨界别模式，为照顾者及患者提供適切援助。



照顾者陈女士

“我独力照顾丈夫，眼见伴侣渐渐衰退，照顾压力不断增加，甚至患上抑郁，在一次活动中，发现花朵治疗著自己心灵，逐渐花艺成为我喜欢的精神寄托。这两年我亲手制作了不少花艺品送给照顾者，鼓励照顾者寻找属于自己的空间。『照顾者花园』比传统式长者中心更适合自己，能给予我适当的宁静及发挥空间、富弹性及人情味。”



7.2.1.5 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。

7.2.2 青少年发展

我们一直关注儿童及青少年的成长，积极支持立德树人的教育事业。在香港，我们致力提供平台予青年发挥潜能，冀能协助培育爱国爱港的未来栋梁，让青年放眼国家，把握粤港澳大湾区发展机遇。

7.2.2.1 品德教育

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。

少年警讯“解密型警”

个案分享

由中银香港资助的全新设施“解密型警”，是全港唯一以警察故事为概念的实体密室，设有四大主题，分别为有关防骗和保护个人资料的“家传之宝”、禁毒的“救参



行动”、反对校园欺凌的“迷失学校”及网络资讯保安和反对网络沉迷的“危险任务”。参加者穿著限定制服化身“解密型警”进行调查、拯救或防止罪案等任务。透过游戏故事，增进对网络资讯保安、保护个人资料、防骗、向毒品说不及拒绝校园欺凌等防罪灭罪知识的了解和认识。

谭同学 — 观塘警区少年警讯会员

“今天试玩的“谜室学校”情景逼真，课室和小卖部设计令人恍如身处校园，让我更投入思考年轻人在校园欺凌中所面对的问题。”

7.2.2.2 拓阔视野

我们全面支持青少年的学业及就业，支持不同类型的培训、交流、导师及奖助学金项目，提供平台予青少年获得多元化的体验，开拓眼界，培养技能，为未来发展奠定基础。

共创明“Teen”计划

个案分享

中银香港全力支持香港特区政府推出的“共创明『Teen』计划”，积极鼓励员工参与计划担任友师，提供团体活动支援，帮助弱势青少年开拓视野，推动社会和谐发展。



汤同学 — 礼贤会彭学高纪念中学

“很感恩有机会参加“共创明『Teen』计划”，能够参加平常很少接触的活动及游览，广阔我对世界的认知。透过不同的活动不但与友师建立深厚的关系，更能在友师的陪伴下发掘到自己的兴趣及才能。”



7.2.2.3 体育运动

我们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。

中银香港社区足球伙伴计划

个案分享

中银香港于2017年与香港足球总会携手推出本计划至今，透过开展连串足球培训及体验活动，为基层小朋友提供体验及学习足球的机会，培养他们对足球运动的兴趣。



慈幼学校陈校长

“活动除了让同学进一步提升对足球运动的兴趣，亦对同学的成长有很大帮助。足球运动讲求团体合作，当中同学透过学习体育精神，锻炼出坚毅、不屈不挠及勇于面对失败的优良品格。”

黎同学 — 保良局王赐豪(田心谷)小学

“参加活动很开心，因为可以和香港的职业球员同场踢球，也可以得到球员的亲笔签名和亲自送的纪念品。”

7.2.3 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。

香港故宫文化博物馆

个案分享

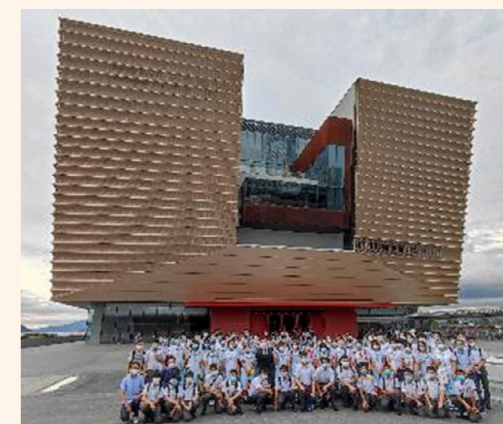


中银香港成为香港故宫文化博物馆(“香港故宫”)战略合作伙伴，致力推动中国文化艺术发展，涵盖文化教育、大型展览、门票资助及开幕活动等方面，我们亦推出一系列艺术文化活动，包括《敦煌与故宫对话：飞越文化二千年》音乐会暨文化讲座、《香港故宫SHOWTIME!》

系列表演，邀请本地艺术表演团体逢周日举办小型艺术表演，为本地艺术家提供表演平台及间接就业机会，我们向弱势社群赠送33,000张香港故宫门票，更组织多场义工活动，带领长者、学生、少数族裔、残疾人士参观香港故宫，普及中华优秀历史文化，支持香港发展成为中外文化艺术交流中心。

香港教育工作者联合会黄楚标中学学生

“参观完故宫，让我感受到了中国上下五千年的历史文化，以及历史进程。每一件物品代表了一个文化进程，象征著每一个时期的繁荣，真是让我感到很自豪。”





7.2.4 环保减碳

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。

迈向碳中和 湾区少年行

个案分享

为深化青少年实践碳中和的习惯，以及进一步促进粤港澳三地青少年的连接，中银香港支持朗晴慈善主办的“迈向碳中和 湾区少年行”，重点培训逾6,650位青少年。



2022年更透过深圳、香港及澳门三地，同步启动“粤港澳大湾区碳中和先锋百校行动”，同时邀请到世界大学气候变化联盟首席青年官何超欣分享，参加联合国第27次气候大会COP大会的经验；而深港澳三地的青少年更说出对碳中和的愿望。

沈同学 — 香港圣保禄中学

“希望把学校里养成的低碳生活好习惯带到每一位学生的家中，把学习到的节能减排知识传授给家人，从自己做起，持续不断，相信青年的力量可以改变整个社会，为改善全球环境气候和碳中和目标出一份力！”

碳中和大挑战

个案分享

我们亦透过赞助嘉道理农场主办的“碳中和大挑战”计划，提升市民对气候变化的认知，并探究使用自然解决方案应对气候变化的挑战，协助推动资源循环、灾害风险管理及缓减气候变化，惠及学生及公众人士逾5万人次。



碳中和大挑战主题活动 — “易行城市”参加者

“导赏员讲解清晰，还有中银香港义工细心沿路照顾，让我加深对大埔社区的认识及其有关环保资讯。”



7.2.5 创新科技

科技创新发展关系香港未来，增强发展动能、提升人民生活，离不开科技创新。我们一直积极拥抱新技术、新理念，致力推进数字化转型，以科技驱动业务变革，服务广大市民及企业。

“中银香港科技创新奖”

个案分享

“中银香港科技创新奖”致力推动香港的科学技术创新发展，分为人工智能及机器人、生命健康、新材料新能源、先进制造、金融科技五大领域，奖励在科学技术创新和科技成果转化等方面取得杰出成就的个人和团队。2022年首届奖项自设立以来，经过几个月的严格评审，选出了六位代表性人物，表扬他们作出的杰出科研贡献。每名获奖者（或团队）获得港币200万元奖金，最高奖励合共港币1,000万元。



“青少年航天科普计划”

个案分享

为培育新一代航天科技领域的未来人才，中银香港资助由香港生产力促进局与香港教育工作者联会举办香港首个“青少年航天科普计划”，为本地学生提供一系列培训课程，以了解最新航天科技及太空科学的知识。



邓同学 — 圣保罗男女中学

“希望可透过活动学习科技知识，增加实战经验，与不同学校的同学及科技专家交流切磋，开阔眼界，尤其期待可参加内地航太考察团，亲身体会国家航太科技进步，深入了解航太工程师的工作及生活。”



机械人探索杯颁奖典礼

个案分享

由中银香港资助、香港科技大学举办的“机械人探索杯”计划，结合对STEM教育富有热诚的中小学老师及学生，透过一系列机械人工作坊及比赛，以创新独特的方式培育学生对机械人的基础知识。计划更同时邀请了香港科技大学学生成为导师，于接受相关培训后负责设计及统筹活动，期望为社会上不同能力、不同背景的儿童及青少年（例如特殊教育需要的学生、基层学生以及少数族裔学生）提供协作学习体验。

香港科技大学学生导师

“在今次比赛活动当中，令我感到最深刻的是参加者的创作和创新能力，过程中我观察到大部分队伍均采用了不同的方法制作和控制机械人，看到同学们都能打破传统框架，利用创新的方法作出新尝试，觉得非常难忘。”



7.2.6 区域捐赠

我们各东南亚机构纷纷实践当地公益事业，积极履行社会责任。

仰光大学奖助学金发放仪式

个案分享

我们向缅甸的仰光大学捐赠奖助学金，支持100名仰光大学学生完成学业，年内举行奖助学金发放仪式，并得到中国驻缅大使馆、缅甸央行、缅甸政府教育部等支持。

仰光大学国际关系学院新生玛薇迪瑞典

“非常高兴获得此次助学金，感谢中国银行的资助，未来定将继续努力，不负厚望。”



7.2.7 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。年内，集团高级管理人员及主管等在香港特区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逾200人次，提供决策意见建议，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。

8.1 可持续发展表现数据



环境⁷⁴

温室气体⁷⁵(待CSD回复数值)

温室气体排放 ⁷⁶	单位	2022	2021	2020
温室气体排放量				
直接温室气体排放量(范畴一) ⁷⁷	吨二氧化碳当量	575	577	629
间接温室气体排放量(范畴二) ⁷⁸	吨二氧化碳当量	48,522	50,074	57,533
其他间接温室气体排放量(范畴三) ⁷⁹	吨二氧化碳当量	86	64	89
温室气体排放总量(范畴一及二)	吨二氧化碳当量	49,097	50,650	58,162
温室气体排放总量(范畴一、二及三)	吨二氧化碳当量	49,182	50,715	58,251

温室气体排放密度 ⁸⁰	单位	2022	2021	2020
人均温室气体排放总量(范畴一及二及三)	吨二氧化碳当量/雇员	3.32	3.48	3.91
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	0.13	0.14	0.16

能源

能源消耗总量 ^{81, 82}	单位	2022	2021	2020
能源消耗量				
直接能源消耗量	千兆焦耳	7,445	7,049	7,731
公司车队柴油	千兆焦耳	1,616	1,676	1,947
公司车队汽油	千兆焦耳	5,830	5,373	5,784
间接能源消耗量	千兆焦耳	308,635	322,519	369,605
电力	千兆焦耳	307,111	320,618	367,479
煤气	千兆焦耳	1,524	1,901	2,126
能源消耗总量	千兆焦耳	316,081	329,568	377,337

能源密度 ⁸³	单位	2022	2021	2020
人均能源消耗总量	千兆焦耳/雇员	21.31	22.65	25.30

纸张^{84, 85, 86}

总购纸量	单位	2022	2021	2020
纸张购买量	吨	356.36	436.57	496.54

纸张购买密度	单位	2022	2021	2020
人均购纸量	公斤/雇员	29.23	35.89	39.54

⁷⁴ 为提升数据披露水平,温室气体排放和能源消耗的数据汇报范围除原已涵盖本集团在香港的营业网点、分行网络、办公楼(自用部分)和租入办公室外,自2022年起亦新增本集团在内地及东南亚地区的相关数据,并对温室气体排放总量的计算方法有所更新。为保持数据的一致性和可比性,2020年和2021年的数据已进行相应调整以确保当中的汇报范围及计算方法与2022年保持一致。重列后,2020年及2021年温室气体排放总量较重列前数据下跌9%及增加10%;2020年及2021年能源消耗总量较重列前数据上升10%及12%。

⁷⁵ 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(CO₂)、甲烷(CH₄)、氧化亚氮(N₂O);不适用于氢氟碳化物(HFCs)、全氟化碳(PFCs)、六氟化硫(SF₆)和三氟化氮(NF₃)。

⁷⁶ 305-1, 305-2, 305-3, A1.1, A1.2

⁷⁷ 包括公司车队所消耗的柴油和汽油。

⁷⁸ 包括外购电力和煤气所产生的温室气体排放。

⁷⁹ 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。

⁸⁰ 305-4

⁸¹ 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》。

⁸² 302-1, A2.1

⁸³ 302-3, A2.1

⁸⁴ 301-1, A2.5

⁸⁵ 按采购的办公室A4用纸量计算。

⁸⁶ 纸张、废物及回收、水的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。



废物及回收

无害废物回收 ⁸⁷	单位	2022	2021	2020
纸张	吨	172.09	175.41	261.30
塑胶	吨	0.15	0.17	0.58
铝罐	吨	0.10	0.09	1.35
厨余	吨	29.68	73.98	50.06
无害废物总量	吨	202.02	249.64	313.29

有害废物回收 ⁸⁸	单位	2022	2021	2020
充电池	件	92	92	62
电子废物	件	1,789 ⁸⁹	8,383	7,159
光管	件	3,797	5,445 ⁹⁰	458
有害废物总量	件	5,678	13,920	7,679

废物弃置 ⁹¹	单位	2022	2021	2020
废物弃置总量	吨	622.90	556.03 ⁹²	185.61

废物弃置密度 ⁹³	单位	2022	2021	2020
人均废物弃置量	吨/雇员	0.051	0.046	0.015

水^{94, 95}

水	单位	2022	2021	2020
耗水量	百万公升	97.80	104.20	141.85

耗水强度 ⁹⁶	单位	2022	2021	2020
人均耗水量	百万公升/雇员	0.0080	0.0086	0.0113

⁸⁷ 306-3, 306-4, A1.4

⁸⁸ 306-3, 306-4, A1.3

⁸⁹ 2020-2021年已有大量电子设备汰旧回收，故于2022年需汰旧设备较少

⁹⁰ 包括由合资格承办商收集的慳电胆及光管。2021年多个重点办公楼的公共空间完成了LED灯更换工程，故慳电胆及光管回收管量增加。

⁹¹ 306-3, 306-5, A1.4

⁹² 2021年9月起包含更多办公点垃圾废料的数据统计。

⁹³ A1.4

⁹⁴ 已重列2020数据以包含更多办公点用水数据统计。重列后，2020年用水量较重列前上升46%。

⁹⁵ 303-5, A2.2

⁹⁶ A2.2



员工

员工总数 (按员工种类、地区及性别划分)⁹⁷

员工类别	单位	2022			2021			2020		
		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	6,598	5,358	11,956	6,594	5,264	11,858	6,831	5,392	12,223
非编制员工	人数	178	56	234	210	97	307	241	93	334
<u>中国内地</u>										
编制员工	人数	574	271	845	444	188	632	390	209	599
非编制员工	人数	0	1	1	0	1	1	4	4	8
<u>东南亚及其他地区</u>										
编制员工	人数	1,122	631	1,753	1,100	632	1,732	1,095	629	1,724
非编制员工	人数	18	25	43	13	10	23	15	12	27
香港合计	人数	6,776	5,414	12,190	6,804	5,361	12,165	7,072	5,485	12,557
中国内地合计	人数	574	272	846	444	189	633	394	213	607
东南亚及其他地区合计	人数	1,140	656	1,796	1,113	642	1,755	1,110	641	1,751
合计	人数	8,490	6,342	14,832	8,361	6,192	14,553	8,576	6,339	14,915

员工总数 (按合约性质及性别划分)⁹⁸

员工类别	单位	2022			2021			2020		
		女性	男性	合计	女性	男性	合计	女性	男性	合计
全职	人数	8,456	6,335	14,791	8,326	6,188	14,514	8,531	6,334	14,865
兼职	人数	34	7	41	35	4	39	45	5	50
合计	人数	8,490	6,342	14,832	8,361	6,192	14,553	8,576	6,339	14,915

员工总数 (按地区、年龄及性别划分)⁹⁹

员工类别	单位	2022			2021			2020		
		女性	男性	合计	女性	男性	合计	女性	男性	合计
<u>香港</u>										
18-30岁	人数	1,521	1,244	2,765	1,638	1,336	2,974	1,825	1,437	3,262
31-40岁	人数	1,849	1,752	3,601	1,656	1,622	3,278	1,664	1,624	3,288
41-50岁	人数	1,822	1,399	3,221	1,952	1,400	3,352	2,089	1,422	3,511
51岁或以上	人数	1,584	1,019	2,603	1,558	1,003	2,561	1,494	1,002	2,496
<u>中国内地</u>										
18-30岁	人数	418	118	536	317	85	402	202	79	281
31-40岁	人数	108	97	205	82	53	135	113	76	189
41-50岁	人数	37	34	71	38	31	69	74	38	112
51岁或以上	人数	11	23	34	7	20	27	5	20	25
<u>东南亚及其他地区</u>										
18-30岁	人数	495	189	684	509	189	698	542	214	756
31-40岁	人数	423	254	677	399	259	658	380	254	634
41-50岁	人数	164	154	318	155	149	304	151	139	290
51岁或以上	人数	58	59	117	50	45	95	37	34	71
香港合计	人数	6,776	5,414	12,190	6,804	5,361	12,165	7,072	5,485	12,557
中国内地合计	人数	574	272	846	444	189	633	394	213	607
东南亚及其他地区合计	人数	1,140	656	1,796	1,113	642	1,755	1,110	641	1,751
合计	人数	8,490	6,342	14,832	8,361	6,192	14,553	8,576	6,339	14,915

⁹⁷ 2-7, B1.1

⁹⁸ 2-7, B1.1

⁹⁹ 2-7, B1.1



员工总数 (按职级及性别划分)

员工类别	单位	2022			2021			2020		
		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	360	558	918	335	527	862	324	508	832
中间职等人员	人数	3,540	3,431	6,971	3,286	3,205	6,491	3,155	3,141	6,296
一般员工	人数	4,590	2,353	6,943	4,740	2,460	7,200	5,097	2,690	7,787
合计	人数	8,490	6,342	14,832	8,361	6,192	14,553	8,576	6,339	14,915

男女比例 (按职级划分)¹⁰⁰

职级	单位	2022		2021		2020	
		女性	男性	女性	男性	女性	男性
董事会成员	%	18.18	81.82	11.00	89.00	11.00	89.00
高阶管理人员	%	2.43	3.76	2.30	3.62	2.17	3.41
中间职等人员	%	23.87	23.13	22.58	22.02	21.15	21.06
一般员工	%	30.95	15.86	32.57	16.91	34.17	18.04
合计 ¹⁰¹	%	57.25	42.75	57.45	42.55	57.49	42.51

年龄分布 (按职级划分)¹⁰²

职级	单位	2022	2021	2020
高阶管理人员				
18-30岁	人数	0	0	0
31-40岁	人数	109	101	107
41-50岁	人数	441	423	395
51岁或以上	人数	368	338	330
中间职等人员				
18-30岁	人数	713	660	600
31-40岁	人数	2,945	2,582	2,508
41-50岁	人数	2,070	2,080	2,078
51岁或以上	人数	1,243	1,169	1,110
一般员工				
18-30岁	人数	3,272	3,414	3,699
31-40岁	人数	1,429	1,388	1,496
41-50岁	人数	1,099	1,222	1,440
51岁或以上	人数	1,143	1,176	1,152
合计				
18-30岁	人数	3,985	4,074	4,299
31-40岁	人数	4,483	4,071	4,111
41-50岁	人数	3,610	3,725	3,913
51岁或以上	人数	2,754	2,683	2,592

¹⁰⁰ 405-1¹⁰¹ “合计”不包括董事会成员。¹⁰² 405-1, B1.1

雇用当地居民为高阶管理人员的比例 (按地区划分)¹⁰³

	单位	2022	2021	2020
香港	%	87.79	86.45	87.25
中国内地	%	87.50	80.00	80.00
东南亚及其他地区	%	32.53	32.93	33.78
整体	%	82.79	81.32	82.45

新聘雇员人数 (按性别、年龄及地区划分)¹⁰⁴

	单位	2022		2021		2020	
		人数	百分比	人数	百分比	人数	百分比
性别							
女性	人数：%	1,841	12.41	1,589	10.92	1,018	6.82
男性	人数：%	1,627	10.97	1,263	8.68	764	5.13
年龄							
18-30岁	人数：%	1,888	12.72	1,756	12.06	1,149	7.70
31-40岁	人数：%	1,034	6.97	658	4.53	408	2.74
41-50岁	人数：%	370	2.50	240	1.65	160	1.08
51岁或以上	人数：%	176	1.19	198	1.36	65	0.43
地区							
香港	人数：%	2,795	18.84	2,321	15.96	1,283	8.60
中国内地	人数：%	277	1.87	254	1.74	212	1.43
东南亚及其他地区	人数：%	396	2.67	277	1.90	287	1.92
合计	人数：%	3,468	23.38	2,852	19.60	1,782	11.95

雇员自愿流失率 (按性别、年龄及地区划分)¹⁰⁵

	单位	2022		2021		2020	
		人数	百分比	人数	百分比	人数	百分比
性别							
女性	人数：%	1,370	9.29	1,352	9.13	618	4.15
男性	人数：%	1,195	8.09	1,090	7.36	515	3.46
年龄							
18-30岁	人数：%	1,307	8.85	1,335	9.02	649	4.36
31-40岁	人数：%	776	5.25	719	4.85	288	1.93
41-50岁	人数：%	370	2.51	308	2.08	148	1.00
51岁或以上	人数：%	112	0.77	80	0.54	48	0.32
地区							
香港	人数：%	2,216	15.02	2,162	14.6	984	6.61
中国内地	人数：%	64	0.43	61	0.41	44	0.30
东南亚及其他地区	人数：%	285	1.93	219	1.48	105	0.70
合计	人数：%	2,565	17.38	2,442	16.49	1,133	7.61

薪酬比率¹⁰⁶

	单位	2022	2021	2020
收入最高个人的年度总薪酬与所有员工 (不包括收入最高的个人)年度总薪酬 中位数的比率	比率	18 : 1	16 : 1	/

¹⁰³ 202-2 (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%

¹⁰⁴ 401-1

¹⁰⁵ 401-1, B1.2

¹⁰⁶ 2-21



育婴假¹⁰⁷

	单位	2022			2021			2020		
		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	8,235	6,141	14,376	7,926	5,881	13,807	8,302	6,180	14,482
使用育婴假的员工总数	人数	215	147	362	211	150	361	272	180	452
使用育婴假后返回工作岗位的员工总数	人数	206	145	351	200	147	347	264	178	442
使用育婴假后返回工作岗位的员工比率	%	95.81	98.64	96.96	94.79	98.00	96.12	97.06	98.89	97.79
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	176	124	300	188	134	322	248	172	420
使用育婴假回到工作岗位后12个月仍在职的员工比率	%	85.44	85.52	85.47	94.00	91.16	92.80	93.94	96.63	95.02

职业健康与安全表现¹⁰⁸

	单位	2022	2021	2020
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	369.7	390.1	969.3
损失工作日数比率 ¹⁰⁹	%	2.45	2.58	5.85
因工死亡事故人数	人数	0	0	0
因工死亡事故比率	%	0	0	0
可记录之职业伤害人数 ¹¹⁰	人数	0	0	1
可记录之职业伤害比率	%	0	0	0.006

培训及发展¹¹¹

	单位	2022			2021			2020		
		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	68.19	70.69	69.71	44.13	49.74	47.56	25.65	24.16	24.74
中间职等人员	小时	41.70	46.60	44.11	41.07	46.00	43.51	23.69	24.63	24.16
一般员工	小时	54.03	62.07	56.75	47.52	59.33	51.55	27.85	33.03	29.64
总平均受训时数	小时	49.49	54.46	51.61	44.85	51.62	47.73	26.24	28.16	27.05
受训人数比率										
高阶管理人员	%	97.22	97.13	97.17	97.31	96.77	96.98	91.79	92.37	92.14
中间职等人员	%	96.53	96.18	96.36	96.38	96.38	96.38	95.78	95.22	95.50
一般员工	%	97.89	95.54	97.09	96.05	93.33	95.13	91.17	90.64	90.99
总受训人数比率(%)	%	97.29	96.03	96.75	96.23	95.20	95.79	92.89	93.04	92.95

¹⁰⁷ 401-3

¹⁰⁸ 403-9, B2.1, B2.2

¹⁰⁹ 以每200,000工作小时计算。

¹¹⁰ 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。

¹¹¹ 404-1, 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）¹¹²

单位	2022		2021		2020	
	人数	百分比	人数	百分比	人数	百分比
反贪污¹¹³						
职级						
董事会成员	人数：%	11 100.00	9 100.00	9 100.00	9 100.00	
高阶管理人员	人数：%	877 95.53	827 95.94	809 97.24		
中间职等人员	人数：%	6,600 94.68	6,202 95.55	6,058 96.22		
一般员工	人数：%	6,563 94.53	6,699 93.04	6,364 81.73		
地区						
香港	人数：%	11,716 96.11	11,656 95.82	12,043 95.91		
中国内地	人数：%	834 98.58	633 100.00	594 97.86		
东南亚及其他地区	人数：%	1,490 82.96	1,439 81.99	594 33.92		
合计¹¹⁴	人数；%	14,040 94.66	13,728 94.33	13,231 88.71		
合约性质						
全职	%	94.65	85.92	88.21		
兼职	%	100.00	100.00	100.00		
职业安全及健康	人数：%	13,833 93.26	12,509 85.95	13,162 88.25		
信息安全／客户隐私						
合约性质						
全职	%	95.47	94.95	81.87		
兼职	%	100.00	100.00	100.00		

¹¹² 404-3¹¹³ 205-2, B7.3¹¹⁴ “合计”不包括董事会成员。¹¹⁵ 205-3, 206-1, 406-1, 417-3, B7.1¹¹⁶ 2-6, B5.1不当行为事件¹¹⁵

经确认的事件	单位	2022	2021	2020
歧视	事件数目	0	0	0
贪污	事件数目	0	0	0
针对反竞争行为、反托拉斯和 反垄断实践的法律诉讼	事件数目	0	0	0
违反有关营销传播的法规和／或自愿性守则事件				
违反法规而受到罚款或处罚的事件	事件数目	0	0	0
违反法规而受到警告的事件	事件数目	0	0	0
违反自愿性守则的事件	事件数目	0	0	0

供应商

按地区划分的供应商数量¹¹⁶

地区	单位	2022	2021	2020
香港	个	646	629	607
中国内地	个	86	81	93
东南亚及其他地区	个	44	38	35
总供应商数量	个	776	748	735



客户

客户隐私¹¹⁷

	单位	2022	2021	2020
收到的与侵犯客户隐私有关的经证实的投诉		0	0	0
来自外部各方且经组织证实的投诉	次数	5	7	9
来自监管机构的投诉	次数	0	1	1
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	3	2	1

银行网络

	单位	2022	2021	2020
分行数目				
香港	家	182	187	192
东南亚及其他地区	家	33 ¹¹⁸	34 ¹¹⁹	35 ¹²⁰
合计	家	215	221	227
自助银行网点	数目	283	285	287
24小时服务的自助银行网点	%	100	100	100
自动柜员机	台	627	630	642

¹¹⁷ 418-1, B6.5

¹¹⁸ 包括马来西亚、印尼、泰国、柬埔寨、越南、菲律宾、老挝、文莱。

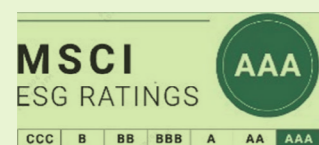
¹¹⁹ 包括马来西亚、印尼、泰国、柬埔寨、越南、菲律宾、老挝、文莱(包括没有个人金融业务的仰光分行)。

¹²⁰ 包括马来西亚、印尼、泰国、柬埔寨、越南、菲律宾、老挝、文莱。

8.2 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：继 2021 年后连续第二年获评最高的 AAA 级，领先于香港同业



Sustainalytics ESG 风险评级：23.3 分，与香港主要同业相若

为以下恒生指数成分股，整体 ESG 评级为 AA：



恒生可持续发展企业指数系列 2022 - 2023 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
- 恒生气候变化 1.5°C 目标指数



“香港企业可持续发展指数”(HKBSI)排名第三：被评为“典范者”级别



“粤港澳大湾区企业可持续发展指数”(GBABSI)排名第二：被评为“典范者”级别



“大中华企业可持续发展指数”(GCBSI)排名第三：被评为“模范者”级别



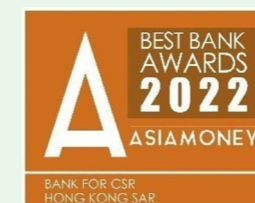
ESG 奖项：



《金融时报》及《日经亚洲》联同研究机构 Statista 联合颁授：“2022 亚太区气候领袖”殊荣



《欧洲货币》“欧洲货币市场领导者 2022”：
• “香港企业社会责任市场领导者”及
• “香港环境、社会和公司治理市场领导者”



《亚洲货币》“2022 年最佳银行评选”：“香港最佳企业社会责任银行”



《财资》“2022 年 ESG 企业大奖”：“铂金奖”



《亚洲企业管治》“第十二届亚洲卓越企业大奖”：

- “亚洲最佳企业社会责任”
- “最佳环境责任”
- “最佳投资者关系企业”



电视广播有限公司《TVB 社会环境、社会及管治大奖 2022》：

- “ESG 最佳表现大奖”
- “ESG 最佳创新气候科技大奖”
- “ESG 项目创新大奖”



《信报》“金融服务卓越大奖 2022”：“卓越可持续发展企业社会责任”



《明报》“卓越财经大奖 2022”：“金融服务 — 品牌价值：卓越 ESG 大奖”



《CTgoodjobs》“Best HR Awards 2022”：

- “最佳企业社会责任大奖 — 杰出大奖”
- “最佳培训及发展创新大奖 — 杰出大奖”
- “最佳人力资源创新倡议大奖 — 杰出大奖”
- “最佳人才管理策略大奖 — 金奖”



香港特区政府及义务工作发展局联合举办“香港义工奖 2022”：“杰出企业”及“年度十大最高义工时数（1,000人以上企业）”。



香港特区政府民政及青年事务局“社区投资共用基金”：“社会资本动力奖 2022 — 标志奖”



香港社会服务联会：“商界展关怀”公司



《彭博商业周刊／中文版》“ESG 领先企业大奖 2022”

- “ESG 领先企业奖”
- “领先社区项目奖”



“2022 香港 ESG 报告大奖” (HERA)：

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



8.3 报告内容索引¹²¹



使用说明 中银香港在2022年1月1日至12月31日期间符合GRI准则编制报告

GRI 准则 ¹²²	《香港交易所 ESG 指引》 ¹²³	SASB ¹²⁴	描述	章节及/或直接解释	对应 SDG 目标
一般披露					
组织及报导实务					
2-1			组织详细情况	关于中银香港(控股)有限公司(第3页); 中银香港网页	
2-2	MDR-15		纳入组织可持续发展报告的实体	关于本报告(第2页)	
2-3			报告期、报告频率和联系人	关于本报告(第2页)	
2-4			信息重述	推行绿色营运(第70至78页); 可持续发展表现数据(第97至104页)	
2-5			外部鉴证	关于本报告(第2页); 验证声明(第113页)	
	MDR-14		汇报原则	关于本报告(第2页)	
活动与工作					
2-6	B5.1		活动、价值链和其他业务关系	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104页)	
2-7	B1.1		员工	贯彻以人为本(第82至89页); 可持续发展表现数据(第99至103页)	5 性别平等; 8 体面工作和经济增长; 10 减少不平等
2-8			员工之外的工作者	本集团并无员工之外的工作者, 不适用于本集团	
管治					
2-9			管治架构及组成	优化公司治理(第26页)	16 和平、正义与强大机构
2-10			最高管治机构的提名与甄选	优化公司治理(第26页)	5 性别平等;
2-11			最高管治机构的主席	优化公司治理(第26页)	

GRI 准则 ¹²²	《香港交易所 ESG 指引》 ¹²³	SASB ¹²⁴	描述	章节及/或直接解释	对应 SDG 目标
2-12			在管理影响方面, 最高管治机构的监督作用	可持续发展管治(第14至16页); 优化公司治理(第26页); 完善风险管理(第28页至30页)	16 和平、正义与强大机构
2-13			为管理影响的责任授权	可持续发展管治(第14至16页); 完善风险管理(第28页至30页)	
2-14			最高管治机构在可持续发展报告中的作用	可持续发展管治(第14至16页); 我们的重要议题(第22至24页)	
2-15			利益冲突	2022年“公司治理”章节	16 和平、正义与强大机构
2-16			重要关注问题的沟通	我们的重要议题(第22至24页); 推动员工发展(第82至86页)	
2-17			最高管治机构的共同知识	优化公司治理(第26至27页)	16 和平、正义与强大机构
2-18			对最高管治机构的绩效评估	2022年“公司治理”章节	
2-19			薪酬政策	2022年“公司治理”章节	10 减少不平等
2-20			确定薪酬的程序	2022年“公司治理”章节	10 减少不平等
2-21			年度总薪酬比率	可持续发展表现数据(第101页)	10 减少不平等
策略、政策与实务					
2-22	MDR-13		关于可持续发展战略的声明	可持续发展管治(第14至16页); 可持续发展战略(第17至18页)	
2-23			政策承诺	诚信合规文化(第34至37页)	
2-24			融合政策承诺	诚信合规文化(第34至37页)	
2-25			补救负面影响的程序	贯彻以人为本(第86页) 载于本集团网页的 《举报制度》	

¹²¹ 102-55

¹²² Global Reporting Initiative

¹²³ 最新版2020年3月发布

¹²⁴ The Sustainability Accounting Standards Board (SASB)



GRI 准则 ¹²²	《香港交易所 ESG 指引》 ¹²³	SASB ¹²⁴	描述	章节及/或直接解释	对应 SDG 目标
2-26			寻求建议和提出关注问题的机制	诚信合规文化（第 34 至 37 页）	
2-27	A1 一般披露； 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		遵守法律法规	诚信合规文化（第 35 至 37 页）； 年内并没有发生导致重大罚款或警告的相关违规事件	
2-28			协会的成员资格	经济表现（第 8 页）；中银香港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	
利益相关方参与					
2-29			利益相关方参与的方法	与持份者的沟通（第 19 页）	
2-30			集体谈判协定	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	
重要议题					
3-1	MDR-13		确定重大议题的过程	与持份者的沟通（第 19 页）； 我们的重要议题（第 22 至 23 页）	
3-2	MDR-14		重大议题清单	我们的重要议题（第 24 页）	
特定主题准则：经济					
经济表现					
3-3			重大议题	我们的重要议题（第 22 至 24 页）； 经济表现（第 8 页）； 载于本集团网页的《可持续发展政策》	
201-1			直接产生和分配的经济价值	经济表现（第 8 页）； 中银香港 2022 年报“综合全面收益表”章节	8 体面工作和经济增长
201-2	A4.1		气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	应对气候变化（第 10 页）； 完善风险管理（第 28 至 30 页）	13 气候行动

GRI 准则 ¹²²	《香港交易所 ESG 指引》 ¹²³	SASB ¹²⁴	描述	章节及/或直接解释	对应 SDG 目标
		FN-CB-000.A	按部门划分的支票和储蓄账户的(1)数量和(2)价值： (a)个人和(b)小型企业	中银香港 2022 年报“财务报表附注”章节 - 附注 33 客户存款	
		FN-CB-000.B	按分部划分的贷款(1)数量和(2)价值： (a)个人、(b)小型企业和(c)公司	中银香港 2022 年报“财务报表附注”章节 - 附注 25 贷款及其他账项	
市场表现					
	202-2		从当地社区雇用高管的比例	可持续发展表现数据（第 101 页）	8 体面工作和经济增长
间接经济影响					
	3-3		重大议题	我们的重要议题（第 22 至 24 页）； 发展可持续金融（第 39 至 48 页）； 实践普惠金融（第 49 至 57 页）； 慈善公益社区（第 7 页）； 载于本集团网页的《可持续发展政策》	
	203-1	B8.1； B8.2	基础设施投资和支援性服务	经济表现（第 8 页）； 发展可持续金融（第 39 至 48 页）； 实践普惠金融（第 49 至 57 页）	8 体面工作和经济增长； 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 8 页）； 发展可持续金融（第 39 至 48 页）； 实践普惠金融（第 49 至 57 页）	1 无贫穷； 3 良好健康与福祉； 8 体面工作和经济增长
反贪腐					
	3-3	B7 一般披露	重大议题	我们的重要议题（第 22 至 24 页）； 诚信合规文化（第 34 至 37 页）	
	205-1		已进行贪腐风险评估的营运地点	诚信合规文化（第 34 至 37 页）	16 和平、正义与强大机构
	205-2	B7.2； B7.3	反贪腐政策和程序的沟通及培训	诚信合规文化（第 34 至 37 页）； 可持续发展表现数据（第 103 页）	16 和平、正义与强大机构
	205-3	B7.1	已确认的贪腐事件及采取的行动	可持续发展表现数据（第 103 页）	16 和平、正义与强大机构



GRI 准则 ¹²²	《香港交易所 ESG 指引》 ¹²³	SASB ¹²⁴	描述	章节及/或直接解释	对应 SDG 目标
特定主题准则：环境					
物料					
3-3	A3.1		重大议题	我们的重要议题（第22至24页）；推行绿色营运（第70至78页）；载于本集团网页的《可持续发展政策》	
301-1	A2.5		所用物料的重量或体积	本集团是金融服务机构，不需要耗用大量包装材料	12 负责任消费和生产
能源					
3-3	A2 一般披露； A3 一般披露； A3.1		重大议题	我们的重要议题（第22至24页）；推行绿色营运（第70至78页）；载于本集团网页的《可持续发展政策》	
302-1	A2.1		组织内部的能源消耗量	推行绿色营运（第71页）；可持续发展表现数据（第97页）	7 经济适用的清洁能源； 12 负责任消费和生产； 13 气候行动
302-3	A2.1		能源强度	推行绿色营运（第71页）；可持续发展表现数据（第97页）	7 经济适用的清洁能源； 12 负责任消费和生产； 13 气候行动
302-4	A2.3		降低能源消耗量	推行绿色营运（第70至78页）	7 经济适用的清洁能源； 12 负责任消费和生产； 13 气候行动
水资源与污水					
3-3	A2 一般披露； A3 一般披露； A3.1		重大议题	我们的重要议题（第22至24页）；推行绿色营运（第76至77页）；载于本集团网页的《可持续发展政策》	
303-5	A2.2		耗水量	推行绿色营运（第76页）；可持续发展表现数据（第98页）	6 清洁水和卫生； 12 负责任消费和生产
	A2.4		描述求取适用水源上可有任何问题，以及所订立的用水效益目标及为达到这些目标所采取的步骤。	推行绿色营运（第70至78页） 本集团营运主要使用市政供水，于求取水方面未有任何问题	6 清洁水和卫生； 12 负责任消费和生产

GRI 准则 ¹²²	《香港交易所 ESG 指引》 ¹²³	SASB ¹²⁴	描述	章节及/或直接解释	对应 SDG 目标
排放					
3-3	A1 一般披露； A3 一般披露； A1.5； A3.1		重大议题	我们的重要议题（第22至24页）；推行绿色营运（第70至78页）；载于本集团网页的《可持续发展政策》	
305-1	A1.1； A1.2		直接（范围一）温室气体排放	推行绿色营运（第71页）；可持续发展表现数据（第97页）	12 负责任消费和生产； 13 气候行动
305-2	A1.1； A1.2		能源间接（范围二）温室气体排放	推行绿色营运（第71页）；可持续发展表现数据（第97页）	12 负责任消费和生产； 13 气候行动
305-3			其他间接（范围三）温室气体排放	可持续发展表现数据（第97页）	12 负责任消费和生产； 13 气候行动
305-4	A1.2		温室气体排放强度	可持续发展表现数据（第97页）	12 负责任消费和生产； 13 气候行动
305-5			温室气体减排量	推行绿色营运（第71页）	12 负责任消费和生产； 13 气候行动
	A1.5		订立的排放量目标及为达到这些目标所采取的步骤	推行绿色营运（第70至78页）	11 可持续城市和社区； 12 负责任消费和生产； 13 气候行动
废弃物					
3-3	A3.1		重大议题	我们的重要议题（第22至24页）；推行绿色营运（第76至77页）；载于本集团网页的《可持续发展政策》	
306-2			废弃物相关重大影响的管理	推行绿色营运（第77页）	
306-3	A1.3； A1.4		产生的废弃物	可持续发展表现数据（第98页）	
306-4			从处置中转移的废弃物	可持续发展表现数据（第98页）	
306-5			进入处置的废弃物	推行绿色营运（第77页）；可持续发展表现数据（第98页）	



GRI 准则 ¹²²	《香港交易所 ESG 指引》 ¹²³	SASB ¹²⁴	描述	章节及/或直接解释	对应 SDG 目标
	A1.6		处理有害及无害废弃物的方法，及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76至77页）	
供应商环境评估					
	3-3		重大议题	我们的重要议题（第22至24页）；推动可持续采购（第79至80页）	
	308-1	B5.2；B5.4	采用环境标准筛选的新供应商	推动可持续采购（第79至80页）	
		B5.3	有关识别供应链每个环节的环境及社会风险的惯例，以及相关执行及监察方法	推动可持续采购（第79至80页）	12 负责任消费和生产
特定主题准则：社会					
雇佣					
	3-3	B2 一般披露	重大议题	我们的重要议题（第22至24页）；贯彻以人为本（第82至89页）；载于本集团网页的《可持续发展政策》	
	401-1	B1.2	新聘员工和员工流失率	可持续发展表现数据（第101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（不包含临时或兼职员工）的福利	贯彻以人为本（第86页）	5 性别平等；8 体面工作和经济增长；10 减少不平等
	401-3		育婴假	可持续发展表现数据（第102页）	5 性别平等；8 体面工作和经济增长；10 减少不平等
职业健康与安全					
	3-3	B2 一般披露	重大议题	我们的重要议题（第22至24页）；贯彻以人为本（第87页）；载于本集团网页的《可持续发展政策》	
	403-1	B2.3	职业健康与安全管理体系	贯彻以人为本（第87页）	8 体面工作和经济增长

GRI 准则 ¹²²	《香港交易所 ESG 指引》 ¹²³	SASB ¹²⁴	描述	章节及/或直接解释	对应 SDG 目标
	403-2		危害识别、风险评估和事故调查	贯彻以人为本（第87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87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、意见征询和沟通	贯彻以人为本（第87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87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页）	3 良好健康与福祉；8 体面工作和经济增长
	403-7		预防和减轻与商业关系直接相关职业健康安全影响	贯彻以人为本（第87页）	8 体面工作和经济增长
	403-8	B2.3	职业健康安全管理体系覆盖的工作者	贯彻以人为本（第87页）	8 体面工作和经济增长
	403-9	B2.1；B2.2	工伤	可持续发展表现数据（第102页）	8 体面工作和经济增长
培训与教育					
	3-3	B3 一般披露	重大议题	我们的重要议题（第22至24页）；贯彻以人为本（第88至89页）；载于本集团网页的《可持续发展政策》	
	404-1	B3.1；B3.2	每名员工每年接受培训的平均时数	可持续发展表现数据（第102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		员工技能提升方案和过渡援助方案	贯彻以人为本（第88至89页）	4 优质教育；8 体面工作和经济增长



GRI 准则 ¹²²	《香港交易所 ESG 指引》 ¹²³	SASB ¹²⁴	描述	章节及/或直接解释	对应 SDG 目标
404-3			接受定期绩效和职业发展考核的员工百分比	贯彻以人为本（第 82 至 89 页）	5 性别平等； 8 体面工作和经济增长； 10 减少不平等
多元化与平等机会					
3-3	B1 一般披露		重大议题	可持续发展管治（第 14 页）； 贯彻以人为本（第 85 页）； 载于本集团网页的《可持续发展政策》	
405-1	B1 一般披露； B1.1		管治机构与员工的多元化	可持续发展管治（第 14 页）； 贯彻以人为本（第 85 页）； 可持续发展表现数据（第 99 至 101 页）	5 性别平等； 8 体面工作和经济增长； 10 减少不平等
反歧视					
3-3	B1 一般披露		重大议题	贯彻以人为本（第 85 页）； 载于本集团网页的《可持续发展政策》	
406-1			歧视事件及采取的纠正行动	可持续发展表现数据（第 103 页）	5 性别平等； 8 体面工作和经济增长； 10 减少不平等
童工					
	B4.1 B4.2		检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工； 在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤	贯彻以人为本（第 85 页）； 推动可持续采购（第 79 至 80 页）； 载于本集团网页的《可持续发展政策》	8 体面工作和经济增长
强迫或强制劳动					
	B4.1 B4.2		检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工； 在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤	贯彻以人为本（第 85 页）； 推动可持续采购（第 79 至 80 页）； 载于本集团网页的《可持续发展政策》	8 体面工作和经济增长
本地社区					
3-3	B8 一般披露		重大议题	我们的重要议题（第 22 至 24 页）； 慈善公益社区（第 90 至 96 页）	
413-1	B8.1； B8.2		有当地社区参与、影响评估和发展计划的营运地点	慈善公益社区（第 90 至 96 页）	11 可持续城市和社区

GRI 准则 ¹²²	《香港交易所 ESG 指引》 ¹²³	SASB ¹²⁴	描述	章节及/或直接解释	对应 SDG 目标
供应商社会评估					
3-3	B5 一般披露		重大议题	我们的重要议题（第 22 至 24 页）； 推动可持续采购（第 79 至 80 页）	
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 79 至 80 页）	8 体面工作和经济增长； 12 负责任消费和生产
	B5.1		按地区划分的供货商数目	可持续发展表现数据（第 103 页）	
顾客健康与安全					
	B6.1		已售或已运送产品总数中因安全健康理由而须回收的百分比	不适用于本集团提供之金融服务	
	B6.4		描述质量检定过程及产品回收程序	不适用于本集团提供之金融服务	
市场推广					
3-3	B6 一般披露		重大议题	我们的重要议题（第 22 至 24 页）； 优质客户体验（第 59 至 60 页）； 载于本集团网页的《可持续发展政策》	
417-3			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	
	B6.3		维护及保障知识产权有关的惯例	诚信合规文化（第 35 页）	
客户隐私					
3-3	B6 一般披露； B6.5		重大议题	我们的重要议题（第 22 至 24 页）； 完善风险管理（第 28 至 30 页）； 载于本集团网页的《可持续发展政策》	
418-1	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	可持续发展表现数据（第 104 页）	



GRI 准则 ¹²²	《香港交易所 ESG 指引》 ¹²³	SASB ¹²⁴	描述	章节及/或直接解释	对应 SDG 目标
GRI G4 金融服务补充指引					
产品组合	G4-FS1	FN-CB-410a.2	应用于业务活动的具体环境和社会政策	可持续发展管治 (第 14 页); 可持续发展战略 (第 17 至 18 页)	
	G4-FS2	FN-CB-410a.2	在业务中评估与监控环境和社会风险的程式	完善风险管理 (第 28 至 30 页)	
	G4-FS3	FN-CB-410a.2	对客户环境和社会合规情况的监控	完善风险管理 (第 28 至 30 页)	
	G4-FS4	FN-CB-410a.2	提高员工执行环境和社会政策的能力和程式	可持续发展管治 (第 16 页); 优质客户体验 (第 61 页)	
	G4-FS5	FN-CB-410a.2	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	与持份者的沟通 (第 19 页); 发展可持续金融 (第 39 至 48 页); 实践普惠金融 (第 49 至 57 页)	
本地社区	G4-FS13		机构在低人口密度或经济落后地区的接入点	实践普惠金融 (第 49 至 57 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 49 至 57 页)	1 无贫穷; 8 体面工作和经济增长; 10 减少不平等
产品及服务标示	G4-FS16		按受益类型分, 提高金融知识教育的行动	实践普惠金融 (第 49 至 57 页); 优质客户体验 (第 69 页)	4 优质教育; 10 减少不平等

8.4 验证声明



TQM

范围及目的

优质管理顾问有限公司已对中银香港（控股）有限公司（“该公司”）的2022年可持续发展报告（“报告”）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2022年的可持续发展表现。“报告”中的资料及数据涵盖2022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”）的GRI通用准则，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

验证过程是参照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”。而验证过程的制定是为了获取恰当的保证结论。

保证和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。优质管理顾问有限公司不涉及编撰此“报告”。我们的验证过程是完全独立。就提供此验证服务而言，优质管理顾问有限公司与“该公司”之间并无任何会影响验证公正性及独立性的关系。若“该公司”提供的数据不正确或不完整，优质管理顾问有限公司将不会对调查结果或结论的任何不准确负责，也不承担任何责任。优质管理顾问有限公司尽一切努力确保评估过程的最高质量和严谨性。

结论

基于所执行验证程序以及对“报告”内的香港营运内容验证结果，优质管理顾问有限公司认为有合理的保证而总结：

- “报告”是按照的GRI准则要求及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，符合GRI标准编制报告；
- “报告”是参照上述最新的国际指引编制；
- “报告”客观清晰、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。

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。

优质管理顾问有限公司代表签署

唐伟国

唐伟国博士工程师

董事总经理及首席顾问

2023年3月