



中銀香港(控股)有限公司

BOC HONG KONG (HOLDINGS) LIMITED

股份代号: 2388 (港币柜台) 及 82388 (人民币柜台)

2024年  
可持续发展报告



目录

|                      |    |                  |     |
|----------------------|----|------------------|-----|
| ➤ 1 致辞及报告简介          | 2  | ➤ 4 以绿为业 持续发展    | 46  |
| ➤ 1.1 董事长致辞          | 2  | ➤ 4.1 可持续金融      | 47  |
| ➤ 1.2 总裁致辞           | 3  | ➤ 4.2 应对气候变化     | 55  |
| ➤ 1.3 关于中银香港（控股）有限公司 | 4  | ➤ 4.3 营运环境影响     | 56  |
| ➤ 1.4 报告简介           | 5  | ➤ 4.4 可持续供应链     | 67  |
|                      |    | ➤ 4.5 生物多样性      | 70  |
| ➤ 2 战略为领 成绩斐然        | 6  |                  |     |
| ➤ 2.1 可持续发展战略        | 7  | ➤ 5 创新为道 追求卓越    | 72  |
| ➤ 2.2 可持续发展之旅        | 9  | ➤ 5.1 客户为先       | 73  |
| ➤ 2.3 2024年可持续发展工作亮点 | 14 | ➤ 5.2 科技创新       | 80  |
| ➤ 2.4 市场认可及荣誉        | 17 | ➤ 5.3 普惠金融       | 85  |
| ➤ 2.5 持份者沟通及重要议题评估   | 22 | ➤ 5.4 助力中小企      | 91  |
| ➤ 3 善治为纲 风清气正        | 29 |                  |     |
| ➤ 3.1 优良管治           | 30 | ➤ 6 以人为本 心系社会    | 96  |
| ➤ 3.2 稳健风控           | 36 | ➤ 6.1 人才发展       | 97  |
| ➤ 3.3 商业道德           | 39 | ➤ 6.2 促进多元、平等与包容 | 114 |
| ➤ 3.4 信息安全           | 43 | ➤ 6.3 关爱社会       | 116 |
|                      |    | ➤ 7 可持续发展绩效总览    | 135 |
|                      |    | ➤ 7.1 可持续发展表现数据  | 135 |
|                      |    | ➤ 7.2 报告内容索引     | 145 |
|                      |    | ➤ 7.3 验证声明       | 152 |



封面的设计以多维度的和谐为主题，画面以开阔的草坪和繁荣的城市作为背景，并竖立标致性的中银大厦，象征中银香港致力推动城市发展和自然环境和谐共生。天际线由中国香港及东南亚不同地区的著名建筑组成，除了反映中银香港区域银行的足迹外，亦体现出地域多元化的融合；天空中飞舞的熊猫气球，指代着2024年在香港出生的大熊猫，寓意着生物多样性的保育成果。幸福的家庭，亦是社会和谐发展的重要组成部分。多种形式呈现的多维度和谐，正反映出中银香港在可持续发展上的成果及追求，和报告中反映出中银香港致力绿色发展、关爱内外的多方面内容相互辉映。

## 1.1 董事长致辞

过去一年，中银香港完整准确全面贯彻新发展理念，着力推动高质量发展，深入实施「促进绿色高质量发展、创建美好互益社会、夯实高效透明管治」三大战略，助力香港国际绿色金融中心建设，不断为经济社会可持续发展注入新动能。

**全面优化治理体系，持续提升运营韧性。**在香港率先制订绿色及可持续金融标准，为业务拓展提供指引。将气候、环境与社会相关因素全面融入风险管理体系，积极引导高碳排放行业绿色转型，加强对可持续发展表现良好企业的支持。定期重检更新风险管理政策和程序，严格执行监管合规要求，减值贷款比率为1.05%，处于同业优良水平。积极推动人工智能技术应用，完善工作标准与规范，进一步改进业务流程、优化客户体验和完善风险管理。

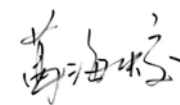
**大力发展绿色金融，支持香港国际绿色金融中心建设。**提供包括贷款、投资、支付等全方位绿色金融服务，绿色及可持续发展贷款余额较年初增长28.8%，重点支持酒店、航空、运输、能源等行业企业低碳转型。扩展绿色私人贷款适用范围，绿色私人贷款申请笔数较上年增长近50%。协助香港特别行政区、粤深等地政府发行人民币绿色债券超过120亿元，吸引国际投资者参与中国绿色项目。将绿色金融支持拓展至东南亚及「一带一路」沿线，为泰国、印尼、马来西亚等国企业提供绿色及可持续贷款。承办「香港绿色周」中「推动中国可持续金融发展」主题论坛，吸引超过180位亚太地区政商领袖和专家参与。

**积极投身公益事业，用心用情回馈社会。**优化网点服务设施、升级智能化设备，在偏高龄化地区、偏远公共屋村增设「离行点」，不断提升对弱势社会群体的服务水平。主动支持「中企金融服务进社区」系列活动，银警合作开展近百场讲座，助力市民增强反诈意识。参与特区政府第二期「共创明Teen计划」，开展慈善活动超过60场，义工队伍服务时数近3万小时。积极支持香港故宫「中华文明溯源」特别展览、「港珠澳大桥（香港段）半马拉松」等大型盛事，助力香港建设中外文化艺术交流中心和国际体育盛事之都。

**全力增进民生福祉，提高服务普惠性、可得性。**助力香港市民安居置业，协助香港房屋协会筹组历来最大规模银团贷款，全港首发一站式线上置业平台，按揭业务市占连续六年居首。完善养老金融产品矩阵，安老按揭业务稳居市场首位。协助香港市区重建局发行120亿港元债券，为市区重建及旧区更新提供资金保障。提升普惠金融服务质效，帮助中小企业更好应对市场变化，全面升级iGTB企业移动银行，延长实施「中小企业融资担保计划」。加大科技金融投入力度，积极支持建设香港国际创科中心，推出科创专属金融产品优惠方案，科创企业客户数同比增长8%。

我们推动可持续发展、履行社会责任的成效也得到公众的一致认可：2024年中银香港（2388.HK）首度入选「富时社会责任指数系列」成份股、标普全球《可持续发展年鉴（中国版）2024》；集团首次获得Sustainalytics ESG「低风险」评级；连续三年获评《金融时报》「2024亚太区气候领袖」，连续两年获评《亚洲金融》「中国香港最具ESG影响力银行」。

2025年是国家「十四五」规划收官之年，也是中银香港首个可持续发展五年规划的决胜之年。我们将持续做好「金融五篇大文章」，深度融入香港国际绿色金融中心建设，将可持续发展理念融入发展和运营各方面，促进经济社会高质量发展，与社会各界携手共创和谐共生、欣欣向荣的美好未来。



董事长  
葛海蛟

香港，2025年3月26日

## 1.2 总裁致辞

2024年，尽管全球经济形势复杂多变，绿色低碳转型仍是国家一以贯之的发展方向。香港经济在国家「双碳」目标引领下稳步复苏，绿色金融和可持续发展日益成为关键增长动力。面对气候变化与低碳转型的双重动力，中银香港深度参与国家战略布局，积极助力香港发展成为国际绿色金融中心。通过不断深耕绿色及可持续金融业务、推动低碳营运、强化区域协作，中银香港致力于支持经济高质量发展的同时，为社会注入更多绿色动能，推动经济、环境与社会和谐共生。2024年，中银香港贯彻落实自身可持续发展五年规划，继续以「基础与发展并重，迈向高质量可持续发展新阶段」为目标，积极推动三大战略及五大抓手的落实执行。

### 促进绿色高质发展

**业务组合持续向绿色及可持续转型。**在2024年，我们的绿色及可持续贷款规模同比增长28.8%，在绿色存款、绿色及可持续债券承销、债券投资等领域持续发展。我们圆满完成多项标志性项目，包括协助广东省政府首次来香港发行5年期绿色债券、海南省政府成功发行首笔10年期蓝色债券以及深圳市政府推出低碳城市主题绿色和可持续发展债券，协助香港房屋协会筹组社会责任银团贷款，并为多个重点行业客户提供绿色及可持续相关贷款，促进自身业务组合低碳转型之余，也有力地以金融支持客户的可持续发展。企业客户之外，我们亦积极为个人客户提供全方位的绿色金融服务，除了市场首推的绿色按揭及绿色私人贷款，我们还为客户提供多元化可持续投资选择，包括超过100只可持续发展相关基金及零售绿色债券，满足客户绿色投资需求。我们在2024年更推出全港银行首个消费碳足迹追踪功能，帮助客户了解自身理财习惯对环境的影响，从而推动低碳生活方式。同时，我们也将绿色金融向东南亚扩展，例如支持当地企业实践可持续发展，进一步巩固了香港作为国际绿色金融中心的地位。

**自身营运迈向碳中和。**作为香港首家承诺实现自身营运碳中和的境外中资银行，中银香港在2024年取得了重要进展。我们两座地标建筑——中银大厦和中国银行大厦率先实现碳中和并获得中国质量认证中心和香港品质保证局双重独立认证。与此同时，我们对中银大厦的景观灯进行升级改造，在保持原有亮度和特色之余，用电量较之前灯具节省超过五成。我们在分行网点全面落实低碳环保的设计理念，支持设备智能化升级和流程电子化改造，预计全年减少纸张消耗逾百万张，彰显「智慧绿色」营运理念的具体成效。

### 创建美好互益社会

**普惠金融深化发展。**普惠金融是实现社会公平与经济繁荣的重要抓手，中银香港不遗余力以金融支持社会各界。支持本地中小企业发展方面，我们在特区政府「100%担保特惠贷款」计划中持续保持领先市场占有率，帮助中小企业应对经济挑战。此外，我们在养老金融领域致力走在市场前

列，安老按揭登记宗数市场占有率稳居首位，并大力支持特区政府发行银色债券，认购金额再创新高。我们亦不断优化对弱势社群的银行服务，借助我们全港最大的分行网络和人性化的数码服务，为不同社群提供具针对性的支持，更好满足他们的需要。

**关爱社区行动不绝。**2024年，我们开展超过60个慈善公益项目，涵盖扶贫助弱、青少年发展、环境保护等多个领域，惠及超过780万人次。中银香港8,400人的义工队伍组织及参与逾160项多元化的社区义工活动，并积极支持「共创明Teen计划」，组织420名员工担任友师，其中1名友师获颁「行政长官社区服务奖状」。年内，我们支持举办多个备受关注的大型项目，包括香港故宫「中华文明溯源」特别展览、「中银香港科技创新奖」、港珠澳大桥香港段半马拉松等，以及资助公益金百万行和植树日等公益活动，为社会发展增添更多绿色动能。我们关爱社区的努力获得各方认可，获《欧洲货币》「香港最佳企业责任银行」奖项、《亚洲企业管治》「亚洲最佳企业社会责任」奖、以及《彭博商业周刊/中文版》「领先社区项目奖」等。

### 夯实高效透明管治

**可持续风险管理水平不断提升。**中银香港在2024年积极从不同方面将可持续发展元素融入日常风险管理之中。其中，我们推出ESG Impact Assessment Grade (EIA等级)，创新性地审批申请时量化客户环境、社会、管治与气候相关表现并反映于内部信贷评级之中。我们亦完成监管主导的气候风险压力测试，并同时积极研究有关结果的应用，提升气候风险管理能力。此外，我们在2024年亦制订了自身绿色及可持续金融标准，明确了我们对八大重点行业中的超过200个绿色及转型相关经济活动的定义，为发展绿色及可持续金融业务及漂绿风险管理打好基础。

展望2025年，我们将完成首个可持续发展五年规划，为中银香港的可持续发展立下新的里程碑。我们将继续高举绿色金融的大旗，推动高质量可持续发展。我们深信，在社会各界的鼎力支持和全体员工的不懈努力下，中银香港必将与合作伙伴一道，共同书写高质量发展与低碳繁荣的新篇章，为全球可持续发展贡献更多智慧与力量。



副董事长兼总裁

孙煜

香港，2025年3月26日

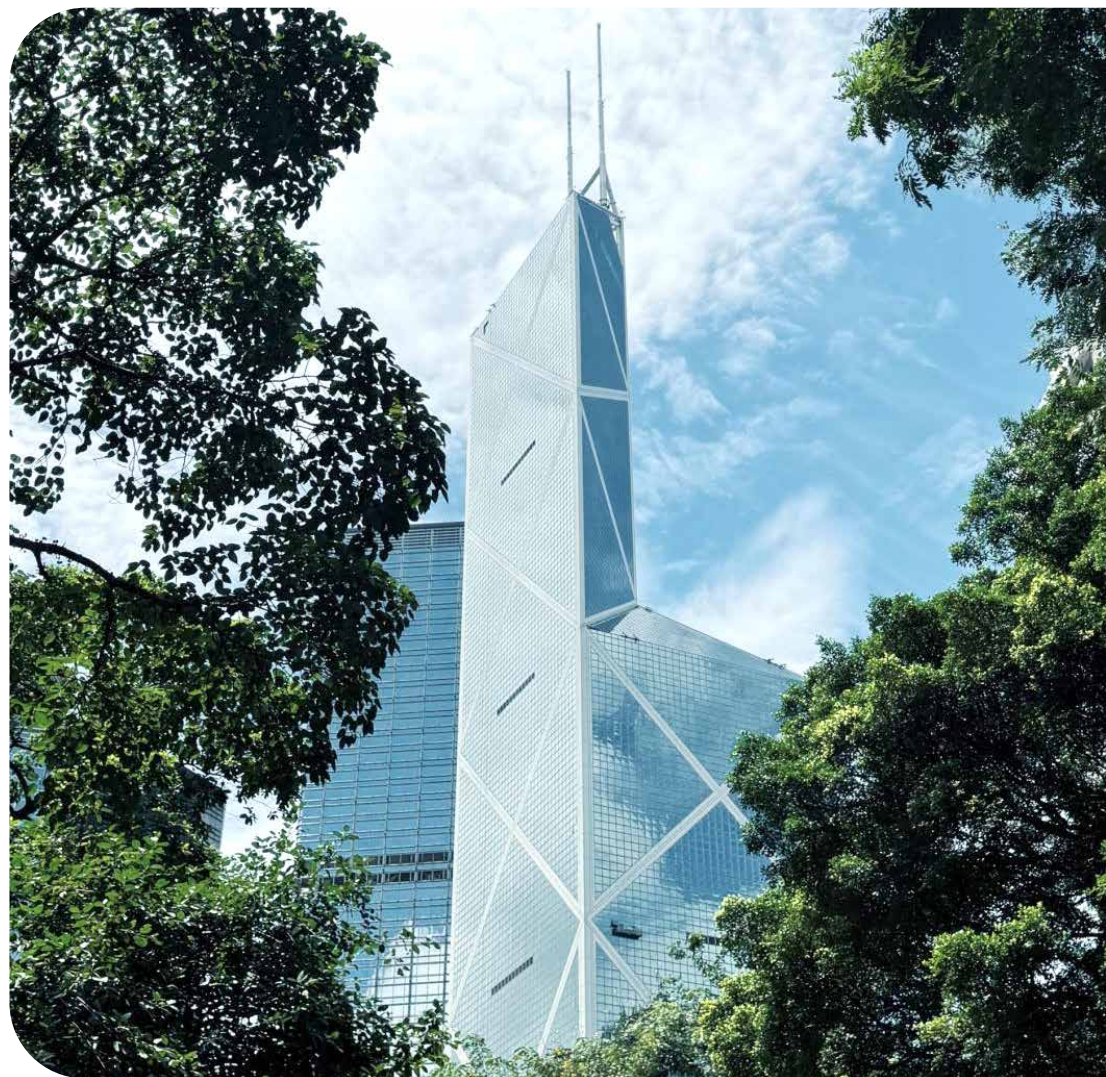
## 1.3 关于中银香港（控股）有限公司<sup>1</sup>

**中银香港（控股）有限公司**（「本公司」）是香港最大上市公司及商业银行集团之一，持有本公司主要营运附属机构中国银行（香港）有限公司（「中银香港」）的全部股权。中国银行于1917年9月在香港设立机构，其后经重组原香港中银集团成员行，于2001年9月12日在香港注册成立本公司。2002年7月25日，本公司股份在香港联合交易所主板上市，股份代号「2388」（港币柜台）及「82388」（人民币柜台），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。我们坚持可持续发展理念，全力践行中国特色金融文化，积极推动金融高质量发展。我们发挥作为香港主要商业银行集团的优势，致力服务实体经济，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。

在香港，我们透过多元化的服务渠道，包括全港最庞大的分行网络，以及网上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。同时，积极推进东南亚业务发展，分支机构遍及马来西亚、泰国、印度尼西亚、柬埔寨、越南、菲律宾、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，秉承「根植于斯，服务于斯」的宗旨，积极履行企业社会责任，为各持份者及社区增创价值。



<sup>1</sup> 2-1, 2-6

## 1.4 报告简介

### 报告范围<sup>2</sup>

中银香港（控股）有限公司《2024年可持续发展报告》（「本报告」）对本公司及各附属机构（统称为「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2024年的可持续发展表现进行了概述。

本报告的内容广泛涵盖我们的可持续发展工作亮点、可持续发展战略及管治、与持份者的沟通及重要议题、可持续金融及普惠金融、绿色营运、保障客户权益、关爱员工、慈善公益活动、风险管理及商业道德等不同领域。<sup>3</sup>为更全面了解我们的可持续发展理念、措施及表现，请阁下在阅读本报告时，同时参阅本集团的[2024年年报](#)、[2024年气候相关财务信息披露报告](#)、[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](#)。除非另有说明，本报告的资料及数据涵盖2024年1月1日至12月31日期间，与本集团年报一致。<sup>4</sup>

### 报告编制原则

我们遵循全球报告倡议组织（「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C2《环境、社会及管治报告指引》（《ESG指引》）的要求编制本报告。

本报告符合《ESG指引》的四大汇报原则——重要性、量化、平衡及一致性编制，同时亦参考了以下指引<sup>5</sup>：

- 「气候相关财务资讯披露工作组」（Task Force on Climate-related Financial Disclosures，简称「TCFD」）的披露建议<sup>6</sup>
- 可持续发展会计准则委员会（Sustainability Accounting Standards Board，简称「SASB」）《SASB准则》
- 联合国可持续发展目标（简称「SDGs」）

<sup>2</sup> MDR-15

<sup>3</sup> 2-2

<sup>4</sup> 2-3

<sup>5</sup> MDR-14

<sup>6</sup> 更多有关TCFD及ISSB的披气候相关披露将载于本公司发布之《2024年气候相关财务资讯披露报告》中。

#### 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[「持份者沟通及重要议题评估」](#)章节。

#### 量化

本报告第7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。

### 报告验证及批准<sup>7</sup>

本报告已获香港品质保证局独立验证。验证范围及基准载于第7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。

### 意见反馈<sup>8</sup>

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

- 可持续发展团队（电邮：[bochk\\_esg@bochk.com](mailto:bochk_esg@bochk.com)）
- 投资者关系处（电邮：[investor\\_relations@bochk.com](mailto:investor_relations@bochk.com)）

<sup>7</sup> 2-5

<sup>8</sup> 2-3



# 2

## 战略为领 成绩斐然

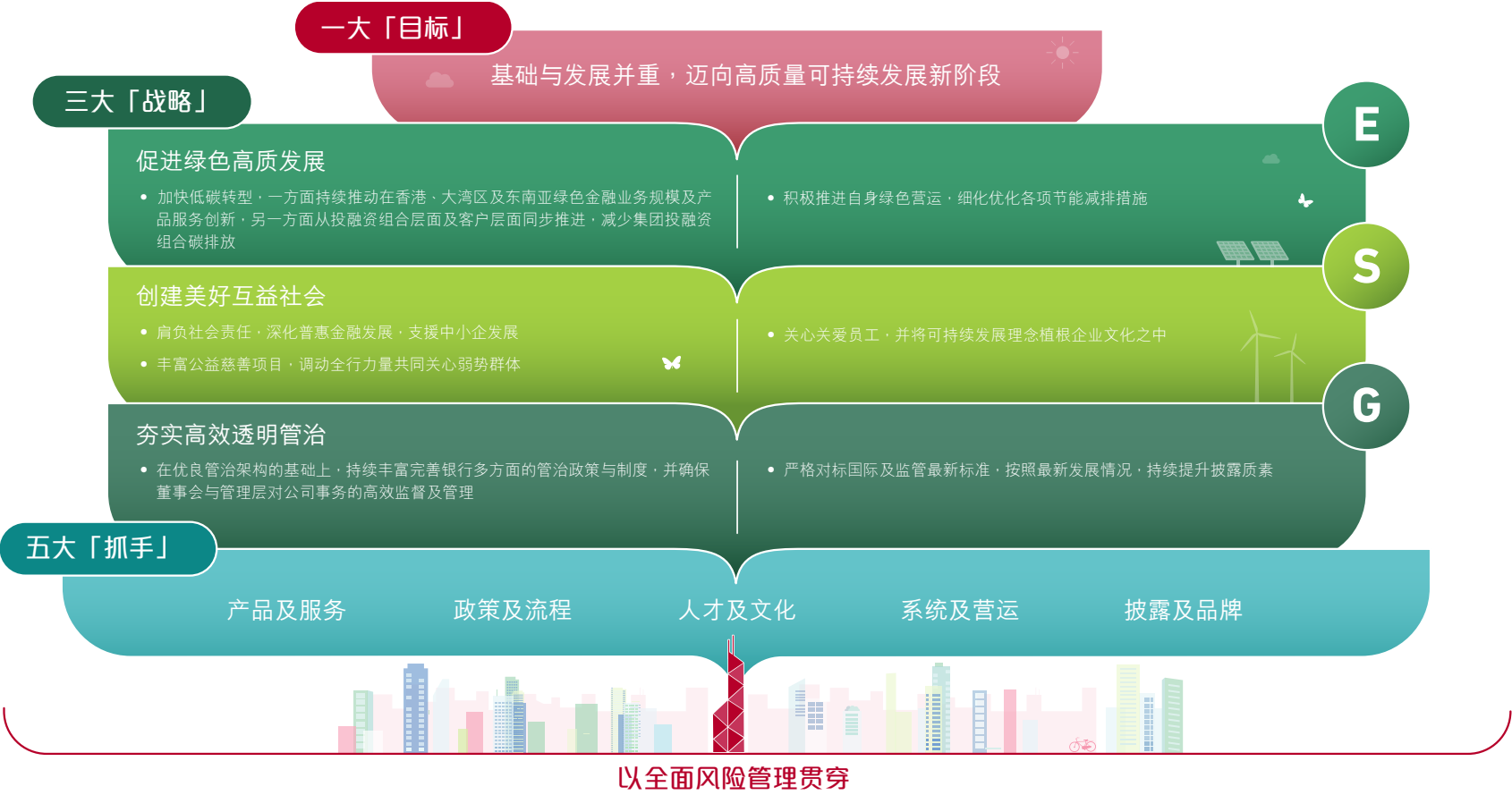
|                        |    |                  |    |
|------------------------|----|------------------|----|
| 2.1 可持续发展战略            | 7  | 2.4 市场认可及荣誉      | 17 |
| 2.2 可持续发展之旅            | 9  | 2.5 持份者沟通及重要议题评估 | 22 |
| 2.3 2024年可持续发展<br>工作亮点 | 14 |                  |    |

## 2.1 可持续发展战略<sup>9</sup>

### 可持续发展战略目标与框架

从战略目标到行动方针，中银香港始终在可持续发展的征程中前行不懈。我们的可持续发展战略采取「三步走」的模式，通过三个「五年规划」构建一个全面系统的蓝图。第一个五年规划——《2021年至2025年可持续发展规划》的目标为「基础与发展并重，迈向高质量可持续发展新阶段」，涵盖一大「目标」、三大「战略」和五大「抓手」的战略框架，从产品及服务、政策及流程、

人才及文化、系统及营运、披露及品牌展开我们可持续发展相关的举措。该规划为我们的可持续发展工作提供清晰的指引，在多个维度上将可持续和高质量发展理念融入集团工作。我们更每年将五年规划细化成为年度重点工作任务，确保「五年规划」的顺利推进和长期均衡稳健的发展。



<sup>9</sup> 2-22, G4-FS1, MDR-13

2024年是第一个五年规划的关键之年，ESG的内外趋势及发展需求不断变迁，为银行业带来了挑战，同时也创造了机遇。这年，我们按照2023年重检后的「五年规划」中所设立的可持续发展战略与目标积极部署行动及举措，在环境方面认真遵循自身短期和长期绿色营运目标路线图，在社会方面关爱社区、服务社会，在管治方面持续优化政策及流程，顺利达成持份者对我们的期许。我们期待与社会各界携手迈向下一个新阶段。

## 「三步走」发展路径



## 2.2 可持续发展之旅

### 可持续发展路线图

长期以来我们持续投入资源，专注于探索、研究、创新及实施多项措施，以推动集团的可持续发展。



## 2020

- 推出香港首个经独立第三方鉴证的绿色定期存款计划
- 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」
- 针对新冠疫情，率先推出五大金融服务纾困措施和员工关怀计划
- 获得香港公益金「最高筹款机构」及「慈善家大奖」

## 2021

- 制定《2021年至2025年可持续发展规划》
- 推出多项首创的绿色产品，如香港市场首个绿色住宅按揭贷款
- 连续两年获得MSCI ESG AAA最高评级
- 获上市公司商会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
- 继续在香港市场推出首创绿色产品，如绿色私人贷款
- 与标普道琼斯指数共同推出全球首个聚焦粤港澳大湾区的气候转型指数
- 作为唯一中资银行获金管局邀请成为「绿色商业银行联盟」的基石成员
- 成为香港交易所Core Climate破市场平台的首批市场参与者之一
- 第四度获《亚洲货币》评为「香港最佳企业社会责任银行」，并获《欧洲货币市场领导者2022》的「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
- 获得《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」，表扬亚太区核心温室气体排放密度降幅最大的企业

## 2023

- 制定《可持续发展高敏感行业策略陈述》和《漂绿风险管理办法》，并在漂绿风险管理层面建立了三道防线机制
- 全球首个跟踪以气候转型为主题及投资大湾区的ETF产品于港交所上市，并可以港币或人民币投资
- 助力内地省政府发行首笔地方政府人民币生物多样性主题绿色债券
- 推出数字人民币个人服务，为客户跨境消费支付提供金融支援
- 入选《财富》中国ESG影响力榜，为中国ESG表现最杰出的四十家企业之一

## 2024

- 制定《中银香港绿色及可持续金融分类标准》，成为在香港首家出台自身标准的银行
- 中银大厦及中国银行大厦两栋标志性建筑均获碳中和认证，成为香港首家自有物业实现碳中和的银行
- 推出全港首个手机银行消费管理及碳足迹追踪功能
- 首度成为「富时社会责任指数系列」成份股；入选标普全球《可持续发展年鉴（中国版）2024》；获Sustainalytics ESG风险评级机构评为「低风险」
- 连续三年获《金融时报》颁发「亚太区气候领袖」；荣获《欧洲货币》「香港最佳企业责任银行」

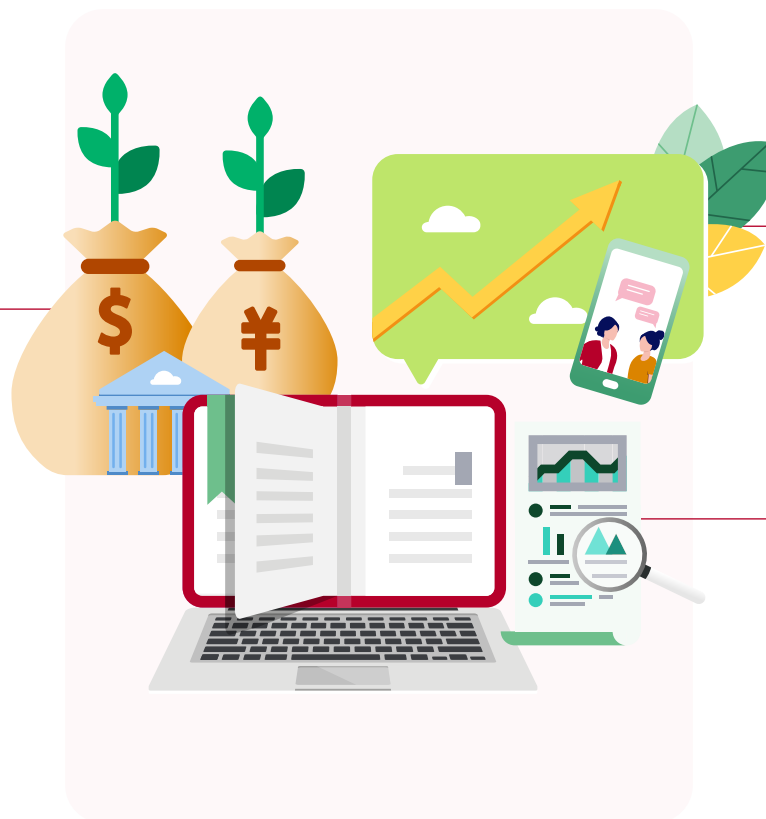
## 支持可持续金融市场发展

在可持续金融的发展中，我们扮演着重要的倡导角色，旨在提高公众对可持续金融的认识，并加强行业间合作。透过积极参与政策咨询，提供专业意见及建议，我们不仅促进了可持续金融的成长，还推动了社会和环境的整体福祉。我们的具体行动包括：



- **支持绿色与可持续金融政策的制定：**2024年，中银香港制定《绿色及可持续金融分类标准》为本行的绿色及可持续金融业务提供指引。我们亦积极参加由金管局、证券及期货事务监察委员会（「SFC」）等机构举办的咨询会议，探讨转型规划、可持续金融分类、披露要求等议题。此外，我们协助金管局开展非上市公司的气候和环境风险问卷的调查，以共同丰富香港的气候资讯，用于风险评估和业务决策。集团旗下的中银香港资产管理有限公司（「中银香港资产管理」）作为SFC提倡成立的ESG评级和数据产品供应商操守准则工作小组成员，积极参与编制《香港ESG评级和数据产品供应商操守准则》。
- **主办可持续金融的论坛和研讨会：**我们在2024年举办及参与各类可持续金融论坛，旨在分享最佳实践，促进行业内部的交流和分享，提升行业的整体能力和竞争力。2月份中银香港受金管局邀请在香港绿色周举办大型论坛，促进银行业界的绿色金融知识共用，并支持新兴市场的金融创新和投资；9月份，我们联合香港总商会及香港品质保证局共同举办「ESG披露与可持续发展趋势研讨会」，探讨企业可持续发展的新挑战、新机遇以及可持续发展在香港商界的实践；10月份我们承办了以「绿色金融」为主题的2024金融街论坛年会闭幕式香港分会场活动。

**推动碳交易市场：**我们作为港交所创立的香港国际碳市场委员会成员，并获 Core Climate 颁发两项殊荣，以表彰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。我们根据《中银香港碳抵消策略陈述》中的采购准则，于香港交易所 Core Climate 平台购买碳信用产品，筛选出拥有高额外性 (additionality) 及高协同效益 (co-benefits) 的项目，并对符合要求的产品和采购平台进行背景调查。所筛选的碳信用均为受国际认证的优质碳项目，旨在满足市场和监管政策的前提下，为实现全球碳中和目标作出贡献。我们于2022年与广州碳排放权交易所签署战略合作协议，携手支持国家「碳达峰、碳中和」目标，在落实碳交易、绿色金融发展等方面全方位合作，并于2023年获得广碳所会员资质。



**增加客户可持续投资教育资讯：**我们在中银香港财智学院（「财智学院」）新增可持续投资资讯板块，支持客户进一步提升对中国净零排放投资和其他可持续投资的认识。客户可通过[中银香港网站](#)或手机银行查看财智学院相关信息，了解更多[理财资讯](#)。

**发表行业研究报告：**我们积极发表行业研究报告，以推动金融行业对可持续发展的理解和实践。通过系统梳理当前行业趋势、挑战和机遇，我们探索了气候韧性与风险、低碳经济转型、全球可持续发展目标等相关议题，以期为金融机构应对气候危机提供有价值的见解。2024年，我们与标普全球的Sustainable1联合编写了前沿议题研究报告《气候风险如何影响亚太地区金融机构》，并围绕报告内容，共同举办了绿色商业银行联盟网络研讨会。

推动可持续金融生态圈的意义在于促进不同持份者之间的合作与交流。我们不仅推动了政策的制定和实施，还支持绿色创新和技术的发展，进一步推动低碳经济的转型。

## 个案分享



### 中银香港举办「香港绿色周」之「合作与创新——推动中国可持续金融发展」

2月28日，中银香港成功举办了以「合作与创新——推动中国可持续金融发展」为主题的论坛，作为香港特区首届「香港绿色周」系列活动之一，得到了金管局和IFC的全力支持。来自亚太地区的超过180名政府官员、商界领袖和行业专家参加此次论坛。

在论坛中，来自金融界、企业界、学术界和政府部门的专家分享了对可持续金融发展的深刻见解，探讨了推动可持续金融的合作与创新策略，以及香港在成为国际绿色和可持续金融中心方面的角色。建设绿色和可持续发展的生态系统需要跨机构、跨行业和跨区域的协作，以共同推动经济和社会的低碳转型。

## 个案分享



### 2024 金融街论坛年会闭幕式香港分会场于中银大厦成功举办

10月20日，2024金融街论坛年会闭幕式香港分会场于中银大厦成功举办。中银香港作为合作方，承办香港分会场活动并与北京主会场联动。

闭幕式邀请北京及香港的政府及机构代表，围绕「绿色金融」主题进行深度探讨，进一步促进两地金融交流合作；揭晓「十大成果」，充分发挥中国金融改革发展的风向标作用；延续举办世界重要经济金融国家央行前行长高峰对话活动，邀请中、英、瑞士央行前行长开展交流。

金融街论坛创立于2012年，自2020年起，年度论坛会升格为国家级、国际性专业论坛。本届论坛年会闭幕式的主题为「绿色金融」，首次以北京、香港两地连线方式进行。北京市委副书记、市长殷勇、中国人民银行前行长周小川等出席北京主会场闭幕式并发言。香港特别行政区行政长官李家超、金管局总裁余伟文、香港交易所主席唐家成莅临香港分会场并致辞。超过100名亚太地区政商界人士和行业专家于香港分会场出席活动。

## 2.3 2024 年可持续发展工作亮点



绿色及可持续发展相关贷款余额按年增长

**28.8%**

提供超过

**100** 只

可持续发展基金供客户投资



CO<sub>2</sub>

中银香港手机银行特别推出全港首个消费管理及碳足迹追踪功能，进一步推动客户低碳绿色转型



制订自身《绿色及可持续金融分类标准》，成为在香港首家出台自身标准的银行

环境



中银大厦及中国银行大厦于2024年6月获得碳中和认证，为香港首家在自有物业实现碳中和的银行

### 「100%担保特惠贷款」

自推出以来市占率保持前列，  
响应香港金管局推出支援中小  
企举措



安老按揭登记宗数市占率高据榜首，支持  
香港特区政府发行银色债券，经我们认购  
金额再创新高



### 「BoC Bill商户自助平台」

平台8月正式对外服务，  
提供多功能和自动化的  
(7x24) 客户线上服务

## 客户



截至12月31日，BoC Pay累计客户数量达

# 176万户

同比增长18%，创历史新高

中银香港凭藉「人工智能互  
动短讯」，荣获香港通  
讯业联会主办的  
「2024通讯业联  
会非凡年奖  
CAHK STAR  
Award — 最佳客  
户体验专案大奖」  
铜奖



员工意见调查回应  
率达92%



员工培训时数逾  
74.7万小时，全  
年员工人均培训  
时间达49小时

**8,400人**  
的义工队伍组织及参  
与逾**160**项多元化的社  
区义工活动，总服务  
时数近**30,000**小时

有序推行客户ESG内部评级机制，  
将客户的ESG影响及表现纳入内部  
信贷评级考虑



开展约**100**场的社区讲座，  
推动普惠金融及防诈骗



**关爱**



**管治**



支持本地「盛事经济」，  
参与「香港开心购物节」、  
「书展」、「美食博览」、  
「工展会」，透过BoC Pay  
派发优惠券等一系列优惠



开展逾**60**个慈善  
活动，超过**780**  
万人次受惠



产假由**16**周增  
加至**20**周、侍产  
假由**10**天增加  
至**50**天，新增每  
月**4**个小时的关  
爱假

制订《中银香  
港碳抵消策略  
陈述》



完善《可持续发  
展高敏感行业策  
略陈述》，充分  
关注客户各项经  
营活动可能对环  
境、社会造成的  
影响

## 2.4 市场认可及荣誉

### ESG 指数及评级：



#### MSCI ESG 评级：

获评 AA 级



FTSE4Good

#### 富时罗素 ESG 评级：

2024 年成为 FTSE4Good Index Series 成份股

#### 标普「企业可持续发展评估」：

入选标普全球《可持续发展年鉴（中国版）2024》

中银香港（控股）有限公司  
银行部

《可持续发展年鉴（中国版）》  
入选企业

中国企业标普全球CSA评分2023

标准普尔全球评级（S&P）：标准普尔全球评级（S&P）是全球领先的信用评级机构，为投资者提供有关企业财务健康状况和可持续发展绩效的信息。标准普尔全球评级（S&P）的 ESG 评级系统旨在评估企业在环境、社会和治理方面的表现，并将其纳入其信用评级中。标准普尔全球评级（S&P）的 ESG 评级系统旨在评估企业在环境、社会和治理方面的表现，并将其纳入其信用评级中。

S&P Global

Sustainable1



#### Sustainalytics ESG 风险评级：

低风险



#### ISS 企业 ESG 评级：

- 获评 C-
- 透明度：极高



恒生可持续发展企业  
指数系列 2024 - 2025 成份股

为以下恒生指数成份股，整体 ESG 评级为 AA：

- 恒生可持续发展企业指数系列（恒生可持续发展企业基准指数、恒生可持续发展企业指数、恒生内地及香港可持续发展企业指数）
- 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
- 恒生港股通国有企业高股息率 ESG 指数



「全球（亚太）企业可持续发展指数」：

- 排名第二，银行业排名首位
- 获评为「典范者」



「大中华企业可持续发展指数」：

- 排名第二，银行业排名首位
- 获评为「典范者」



「粤港澳大湾区企业可持续发展指数」：

- 排名第二，银行业排名首位
- 获评为「典范者」



「香港企业可持续发展指数」：

- 排名第二，银行业排名首位
- 获评为「典范者」

重点奖项：



连续5年荣获《亚洲银行家》「香港最稳健银行」



《银行家》—「香港区最佳银行」



《亚洲金融》「亚洲金融大奖2024」

- 中国香港最佳银行大奖（本地组别）

## ESG 奖项：



### 《欧洲货币》「2024 年度卓越大奖」

- 香港最佳企业责任银行



### 《金融时报》及研究机构 Statista

连续 3 年荣获「亚太区气候领袖」



### 《亚洲企业管治》「第十四届亚洲卓越企业大奖」

- 亚洲最佳企业社会责任
- 可持续发展亚洲大奖



### 《亚洲金融》「亚洲金融大奖 2024」

- 中国香港最具 ESG 影响力银行（本地组别）



### 《财资》「2024 年 ESG 企业大奖」

- 铂金奖



### 亚洲企业商会「2024 年亚洲企业社会责任奖」

- 社会公益发展奖



### 《彭博商业周刊／中文版》「ESG 领先企业大奖 2024」

- ESG 领先企业奖
- 领先社区项目奖
- 可持续金融奖



### 环境运动委员会「香港环境卓越大奖（服务及贸易界别）」

- 铜奖

### 粤港澳大湾区企业家联盟

- 2024 大湾区杰出 ESG 表现机构



### 立信德豪会计师事务所「BDO 环境、社会及管治大奖 2024」

- 2024 ESG 最佳表现大奖



### 香港中小型企业总商会

- 2024 ESG 领先企业奖



### 环境社会及企业管治基准学会「环境、社会及企业管治成就大奖 2023/2024」

- 环境、社会、企业管治基准大奖 — 银奖



### 香港品质保证局「香港绿色和可持续金融大奖 2024」

- 杰出 ESG 披露贡献大奖



### 本识顾问「香港 ESG 报告大奖」(HERA)

- 卓越 ESG 管治奖 — 嘉许奖
- 卓越社会成效奖 — 嘉许奖

## ESG 奖项：



### 中诚信绿金国际与本质顾问「2024 粤港澳大湾区可持续发展论坛暨香港 ESG 报告大奖」(HERA)

- ESG 报告典范奖
- ESG 评级卓越成就奖
- 社区融入卓越奖
- 绿色金融开拓者奖
- 可持续发展网站先锋奖
- 杰出气候风险管理奖



### 《信报》「金融服务卓越大奖 2024」

- 卓越可持续发展企业社会责任



### 《明报》「环境、社会及企业管治大奖 2024」

- 卓越 ESG 企业大奖 — 上市公司（银行）



### 财联社

- 境外绿色金融金榛子



### 《CTgoodjobs》「Best HR Awards 2024」

- 最佳企业社会责任大奖 — 杰出大奖



### 《CTgoodjobs》「Best HR Awards 2024」

- 年度雇主 — 杰出大奖
- 最佳员工投入度策略大奖 — 杰出大奖
- 最佳培训及发展创新大奖 — 杰出大奖
- 最佳招募招聘及入职策略大奖 — 杰出大奖
- 最佳人才管理策略大奖 — 金奖



### 《Job Market 求职广场》「卓越雇主大奖 2024」

- 卓越雇主大奖
- 卓越社会责任企业大奖
- 卓越企业可持续发展奖



### 《JobsDB》「The Hong Kong HR Awards 2023/2024」

- 「人力资源奖 — 科技大奖」



### MerComm. Inc.「2024 国际 ARC 年报大奖」

- 封面／主页：企业社会责任报告组别 — 金奖
- 设计／图像：企业社会责任报告 — 银奖
- PDF 年报 — 可持续发展报告：香港 — 优异奖

#### ESG 奖项：



##### 香港社会服务联会

- 「商界展关怀」公司



##### 香港特区政府民政及青年事务局以及义工工作发展局「香港义工奖 2024」

- 杰出企业奖 — 优异奖（全职雇员人数 100 人以上之商业机构）
- 年度十大最高义工时数奖（全职雇员人数 1,000 人以上之商业机构）
- 卓越金奖

## 2.5 持份者沟通及重要议题评估

我们不断透过多样化的沟通平台和方式与持份者沟通，以掌握他们对我们的看法和期望。他们宝贵的反馈对我们的改进工作至关重要，能促进我们在可持续发展方面的整体表现，让我们更好地履行对主要持份者的承诺和满足他们的需求。

### 持份者参与渠道<sup>10</sup>

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

#### 客户

- 分行前线员工与客户沟通
- 客户联系中心、客户意见专线/邮箱
- 线上线下讲座、研讨会及各类客户活动
- 在线客服、RM Chat、iService至专客服
- 7x24视像银行服务及电邮等数码沟通渠道
- 客户推荐度调查
- 中银香港、中银信用卡（国际）有限公司（「中银信用卡」）、中银集团人寿保险有限公司（「中银人寿」）、中银香港研究及东南亚微信官号
- 公司网站
- 网上问卷调查/访谈

#### 员工

- 员工手机程式「企业即时通讯平台(EIM)」、eWorkplace综合移动办公平台、部门实体/线上会议
- 员工座谈会、沟通会、企业文化及康乐活动
- 员工刊物、内联网及内部公告
- 表现评估、员工奖项及嘉许活动
- 网上问卷调查/访谈
- 总裁信箱、员工热线电话及专用邮箱、HR Chatbot
- 员工关爱活动及义工活动

#### 政府及监管机构

- 会议、日常沟通及报告
- 委派代表参与主要业界或政府机构的委员会
- 赞助及参与论坛、研讨会、讲座
- 监管机构通函及指引
- 实地视察
- 网上问卷调查/访谈

#### 主要沟通渠道

#### 投资者及股东

- 股东周年大会
- 企业通讯、公告
- 年报及中期报告
- 业绩发布会、业绩路演、公司日活动/专题沟通会议
- 公司拜访、电话会议及虚拟会议
- 投资银行投资者年会及研讨会
- 公司网站及社交媒体
- 问卷调查、投资者关系电邮及电话热线

#### 媒体

- 新闻发布会、新闻稿、媒体采访
- 业绩发布会、年报及中期报告、公司网站及社交媒体
- 媒体查询

#### 专业团体

- 委派代表参与专业团体
- 论坛、研讨会、讲座
- 赞助活动

#### 供应商

- 会议及沟通
- 尽职审查
- 问卷调查及定期评估
- 在重要采购项目评标环节引入评估供应商ESG政策
- 实地考察
- 年度问卷调查

#### 社区慈善合作伙伴

- 赞助及慈善捐助
- 活动后评价报告
- 研讨会、论坛及分享会
- 会议及沟通
- 社区活动（如义工活动、参观、交流及探访活动）
- 可持续发展网页

## 持份者的意见及中银香港的回应

### 客户



### 持份者关注的事项

谈及绿色金融产品及相关业务时，客户希望集团能够从ESG的角度介绍更多该产品及业务能为其带来何种裨益。

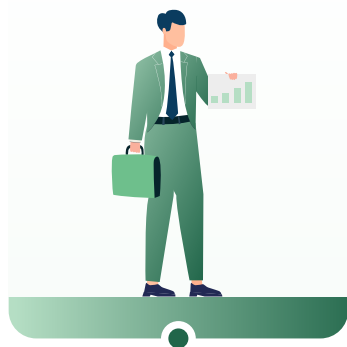
如何支持企业低碳转型升级？

### 我们的行动／回应

我们不断丰富对客户沟通渠道和沟通方式，帮助他们了解绿色产品对社会发展、环境保护等领域的好处。例如在推广绿色按揭产品时，通过与发展商合作举办讲座、设计不同宣传内容等方式，提升客户对绿色建筑和绿色按揭的认识；为帮助中小企业更好地了解最新ESG披露政策与实践、强化其可持续发展及资讯披露，我们联合香港总商会及香港品质保证局共同举办「ESG披露与可持续发展趋势研讨会」，共同探讨企业可持续发展的新挑战、新机遇以及可持续发展在香港商界的实践。

中银香港深知企业面对的转型压力和机遇显著差异，我们立足不同地区资源禀赋，坚持先立后破、分类实施，鼓励企业建立可持续发展的商业模式。我们已经有多种产品支持低碳转型，如通过绿色贷款支持企业投资绿色项目，通过可持续发展表现挂钩贷款激励企业制定并达到减碳目标等；亦已经与部分企业建立了战略合作关系协同合作推动低碳发展。后续我们将持续以客户的需求为出发点，提供综合化和定制化绿色金融服务，与企业共同向低碳和高质发展努力。

## 投资者及股东



### 持份者关注的事项

针对气候、环境及社会等方面，中银香港界定哪些行业属于敏感行业？对敏感行业会采取什么业务策略？

### 我们的行动／回应

为贯彻《可持续发展政策》以可持续及负责任方式经营业务的原则，同时兼顾持份者利益，本集团制定的《可持续发展高敏感行业策略陈述》旨在明晰对于气候、环境及生物多样性、社会可能造成显著负面影响的行业采取审慎的态度及策略，并针对重点高敏感行业明晰具体策略及管理要求，包括能源业、采矿业、煤电、煤炭开采业、石油及天然气业、林木业、农业、棕榈油业等。对气候变化影响较显著的高碳排放行业，本集团有序引导客户低碳转型。对于客户或项目涉及对环境、自然生态系统及社会造成不易消除的负面影响，本集团不会提供相关的金融服务，如涉及存量客户，将在可行的情况下尽快退出。

具体请参考《可持续发展高敏感行业策略陈述》。

## 员工



### 持份者关注的事项

员工关注福利，集团如何持续优化福利待遇以激励员工及吸引人才？

### 我们的行动／回应

我们重视员工意见，积极回应员工诉求，持续优化员工福利措施，给予员工更全面的照顾与支持。我们为员工提供优于法定要求的福利，于2024年1月起，我们提供的产假由16周增加至20周、待产假由10天增加至50天，并新增关爱假每月4个小时，以令员工的工作与生活有更好平衡。

本报告回应主要持份者关注议题的相应章节

| 议题                                                                                          | 相应章节       |                |                         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|------------|----------------|-------------------------|
|  管治与合规     | 3.1 优良管治   | 3.3 商业道德       | 3.4 信息安全                |
|  可持续金融发展   | 4.1 可持续金融  | 5.3 普惠金融       | 5.4 助力中小企               |
|  优质服务      | 5.1 客户为先   | 5.2 科技创新       |                         |
|  风险管理      | 3.2 稳健风控   | 4.2 应对气候变化     |                         |
|  环境影响及管理  | 4.2 应对气候变化 | 4.3 营运环境影响     | 4.4 可持续供应链<br>4.5 生物多样性 |
|  关爱社会    | 5.3 普惠金融   | 5.4 助力中小企      | 6.3 关爱社会                |
|  员工待遇及培养 | 6.1 人才发展   | 6.2 促进多元、平等与包容 |                         |

## 重要性评估<sup>11</sup>

我们十分重视持份者的意见及他们关心的议题。为了确保集团的可持续发展政策及表现与主要持份者的期望相一致，我们持续通过多种渠道与持份者交流，以了解他们对不同议题的看法，并以此为指导推动可持续发展进程。

中银香港透过重要性评估来了解各可持续发展议题对集团及其主要持份者的影响，这为我们的可

持续发展策略和披露报告工作提供了指引。我们遵循市场惯例，约每三年进行一次全面的重要性评估。自2023年度，我们参考国际最新的准则和指导，采用双重重要性的原则，以「对集团财务的重要性」和「对持份者影响」两个维度探讨可持续发展议题的重要性，从而识别对集团及其持份者有重大影响的可持续发展风险和机遇。2024年度亦由独立第三方顾问的协助下审视2023年的重要性评估结果：



### 识别重要议题清单

我们参考全球可持续发展的趋势、各种国际和本地准则的要求以及行业动态，以总结对我们重要的议题列表。集团以2023年可持续发展报告中列出的重要议题为基础，并深入分析上述外部因素后，确定2023年涵盖四大主题的15项可持续发展议题清单在2024年的重要性评估中仍然适用，而15项可持续发展议题均是对本公司有重大影响的。

### 持份者沟通方式

按照重要议题识别结果，2024年度在独立第三方顾问的协助下，进一步对内部重点持份者进行了线上问卷调查，以了解他们在2023年重要性评估结果的基础下对各议题的看法。中银香港致力透过有效的沟通方式与内部重点持份者沟通，收集并回应他们的意见的同时，也对重检可持续发展战略奠定基础。

我们设计问卷包括15项已识别的可持续发展议题，内部持份者则对议题在「对集团财务的重要性」（对集团企业价值的影响）和「对持份者影响」（对社会和环境的影响）两个维度作评分。2024年度在问卷增设探讨议题的正负面影响，有关定义如下：

#### 正面影响

在「对集团财务的重要性」方面，议题能创造机遇。集团可因为正确管理议题后增加财务收入／提升企业价值；在「对持份者影响」方面，则评估议题会否创造对环境及社会的正面影响，如议题可影响并提升公众的参与投入度以及为社会创造价值。

#### 负面影响

在「对集团财务的重要性」方面，议题为风险之一。集团可因为错误管理议题后增加财务支出／降低企业价值；在「对持份者影响」方面，则评估议题会否对环境及社会产生负面影响。



### 重要议题评估结果

通过上述的议题识别和评估过程，我们确定2023年的重要议题评估结果在2024年度仍适用和有效。有关结果呈交至可持续发展执行委员会、可持续发展委员会及董事会审批及确认<sup>12</sup>。

<sup>11</sup> MDR 13, 2-16, 3-1, 3-3

<sup>12</sup> 2-14

2024 年度可持续发展重要议题清单

| 议题        | 议题定义                                                                                                                      | 相应章节       |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 善治为纲 风清气正 |                                                                                                                           |            |
| 优良管治      | 涵盖合适的董事会及管理架构及管理薪酬体系、董事会多元化、ESG 知识等要素。优良的管治架构可确保董事会有效监督公司事务，同时提升管理效率。                                                     | 3.1 优良管治   |
| 稳健风控      | 包括风险管治体系、风险文化建设、新兴风险管理等要素。维持稳健的风险管理可确保企业有效、迅速应对因金融系统及宏观市场状况变化而导致的系统性风险，避免业务中断等负面影响。                                       | 3.2 稳健风控   |
| 商业道德      | 包括预防及禁止内幕交易、价格垄断、市场操纵、欺诈、洗钱、腐败与贿赂、恐怖分子资金筹集等相关的行为准则。良好的商业道德管治及实践可预防金融犯罪，确保商业行为的合法合规，不仅保障各持份者之利益，更可提高银行的商誉和竞争力。             | 3.3 商业道德   |
| 信息安全      | 涵盖网络安全管理、数据保护、隐私政策等要素，面对网上银行、云端储存技术的发展和运用，银行需更加谨慎地应对数据泄露风险，确保合乎准则的数据使用，加强网络资讯系统的日常维护，保护客户的个人信息与隐私。                        | 3.4 信息安全   |
| 以绿为业 持续发展 |                                                                                                                           |            |
| 可持续金融     | 通过金融方式支援及推动经济可持续发展，包括将ESG因素纳入业务、投资及信贷策略和发展不同的可持续金融产品，以推动客户加速转型，从而达成银行自身投资组合的低碳转型。对中银香港而言可持续金融发展不只局限于香港地区，亦要顾及大湾区和海外地区的业务。 | 4.1 可持续金融  |
| 气候风险应对    | 开展气候风险及机遇评估并提升气候韧性，以更有效应对投融资活动及自身营运带来的气候相关风险。                                                                             | 4.2 应对气候变化 |
| 营运环境影响    | 包括日常营运活动中的资源使用（如能源、水资源等）以及对外部环境的排放（如大气污染物、固体废弃物、废水等）。通过有效管理，银行可提升资源使用效率并减少环境排放，从而降低对环境的负面影响。                              | 4.3 营运环境影响 |
| 生物多样性     | 生物多样性即植物与动物物种、基因多样性以及自然生态系统的留存。银行可通过其投融资活动，推动企业更合理地利用自然资源，保护生物多样性和自然生态。                                                   | 4.5 生物多样性  |
| 可持续供应链    | 包括供应商环境及社会风险评估、可持续采购等要素。全面规范的供应商管理以及可持续供应链的打造，将促进企业上下游价值链的可持续发展。                                                          | 4.4 可持续供应链 |

| 议题         | 议题定义                                                                                                               | 相应章节           |
|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| 创新为道 追求卓越  |                                                                                                                    |                |
| 优质客户体验     | 涵盖公平交易、负责任营销、提供优质产品及便捷服务、完善售后服务（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）等要素。优质客户体验是银行的立业之本。                                     | 5.1 客户为先       |
| 科技创新       | 涵盖推动数字化银行、大数据、云端以及人工智能（「AI」）技术等的应用。科技创新是企业发展的核心驱动力，可有效提升客户服务体验和业务营运效率，增强竞争力。                                       | 5.2 科技创新       |
| 以人为本 心系社会  |                                                                                                                    |                |
| 人才发展       | 完善的人才发展体系与有吸引力的福利待遇将增强银行在人才吸纳方面的竞争力。一方面银行需确保雇员掌握最新的知识和技术，保证银行优秀金融人才的储备；另一方面为员工提供优渥的福利待遇并支援员工身心健康，以增强员工满意度以吸引及保留人才。 | 6.1 人才发展       |
| 促进多元、平等与包容 | 坚持尊重差异、相容并包，提供开放平等的平台，建设多元及包容团队。促进多元、平等与包容的氛围将有利于增强团队凝聚力与创造力，为银行带来长远价值。                                            | 6.2 促进多元、平等与包容 |
| 普惠金融       | 向社会弱势群体及中小企业等提供可负担的金融服务，例如小额信贷、便捷分行、手机银行服务等。银行践行及推广普惠金融将有利于促进社会公平，推动商业可持续发展。                                       | 5.3 普惠金融       |
| 关爱及投资社区    | 包括通过慈善捐赠、义工服务、公益活动等形式回馈当地社区及社会。社区投资是企业社会责任感的体现。                                                                    | 6.3 关爱社会       |



3

## 善治为纲 风清气正



3.1 优良管治

30

3.2 稳健风控

36

3.3 商业道德

39

3.4 信息安全

43

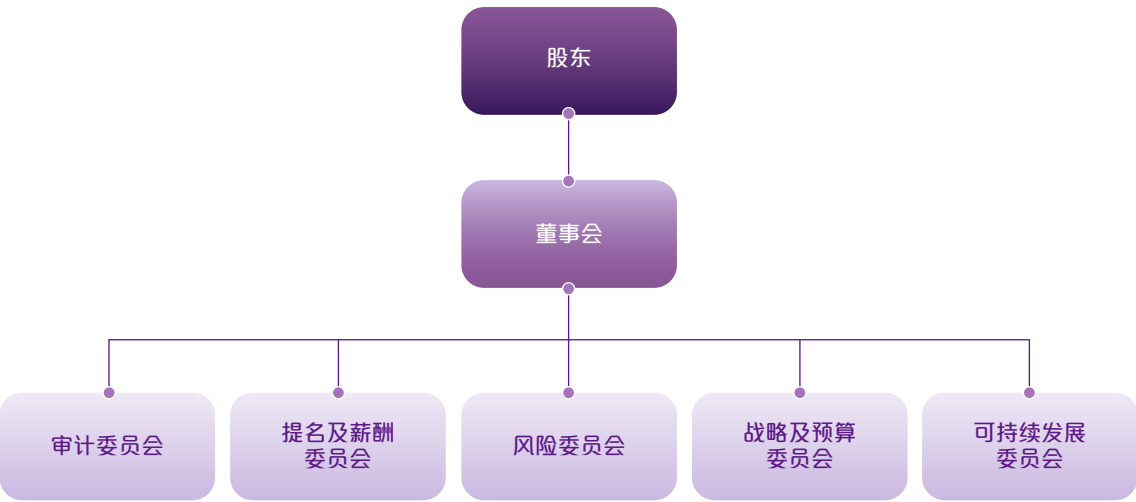
### 3.1 优良管治<sup>13</sup>

中银香港遵循严格的企业管治准则，以保障股东、客户和员工的利益。董事会作为管治架构的核心，致力于追求股东的长期利益最大化，同时重视对其他持份者的企业责任。在此原则下，董事会作出深思熟虑和公正的决策，以促进集团的最佳利益。

董事会与管理层之间的分工明确：董事会负责为管理层提供高层次的指导和监督。董事长与总裁分别由两位专业人士担任，明确划分其角色，董事长专注于领导董事会及监管公司与股东的事务，而总裁则负责领导管理层执行日常营运及相关事务。

为了确保管治架构的有效性，我们制定了董事会职责约章，明确列出董事会的职责和必须审议的事项。根据最新的监管要求、市场惯例及国际最佳实践，董事会设有五个常设附属委员会，以协助履行其职责。每个附属委员会都有清晰的职责约章，明确其角色与责任，并且主要由独立非执行董事组成。

以下为我们的公司管治架构图：

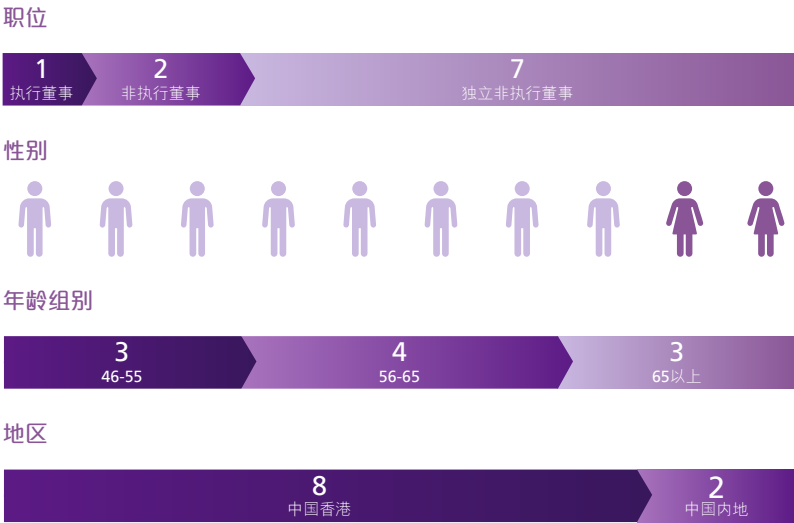


<sup>13</sup> 2-9, 2-11, 2-12, G4-FS1

<sup>14</sup> 2-9

#### 董事会组成<sup>14</sup>

截至本报告公布日期，董事会共有 10 名董事，其组成如下：



|                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <div>独立性</div> <div></div>              | <p>为确保决策的公正性和客观性，董事会必须保有独立性。独立非执行董事在公司治理中扮演着至关重要的角色，他们不仅能平衡不同持份者的需求，还因其来自不同背景而为董事会带来更丰富的经验和更广阔的视野。为此，我们制定了《董事独立性政策》来规范董事的独立性考量。因此我们的独立非执行董事于董事会的数量和比例均高于港交所要求（至少三位和占董事会三分之一）。</p> <p>我们的《董事独立性政策》刊载于中银香港网站「有关我们」&gt;「公司治理」&gt;「<a href="#">公司治理政策文件</a>」内。</p>                                                                                                                                    |
| <div>专业性<sup>15</sup></div> <div></div> | <p>董事会成员均为不同领域的杰出人士，拥有丰富的专业经验，能够作出客观的判断。为确保董事会具备执行职务所需的知识和专业技能，董事们需要定期参加涵盖多个领域的内外部培训。培训内容包括风险管理与内部监控、公司治理、反贪腐、防洗钱、金融科技、大湾区发展，以及可持续发展相关的议题，如气候风险管理、气候信息披露和可持续金融等。2024年每名董事平均进修时数约为20小时。</p>                                                                                                                                                                                                        |
| <div>多元性<sup>16</sup></div> <div></div> | <p>为了实现董事会成员的多元化，中银香港制定了《董事会成员多元化政策》。该政策强调在设定董事会组成时，应从多个维度考虑成员的多样性，包括性别、年龄、文化与教育背景、种族、地区、专业经验、技能、知识、往绩，以及董事会认为相关的其他因素，确保观点的多样性。<sup>17</sup></p> <p>在董事会成员的提名和委任过程中，我们以整体运作所需的技能和经验为基础，遵循用人唯才的原则，同时充分考虑上述多元化因素。我们定期根据最新的发展情况检讨及优化董事会的多样性，以确保成员构成在各方面达到适当比例，并与企业多元化的趋势保持一致。此外，我们还会定期检视该政策，以寻求进一步提升的方向。</p> <p>截至本报告公布日期，董事会女性成员占总数20%，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。</p> |

我们的公司治理详情，载于2024年年报之「[公司治理](#)」及中银香港网站「有关我们」>「[公司治理](#)」内。

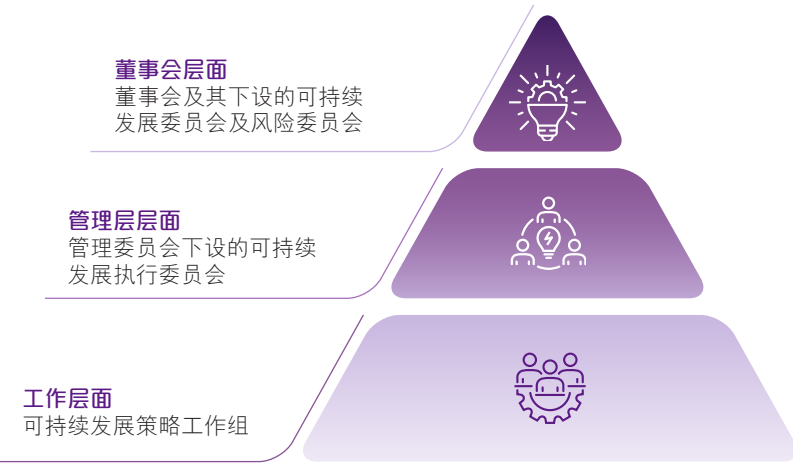
<sup>15</sup> 2-17  
<sup>16</sup> 405-1  
<sup>17</sup> 2-10  
<sup>18</sup> 2-13

可持续发展管治框架和战略<sup>18</sup>

我们于2019年建立的可持续发展管治架构具有完善且严谨的三层设计，包括在董事会层级成立的可持续发展委员会及在管理层层级成立的可持续发展执行委员会，以推进各方面的可持续发展工作。董事会将可持续发展纳入企业文化的核心，并通过定期听取可持续发展委员会的报告，为可持续发展委员会提供建议和意见，从而领导并监督集团的可持续发展策略、目标、政策及其实施情况。此外，董事会还通过下设的风险委员会来监控与可持续发展相关的风险（详见「3.2 稳健风控」章节）。

总裁及高层管理人员之薪酬及额外奖金已与年度的可持续发展绩效挂钩，重点指标涵盖气候和可持续相关的关键绩效指标，内容包括绿色和可持续发展金融业务及自身营运碳中和的量化目标。同时，根据职能及策略定位，我们将以上绩效指标于各部门和附属机构层面的考核做进一步分解细化，以确保目标要求的传导和有效执行。

三层管治架构



可持续发展委员会（「委员会」）<sup>19</sup>

可持续发展委员会是董事会下设的常设委员会，成立于2019年12月。截至2024年12月31日，委员会由8名成员构成，其中包括7名独立非执行董事和1位执行董事兼总裁。为了全面提升本集团在可持续发展方面的表现，委员会负责审视可持续发展和企业文化的策略及政策，并密切关注市场最新动向，以便及时调整相关策略和政策。此外，委员会还负责监督可持续发展策略和政策的实施情况，以及目标的完成进度。《可持续发展委员会职责约章》中明确了委员会的具体角色和职责。各位委员的简历可参见2024年报。

2024年，委员会成员及主要职责如下：

| 成员                     | 主要职责                                |
|------------------------|-------------------------------------|
| 郑汝桦（主席）* <sup>20</sup> | • 审议集团的可持续发展策略、目标及优次，以及可持续发展相关重要政策； |
| 孙煜#                    |                                     |
| 蔡冠深博士*                 | • 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*                   |                                     |
| 罗义坤*                   | • 监督集团可持续发展表现；                      |
| 李惠光*                   |                                     |
| 聂世禾*                   | • 监督集团的企业文化及审议相关政策；                 |
| 马时亨教授*                 |                                     |
|                        | • 厘定适当汇报原则及范围，并审阅可持续发展报告。           |

注：  
\* 独立非执行董事  
# 执行董事

2024年，委员会共举行2次正式会议及多次工作预备会议，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：

- 审议2023年可持续发展报告及重要议题，并提交董事会审批
- 审议各类可持续发展的重点工作，包括《2023年气候相关财务信息披露(TCFD)报告》、关于《员工行为守则》的年度重检报告、关于企业文化建设情况的报告及关于消费者权益保护工作情况的汇报

<sup>19</sup> 2-12, 2-14  
<sup>20</sup> 2-11

- 听取并讨论《中银香港碳抵消策略陈述》及中银大厦碳中和实施路径的进展、中银香港绿色营运目标进程及对外口径修订建议、中银香港绿色及可持续分类标准及落地方案及中银人寿可持续发展工作规划

- 监察及审视本集团可持续发展的各项相关措施

可持续发展执行委员会（「执委会」）

本公司总裁担任执委会的主席，委员则由管理层成员及相关部门的总经理组成。执委会的主要职责包括推动和落实以下事项：

- 可持续发展相关工作（包括但不限于集团的战略目标、可持续发展金融业务、营运、风险管理及考核机制等）
- 企业文化建设相关工作
- 统筹消费者权益保护

2024年，执委会推动落实银行的可持续发展相关事宜，举行了两次会议，主要讨论和审议事项包括：2023年可持续发展报告及重要性议题、2024年可持续发展规划、投融资组合碳排放工作安排、《中银香港碳抵消策略陈述》及中银大厦碳中和实施方案进展、中银香港绿色营运目标进程及对外口径修订建议、《中银香港可持续发展高敏感行业策略陈述》的重检、中银人寿可持续发展工作规划、企业文化建设情况及个金板块消费者权益保护工作情况等。

可持续发展策略工作组（「工作组」）

工作组由跨部门成员组成，主要负责协调、统筹和执行可持续发展工作，以确保工作融入公司的业务及日常营运中。在2024年，工作组举行了两次会议，主要讨论和审议事项包括：投融资碳排放量化计算项目进展、《中银香港绿色及可持续分类标准》编制及落地方案、中银香港绿色营运进程及对外口径修订建议、中银香港可持续发展相关披露工作进度、气候风险管理监管动态。为更好落实可持续发展三层管治架构，提升可持续发展相关工作在工作层面的效率，我们于2024年制定了《中银香港可持续发展策略工作组工作指引》，旨在规范并有序地贯彻落实工作组的工作，进一步明确可持续发展策略工作组的职能和工作方式。工作组负责统筹集团可持续发展的策略规划及相关工作实施，并追踪最新的市场动态及监管要求，同时协调跨部门的可持续发展活动。

可持续发展培训<sup>21</sup>

本集团的董事会和管理层成员拥有多元化的知识、经验和技能，专业背景使他们能更有效地执行与可持续发展和气候议题相关的管治职责，并提供有建设性的意见。我们定期向董事会提供可持续发展相关的信息，并向管理层提供内外部资源和专业知识，包括最新的气候变化和可持续发展趋势，以支持ESG管理流程，使我们的可持续发展策略更具前瞻性。

可持续发展相关政策<sup>22</sup>

我们参照本地和国际的可持续发展指引及准则，就各领域制定集团层面的政策和机制，集团所有成员机构都必须遵守并贯彻执行。

| 《可持续发展政策》<br>        | 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。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |         |           |                                                                                            |                                                                                              |                                                                                            |                                                                                                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 《可持续发展高敏感行业策略陈述》<br> | <p>作为推动及落实集团可持续发展策略的子政策，旨在明确本集团对于气候变化、环境及生物多样性、社会可能造成显著负面影响的行业／客户所采取的总体策略及原则，并针对重点高敏感行业明晰具体策略及管理要求，当中包括能源业、采矿业、煤电、煤炭开采业、石油及天然气业、林木业、农业、棕榈油业等。在叙做各类信贷业务（包括：企业融资、项目融资等）及金融市场业务（包括：债券、股权投资等）时，必需严格遵循该政策的相关策略及管理要求。</p> <table><tr><th>重点高敏感行业</th><th>具体策略及管理要求</th></tr><tr><td>能源业<br/></td><td>优先支持绿色、减碳／转型融资，有序引导及支持客户低碳转型，同时关注客户在经营过程中对气候变化、环境、生物多样性及当地居民带来的影响，并对较受关注的高碳排放能源行业制定针对性策略和措施。</td></tr><tr><td>采矿业<br/></td><td>推动采矿业（包括煤炭、矿物、金属等）的客户以良好的国际惯例经营业务，避免引致严重的环境污染，甚至危害周遭的居民和生物。本集团对于涉及限制范围的项目／客户不提供适用范围内的金融服务，如涉及存量业务将会尽快退出。</td></tr></table> | 重点高敏感行业 | 具体策略及管理要求 | 能源业<br> | 优先支持绿色、减碳／转型融资，有序引导及支持客户低碳转型，同时关注客户在经营过程中对气候变化、环境、生物多样性及当地居民带来的影响，并对较受关注的高碳排放能源行业制定针对性策略和措施。 | 采矿业<br> | 推动采矿业（包括煤炭、矿物、金属等）的客户以良好的国际惯例经营业务，避免引致严重的环境污染，甚至危害周遭的居民和生物。本集团对于涉及限制范围的项目／客户不提供适用范围内的金融服务，如涉及存量业务将会尽快退出。 |
| 重点高敏感行业                                                                                               | 具体策略及管理要求                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |         |           |                                                                                            |                                                                                              |                                                                                            |                                                                                                          |
| 能源业<br>            | 优先支持绿色、减碳／转型融资，有序引导及支持客户低碳转型，同时关注客户在经营过程中对气候变化、环境、生物多样性及当地居民带来的影响，并对较受关注的高碳排放能源行业制定针对性策略和措施。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |         |           |                                                                                            |                                                                                              |                                                                                            |                                                                                                          |
| 采矿业<br>            | 推动采矿业（包括煤炭、矿物、金属等）的客户以良好的国际惯例经营业务，避免引致严重的环境污染，甚至危害周遭的居民和生物。本集团对于涉及限制范围的项目／客户不提供适用范围内的金融服务，如涉及存量业务将会尽快退出。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |         |           |                                                                                            |                                                                                              |                                                                                            |                                                                                                          |

|                                                                                                 |                                                                                                                                                                                    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 煤电、煤炭开采业<br> | 考虑煤炭燃烧为全球主要的温室气体排放来源之一，煤炭相关行业为低碳转型的重点，本集团将于2040年或之前针对未能符合策略总体原则的客户，退出适用范围内涉及煤电及煤炭开采的业务，并在全面退出前，于2023年10月起逐步采取一系列管理措施，包括不叙做新建煤电及煤炭开采项目或与相关项目的营运有密切关联的基建设施建造之项目融资、控制新客户准入等。          |
| 石油及天然气<br>   | 考虑石油及天然气仍发挥过渡能源的作用，故本集团仍会提供融资，同时关注客户对温室气体排放、环境保护、运作安全、重大事故的管理，视情况调整策略，优先支持绿色、减碳／转型融资。另考虑部分非常规油气项目会产生更多温室气体排放，或对自然环境带来较显著的负面影响，故本集团不会对特定地点或非常规油气项目（例如：位于北极及亚马逊地区的油气勘探及开采项目等）提供项目融资。 |
| 林木业<br>     | 推动并确保林木业客户遵守良好的国际惯例，避免破坏自然的森林环境或影响依存于相关森林的土著和生物，本集团不会对生物多样性或自然栖息地造成显著负面影响的客户／项目提供适用范围内的金融服务，如涉及存量业务将会尽快退出。                                                                         |

<sup>21</sup> G4-FS4  
<sup>22</sup> 2-22, MDR-13

|                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                        | <div>农业<br/>(包括棕榈油业)</div> <div></div>                                                                   | <p>关注农业客户在经营过程中对环境及自然生态系统造成的影响，避免客户业务或行为造成重大的危害，本集团不会对生物多样性或自然栖息地造成显著负面影响的客户／项目提供适用范围内的金融服务，如涉及存量业务将会尽快退出。</p> <p>同时，针对棕榈油业客户，推动并确保客户遵守相关行业的可持续发展原则，防止客户通过不当的方法（例如烧毁或砍伐森林）或于高碳汇的泥炭地进行棕榈种植。</p> |
| <div>《中银香港碳抵消策略陈述》</div> <div></div>  | <p>旨在贯彻和落实可持续发展战略和目标，并为银行的碳抵消活动有效落实提供充分的指引和规范以降低漂绿风险，支持可再生能源的发展以助力达成全球气候目标。陈述遵循「先减少，再替代，后抵消」的整体碳中和策略，优先致力于减少自身营运产生的碳排放，并积极向净零排放转型。对于无法减少的碳排放，中银香港将根据当地实际情况及其碳排放管理原则，选择以最适当的方式去抵消剩余排放。</p> |                                                                                                                                                                                                |
| <div>《公司治理政策》</div> <div></div>      | <p>政策涵盖了董事会、风险管理、薪酬体系、信息披露机制、股东和持份者权益，以及促进可持续发展等方面的基本原则，该等原则提供稳定的管治架构以实现本集团长远成就，及持续地保障和维护股东和持份者的整体权益。</p>                                                                                 |                                                                                                                                                                                                |
| <div>《董事会成员多元化政策》</div> <div></div> | <p>旨在提升董事会效益及公司治理水平，规定在设计董事会构成时应从多方面考虑及物色适当人选为董事会成员，以确保董事会成员在性别、年龄、文化及教育背景、专业经验等方面的多元化，以支持公司的战略目标和可持续发展。同时，该政策强调委任董事会成员时应以用人唯才的原则，确保选任过程中充分考虑多元化因素。董事会将定期披露相关政策及达到董事会成员多元化的情况。</p>        |                                                                                                                                                                                                |
| <div>《董事独立性政策》</div> <div></div>    | <p>旨在列举于评估独立非执行董事的独立性时应考虑的一般原则，以及影响董事独立性的情况，包括股权关系、雇佣及薪酬关系、业务关系、专业服务关系，以及相互担任对方公司董事职务的影响。</p>                                                                                             |                                                                                                                                                                                                |

|                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <div>《股东沟通政策》</div> <div></div>     | <p>促进与股东的持续和有效交流，确保潜在及现有股东能够公平及及时地获取有关公司最新发展的重要信息。政策规定了多种沟通渠道，包括电子渠道和邮递方式，以便股东能够方便地获取公司资料。公司网站设有「投资者关系」专页，定期更新财务报告、业务公告和其他重要资讯。此外，股东周年大会作为主要沟通平台，鼓励股东参与并提出问题。公司亦主动与投资界进行交流，保持透明的资讯披露，并设有专门的查询渠道以回应股东的各类问题。</p>      |
| <div>《反贪腐反贿赂政策》</div> <div></div>   | <p>列明集团对贪腐采取「零容忍」的立场、反贪腐反贿赂计划的管理角色及责任分工、原则及要求，以及纪录备存、风险评估、培训及举报等管理机制。</p>                                                                                                                                           |
| <div>《防洗钱及反恐筹资政策》</div> <div></div> | <p>为确保集团经营活动依法合规，防止被利用从事洗钱、恐怖融资、逃税、扩散融资、制裁违规或危害国家安全等行为及建立与区域战略目标及业务发展相匹配的防洗钱风险管理体系机制，按香港及经营所在地关于打击洗钱、反恐怖融资、反逃税、反扩散融资、制裁合规、维护国家安全等的法律法规和监管要求、总行防洗钱政策等和国际相关法规等编制《中银香港（集团）防洗钱及反恐筹资政策》，以确立本集团防洗钱风险管理体系中的基本原则和工作职责等。</p> |
| <div>《私隐政策声明》</div> <div></div>   | <p>订立本私隐政策声明的目的是按照《个人资料（私隐）条例》的条款确立本集团对于致力保障个人资料私隐的政策及实务，包括本集团持有的个人资料种类、保存个人资料的目的、个人资料的收集、使用、存档、披露及／或转移的安排、如何保障个人资料保安，以及资料当事人查阅或改正资料要求的处理等。本集团非常重视个人私隐，贯彻有关政策及实务努力维护个人资料的保安及保密。</p>                                 |

|                                                                                                                       |                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <div>《资料政策通告》</div> <div></div>      | 通告刊载本集团成员有关其各自的收集及处理个人资料的政策，包括个人资料的收集、使用、转移、保存和查阅／改正方面。通告亦列出了收集个人资料的用途、资料转移／披露予第三方的类别，资料当事人在其个人资料保障方面的权利等详情。本集团贯彻有关政策以保障个人资料。                                                |
| <div>《关于消除歧视的员工须知》</div> <div></div> | 《须知》说明集团致力于成为平等机会雇主，创造多元共融的工作环境，确保所有员工在受尊重和公平的环境中工作，享有平等机会。公司严格遵守相关反歧视法例法规，不允许因性别、婚姻状况、怀孕、喂哺母乳／集乳、残疾、家庭岗位、种族或性倾向而对员工进行歧视。公司提供培训，设立投诉处理程序，并要求各级主管和员工共同维护无歧视的工作环境，定期重检和修订相关政策。 |
| <div>《员工行为守则》</div> <div></div>      | 本守则阐明员工履行职务、处理个人理财等方面应有的道德操守及专业行为标准，确保员工在经营业务过程中保持高水平的个人诚信及专业道德，以支持银行稳健经营，保障客户利益并促进社会经济发展。                                                                                   |
| <div>《职业安全及健康指引》</div> <div></div>   | 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。                                                                                                                          |
| <div>《供应商行为准则》</div> <div></div>    | 列明对供应商在社会、环境、道德、公司管治、劳动环境等方面的要求，并设立评估机制。                                                                                                                                     |

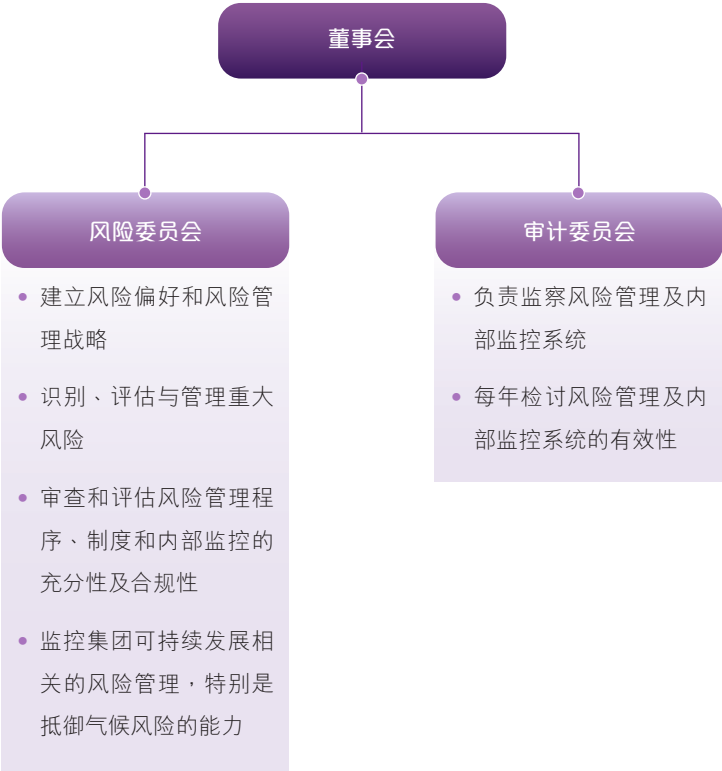
|                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <div>《可持续发展采购政策》</div> <div></div>      | 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。                                                                                                                                                                                                              |
| <div>《集团营运总则》</div> <div></div>         | 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提出要求。                                                                                                                                                                                        |
| <div>《中银香港集团风险管理政策陈述》</div> <div></div> | 作为集团风险管理最高层次的纲领性文件，《中银香港集团风险管理政策陈述》已将「可持续发展」纳入集团重大风险管理原则，明确本集团在经营业务时，需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，需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纳入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。                                                                                            |
| <div>《中银香港集团信贷风险管理政策》</div> <div></div> | 作为适用于集团各类信贷业务（包括：企业融资、项目融资等）的信贷风险管理纲领性文件，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，强调气候、环境和社会风险因素为信贷评估的其中一个范畴。同时，对涉及禁制性或特殊信贷的交易／对手须严格禁止或进行严格审查及管控，包括禁止叙做直接从事赌博、色情行业、涉及具杀伤力的军火／武器制造和买卖的信贷交易；将涉及道德、社会及／或生态环境敏感的贷款列为「特殊信贷交易」并需接受更严谨的信贷审批要求（最低限度由相关成员机构的高级管理层审批），以确保符合集团的信贷风险偏好及策略。 |
| <div>《漂绿风险管理办法》</div> <div></div>     | 为积极推动绿色金融发展并加强漂绿风险管理，我们已制定《漂绿风险管理办法》，明确各层面的漂绿风险管理原则及内部分工，指导日常漂绿风险管理的开展。                                                                                                                                                                                                             |

有关政策详情，请浏览集团[可持续发展网页](#)。

## 3.2 稳健风控<sup>23</sup>

作为风险管理的最高决策机构，董事会对风险管理承担最终责任。在日常经营中，我们非常重视风险管理，并强调必须在风险控制与业务发展之间取得平衡。在过去一年中，我们严格遵循风险管理规范，确保集团稳健发展。

### 风险管理体系



### 风险管理政策及程序

本集团根据风险偏好、承受标准和风险政策来执行风险检查职责，并建立全面的风险管理政策和程序。这些政策明确界定了参与人员的角色、职责以及汇报频率。我们制定了识别、评估、监察和管理主要风险的机制，并建立相应的内部监控措施。为了适应市场和业务策略的变化，我们会定期检讨和更新风险管理政策和程序。此外，针对东南亚各地的监管要求和市场发展，我们为各机构提供专业指导，不断提升其风险管理能力。

### 「三道防线机制」<sup>24</sup>

我们通过「三道防线机制」构建风险内部控制机制，对每一道防线进行职能分工，明确业务单位、风险管理和支持单位，以及独立集团审计在风险管理和控制中的责任。



我们的风险管理详情，请参阅2024年报。

<sup>23</sup> 2-12, 2-13

<sup>24</sup> 2-5, 3-3

可持续发展风险管理<sup>25</sup>

为了推动可持续高质量发展，我们致力于将可持续发展因素，包括气候风险，融入日常风险管理流程，并积极应对挑战。可持续发展风险管理在促进银行可持续发展、环境保护及履行社会责任方面发挥着关键作用。

可持续发展风险信贷全流程管理

我们在经营各类信贷业务（包括企业融资、项目融资等）时，采取了全流程风险控制与应对措施，以确保对高风险客户的有效评估与监控，并强化对气候、环境和社会风险的管理。我们会考虑客户及项目对气候、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（包括生物多样性）、原居民生活的影响及其所采取的保护措施，以及是否已彻底处理涉及劳工或产品的安全事故或负面报导（如有）等。此外，我们亦会考虑客户面对的气候及环境风险相关的潜在财务影响，并检视客户是否已有相关应对策略。

|            |                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. 风险识别及评估 | 采用客户问卷，系统性地对重大客户及棕色行业客户进行评估，并将可持续发展风险评估结果用作信贷决策的考虑。此外，为将ESG因素全面纳入内部评级体系，我们已建立ESG因素调整内部评级的框架，利用客户问卷及其他内外部ESG信息计算客户的ESG Impact Assessment Grade（EIA等级），应用于客户内部评级的调整，有关机制自2024年起逐步实施。就上述客户风险评估工具，我们持续检视其应用情况并适时完善，并于年内实施电子化流程，使工具更好地与授信流程有机结合。 |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|            |                                                                                          |
|------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2. 风险管控及缓释 | <ul style="list-style-type: none"><li>差异化信贷策略</li><li>风险升级流程</li><li>高敏感行业管控策略</li></ul> |
|------------|------------------------------------------------------------------------------------------|

<sup>25</sup> 201-1, G4-FS2, G4-FS3

|                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>3. 风险监察、报告及组合管理</b> | <p>前线单位将结合日常的监控程序，持续监察相关客户及项目的经营情况，并将客户最新的气候、环境及社会风险状况、高风险的客户及其他环境及社会高敏感的客户／项目落实风险缓释措施或转型计划的进度等，纳入信贷重检报告范围，以定期重检客户对气候、环境及社会风险的应对能力，同时视情况发出风险提示、进行排查等。若经重检评估出现较高风险的情况，或高风险客户未能在合理时间内达到有关要求，我们会视情况考虑收紧信贷条件、采取业务压缩或退出策略等管控及缓释措施。如遇突发性的气候、环境及社会风险事件，会及时启动重检及报告，并按日常贷后负面讯息程序及流程处理。触发事件具体包括：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 发生大型环境污染事件；</li><li>• 重大自然灾害破坏信贷客户的营业地点、或引致信贷客户业务供应链中断、或融资项目或物业抵押品受损；</li><li>• 客户的经营过程中突发的社会风险事件引致社会广泛批评、潜在法律诉讼及／或面对政府处罚等。</li></ul> <p>此外，在组合管理方面，我们持续监控气候风险相关信贷组合的变化，并定期向管理层及／或董事会作汇报。</p> |
|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

漂绿风险管理措施

为积极推动绿色金融发展并加强漂绿风险管理，我们已制定《漂绿风险管理办法》，明确各层面的漂绿风险管理原则及内部分工，指导日常漂绿风险管理的开展。同时，通过修订《产品开发及风险监控管理政策》及相关办法，新增产品单位需考虑气候风险及管理潜在漂绿风险的要求。

2024 年工作亮点

各持份者对我们的可持续发展寄予厚望，气候变化也在改变市场环境，我们将灵活迅速应对这些变化、前瞻性识别潜在风险。2024年，集团持续完善可持续发展高敏感行业的中期策略，明确对气候变化、环境及生物多样性及社会三大方面的总体策略及原则，并进一步将项目融资限制范围延伸至与新建煤炭项目的营运密切相关的基础设施建设，以有序引导及重点推动高碳排放行业客

户绿色转型，以及推动客户重视生物多样性，保护自然生态。此外，集团持续完善可持续发展相关风险管理（包括气候风险）规章制度及分析指引，有序优化各类配套工具，包括：适时扩大问卷、ESG因素调整内部评级框架的实施范围、完善客户风险评估工具及其电子流程、构建信贷风险管理ESG数据库等。在组合管理方面，我们完成了监管主导的长期情境气候风险压力测试，并同时积极研究有关结果的应用，例如建立预警客户名单、完善组合监控等。

持续业务运作计划

为了保障银行在突发事件或危机情况下的持续运作，我们依据金管局的监管政策手册TM-G-2《持续业务运作规划》，针对不同业务的性质制定了相应的「持续业务运作计划」。此计划的目的是确保我们能快速有效地恢复业务功能，减少对客户的影响，并保护资产和声誉。

我们将持续业务运作划分为即时应变和过渡期两个阶段，并针对这些阶段制定不同的应变措施，以便迅速应对各种内外部因素导致的突发事件。此外，我们还进行业务影响分析，以评估各业务单位在遭遇突发事件时的运作重要性和恢复需求，并根据不同风险情境制定具体的应对策略。

| 资讯科技系统                                                                   | 安保工作                                         | 培训                                     |
|--------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|----------------------------------------|
| 银行已制定电脑系统事故处理机制，分级管理事故，明确启动灾备中心的汇报机制及处理流程，定期演练，并已于2024年成功完成年度电脑系统灾难复原演练。 | 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安全。 | 每年向员工提供最少一次培训，包括重温持续业务运作机制、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整体的持续业务运作计划等方面适时检讨《持续业务运作计划》。

### 3.3 商业道德<sup>26</sup>

#### 诚信合规文化<sup>27</sup>

本集团致力于维护优良的公司治理并不断优化，承诺保持高水平的商业道德，巩固集团合规文化，保障股东和持份者的整体权益。为实现承诺，我们高度重视员工及与本集团有业务往来的第三方的道德、行为及诚信操守。所有员工（包括全职、兼职及合约员工）必须遵守银行营运的各项监管及法规要求，包括但不限于金管局《监管政策手册》中的《行为守则》、《打击洗钱及恐怖分子资金筹集指引》、《防止贿赂条例》以及涉及知识产权的相关法例等，确保员工在经营业务过程中严格遵守个人诚信和专业道德准则，保护客户利益。

所有员工必须参加每年的强制性合规培训，培训内容包括防洗钱、个人资料保护、欺诈风险防范、反贪腐反贿赂、利益冲突申报等主题。我们将合规行为与员工的绩效考核及薪酬挂钩，定期评估工作表现，根据业务需求及个人表现提供具竞争力的薪酬，并调整优秀员工的奖励。我们的奖励制度不仅考量业务表现，还重视员工是否遵循企业文化及行为标准。此外，我们的内部审计部门作为第三道防线，根据风险为本的原则，以三年滚动式的周期对相关业务的主要流程及风险管理进行审计，以评估各单位在商业道德管理方面的适当性和执行有效性，包括员工行为规范、薪酬激励、反欺诈、反贪腐及防洗钱等措施。

#### 个案分享



#### 以诚信护航「风清气正」的廉洁发展

为了向公众明确表示银行业界会秉持高度诚信标准，廉政公署于2024年联同金管局及香港银行公会（「HKAB」）携手推出《银行业诚信约章》（下称《约章》），旨在透过公私营合作建立交流平台，协助参与银行推行有效的诚信管理及防贪措施。

中银香港作为HKAB三间轮任主席行之一，协助共同大力推进、推广《约章》的筹备工作，就其内容、公众宣传、实施安排等提出意见。《约章》启动礼已于10月9日举行，廉政专员、金管局总裁、HKAB主席、本行孙总裁、陈副总裁及近60名来自30家银行的高级管理层均出席启动礼。我们亦已于11月份成为首批参与行之一，承诺进一步加强内部反贪防贪能力，并向商业伙伴推广诚信文化。

中银香港业务遍及亚洲不同地区，在面对不同地区的社会环境及营商文化差异的挑战下制定企业管治政策及实施一体化管理累积了一定的经验，可透过《约章》平台与同业交流良好做法，分享银行在反贪防贪工作中的实践经验，建立更负责任和可持续的银行环境。

中银香港将善用这一交流平台和资源，践行高度诚信标准，继续做深做实廉洁文化。我们相信高道德标准水准的竞争优势可以吸引和留住顶尖人才，为股东创造稳定和持久的价值，并对银行的行稳致远的发展至关重要。

<sup>26</sup> 3-3, B7 一般披露

<sup>27</sup> 2-19, 2-23, 2-24, 2-25, 2-26, 2-27, B7.2

## 举报管理政策及机制

我们具备完善的举报机制及中英对照的《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》，确保各地员工理解举报管理政策及机制的内容。员工及与本集团有往来的外部人士（如客户及供应商，下同）如发现我们在业务或其他方面发生或可能发生任何违法违规或不当行为，包括但不限于欺诈、盗窃、伪造、贿赂或贪腐、洗黑钱，或员工个人行为违反《员工行为守则》等，可通过适当途径向中银香港集团审计总经理或中银香港审计委员会主席举报。

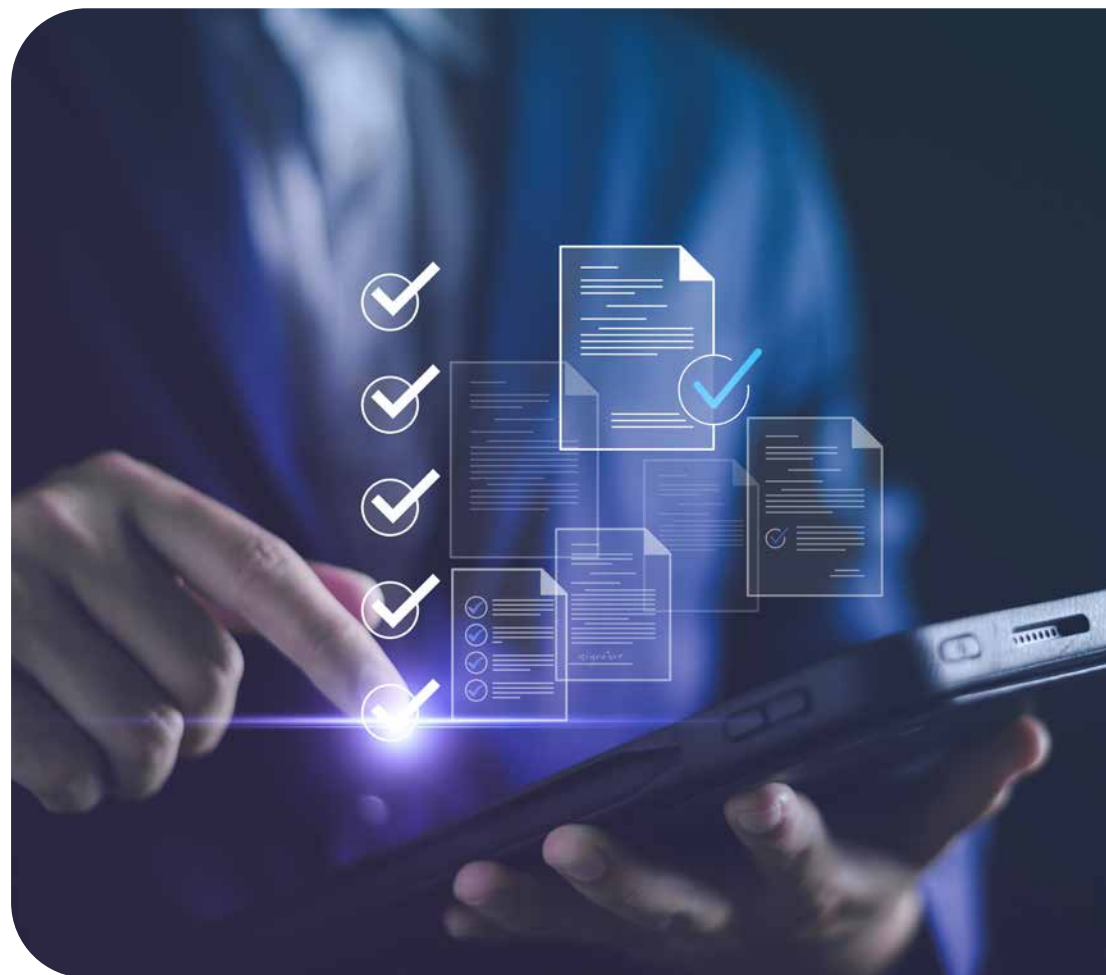
我们为举报设立完善的管理机制，包括管理架构及分工、举报原则及范围、举报渠道、处理程序、对举报事项的保密、对举报人的保护等，鼓励员工及与本集团有往来的外部人士本着真诚善意地提出举报，并保护其应有的权利。我们禁止报复行为，若有任何人士对提出举报的人士进行追究或报复，本集团保留对其采取适当行动的权利。

举报事项及其相关资料均属本集团机密，对于员工及与本集团有往来的外部人士所举报的事项及其相关资料，我们将严格保密，凡涉及处理、接触举报的任何部门及个人，在处理举报过程中必须严格依照法律规定保护举报人和被举报对象的私隐及权益，不得泄密，否则追究其相关责任。若有充分证据显示举报事件可能涉及刑事罪行或贪污情况，我们将向当地执法机构报告有关事宜。

在接到员工及与本集团有往来的外部人士举报后，我们会呈报由独立董事担任主席的董事会辖下的审计委员会，并按照规定程序及时对举报作出公正、独立的调查，提出改善建议，并将调查结果呈报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，在向新员工提供的入职培训及每年举办的全行全体员工的复修培训中均包含相关内容。

本集团已订立《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》，并针对可疑交易、洗黑钱及贪腐贿赂活动设立举报机制。有合理怀疑的个案经调查后转介相关执法部门跟进。

有关详情请浏览[中银香港举报制度](#)。



防范金融犯罪

反贪腐及反贿赂<sup>28</sup>

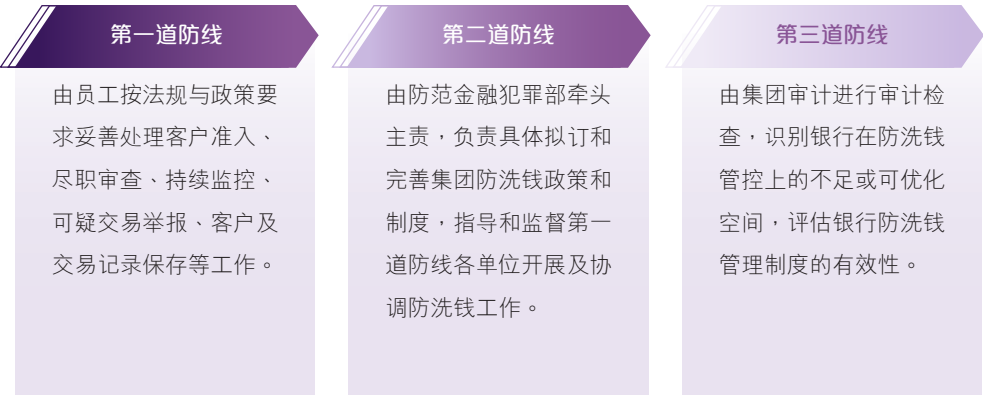
我们采取「零容忍」的立场对待贪腐和贿赂行为，并以廉洁奉公、合规守法的企业文化来维护银行的声誉，增强客户信任，确保合规营运。我们致力于维持一个公平、诚实和廉洁的营运环境，以保障银行及客户的利益。董事会及其下设委员会和高级管理层共同监督反贪腐和反贿赂计划的实施，董事会负责制定「由上至下」的反贪腐和反贿赂政策，要求各级员工必须遵守纪律、诚实守信，并承诺严格遵循相关法律法规，建立合规企业文化。

我们设有专职小组，负责监察和检查反贪腐及反贿赂相关事宜，依据相关法律法规和行业最佳实践，构建反贪腐和反贿赂管理框架，并制定适用于集团及其所有附属公司和东南亚机构的《中银香港集团反贪腐反贿赂政策》。该政策明确我们对贪腐「零容忍」的立场、管理角色及责任分工，并涵盖纪录备存、风险评估、培训及举报等管理机制，每年进行重检。<sup>29</sup>为确保反贪腐和反贿赂政策的有效性，我们每两年进行全行性的管理有效性评估，涵盖中银香港、主要附属公司及东南亚机构，查找不足并提出改进建议，并向董事会报告结果。

针对较高贪腐贿赂风险的特定领域（如接受或提供礼品及款待、人事任免、采购、信贷、慈善捐款及第三方关系等），该政策规定责任部门需重点关注的工作，以加强风险管理。此外，我们已为全体员工（包括全职、兼职及合约员工）制定反贪腐和反贿赂的专项培训计划，并积极参与相关执法机构及行业组织举办的专题培训。所有董事会成员及集团员工均已接受2024年的反贪腐培训，培训记录已按规定保存，以确保员工全面了解相关法律法规和内部政策。

打击洗钱及恐怖分子资金筹集<sup>30</sup>

我们严格执行防洗钱、反恐怖分子资金筹集和防欺诈等工作，以打击金融犯罪活动。根据香港及国际组织的相关法律、监管规定和建议，我们建立了一套完整的防洗钱监察体系，并依据集团的风险管理策略制定了《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：



我们定期根据金管局的要求进行机构性洗钱及恐怖分子资金筹集的风险评估，包括记录风险的识别和评估、进行定性和定量分析以确定整体风险水平，以及针对具体风险所采用的缓解措施。为了全面管理金融犯罪风险并识别涉可疑交易的客户，我们建立了一套完善的防洗钱管理制度，包括制裁筛查系统、可疑交易监察机制以及以风险为本的客户评级制度。我们持续优化这些系统及机制，并利用合规科技手段来协助可疑交易的警示分析和交易筛查，以提升监管和合规的效率。

我们持续推动合规教育，并鼓励各持份者通过多种途径了解集团的防洗钱及反恐怖活动融资政策。对内，各个岗位的员工，包括董事、新入职员工和分行前线员工，均需接受防洗钱、制裁合规和防欺诈等相关培训，以确保每位员工都能清楚了解如何防范金融犯罪；对外，我们则通过网站和电子邮件等方式，向客户提供即时的诈骗风险和防洗钱提示。

<sup>28</sup> 205-2, 205-3, B7.2

<sup>29</sup> 205-1

<sup>30</sup> 205-2, B7.2, B7.3

我们还为员工推出了一系列年度复修课程，并根据不同岗位的履职要求提供专题培训，将金融犯罪案例纳入培训和内部通告中，以增强全体员工的合规意识。此外，我们为全行员工设立了「中银香港 2024 年度防洗钱培训计划」，并开展超过 60 场与打击金融犯罪相关的培训，旨在帮助员工更好地理解洗钱和恐怖分子资金筹集的法律要求及最新趋势，加深对打击洗钱条例的认识，提升对客户尽职审查、持续监察和制裁合规的意识，增强识别异常、可疑或欺诈活动的的能力，打造高水平的专业人才队伍。该计划共吸引了超过 95,000 人次参与，其中集团年度复修课程录得超过 64,000 人次参与，针对不同岗位人员的在线或课堂专题培训课程共录得超过 31,000 人次参与。<sup>31</sup>

全体员工

- 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

- 定期邀请外部专家进行交流及培训

分行前线新入职员工

- 参与综合培训课程

客户

- 通过网站、电邮等方式提供即时诈骗风险及防洗钱提示

反欺诈

根据中银香港《欺诈风险管理办法》，欺诈行为的定义是指在银行内发生或利用银行以诈骗、误导、盗窃或操控等手段，令银行、客户或第三方承受或可能承受损失，及／或令骗徒或其他人士直接或间接获取利益的行为。中银香港制定集团层面的欺诈风险管理规章，明确欺诈风险管理的原则和程序。中银香港结合运用欺诈风险关键操作风险指标的监测及操作风险与控制评估等工具，监察、验证、评估欺诈风险相关管理要求及程序的执行情况。

中银香港的反欺诈平台自 2020 年推出以来，已扩展覆盖至 11 个渠道、150 多个场景、72 项监控规则。我们定期向员工提供骗案最新手法的资讯，不时通过不同形式测试员工的反欺诈意识，加强员工防范欺诈的警觉性，有效预防诈骗。

东南亚机构持续完善反洗钱反欺诈流程和系统功能，提升东南亚机构风险防控能力。

以数字化转型提升应对金融犯罪能力

为强化防范金融犯罪工作，我们加速数字化转型，积极推出创新数码金融科技产品，以增强全流程管理和系统自动控制，提升效率。数字化金融犯罪管理是指利用现代技术手段，如人工智能、机器学习和数据分析，来识别、监控和预防金融犯罪，从而维护金融机构的完整性和安全性的管理办法。

数字化金融犯罪管理对维护金融机构的完整性至关重要。通过这些技术，金融机构能够更有效地识别和应对各种金融犯罪，包括洗钱、诈骗和贪腐等，从而保护客户利益和金融系统的稳定性。

我们正在推动多项技术进步，以增强安全性和合规性。例如，我们逐步应用人工智能科技来协助监控和追踪可疑交易，秉持风险为本的原则，确保能够尽快处理不同形式的洗钱及诈骗活动。此外，我们建立了洗钱风险评估及管理系统，提升集团整体的机构洗钱风险评估、监控及审批效率。

为了配合金管局及警务处的反诈骗措施，中银香港于 2024 年 8 月推出了针对欺诈的交易筛查功能。目前，反欺诈平台每天对网上银行、手机银行及分行柜台的交易渠道进行高危警示检查，进一步保障客户利益。此外，2024 年我们正式投产人工智能防洗钱交易筛查警示模型，减低人工误判的操作风险，并透过创新金融科技强化交易检查深度。

在东南亚机构方面，我们完成东南亚客户风险评估模型的系统整合并已开始东南亚机构运用防欺诈系统功能，继续做好区域化反洗钱防欺诈管理。

这些技术进步和数字化工具的应用，不仅提高了我们的防范能力，还增强了金融机构的整体安全性，确保客户的资金和资讯得到全面保护。

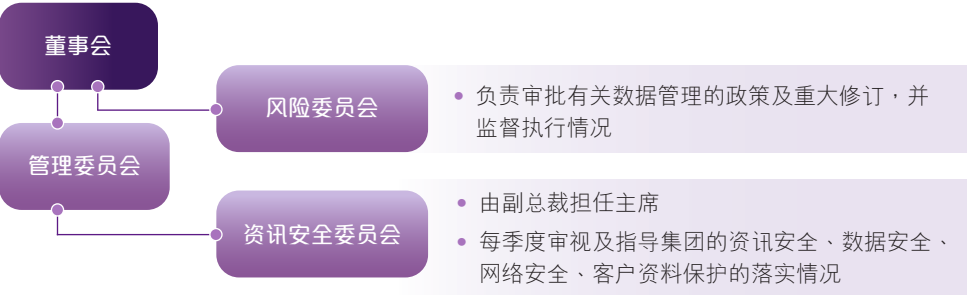
<sup>31</sup> 205-2, B7.3

# 3.4 信息安全

## 资讯安全管理<sup>32</sup>

我们积极投入数字化转型，提升智慧化银行业务，同时竭力从各个层面全面提升及保护数据资讯安全及私隐，保障客户在智慧转型过程中的资讯安全。

在董事会层面，风险委员会负责审批集团的数据管理政策及监督执行情况，包括数据安全管理工作。在管理层层面，资讯安全委员会每季度审视及指导集团的资讯安全、数据安全、网络安全、客户资料保护的落实情况，确保各项措施得到有效执行。



在硬体支援层面，我们的数据中心实行7x24小时实时监控，并已获得ISO 27001资讯安全管理体系认证，确保所有系统及业务都在数据中心的管辖范围内运行，提供高可用性和安全性。

我们的资讯保护目标是确保资讯资产的完整性、机密性和可用性，防止未经授权的访问和使用。主要原则包括：

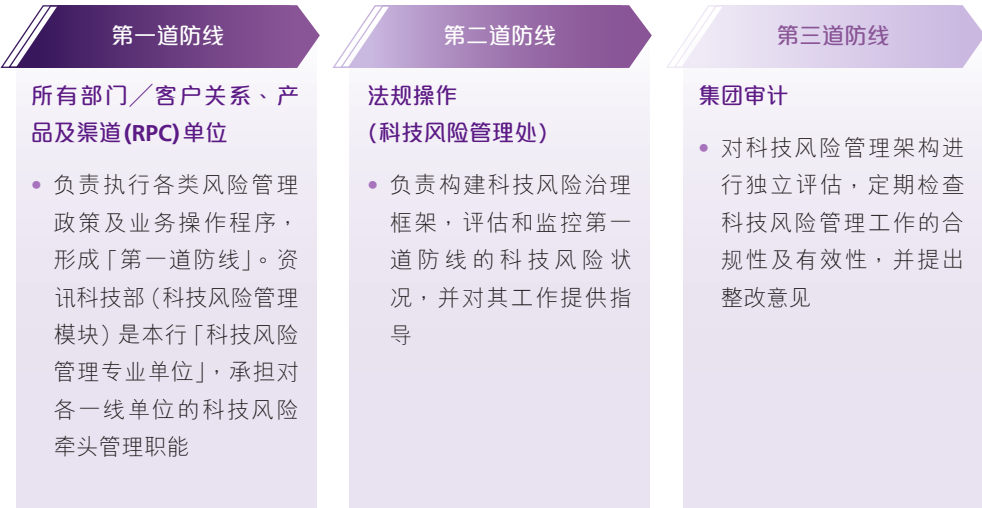
- 风险为本，通过风险评估和管理，识别和应对潜在威胁和漏洞；
- 技术和管理控制，结合技术手段和管理措施，全面保护资讯资产；
- 持续改进，定期评估和优化资讯安全措施，确保其有效性和适应性。

为了识别、评估和优先处理与资讯安全相关的风险，我们定期进行风险评估，识别潜在的威胁和漏洞，分析风险的影响和可能性，确定风险的严重程度，并根据风险的严重程度和影响，制定优先处理方案。我们制定了明确的资讯安全相关管理规定，要求所有服务供应商均需遵守并符合我们的资讯安全要求，同时签署经我们法律专业单位认可的保密协议或保密条款。

我们参考金管局《TM-G-1 科技风险管理的一般原则》，对科技风险管理所关注的资讯科技管治、资讯安全等领域进行管理。全体员工均须了解其应负的职责，遵守科技风险管理规章，采取一切必须的措施以保护我们的资讯财产，并遵守版权及知识产权等法规要求。

我们制定了一系列风险缓释措施，包括技术和管理控制。技术控制方面，使用防火墙、入侵检测系统、加密技术等，保护资讯资产免受未经授权的访问和攻击。管理控制方面，建立严格的访问控制政策，定期进行安全审计和培训，提高员工的安全意识。各级管理人员和员工在资讯安全管理中承担不同的角色和责任。管理层负责制定和审批资讯安全政策，监督政策的执行情况，确保资讯安全措施得到有效落实；资讯安全团队负责日常的资讯安全管理和技术支援，处理安全事件，提供技术指导；员工遵守资讯安全政策，参加定期的安全培训，提高自身的安全意识和技能。

我们亦已建立健全的「三道防线」科技风险治理架构：



我们致力加强数据管理工作，包括编制数据安全规章及小册子以明确管理规范及要求；组织签署数据安全承诺书；统筹全行性数据安全专项培训工作，提高员工数据安全意识；定期展开数据安全风险排查、数据治理自评等。

<sup>32</sup> B6一般披露, B6.5

资料收集和使用<sup>33</sup>

本行不会向第三方披露及／或转移个人资料，除非作出有关披露及／或转移是根据相关的通知及／或得到资料当事人的事前同意。在收集和保存客户资料的过程中，我们采用加密技术提供个人资料保障，防止客户资料在未经授权或意外情况下被查阅、处理、删除、遗失或使用。我们已制定内部制度，要求各单位在收集个人资料时需为业务或工作需要，或与其直接相关，收集程度就使用目的而言应为足够而不超乎适度。同时亦就其所负责的业务和功能范畴，订明相关个人资料的保留期限。客户拥有查阅或更正个人资料的权利。如接获关于客户私隐的投诉，专责单位会按照处理客户投诉的内部处理机制展开调查，最后向投诉人回复结果。

如拟将本行持有的个人资料转移予任何第三方，我们会事先评估是否符合向资料当事人指明的承让人类别、资料转移后的使用目的是否符合原本向资料当事人所述明的使用目的或与其直接相关的目的；转移资料内容是否不超乎适度，及符合按需知晓／使用的原则；同时，须确保接收资料的一方具备适当的资料管控措施并切实执行。

资料保护措施、监控和审计

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。我们致力于保护及尊重我们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，同时亦要求外判服务供应商遵守本行的《保障个人资料管理办法》。

我们建立了健全的资讯安全管理制度体系，明确了我们资讯安全管理的框架策略，订立了资讯安全分级、个人资料保护等的管理机制和技术规范。我们对所有资讯系统和电脑设备实施了良好的物理与逻辑存取控制，以防止来自内部和外部的未经授权存取。此外，我们还制定了应对资料泄露的计划，以确保在发生资料泄露时能够迅速有效地应对。

为了确保资讯安全管理制度体系的有效落实，我们每年定期进行资讯安全和客户资料保护风险排查。同时，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：

- 为员工设定数据访问权限，并每年进行电脑账户重检以确保所有员工持有合适的权限；
- 对重要供应商开展现场检查，以确保供应商的安全管理措施能有效保障本集团资讯；
- 每年定期进行桌面清理管理检查；
- 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，以保护客户资讯安全及私隐。

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的「[重要声明及私隐政策声明](#)」。

网络安全<sup>34</sup>

网络安全举措

面对日新月异的网络威胁，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保障：

| 提供网络安全管理培训                                                     | 提升员工网络安全认知                                                    | 进行定期内外审核                                                |
|----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| 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。 | 每季度邀请外部顾问举办科技风险座谈会和每月发行双语版《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。 | 每年进行内部审计，评估网络安保体系及相关控制，外部核数师也会进行相应的审核，以确保集团持续提供稳定的金融服务。 |

2024年，本集团未发生任何重大的网络安全事故。我们将持续优化和提升网络安全能力，重视客户使用银行服务的安全保障，通过多种渠道提示和教育客户关于网上交易的注意事项。

详情请浏览中银香港网站的「[网上保安提示及资讯](#)」。

<sup>33</sup> B6.5

<sup>34</sup> B6.5

网络安全风险评估及预防措施

我们在网络安全方面设置了多重关卡，主动识别网络威胁情报，及早进行防御和应对。网络风险评估和管理是指系统地识别、分析和评估组织资讯资产面临的潜在威胁，以制定有效的缓释策略，确保资讯资产的安全。这一过程在保护组织的资讯资产中具有重要意义，能够帮助我们及时发现和应对潜在的安全威胁，减少损失和风险。

为了确保网络安全，我们采取了以下措施：

风险识别与分析：我们依据监管合规要求、业界标准和最佳实践，持续完善科技风险管理机制及程序，涵盖科技风险的识别、评估、监测、控制和报告。我们通过多种安全检测工具进行常规监控，包括攻击面管理、渗透测试、漏洞扫描和模拟入侵测试等，以全面了解可能的威胁来源和攻击路径。

风险评估：我们评估识别出的风险的可能性和潜在影响。通过分析威胁的频率、严重性和可能造成的损失，我们能够确定哪些风险需要优先处理。这有助于我们合理分配资源，确保关键资讯资产的安全。

2024年度，我们聘请了外部顾问，根据金管局的「网络防卫评估框架 — 情报主导网络攻击类比测试」(iCAST)进行了评估。顾问报告指出，我们在情报主导网络攻击模拟测试中的网络安全防御能力表现高于行业水准。

反应管理机制及应急措施

我们制定了全面的网络安全事故反应管理机制，通过监控、鉴定、通报、评估、搜证、处理及跟进等流程，确保在发生安全性漏洞或攻击时能够快速响应和恢复。我们聘请外部机构提供网站监控服务，以跟进欺诈和钓鱼事件，包括启动关停网站、通报金管局、香港警方及客户等，以保障银行及客户的利益。

人工智能应用管理

我们积极推动人工智能技术在金融服务中的应用，同时也深刻认识到人工智能应用管理的重要性。因此，我们已按照监管机构的要求，结合集团的实际情况，完善了人工智能相关工作规定，以管理所有人工智能应用（特别是生成式人工智能），规范其需遵循的标准与规定。我们希望在符合监管要求的前提下，负责任地发展生成式人工智能，包括确保数据安全与隐私、模型安全性、标准化，并探索其在银行业务中的应用，以优化流程、提高员工效率、改善客户体验和增强风险管理。

目前，我们已有 27 个已投产或正在实施的人工智能系统，涉及超过 36 个应用场景。针对最尖端的生成式人工智能技术，我们成立了跨部门的「GPT 工作组」，统一处理生成式人工智能的应用，分阶段推进不同场景的概念认证，包括内部制度及规章知识库、财报分析、行销资讯生成等，探索其在不同业务领域的应用潜力和机遇。此外，工作组还将同步制定相关风险管理措施，特别是在模型训练时的数据隐私和资讯安全管理，以及应用生成式人工智能时对服务可靠性、准确性和可解释性的保障措施。

信息安全认知和培训

为了提高全体员工的网络安全意识和科技风险认知，减少资讯安全事故的发生，我们为员工及相关合约员工举办了多种合规培训，内容涵盖资讯安全、科技风险管理、保护个人资料及私隐等课题。我们致力于加强数据治理工作，包括持续优化数据管理制度，建立数据安全治理体系，确保数据管理的规范性和有效性；推出全行数据安全专题，实现高质量的数据培训，宣讲数据管理要求；定期开展数据安全风险排查，进行数据治理评估，确保数据安全措施的有效性。通过这些措施，我们不仅提高了资讯安全的防范能力，还增强了金融机构的整体安全性，确保客户的资金和资讯得到全面保护。

每年，我们会制定科技风险意识培训计划，通过多渠道、多样化的教育方式，持续提升全体员工的网络安全认知和科技风险管理能力。具体措施包括年度的强制性复修培训、制作科技风险宣传海报；季度邀请外部顾问举办科技风险座谈会，以及每月发行双语版的科技风险月刊。这些措施旨在全面提升员工的网络安全意识，确保公司在科技风险管理方面的持续改进和提升。

知识产权

本集团在日常业务运作中严格遵守相关法律、条例和规定，以保护自身的知识产权并尊重第三方的知识产权。我们深知保护知识产权对于促进创新、维护竞争优势及保障公司资产的重要性。本集团之《知识产权管理办法》加强本行知识产权保护，规范知识产权管理。通过这些措施，我们不仅确保了自身的知识产权得到妥善保护，还为公司的长期发展和保持市场竞争力提供了坚实的基础。

# 4

## 以绿为业 持续发展



- 4.1 可持续金融
- 4.2 应对气候变化
- 4.3 营运环境影响

47  
55  
56

- 4.4 可持续供应链
- 4.5 生物多样性

67  
70

## 4.1 可持续金融<sup>35</sup>

银行在推动绿色与可持续发展的进程中扮演着关键角色，在金融助力低碳转型方面表现尤为突出。按照母行中国银行的整体战略规划，我们积极响应国家「2030碳达峰，2060碳中和」的双碳目标，并紧跟香港特区政府推动绿色和可持续金融的发展方向，致力于为香港本地、跨境以及东南亚地区的绿色及可持续相关项目提供专业的金融支持，推动可持续金融产品与服务的不断创新，同时成为客户低碳转型的重要合作伙伴。

中银香港为客户推出多元化的绿色和可持续金融产品，藉香港、大湾区及东南亚的可持续发展需求，持续为区域各地的绿色和可持续项目以及践行低碳转型的企业提供资金解决方案。我们亦会按照「绿色贷款原则」、「社会责任贷款原则」、「可持续发展表现挂钩贷款原则」等国际准则，协助企业筛选绿色及可持续发展相关项目以及为企业制定合适的金融方案，如通过绿色贷款支持企业投资绿色项目，通过可持续发展表现挂钩贷款激励企业制定并达到减碳目标等，以支持及鼓励企业建立可持续发展商业模式和实现绿色发展目标。

此外，为推动国家及地区的脱碳进程，加速银行自身以及客户的绿色发展和低碳转型，我们在2024年制定了自身的《绿色及可持续金融分类标准》，以定义绿色或转型经济活动及企业实体。其主要目的包括通过标准为客户低碳转型提供参考和指引，从绿色金融、转型金融、社会责任金融等多方面持续深化可持续金融业务发展，支持与联合国可持续发展目标一致的业务，使中银香港成为客户的转型伙伴，引领各个行业踏上低碳转型之路。

2024年，我们持续对绿色及可持续发展金融业务加强支持，如对相关存贷业务从内部资金转移价格管理上给予配套点子激励，又对东南亚机构的绿色贷款业务亦进行核算配套支持，以鼓励前线拓展绿色及可持续发展金融业务，巩固我们的行业领先地位。

展望未来，中银香港将继续深耕绿色和可持续金融发展，致力为客户提供创新性的金融产品和服务，满足市场需求。我们亦将持续与客户携手合作，推动ESG生态圈的发展，为各持份者及社区增创价值。



较上年增长

**28.8%**

绿色及可持续发展相关贷款余额

2024年末余额较上年增长

**25.3%**

ESG 债券投资



<sup>35</sup> 2-6, 2,28, 203-1, 203-2, G4-FS5, B8.1, B8.2

## 《绿色及可持续金融分类标准》

《绿色及可持续金融分类标准》为中银香港定义了「绿色及可持续金融」及「转型金融」。除了按照绿色及转型金融进行分类外，本分类标准也会根据资金用途将绿色及可持续和转型金融分为活动融资（Dedicated purpose financing）及企业实体融资（General purpose financing）。

### 覆盖行业

本分类标准覆盖8个行业的绿色及转型活动，其中细分为20个相对应的子行业。行业覆盖范围重点考虑了各行业现有及未来的绿色及转型融资需求、在亚太地区的排放规模、转型潜力以及对中银香港业务的重要性。其中包括了中国以及东南亚地区监管机构重点关注的行业，并且结合母行中国银行对棕色行业的定义，覆盖了一些传统高碳排放、对绿色及可持续金融需求较大的行业。本分类标准的行业覆盖详述如下：



本分类标准将随着监管、脱碳技术及行业发展更新重检，中银香港会于未来在分类标准中持续扩充行业覆盖及范围，以支持更多项目和企业为可持续发展作出实质贡献。

### 参考标准

中银香港在编制本分类标准时参考了以下国际公认的绿色及可持续金融指引：

- 亚太贷款市场公会、贷款市场协会、银团与交易协会所发布的《绿色贷款原则》、《社会责任贷款原则》、《可持续发展挂钩贷款原则》
- 国际资本市场协会发布的《绿色债券原则》、《社会责任债券原则》、《可持续发展挂钩债券原则》



除此以外，中银香港在编制本分类标准以及设计其覆盖活动、关键指标及准入值时亦主要参考了以下国际、国家及地区分类标准：

- 金管局所发布的《香港可持续金融分类目录》
- 可持续金融国际平台（International Platform on Sustainable Finance，简称「IPSF」）所发布的《可持续金融共同分类目录》
- 中国人民银行、发展和改革委员会、中国证监会等所发布的《绿色债券支持项目目录》及《绿色低碳转型产业指导目录》
- 东盟分类委员会发布的《东盟可持续金融目录》
- 其它相关地区的标准



## 企业绿色及可持续金融产品及服务

我们致力于满足客户对绿色及可持续金融产品与服务日益多元化的需求，积极把握香港、大湾区及东南亚在绿色发展中的巨大商机，持续创新并研发多样化的绿色及可持续金融产品和服务，助力企业客户迈向绿色、低碳的转型之路，全面支援客户实现可持续发展目标。

我们多元化的绿色及可持续金融产品及服务包涵盖：



绿色、可持续发展表现挂钩和社会责任贷款



绿色及可持续相关债券



绿色定期存款



全面综合服务如顾问服务

在支持企业转型升级方面，我们成立了专业服务团队，为企业提供绿色顾问服务，协助客户在不同领域实现绿色转型，充分发挥资源配置和专业咨询的作用。通过创新与多元化的绿色产品，不但提升资金融通能力，还能积极推动优质绿色产业的发展和更好地支持社会在实体经济中的绿色低碳转型发展。



## 绿色及可持续相关贷款

我们深知低碳转型对企业的重要性，因此透过积极拨出贷款，支援企业推动绿色及可持续发展，并为此提供多元化的企业绿色及可持续相关贷款产品，包括绿色贷款、可持续发展表现挂钩贷款等。

我们有广泛的企业贷款产品，覆盖风力及太阳能发电项目、环保能源电、房地产、制造业、基建项目以及交通运输等行业，为重点企业和传统行业的转型升级提供有力支援。



## 个案分享



### 与香格里拉签订可持续发展表现挂钩贷款支持酒店业绿色发展

中银香港与香格里拉亚洲有限公司（「香格里拉」）签订一笔人民币45亿元的5年期可持续发展表现挂钩贷款协议。此为当时香格里拉规模最大的人民币可持续发展表现挂钩贷款，所得资金将用作再融资及一般企业营运资金，为该公司正进行的可持续发展工作提供支持，藉以减低业务营运对环境的影响。

此笔贷款与一系列预先设定的ESG目标挂钩，包括雇员工伤率、能源消耗强度、碳排放强度、水消耗强度及减少一次性塑胶强度，当达到所订立的目标时，香格里拉可获贷款利率下调，从而节省融资成本。此笔贷款更加入美元及港元提款选择，以配合香格里拉需运用不同币种的资金需求。

中银香港凭藉人民币业务优势，结合专业知识，为香格里拉提供灵活的人民币可持续融资方案，成为其践行绿色发展理念的坚实伙伴。

## 个案分享



### 协助香港房屋协会筹组银团贷款

中银香港作为协调行、委托牵头安排行及簿记行，以及贷款代理行协助香港房屋协会成功筹组银团贷款。当中30亿港元的社会责任贷款将用于特定房屋项目，如用作发展筲箕湾明华大厦重建项目、香港仔石排湾道及观塘定安街的安置屋邨，及粉岭百和路、洪水桥／厦村、启德1E1用地和古洞北的专用安置屋邨。该社会责任贷款支援的项目为不同阶层市民提供可负担的资助房屋，为社会的可持续发展缔造长远价值，是对香港市民安居乐业的支持，以及对香港未来充满信心的证明，具有多重意义。

### ESG 相关债券

我们积极开发 ESG 债券市场，为可持续项目提供融资和相应的顾问服务，帮助客户依据国际标准建立相应的绿色或可持续债券框架，促进向低碳经济的转型。此外，我们利用中银香港庞大的业务网络，进一步推广可持续发展的理念。



## 个案分享



## 完成多项标志性离岸人民币绿色债券发行项目

我们作为香港唯一人民币业务清算行，持续深耕香港市场，紧抓大湾区发展机遇，积极协助香港特区政府、广东省政府、深圳市政府等发行人民币债券，持续为境外投资者提供高质量、多样性的人民币资产，为地方经济发展和绿色可持续发展进一步拓宽境外融资渠道，助力推动人民币国际化进程。

2024年7月，中银香港协助香港特区政府发行多年期多币种等值250亿港元机构绿色债券，并担任离岸人民币绿色债券联席全球协调行，及美元和欧元绿色债券联席牵头行。

2024年8月，中国银行作为联席全球协调人、联席主承销商及联席账簿管理人、结算交割行，及绿色、社会责任和可持续发展结构顾问，连续第4年协助深圳市人民政府成功在香港发行离岸人民币地方政府债券，发行债券种类包括可持续发展、社会责任、低碳城市主题绿色债券等，合计70亿元人民币。深圳市政府连续多年赴港发债，并于2024年增加发行规模及增加长年期债券品种，是深圳先行先试，深化综合改革试点的重要成果，也是深港两地加强金融合作、推进湾区资本市场互联互通的又一个里程碑。在2024年9月更成功协助广东省人民政府首次在香港发行50亿元离岸人民币地方政府债券，其中5年期15亿元为绿色债券。广东省人民政府已连续4年在澳门发行人民币地方政府债券，2024年首次赴港发行人民币地方政府债券，是进一步深化跨境金融合作的新举措。

## 个案分享



## 协助按揭证券公司发行机构社会责任债券

中银香港作为联席全球协调人、联席牵头行和簿记行，成功协助香港按揭证券有限公司发行2年期70亿港币、5年期80亿港币、7年期20亿离岸人民币和3年期8.5亿美元社会责任债券。此次发行是历来最大规模的港元机构债券，也是亚洲发行的最大笔社会责任债券，获得众多本地和海外机构投资者热烈认购，突显香港作为国际金融中心的优势。

## 企业绿色存款

我们致力于扩大企业绿色定期存款规模，并拓宽绿色专案的覆盖范围。这些存款资金将用于支援各种绿色产业项目，如绿色建筑和可持续发展农业，以推动经济向低碳转型，适应气候变化，并促进可持续发展。

2024年，中银香港按企业客户需要提供绿色存款产品服务。自2020年12月推出绿色存款计划以来，已累计吸引超过600家国际及中小企业的参与，持续吸纳资金支援绿色产业贷款项目，进一步扩大了我们在绿色金融领域的影响力。

## 个人绿色及可持续金融产品

为积极回应个人客户对绿色及可持续金融服务日益增长的需求，中银香港不断丰富多元化的个人绿色金融方案，包括ESG主题基金、绿色存款、绿色按揭、绿色私人贷款及绿色零售债券等。



## 个案分享



## 在手机银行推出消费管理及碳足迹追踪功能

2024年，中银香港手机银行特别推出全港首个消费管理及碳足迹追踪功能，进一步推动银行数字化绿色转型，支持客户迈向绿色低碳生活。该功能通过结合客户的交易资料，进行消费管理及碳排放追踪分析，包括我的开支、我的碳足迹等级、我的预算等，让客户轻松全面管理开支及预算，并了解个人消费开支引致碳排放情况。

手机银行「碳•生活」获《香港01》颁发两项「杰出ESG企业大奖」，并同时荣获由联合国环境规划署认证非政府组织——环保促进会颁发的「可持续发展企业认可证书」，肯定了我们积极推动ESG所作出的努力。

满足融资需求方面，我们是全港首家推出绿色按揭和绿色私人贷款的银行，为个人客户的低碳和可持续生活提供资金支持。2024年，我们绿色私人贷款的用途首创延伸覆盖至报读指定 ESG 课程，成为香港市场上用途最广的绿色私人贷款产品，绿色私人贷款申请笔数按年增长近五成。

在满足投资需求方面，我们配置了专属客户关系经理团队，通过投资偏好调查问卷和财富规划分析，全面了解客户的资产配置及其对特殊理财主题（如绿色能源）的兴趣，从而定制符合客户需求的 ESG 投资组合。2024年，我们推出全新中国净零排放 ESG 主题股票基金，更于网站和手机银行「财智学院」内新增与中国净零排放政策相关的理财教育资讯，协助客户在作出投资前更进一步了解相关趋势。目前，我们为客户提供超过 100 只 ESG 基金，在主要同业中为客户提供最丰富的选择。

在资讯提供方面，我们采用文字资讯、线上直播等多种形式，通过官方网站、手机银行、社交媒体等多种渠道，深入推广各类与可持续发展相关的生活方式、投资知识，并将其与我们的产品优惠及服务相结合，鼓励更多客户参与多元化的可持续金融产品和服务。

## 金融市场

为满足市场多元化的绿色及可持续投资需求，我们积极丰富可持续金融产品，提供更多选择。我们不断创新，推出并探索各种与可持续发展相关的基金产品，旨在通过降低投资门槛吸引更多零售客户的参与。2024年，中银香港资产管理首次作为投资顾问参与绿色私募股权投资基金，植根亚洲的经验和视角，在全球范围内寻找优质资产，专注于投资高品质、具颠覆性减碳技术的早期成长型公司，重点关注氢基能源、智慧出行等相关领域的应用。同时，香港交易所上市的「中银香港大湾区气候转型ETF」持续在市场上投资粤港澳大湾区有关 ESG 主题的合资格证券，以支持社会的气候转型。

## 东南亚市场

我们积极开拓东南亚可持续金融市场，例如：

- **中银泰国：**中银泰国截至2024年的绿色贷款余额较年初实现了189%的增长。在2024年联动中银香港共同为泰国本地大型能源的企业投放8,000万美元 ESG 挂钩的定放贷款，以及为泰国国有知名合资动力电池公司批复授信总量8亿泰铢。
- **雅加达分行：**雅加达分行积极发展绿色金融和担当社会责任，并显现实效。截至2024年末，雅加达分行配合印尼政府，对外宣导有关产业升级和生态保护的理念，完成多宗绿色贷款，包括首笔由香港通用检测认证有限公司认证的双边绿色贷款、与中银香港共同发起的可持续发展挂钩贷款等。



## 4.2 应对气候变化<sup>36</sup>

极端天气事件在全球各地愈加频繁，所造成的灾害和损失也持续加剧，因此，气候变化已成为全球社会最为迫切关注的可持续发展议题之一。我们亦深刻认识到，气候变化不仅影响集团的风险，也带来了新的机遇。我们致力将风险控制在可接受的范围内并抓住低碳转型机遇，为此我们采取了一系列措施来管理气候相关风险，并不断深化减碳策略及行动。

2020年以来，我们根据TCFD的建议，在可持续发展报告中逐步增加对气候管理相关信息的披露，包括按四大支柱（管治、策略、风险管理以及指标和目标）列举和描述有关与气候相关的管治架构、策略、风险管理以及识别与气候相关指标和具体目标的过程。我们自2022年起发布了首份独立的TCFD报告，进一步强化了对气候议题的透明度和责任感。



### 中银香港贷款及债券账簿的投融资碳排放摘要

投融资碳排放是银行及投资行业重视的排放指标，客户可按重点行业／投资组合的碳排放表现纳入考虑选择产品的因素；银行业界也透过了解该表现，持续调整投融资结构以支持绿色低碳转型。我们将于今年发布的TCFD报告中首次对投融资碳排放资讯进行定量披露。



<sup>36</sup> 201-2, A4 一般披露, A4.1

## 4.3 营运环境影响<sup>37,38</sup>

可持续和高质量发展是我们未来发展的核心理念。中银香港紧跟国家的碳中和倡议，为应对气候变化，我们确立了自身的碳中和目标及实施路径，并提出多项行动计划以促进低碳转型、推动经济的可持续发展。

我们在营运中积极考虑环境及天然资源因素，遵循香港及营运所在地的相关环境法律法规和国际标准，包括《废物处置条例（第354章）》和《水污染管制条例（第358章）》。为了确保良好的环境管理，我们在主要物业如中银大厦和中国银行大厦等实施了一系列环境管理系统，这些系统包括ISO 14001 环境管理体系认证、ISO 50001 能源管理体系认证、环境保护署的室内空气质量检定计划以及水务署的「大厦优质供水认可计划——食水（管理系统）」。

保护环境和推动绿色及可持续发展是国家及香港特区政府的主要发展策略，也是全球经济与社会发展的普遍共识。中银香港积极落实国家及母行中国银行的相关要求，制定了《可持续发展政策》，深入贯彻「绿色发展」理念，并将该理念融入营运管理和业务发展。我们定期通过关键绩效指标和其他监控机制，评估各项环保措施的成效，致力在碳中和方面不断探索和尝试。

## 碳中和策略

### 自身营运碳中和及整体策略

作为根植香港逾百年的主要商业银行及区域性银行，我们深知自身在应对气候变化议题上的责任，因此一直积极应对并管理气候风险。为控制碳排放量和遏制全球暖化的趋势，中银香港订立了一系列战略目标、治理框架和风险管理要求。我们紧贴国家及香港特区政府的气候碳中和目标，积极推进实现自身营运碳中和的目标，遵循「先减少，再替代，后抵消」的整体碳中和策略，优先致力于减少自身营运产生的碳排放，并积极向净零排放转型，层层深化可持续发展银行的理念。中银香港已公开承诺力争于2030年实现自身营运碳中和，体现在四大绿色营运的具体指标（电力消耗、范围一及二碳排放、用水量以及纸张采购）<sup>39</sup>，以响应国家的「2030碳达峰，2060碳中和」双碳战略。

## 碳排放概述

### 范围1-2 排放以及选定的范围3 排放（营运）摘要

在管理范围一和二碳排放数据基础上，中银香港于2024年进一步拓展营运相关范围三碳排放，对外购商品及服务、资本商品和商旅三大类别的范围3碳排放数据进行收集和计算。我们正计划逐步细化供应链类别的碳排放，在各类采购操作细则明确ESG要求，优先考虑能符合ESG要求的供应商，为促进我们上下游供应链的减排做准备。

<sup>37</sup> A3.1

<sup>38</sup> A1 一般披露、A2 一般披露、A3 一般披露

<sup>39</sup> 302-4, 305-5, A1.5, A1.6, A2.3, A2.4

环境相关政策

我们制定了相应的政策和机制，并参考了本地及国际的可持续发展指引和准则。为了确保各项流程有明确的目标和标准，所有集团成员机构必须遵循并落实这些政策。

|                       |                                                                                                                                                                                      |
|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 《集团营运总则》              | 将可持续发展原则融入集团品牌价值、战略目标、业务发展、日常营运。                                                                                                                                                     |
| 《可持续发展政策》             | 涵盖环境、社会、管治及应对气候变化等不同议题。特别在应对气候变化方面，此政策考虑本集团需应对气候变化带来的机遇，同时循序渐进地将气候风险的考虑因素纳入风险管理框架中，利用有效的风险管理流程来识别、计量、监察、报告、管理及缓释气候风险政策，亦明确列明集团应按TCFD的建议披露框架持续提升相关披露。                                 |
| 《中银香港碳抵消策略陈述》         | 为贯彻本集团可持续发展战略和目标，我们制定了《中银香港碳抵消策略陈述》，旨在为有效落实中银香港碳抵消活动提供充分的指引和规范，以降低漂绿风险，支持可再生能源的发展，为达成全球气候目标做出贡献。集团所有成员将参照本陈述进行碳排放管理，并应用于相关碳抵消产品采购程序中。                                                |
| 《可持续发展高敏感行业策略陈述》      | 明确本集团对于气候变化、环境及生物多样性、社会可能造成显著负面影响的行业／客户所采取的总策略及原则，并针对重点高敏感行业明晰具体策略及管理要求，当中包括能源业、采矿业、煤电、煤炭开采业、石油及天然气业、林木业、农业、棕榈油业等。在叙做各类信贷业务（包括：企业融资、项目融资等）及金融市场业务（包括：债券、股权投资等）时，必需严格遵循该政策的相关策略及管理要求。 |
| 《可持续发展采购政策》及《供应商行为准则》 | 结合环境和社会因素进行产品与服务采购，鼓励所有供应商更有效地管理其自身营运对环境和社会的影响。                                                                                                                                      |



## 能源使用和排放管理

**构建碳排放数据收集平台：**我们持续加强资讯系统的建设，完善碳排放数据收集平台、能源消耗和碳排放等资讯的收集和统计流程及制度要求。这一数字化平台定期监控和追踪中银香港从局部到整体的碳排放表现。通过这个收集平台，我们提高了数据收集的效率，增强了数据的准确性、完整性和及时性，并能进行深入的数据分析，为经营管理提供了可靠的决策依据。

与基准年2019比较，2024年目标完成进度：



范围一及二碳排放

↓44%<sup>40</sup>

对比2019基准年，集团范围一至二的自身减排约18,000吨，  
相当于78万棵树每年的碳捕捉量。

### 集团节能减碳措施<sup>41</sup>

我们在三个主要范畴内实施减排措施，以达成自身营运碳中和的目标，这些范畴包括自置物业、分行和日常营运。为了提升能源效率和减少能源使用，我们在自置物业中融入绿色建筑元素，并在各分行持续推行节能和减碳措施，以期提高能源使用效益，降低日常营运中的排放，从而减少对环境的影响。

### 自置物业节能减排措施

在推动可持续发展和绿色能源转型的道路上，我们的自置物业正逐步实现向可再生能源的转型。目前，已有两栋大厦安装了绿色能源设备，预计明年将增至三栋，同时，我们正评估其他物业安装新能源设备的可行性，并探索与国内外及本地绿电供应商的合作机会。对于内地附属企业和东南亚机构，我们将采取因地制宜的策略，充分考虑当地的绿色电力供应情况，逐步提升绿色电力使用比例，确保每一步都符合当地的实际情况和法规要求，以兑现我们的环保承诺。

## 个案分享

### 中银大厦及中国银行大厦实现碳中和

中银香港属下两幢标志性建筑物——中银大厦及中国银行大厦，于2024年6月同时获得中国检验认证集团旗下中国质量认证中心和香港品质保证局颁发碳中和认证，为香港首家银行在自有物业实现碳中和。两家认证机构均参考国际碳核查标准ISO14064，以及国际碳中和认证标准PAS2060进行专业评估和认证，确保两幢建筑物符合实现碳中和国际标准。是次碳中和工作除透过大楼各项节能减排工程外，对于无法减少的碳排放，我们亦根据《中银香港碳抵消策略陈述》的原则，采购国际可再生能源证书(IREC)及碳信用(Carbon Credit)进行抵消，而所筛选的碳信用绿林项目均通过Verra认证机构的认证，亦对应联合国永续发展目标(SDG 5, 8, 13, 15)。



<sup>40</sup> 自身减排部分下降27%，经碳抵消后整体碳排放下降44%。

<sup>41</sup> A1.5, A3.1

中银香港近年致力在自有物业中开展各项环保节能的措施及改善工程，加入绿色建筑元素以提升设施智慧能源管理，当中包括：

- 机电系统重新校验
- 优化中央冷气机房及提升空调系统
- 更新升降机更新工程
- 引入环保节能灯具及节约用水等高能源效益设备
- 智能照明系统
- 中银大厦外墙灯升级
- 安装光伏及风力发电系统

我们亦计划逐步增加新能源的使用比例，提高建筑物及营运的能源效益，推动核心办公大楼低碳营运。

## 个案分享



## 升级中银大厦外墙景观灯，助力集团碳中和目标迈出坚实步伐

中银大厦作为香港的标志性建筑，为配合幻彩咏香江活动，早于2003安装当时最新设计之冷光阳极管，以勾勒出大厦独特轮廓与建筑风格。服役超过20年，灯具的能效亦日益降低。为此，我们于2024年第四季度启动了外墙景观8,000米总长度的新LED灯升级专案，以替代原有的冷极管，并于2025年初亮灯。

是次景观灯升级项目在能效方面实现大幅度提升，用电量较之前灯具节省超过五成，这减碳成效等同于在一年间栽种8,498颗树木，切实助力集团朝着碳中和目标稳步迈进。升级后的景观灯系统亦附有先进的LED控制系统，能够灵活调节灯光色温，设定了多样化的场景模式，可于幻彩咏香江活动带来更为丰富精彩的视觉盛宴。同时，系统亦有故障灯条检测功能，可直接将相关信号传送至大厦管理系统，作出迅速的行动和提高维护效率，有效减少维护时间和成本，并确保景观灯系统的长期稳定运行。

## 开展多项试点项目

除以上传统的措施及工程，我们亦积极探索市场上的创新环保科技并已与数间机构合作，于主要办公楼及分行进行试点项目。当中包括分行智能电表系统、空气处理机组净化节能装置、会议室及茶水间自动化灯控和能源管理平台、及研究于新建大楼安装玻璃幕墙新型太阳能系统。未来中银香港将持续关注市场上的新技术，探索其在中银自置物业应用的可行性，助力实现集团碳中和。

此外，数据中心现行机房设计包括冷热通道分流布置、感应式照明、循环水降温系统，其设计及配套设施达至美国 LEED（绿色建筑评估体系）银级认证，反映环保及节能措施已达国际水准。

## 绿色建筑评级认证



### 推行绿色营运

- 致力减少业务营运对环境的影响，采取具能源效益及低碳高效营运的措施，并已订立五大绿色营运目标，包括能源、碳排放、用水量、纸张消耗及废弃物，以持续管理营运环境足迹

### 推出节能减排措施

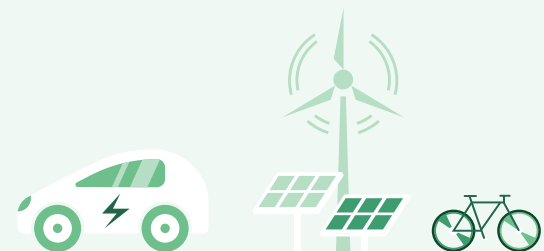
- 为应对气候变化，持续推行节能减排措施，减少日常业务不必要的碳排放，逐步迈向碳中和

### 推出日常工作「随手节能」措施

- 积极推动行内建设绿色文化，推出多项「随手节能」措施，将绿色环保融入员工的日常工作

### 实施智慧能源管理

- 为制冷系统进行重新校验，持续提升能源效益。推动可再生能源发展，正计划实施一系列举措，包括安装太阳能发电板、风力发电装置及绿化天台
- 优化分行装修，逐步引入高能源效益设备及环保产品（如灯具、高效空调系统、节水洁具、一级能源标签电器等）
- 利用智慧采光，大堂设计尽量天然采光，大厦玻璃幕墙加装太阳隔热窗膜减少进入室内的热量，节省用电及加强制冷系统效益
- 更换外墙景观灯、引入智能灯控系统

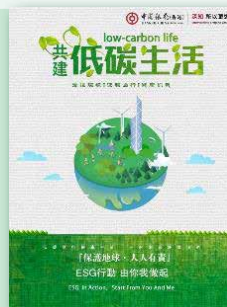


## 个案分享

## 「绿色低碳·随手达成」系列活动

中银香港于2024年建设「自身营运碳中和跨部门工作小组」，各个部门派出两名员工代表，成为绿色低碳大使，在部门内协助传达绿色文化及推广环保意识。除加强部门间绿色营运工作的沟通交流外，亦推动部门内日常低碳工作，落实自身减排目标。此外，2024年度我们举办多元化「绿色低碳·随手达成」系列活动，通过更多元化的培训、活动和宣

传等，培养同事们对可持续发展的兴趣及意识，传播绿色文化，提升员工 ESG 意识，让绿色文化成为我们企业文化的一部分。2024年共筹办8场内部线上线下活动，线下累计逾530人次员工参与，引导全体员工朝向同一个目标努力，为高品质绿色发展奠定基础。



## 分行节能减排措施

分行全方位落实节能减排和减碳措施，包括：



### 减少用电

配合本行整体目标，有序执行节电各类措施，如逐步更换LED节能灯具，重检空间设计，避免在内部位置或少需照明的地方长启灯具，以及加强对前线员工软性教育，减少实际用电。



### 减少用纸

如：梳理高纸张用量的工作流程，建立数字化流程管理及操作平台；严格管理及压缩各类印刷品；配合分行「先自助后辅助」模型，对内持续升级各类自助化设备，优化分行服务流程，对客增加数字大使服务，引导客户通过手机银行或其他自助渠道进行交易，减少分行柜台实物文件，完成线上服务转型，实现绿色营运。

## 日常营运节能减排措施

2024年度，我们积极在日常营运中推进各种节能减排措施，减少不必要的碳排放，并实践可持续的环保模式。集团在能源使用和排放管理的重点工作包括：

- 完善绿色营运考核机制
- 培养员工的随手节能意识等方式，有效降低了集团的整体电力消耗
- 定期评估这些措施的效果，确保它们对降低能源使用和排放具有正面影响

此外，我们正积极与供应商合作，包括寻找本地和海外的绿色能源供应，为我们的自有物业安装新能源设备，以及与本地供电公司合作，逐步提升新能源在集团能源结构中的比重，以实现更绿色、更低碳的能源转型。

## 个案分享



## 中银香港分行员工升级环保轻便制服，积极实践绿色银行理念

中银香港贯彻绿色银行理念，将可持续发展元素融入日常营运。由2024年9月23日起，中银香港进一步落实分行员工全天候穿着环保轻便制服的安排，由以往一周三天，推广至每个工作天，以更好地配合员工日常工作需要，全面落实可持续发展理念，实践银行低碳营运。

升级后的制服物料以轻便舒适为主，特别采用了不同的再生纤维制成，以减少制作过程中产生的碳排放，促进绿色及可持续发展。每件灰色短袖上衣含有约40%由胶樽再生的聚酯纤维，相等于约6.5个550毫升容量的胶樽；每条休闲长裤含有约55%由旧衣服再生的纤维，相等于约0.7件旧衣物；深色外套则采用由获认证及可持续管理水源所生产的纤维，比传统纤维所造成的温室气体排放和用水量减少一半。

本次环保轻便制服的穿着安排体现了中银香港积极实践绿色银行的理念，与员工一起为减碳出一份力，未来将继续秉持以人为本理念，推动银行可持续高质量发展，为员工、客户和社会创造更大价值，共同为低碳转型作出贡献。

## 资源管理<sup>42 43</sup>

### 用水<sup>44</sup>

为了进一步节约用水，我们计划在2025年前将用水量减少5%（以2019年为基准）。在2024年，我们积极采取一系列的节水举措：



- 持续更换各大厦及分行的供水水泵，并引入节水型龙头，以降低水资源的浪费



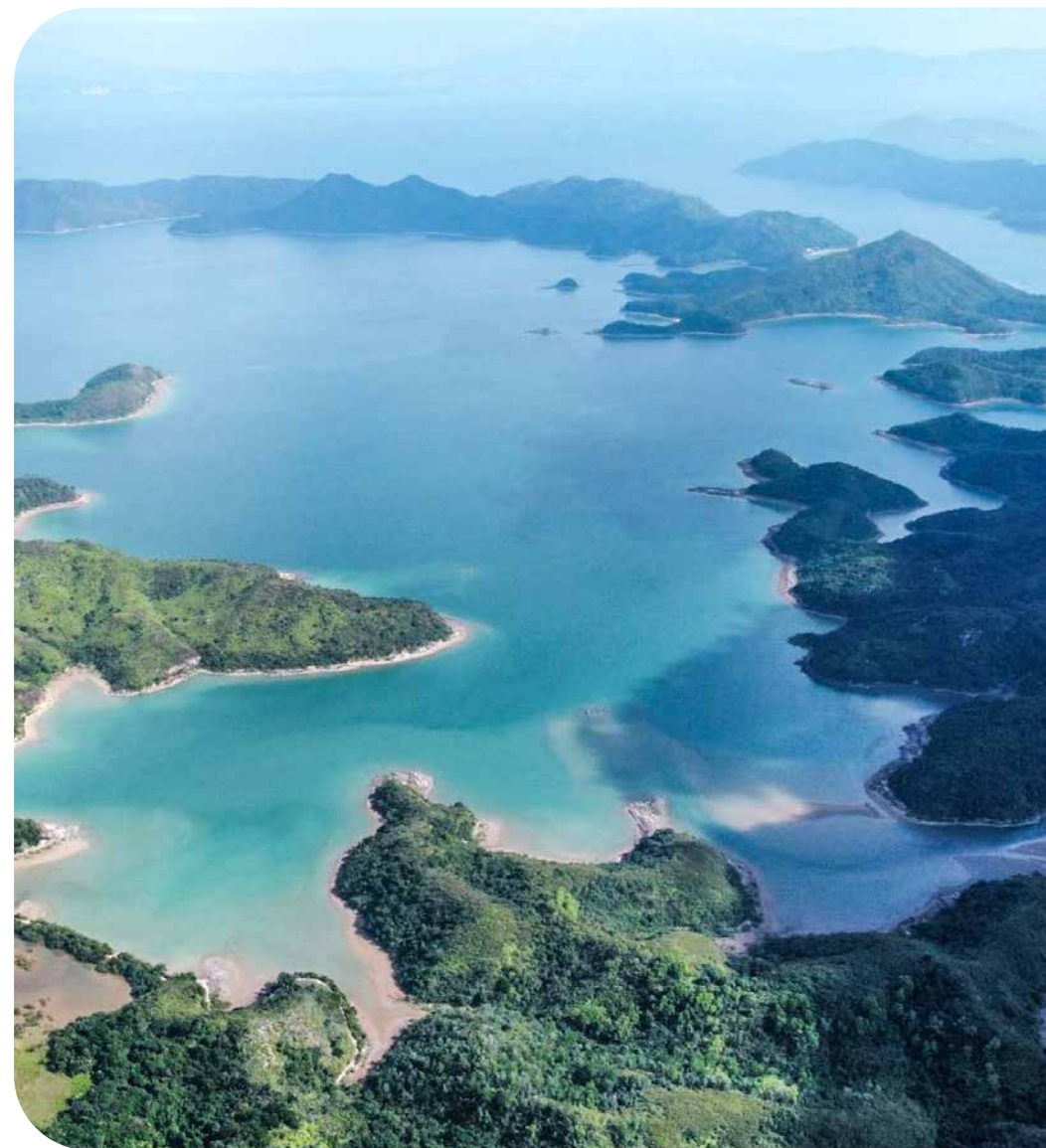
- 员工食堂安装智能水表，以监控烹饪及相关的用水量



- 数据中心已完成机房循环水冷系统和空调的优化工程，这将提供更高效率的设备运行环境，进一步节约水和电，并提升制冷系统的效益



- 新增和更新节水设备，降低水流速度和倡导废水二次利用



<sup>42</sup> A1.6, A2.4, A3.1

<sup>43</sup> 用水量、及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。

<sup>44</sup> A2.4

用纸<sup>45</sup>

我们积极鼓励客户选择电子结单和通知书，从而减少纸质消耗，65岁以下全新客户电子结单渗透率已提升至超过8成。截止2024年12月底，信用卡电子账单的使用比例已持续增长至75.0%，较去年同期提高了2.9%。

我们将无纸化办公推向更高的水平，计划在2025年前将纸张购买量减少20%(以2019年为基准)。为此，我们采取了多项减少用纸的措施：

- 全面落实办公纸张采购均来自可持续来源(FSC)，并提倡数字化办公。
- 分行推动电子交易，实现无纸化营运。
- 鼓励员工打印文件时选用节约打印模式，每月亦会统计各单位的纸张领用量，促使员工减少用纸使用并提倡双面打印。
- 我们利用科学计算方法对比2024年和去年的用纸量，进行监控，以确保用纸量与业务量的比例保持在正常水平。
- 各类表格和审批流程已转为电子化，通过电子邮件取代纸本文件的审批，优化流程并减少不必要的影印和纸张使用。
- 推动文件传递流程优化措施，以电子方式核对实物文件交收情况，取代以往实物收件记录，从而减少纸张使用，预计每年节省超过8万张纸。
- 持续推动BoC Bill平台构建，鼓励及支持客户使用自助渠道进行退款手续、下载报表及索取材料等，预计每年节省14.4万份实物月结单及6万张退款申请表纸张。
- 在办公室内张贴提醒标示，鼓励员工减少用纸和打印。

个案分享

中银香港重构数码流程，支持绿色营运

2024年，中银香港有业务部门针对产品服务多、流程复杂、操作渠道不一等操作痛点，推动数码流程重构(e-Flow)项目，建立数码化流程管理及操作平台，赋能业务部门渠道综合化、分行智能化转型，支持银行绿色营运可持续发展。我们经过梳理，推出12条分行最高使用量的流程优化(如客户更改个人资料、银行服务内容修改等)，预计项目落地五年内可节省约320万张A4纸消耗，相当于16吨二氧化碳消耗。

此外，以往部分产品或服务开户时仍以纸本印刷品方式提供服务条款与章则，该类别印刷品年用量约12万本，消耗纸张近4百万张。我们积极优化服务流程，在严格遵守《银行营运守则》监管要求下，推出二维码查阅服务，预计可节省8成(约300万张)纸张消耗，相当于15吨二氧化碳，有力支持提升银行低碳营运能力，带动客户共同实践低碳生活。





下载开户相关条款及细则

扫描二维码下载开户相关条款  
细则及一般银行服务收费表

我们秉持可持续发展的理念，在拓展业务的同时，积极协助客户成为绿色伙伴，并不断提高客户对电子结单和通知书的接受度。为配合数字化转型，我们致力于提供高品质、多样化的网上银行服务，并推动无纸化服务的实施，将环保融入日常生活。

<sup>45</sup> A1.6, A3.1

## 个案分享



## 企业网上银行平台 iGTB

我们在跨境交易服务中融入环保元素，iGTB作为一个独具特色的跨境撮合平台，提供全方位的「环球贸易服务」功能，支持客户在线上申请及查询贸易业务，同时持续优化功能提供增值服务，便利客户管理贸易业务，提升效率。同时，平台进一步优化了电子对账单功能，方便客户下载电子文档保存，不仅有效减少纸张浪费，还提升了无纸化服务的营运效率。我们积极推动客户使用线上化及自动化交易办理发薪服务、办理证账申请等，减省列印及递交纸张申请书；2024年又向收取实物汇款通知书的目标客户推广使用iGTB平台设置入账提示／电子通知书，或收取汇款短讯及电邮通知，取代实物汇款通知书。

2024年6月线上开户流程增加授权人员签字式样功能，同时提升电子签名功能的加密技术，确保签署过程的安全性和文件的完整性，减少传统流程中纸质文件使用，降低企业碳排放。

## 鼓励客户使用电子渠道处理申请及一般交易

- 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，月均线上申请按揭贷款笔数占比提升到80%以上，较去年上升逾20个百分点
- 电子渠道私贷申请，截至12月底，相关申请笔数按年上升20.4%，占整体申请量约74%，较去年上升6个百分点；另持续优化私人贷款业务处理流程，「无纸化授信文件存档处理」项目投产后，全年减少约2万张实体纸消耗
- 电子渠道基金申请，加强数码渠道推广，透过电子渠道认购基金笔数按年显著上升200%
- 电子渠道债券认购，继2022年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，继续支持特区政府零售债券发行，开放网上银行及手机银行渠道予客户办理认购及查询，并优化系统推出ESG债券服务，目前已有20只债券标识为ESG产品销售
- 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八成
- ATMs电子通知书全年录得交易超240万笔，升幅同比超10%

## 废弃物管理<sup>46</sup>

我们致力减少日常营运中产生的废弃物，计划在2025年前将办公废弃物量减少35%（以2019年为基准）。为了妥善管理营运地点产生的废弃物，我们已经安排合格的承包商来处理这些废物，所有有害和一般废弃物均按照相关环境法律法规进行管理。

我们通过多种措施提升员工的减废意识，实践源头减废：

- 响应政府的源头减废倡议，我们分阶段减少办公区域的垃圾桶数量至每区一个，并设置回收箱，鼓励员工重用和回收资源。
- 开展多项回收活动，如中秋月饼盒回收、桃花回收计划及玻璃容器回收等。
- 在涉及分行或办公室装修时，我们遵循可用则用的原则，尽量重用旧家具和设备，以减少废弃物的产生。
- 员工餐厅的厨余已安排运送至环保回收商，转化为有用的资源，同时全面停止使用一次性餐具，以减少塑胶废物。



<sup>46</sup> 306-2, A1.6

## 4.4 可持续供应链<sup>47</sup>

我们深知供应商在社会责任和环境保护方面的重要性，因此非常关注其行为带来的影响。为配合中银香港成为绿色银行的目标，我们将可持续发展原则纳入采购决策过程，利用自身影响力鼓励供应链加强对社会和环境的正面影响。我们透过制定的《供应商行为准则》和《可持续发展采购政策》，实施供应链的社会和环境风险管理，确保供应商遵守我们的可持续发展原则，以信任和诚信为基础建立长期业务关系。

我们致力于提升供应商的可持续发展意识，鼓励创新思维、新设计和新技术的应用，并将生命周期分析纳入采购流程，积极考虑环保产品和服务。在与供应商的合作中，我们始终遵循道德标准和负责任的行为准则，寻求建立基于信任的长期业务关系。我们的供应商主要来自香港，占整体供应商的超过八成，主要采购项目包括：



装修及小型维修



一般服务  
(如解押、派递及清洁)



广告宣传



资讯科技采购



一般采购  
(如家具、文具用品  
及办公设备)



专业服务  
(如法律及审计)

<sup>47</sup> 3-3, 308-1, 414-1, B5 一般披露, B4.1, B4.2, B5.2, B5.3, B5.4

|             |                                                                                                                   |
|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 《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。                         |

个案分享

东南亚地区落实供应商行为准则要求

中银泰国在公司采购项目中优先考虑拥有环保认证或实施绿色生产的供应商，这有助于促进上游企业重视节能减排，并将环保承诺延伸至整个供应链。

中银马来西亚结合马来西亚本地监管规定，在聘请供应商之前对其是否符合行为准则进行筛查，积极考虑环保产品和服务，明确供应商的准入条件及年度评价要求，并对于拟引进的新供应商鼓励创新思维和新技术的应用，并在采购流程中纳入生命周期分析。

中银香港收集重点供应商之环境数据，准备范围3温室气体排放数据

为配合中银香港有关范围三上下游供应链碳排放的准备工作，中银香港与其供应商密切沟通有关数据收集事宜。2024年度推进以下工作：

启动全行供应商ESG表现问卷调查

启动重点供应商减排活动方案，促进上游企业节能减碳

全行内部采购经办培训

未来我们将基于现有的供应商的自我评估问卷结合减碳评估问卷，对供应商的ESG表现及意愿进行综合评估，根据供应商问卷分析结果，有助中银香港了解供应商的管理和商业模式，确保供应链遵照我们的可持续发展原则。

## 供应商环境及社会风险评估

### 供应商评估机制

我们设有评估机制，每年评估供应商行为准则的表现，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。我们亦将环境及社会风险纳入甄选新进供应商程序和采购决策的考量中。在供应商查核文件中我们加入了供应商行为准则评估问卷，并对新入选的供应商提供的可持续发展报告／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。我们每年向所有认可供应商发出《供应商生产行为自我检查问卷》，以评估供应商就社会、环境、道德以及治理等方面表现。2024年，我们未有发现供应商存在不符合供应商行为守则的个案。

### 供应商环境风险评估

为了确保供应商符合本集团的环境要求，在采购时我们会关注供应商所提供的产品或服务需符合相关可持续发展要求。我们在《供应商行为准则》评估问卷中包含了有关环境表现的问题，旨在调查供应商是否遵守相关环境法律法规，以及是否在工作场所制定环境管理措施和培训，亦涵盖能源使用、气体排放、水资源管理、污染物及废弃物管理、土地使用及生物多样性等方面。我们对于ESG项目已设置专门规则，其适用范围包括：对内推动物业节能营运的投入、对内的办公系统平台优化项目投入、对客推动绿色金融的平台改建、对客推动绿色金融的业务推广、对外进行ESG的企文宣传推广、其他支持及推动集团推进绿色金融及低碳营运的投入。

中银香港还专门设计了评估调查，以检视供应商是否符合ESG标准、公司治理、社会责任、劳工法及营运地相关的法律法规。我们亦就供应商评价的「可持续发展及环境保护」一项，增加绿色采购相关的参考标准和原则作考量。我们的目标是确保供应商的业务活动不会对环境造成重大负面影响，并与本集团的环境方针保持一致。

### 供应商社会风险评估

中银香港对供应商的社会风险进行全面评估，重点关注供应商的诚信与合规性。我们严格遵守《竞争条例》和《防止贿赂条例》，在选择供应商时遵循「公平竞争」的原则。所有新引入的供应商必须提交供应商行为准则调查问卷，并接受查册和风险评估。我们会根据需要进行尽职审查，确保供应商遵守相关法律法规，并符合我们的期望。如果供应商未能达到标准，我们将采取相应措施，包括将其从供应商名单中除名。

在所有商业关系中，我们坚持最高的诚信标准，对任何形式的贪腐和贿赂行为采取零容忍态度。在筛选供应商时，需遵循所有相关法律法规及中银香港的反贪腐反贿赂政策。我们设有《采购管理办法》和《供应商管理办法》，确保选择供应商的过程中不存在任何直接或间接的贪腐和贿赂行为，并持续监控采购流程。

近年来，我们不断引入各种供应商服务，以配合金融科技的迅速发展，涵盖从大数据、云端平台、AI到Open AI等新技术，以满足日常营运和市场需求。然而，这些新兴的金融科技供应商同时带来了资讯安全和科技风险的挑战。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》，明确供应商的分类、检查频率和方法，以确保其资讯安全管理及客户资料保护机制的有效性。



## 4.5 生物多样性

自然生态系统长期以来为人类和社会的发展提供了基础，而生物多样性则是这一系统健康运作的因素之一。然而，随着人类活动的增加，如过度开垦、环境污染及气候变化，全球生物多样性正面临着严重的威胁和损失。

随着国际社会对生物多样性保护的重视不断提升，母行中国银行作为首家加入自然相关财务信息披露工作组（「TNFD」）的中资金融机构，在绿色金融和生物多样性金融领域扮演重要角色。中银香港也积极开展能促进生物多样性的工作，致力在未来由营运至社会层面创造具影响力的价值。



中银香港在2024年度内进一步完善了《可持续发展高敏感行业策略陈述》。这一策略强调，客户及其项目对环境和生物多样性的影响是我们提供金融服务时的重要考量。针对某些高风险行业的客户或项目，例如采矿业、林木业、农业，尤其是那些位于重点生态保护区的项目，我们已建立相应的控制措施，以确保这些活动不会对生物多样性和自然环境造成显著的负面影响。

我们的环境及生物多样性保护原则明确要求客户严格遵循相关法规，并充分考虑其经营活动对环境及自然生态系统（包括生物多样性）的潜在影响。这包括了解客户是否已采取适当的缓释措施，以及制定禁止业务范围（例如：涉及破坏关键栖息地、重要生物多样性区域、国家自然保护区，或买卖濒危物种等），以确保不对生物多样性或自然生态造成不可逆转的负面影响。

中银香港重视保育自然及维护生物多样性，我们通过支持及赞助不同伙伴推动多元化生态保护项目，一同实践环保理念。

## 个案分享

## 人与自然共融计划 — 校园种植本地原生植物行动

中银香港全力支持由极地博物馆基金举办一系列活动，并以「自然相关财务信息披露工作组」（「TNFD」）与《昆明 — 蒙特利尔全球生物多样性框架》之间的联系为设计蓝本，让参加学生认识新的可持续发展概念，同时宣扬保护珍贵的自然遗产及推动可持续发展的讯息。

其中「香港生物多样性摄影比赛」反应踊跃，参赛作品涉猎的动物种类繁多，包括雀鸟、昆虫、软体动物等等，展现香港弹丸之地的物种多样性，同时向社会大众宣扬保护珍贵物种及珍惜生态环境的讯息。

而「校园种植本地原生植物行动」透过招募中小學生成为生物多样性大使，在校园或家中种植超过230株香港原生花草植物，如具有观赏及药用价值的本地原生兰花 — 美花石斛。透过为期4个月的种植计划，让学生近距离观察、记录、汇报及分享花苗的成长过程，深刻地了解保护本地物种的重要性。



## 个案分享



## 绿的欢欣香港植树日

由中银香港全力支持、绿的欢欣主办的「香港植树日2024」于香港西贡蕉坑圆满举行。香港植树日活动自1998年开始举办至今，已成为香港全民环保的标志性活动。本届活动逾1,300人参与，当中逾230名为中银香港义工及家属，共栽种6,000棵本地原生树苗。市民可透过亲身种植树苗，有效提升郊野公园林地的生态价值及增加生物多样性，并藉此提高市民防止山火的意识，保护本港的郊野生态。

东华三院郭一苇中学的学生表示：「我们非常兴奋能参与『香港植树日2024』。活动开始前，我们接受了简短的培训，认识本地的植物品种、学习正确种植树苗的方法，如何爱护植物。这些知识更让我们关注气候变化。」

# 5

## 创新为道 追求卓越



|          |    |           |    |
|----------|----|-----------|----|
| 5.1 客户为先 | 73 | 5.3 普惠金融  | 85 |
| 5.2 科技创新 | 80 | 5.4 助力中小企 | 91 |

## 5.1 客户为先

### 优质客户体验

中银香港始终坚持「以客为先」的理念，专注于与客户建立长期的互信关系。我们利用多种沟通渠道，保持与客户的紧密联系，以深入了解他们的需求，从而提供更方便和优质的银行服务。

我们拥有全港最广泛的分行网络，能够针对不同客户的需求提供高质量的服务。我们的精细化服务包括私人财富管理、中银理财、智盈理财及自在理财等，并持续推出各类数字化银行服务，以满足客户的期望，提升他们的整体体验。



全港最庞大的分行及自助银行网络

为确保客户及时获得所需服务，以及照顾弱势群体的需求，我们建立了全港最庞大、遍布各区的分行及自助银行网络。无论是网点密度、分行数量、自动柜员机（「ATM」）数量、服务时间以至对弱势群体的服务方面，我们的服务网络均处于领先水准：



|       |                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 数码为善  | <ul style="list-style-type: none"><li>2024 年，中银香港在手机银行、「中银香港微服务」微信官号及官方网页的分行及ATMs列表中，新增「斜道」、「语音柜员机」及「柜员机高度适合轮椅人士使用」三款无障碍设施的标记，方便有需要人士寻找配备合适设施的服务网点</li><li>2024 年初，于指定分行派驻数码大使，专职负责引导及协助客户使用手机银行、iService 至专客服、ATMs 等数码化服务，让客户更容易掌握如何随时获得数码银行服务</li></ul> |
| 无障碍设施 | <ul style="list-style-type: none"><li>根据分行现场环境提供斜坡通道（包括：临时斜道）</li><li>使用临时斜道的分行同时安装召唤钟，方便肢体伤残人士有需要时寻求银行职员协助</li></ul>                                                                                                                                     |
| 视障设施  | <ul style="list-style-type: none"><li>超过 90 个网点语音导航自动柜员机设触觉引路带供视障人士使用</li><li>ATMs 已安装触觉指示标记</li><li>超过 280 台的 ATMs 设有语音导航</li><li>超过 470 台的 ATMs 具轮椅友善设计，其按键及萤幕的高度均在轮椅人士可触及的位置</li><li>电子渠道服务引入无障碍设计，方便视障人士使用</li></ul>                                  |
| 数码赋能  | <ul style="list-style-type: none"><li>「新分行模型」引入数码化服务模型，以手机先导，增加自助及智能化设备，减少现金柜台，降低分行对营运人力及纸张需求</li><li>推动分行以「移动终端 (Smart Banker)」辅助客户进行交易，提倡「先自助、后辅助」电子化流程</li></ul>                                                                                       |

积极推动手机银行使用

手机银行客户总数突破 345 万户，较去年底增幅逾 17%。

手机银行推出超过 200 项功能优化，包括新增产品买卖、登记服务及优化流程设计等。其中「自主空间」功能为客户提供「自订版」及「简易版」两种手机银行页面菜单定制服务。「自订版」基于大数据分析，协助客户根据自己喜好挑选功能捷径，建立适合自己的手机银行页面。「简易版」则预设 6 大最常用的功能，并可切换字体大小，适合长者客户等不太熟悉电子银行服务及只使用手机银行之基本

服务的客群。另外，手机银行还推出了全新消费管理及碳足迹追踪功能，通过集合分析客户的交易资料进行消费管理及碳排放追踪分析，包括我的开支、我的碳足迹等级、我的预算等，让客户轻松全面管理开支及预算，了解个人消费开支引致的碳排放情况，支持客户消费行为管理，实践低碳生活。

我们持续提供便利的银行服务予大众，与庞大的分行达至相辅相成的效果：



线上存入支票项目

推动营运流程数码化，我们推出线上存入支票功能，个人及企业客户均可透过手机银行，使用全天候 24 小时不受地域限制的自助渠道存入本行支票，促进客户使用线上服务，提升客户体验。同时节省分行接收处理实物支票及传递等营运资源成本，推广可持续绿色银行服务。



BoC Bill 商户自助平台

持续推动 BoC Bill 平台构建，提供多功能和自动化的 (7x24) 客户线上服务，随着 2024 年 8 月正式对外服务，鼓励及支援客户使用自助渠道进行退款手续、下载报表及索取材料等，体现减碳排放效益，提升客户服务体验。



中小企线上开户平台增加授权人员签字式样功能

2024 年 6 月，为中小企客户设立的线上开户流程中增加授权人员签字式样功能，同时提升电子签名功能的加密技术，确保签署过程的安全性和文件的完整性，减少传统流程中纸质文件使用，降低企业碳排放。

## 完善客户权益保障

我们深知银行业务建基于客户的信心和信任，因此严格按照适用的法例及法规，制定相关银行服务规章及条款，为确保客户权益得到最佳保障。当中包括：



### 《银行营运守则》

- 本集团遵守香港银行公会与存款公司公会共同发布并获金管局认可的《银行营运守则》，充分保障客户的利益，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订的《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 ISO9001 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》

- 董事会下设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：产品推出后进行后评价，从财务表现、风险控制、客户服务等方面对产品推出后的实际效果与推出前的计划与评估结果进行对比分析，以发现问题／需关注事项，需要时风险委员会会就风险评估单位上报的现有产品风险情况提供意见。
- 按现行机制，已推出的新产品／服务定期向风险委员汇报，在2024年《产品开发及风险监控管理政策》及《产品开发及风险监控管理办法》亦对有关绿色及可持续发展产品的管理要求作出进一步补充，以持续提升漂绿风险管理能力。



### 其他保障措施

- 我们为各项贷款业务订立独立的操作细则并向相关业务人员提供培训，内容包括列明产品管理原则、审批贷款申请、贷款还款及收回等营运程序。同时，我们为客户提供贷款变更选项，包括贷款期限等，亦可进行贷款加借及自选还款期等调整。



我们为各项贷款业务订立独立的操作细则并向相关业务人员提供培训，内容包括列明产品管理原则、审批贷款申请、贷款还款及收回等流程。同时，我们为客户提供贷款变更选项，包括贷款期限、贷款重组等，亦可进行贷款加借及自选还款期等调整。催收过程中，我们严格核实客户身份，亦会监察外间机构处理个案，确保不会泄露客户资料。若在催理过程中客户表示出现短暂经济困难情况，我们将会与客户协商，提供合适还款方案予客户考虑，兼顾客户权益。

为确保员工充分掌握客户金融保障方面的专业知识，我们通过各种专业培训，加深员工对监管和合规要求的理解，并紧跟市场的最新动态，以便在符合监管规定的前提下，为客户提供最优质的服务。



个案分享



加强防欺诈 AI 应用，荣获「最佳顾客体验项目大奖」铜奖

中银香港凭藉「人工智能互动短讯」，荣获香港通讯业联会主办的「2024通讯业联会非凡年奖CAHK STAR Award — 最佳客户体验专案大奖」铜奖，此项殊荣充分肯定了我们在智能防欺诈工作方面的贡献。

因应近年电子渠道诈骗交易大幅上升趋势，中银香港积极提升科技手段，在智能防欺诈平台基础上不断训练AI应用，提升交易监控能力，提高可疑交易识别准确度。当可疑交易发生时，系统送出双向短讯与客户实时互动，客户透过简单回复即可持续继续交易或触发防范措施，达致最佳客户体验与防欺诈目标的平衡。

除了科技手段，中银香港亦配备「防欺诈专队」，以「人+科技」手段24x7监控欺诈个案。针对高风险交易主动联络客户，提供专业意见谘询，并与外部机构紧密合作跟进骗案发生后续工作，秉承「客户至上」服务理念，最大限度保障客户资产，避免客户损失，为每一位客户带来卓越银行服务体验。

提供优质服务<sup>48</sup>

我们遵守《银行营运守则》，根据客户需求提供适合的服务，以更好地保障客户的权益。为确保优质的客户服务，我们设立了内部机制，确保服务水平和表现符合标准，同时积极推动本集团的营运单位获得ISO 9001:2015质量管理体系认证。此外，我们遵循金管局《稳健的薪酬制度指引》的精神，将员工的薪酬激励与其在践行企业文化的表现紧密结合，以鼓励良好的员工行为，保障消费者的公平交易权利。

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(NPS)

客人进行指定交易后完成简单调研，针对相关交易了解现有客户的意见；另安排调研工作了解本地客户对服务的整体满意度，以不断提升服务质素。

服务检查评分(CES)

个人银行客户于分行或客户联系中心完成指定交易后，系统会向相关客户发送电邮，以收集客户对员工行为表现的满意度，作为对前线员工的服务评分及反馈，有助管理人员了解前线员工日常服务的表现，以提升服务质素。

企业客户满意度调查

为持续提升客户体验，我们委托第三方独立顾问公司进行客户满意度调查，以了解企业客户意见。其中2024年度高端及重点客户的整体评分维持优秀水平，均高于主要竞争同业。各业务单位会定期按服务对象评分及意见，研究改善服务水准的措施，及时完善监察及改善机制，持续提升客户服务体系。



<sup>48</sup> B6 一般披露, B6.2

专责部门跟进客户意见

我们重视客户的意见，设有严谨的投诉处理机制和程序，旨在认真处理和仔细审查投诉，并及时反馈客户意见，以妥善解决问题并持续改善服务质量。我们设立了独立于业务单位的投诉统筹单位，负责整体统筹、跟进处理及监控客户投诉个案。

我们已制定了处理客户投诉的管理办法，以明确处理客户投诉的原则、时限、流程、监察及检讨等细则，同时规范和指导员工按照监管机构的要求妥善处理客户投诉。「投诉处理处」获本行授权负责客户投诉的整体统筹及监控，包括出任银行「投诉主任」，并作为监管机构就客户投诉的对口单位。「优质服务管理处」及「企业客户服务优化处」为「板块投诉统筹单位」，分别负责「个人其他投诉」及「企业其他投诉」，根据职责分工各自统筹投诉处理工作，包括协助、指导及配合前线单位及与客户接触单位进行调解工作。

当我们接收客户意见或投诉后，会向客户了解事件的性质、不满原因、诉求、期望及客户资料，并向客户解释我们处理投诉的程序、所需时间及回复方法等。若有关个案内容复杂而未能在30日内回复客户，我们会通知客户及解释原因，明确最后答复时间，最终回复不迟于60日。董事会及高级管理层亦会透过风险管理报告，对投诉处理进行监督。我们需要定期对客户意见进行总结归纳，以了解客户需要和痛点，并适时调整服务客户的策略，务求持续提升客户满意度。



优质服务管理处

- 负责服务检查评分，监察服务水平，透过不同的人员服务活动，推动「以客为本」的银行文化，以确保迅速、恰当地处理客户意见

客户体验管理处

- 制定客户体验管理框架，推动端对端客户旅程优化，以客户视角重检并提出改善方案，提升客户对银行服务的整体满意度

Insight Community

- 定期邀请不同客户参加调研活动，增加双向互动，了解客户需要

完善的投诉处理机制

我们根据金管局的《监管政策手册》IC-4以及银行公会与存款公司公会联合发布的《银行营运守则》，制定了处理客户投诉的管理办法。该办法明确了处理客户投诉的原则、时限、流程、监察及检讨等细则，规范和指导员工按照监管机构的要求妥善处理客户投诉。



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。保密处理投诉人个人资料及个案内容，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，用作培训，推动服务改进和流程优化。

我们于2024年接获3,002宗有关金融产品及／或服务之投诉，较2023年增加276宗或10%。所有个案均会按既定投诉处理程序适时处理及解决，已完成调查的个案有2,742宗；期内查证成立之投诉共89宗，较2023年增加3宗或4%，另有9%的个案仍在调查阶段。

## 5.2 科技创新

### 推动金融科技创新<sup>49</sup>

随着AI、区块链等新兴技术的迅速发展，我们在数字化转型方面投入了大量资源，旨在通过科技创新推动传统银行业务的变革。我们致力于提供创新的客户服务、金融产品和数字化流程，以提高营运效率和风险管理。同时，我们不断推出突破性的金融科技服务，以适应数字银行时代的需求。我们积极推动智能营运的实施，重构端对端的全流程，进行营运流程的数字化改造，优化操作流程，并利用系统将各个环节电子化，以减少实体文件的产生，简化工作流程，从而提升营运效率。

#### BoC Pay

截至12月31日，BoC Pay

客户数量达  
176万户，同比增长  
18%，创历史新高。

#### 手机银行客户总数

345万户



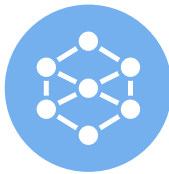
### 推动科技创新机制

为发展数字化银行，我们设立了推动科技创新的内部机制：



#### 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，在此开展前沿技术应用验证、优化产品设计及开发，以及研究新商业模式

我们积极推动创新金融科技的应用，2024年已试行利用大语言模型的人工智能技术，生成行销讯息，供内部同事使用，为客户提供个性化服务。在Web3方面，中银香港作为金管局Ensemble项目架构工作小组初始成员，参与了该项目的沙盒设计和构建，并已取得阶段性成果，成功于区块链平台完成代币化货币市场基金交易的概念验证，实现代币化存款与资产的同步实时交割。

创新实验室作为对外技术合作的窗口，与业界伙伴（包括初创公司）携手合作，共同推动可持续发展，并开展创新应用与构思创作的项目；对内，经概念验证确定可行并交付业务实际应用投产，提升业务价值。2024，我们已完成区块链及智能合约技术等多项概念验证，并持续推广和研发业务场景应用，以配合香港Web 3.0、代币化和区块链技术的发展。

<sup>49</sup> G4-FS4

科技创新举措

为更好地配合客户理财需要，持续提升服务效率，我们不断深化创新金融科技应用，加快推动数字化服务。自2019年起我们引入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。配合金管局「银行同业账户数据共享」(IADS) 先导计划 (「户口互联」)，我们已经于2024年推出Open API，供业界其他银行于通过认证及授权后，查询个人及企业客户账户资料及交易记录。



「BoC Pay」2024 年度新功能

- BoC Pay 完成在中国内地的银联支付网络的互联互通，客户可以透过扫描聚合码进行付款；透过银联二维码网络，BoC Pay成为首批支持内地「微信支付收款码」的香港电子钱包。



推广数字人民币的跨境应用

- 2024年5月，香港正式被纳入数字人民币试点地区，中银香港正式在BoC Pay推出数字人民币专区，可提供查询钱包详细资讯及交易记录、一扫即付、付款码、充钱包及随用随充的服务。BoC Pay数字人民币专区是唯一一个提供数币服务的本地应用APP，该服务有助于巩固本行数字人民币的先发优势，强化BoC Pay跨境能力。



强化企业网上银行 iGTB 功能

- iGTB 为企业客户提供安全高效的多渠道一体化的企业网上银行服务，通过不断丰富数码渠道，已支持企业网上银行 iGTB NET, 企业手机银行 iGTB MOBILE, 银企直连 iGTB CONNECT, 企业档案传输 iGTB SFTP 及 iGTB API 直连，一站式管理账户，可办理查询、收付款、发薪、流动性管理、电子商贸及供应链等业务，满足客户对企业财务管理的需求。推出线上密码重设功能，应用电子身份检测、智能文字辨识、人脸识别等AI技术，提升客户数码体验及服务效率。进一步丰富及优化 iGTB API 的多项功能，提升数字化服务水平。同时，我们积极推动 iGTB 平台在区域内的发展，按东南亚当地市场发展情况，持续建设及推广本地跨行转账自动化、快速支付、二维码收款等功能为当地企业及业务遍及东南亚市场的企业提供稳健及全方位数字化企业金融服务，提升企业区域营运效率。



CDI 应用商业数据通

- 参与金管局「商业数据通」项目，通过 CDI「商业数据通」平台，发动自动化查阅商业信贷(CCRA) 资料、公司注册处公司查册报告主要资料，以减少人手操作流程，提升效率，利用金融科技手段积极支持中小企业发展。



「中银商聚 BOC Connect」流动应用程序

- 持续拓宽应用场景，为企业提供集资讯、互动、线上服务等多功能于一体的一站式数码平台，构建企业线上生态圈，全力支援企业数字化转型。



碳排放数据平台项目

- 构建数据收集平台，以数字化形式追踪监察自身营运碳排放的表现。通过建立集团绿色数据库，处理多样化数据分析，提高效率及分析绩效表现，全面优化数据收集的繁琐行政工作，实时知悉各项自身营运数据及碳排放情况，加强对各单位报送准确性及时效性的监管。碳排放数据平台已推广至中银香港各单位及相关境内附企及东南亚机构使用。



### 持续训练提升「智能客服」Bonnie

- 实现「对话式银行」，无缝引流至线上人工「在线客服」及手机银行，打造一体化全渠道数字客户旅程。



### 智能防欺诈平台

- 提高智慧风控及防欺诈管理水准，结合人工智能模型，进一步深化智能防欺诈平台的应用，投产「人工智能模型」作实际业务用途并应用于信用卡交易实时监控，利用科技提升防欺诈工作的管理及监控水准。



### 数码港元

- 2023年启动的模拟数码港元预缴式服务试验测试了数字货币的可编程特性，消费者的资金按照商户制定的合约条件自动支付，一旦商户未能履行合约，余下资金可退还给消费者，以保障消费者权益，解决传统预缴式消费的痛点。2024年继续参加金管局「数码港元+」项目，利用区块链技术自行构建的联盟链基建，进一步探索数码港元的可编程性在预缴消费及专款专用场景下的应用，为客户建立独一无二的数码身份，通过智能合约实现有效资金管理。



### 转数快 (FPS)

- 「转数快 x PromptPay 二维码支付」：持续优化手机银行「二维码付款／收款」功能，支援「转数快」与泰国「PromptPay」连接，客户可使用该功能扫描泰国商户「PromptPay」二维码，经「转数快」付款给泰国商户。
- 新增可疑识别代号提示：鉴于转数快平台交易骗案有上升趋势，我们优化「转数快」转账平台，当客户收款电话号码／电邮地址／FPS ID 被香港警方列为「高危」状态，页面将显示警示讯息，提醒客户再次查证收款人属实、可靠，保护客户权益。



### 优化手机银行

- 手机银行推出超过200项功能优化，包括新增产品买卖、登记服务及优化流程设计等。其中「自主空间」可在数据分析的基础上，为客户挑选最适合的功能捷徑，协助客户组合适合自己的手机银行财富管理页面。



### 推动智慧营运实施

- 持续大力推动智慧营运策略，优化营运操作流程，利用系统将工序电子化，实施营运流程数字化，减少产生实物档、简化工作流程，提升营运效率。



### 「户口互联」计划

- 中银香港作为金管局「户口互联」计划的首批参与银行，推出跨行账户概览及简化信贷申请流程两大功能，促进开放银行的发展，提升客户体验。客户只需登入中银香港手机银行或企业网上银行平台 iGTB NET，完成简单步骤便可进行授权，轻松掌握不同银行存款账户的财务状况；而企业客户更可享简化贷款审批流程。作为参与银行，中银香港亦已履行「数据提供者」(API provider) 责任，按照客户意愿，安全而高效地参与银行共享其银行账户数据。

## 个案分享



### BoC Bill 全新商户自助平台：推动数字化与可持续发展

随着数字化时代的到来，商户对于自助服务平台的需求日益增加。2024年8月，BoC Bill推出了全新商户自助平台，旨在提升商户的使用体验并推动可持续发展。此平台不仅强化了登入的保安要求，还新增了商户退款功能，并提供商户月结单下载服务，取代了现有的邮寄月结单，从而大幅减少了实体纸张的消耗及邮寄成本。通过数字化手段，推动环保事业，提升社会的可持续发展。

此外，平台的设计理念也体现了绿色金融的发展方向，鼓励商户采用更环保的业务模式，助力实现可持续的经济增长。透过数字化和绿色金融的结合，BoC Bill将继续引领商户在数字化转型的同时，实现环保与经济的双重效益。

## 个案分享



### 为东南亚地区赴华群体提供支付便利

东南亚机构积极履行社会责任，支持当地的经贸和文化交流。重点服务于往来中国与东南亚地区的个人客户，提供跨境便利。为了落实人民银行的支付便利性要求，2024年6月中银马来西亚与银联国际合作，将双币借记卡升级为「银联锦绣中华卡」。这一卡片为赴华人员提供全面的支付解决方案，包含丰富的中国特色权益，提升支付服务品质。

## 科技创新活动

中银香港于内外部均举办各类创新活动，树立创新发展理念。

### 个案分享



### 「中银香港创新先驱大赛 2024」

连续8年对外主办「中银香港创新先驱大赛」，通过比赛激励大学生及初创人士共同探索金融科技的开发和应用，收集更多针对金融行业的创新解决方案的同时，推动年青人认识银行业服务并提供学习及交流机会，成为培育优秀创科人才的重要摇篮。2024年以「智慧变革，赋能未来」为主旨，征集AI在ESG、银发、风险管理等场景下的金融科技应用，旨在透过比赛激励大学生及初创人士共同探索金融科技开发潜力。本届更首次分为学生组和初创人士组，大赛吸引超过800名大专生及初创人士报名参与，收集130份创意计划书，创历届新高。香港特别行政区政府创新科技及工业局局长孙东教授、前商务及经济发展局局长苏锦梁出席决赛现场并颁奖，以鼓舞香港年轻一代及初创企业持续推动香港金融科技应用创新。

### 个案分享



### 中银香港「创意金点子」大赛

连续12年对内举办「中银香港创意金点子大赛」，持续为中银香港和东南亚的同事展现探索精神，表达创新思维提供舞台，并秉持务实态度，大力支持获奖点子的转化与落地，助力业务部门数字化转型，从而做到员工客户创新有感。

## 5.3 普惠金融<sup>50,51</sup>

集团始终秉持「以客户为中心」的理念，致力于为社会弱势群体及中小企业提供可负担的金融服务。我们深信，实践普惠金融能够促进社会公平，并推动商业的可持续发展。

### 个案分享

#### 全力支持金融普惠，走进本地社区推百场普惠金融及防诈骗讲座

2024年，中银香港积极响应国家金融「五篇大文章」之普惠金融战略，配合庆回归、庆国庆不同主题，升级原有地区讲座活动，组织行内各业务条线员工，深入香港基层社区，联手地区议员、学校、警方等各界人士，为长者、学生、港漂等不同群体普及金融和防欺诈知识，支持香港市民善用银行资源，汇聚八方力量保护市民的「钱袋子」。

6月25日，中银香港全力支持香港中国企业协会（「中企协」）「庆回归中企金融服务进社区专题讲座」启动仪式召开，联同多家在港中资金融机构共同走进香港各区普及金融知识。香港警务处处长萧泽颐、金管局助理总裁陈景宏、中企协副总裁曾樂典及中银香港副总裁陈文担任主礼嘉宾，中资金融机构代表，

立法会议员陈振英、简慧敏及陈学锋亲临现场，以及大约300名长者、学生和市民出席，场面热闹，吸引本地及大湾区多家媒体报导。

该系列活动通过线上线下等多渠道展开和推广，全渠道覆盖人次约45万，线下讲座约一百场，内容涵盖理财入门、电子支付、安老按揭、跨境业务和金融市场分析等不同领域。2024年更首次邀请香港警务处警务人员参与，银警结合为市民带来最前沿的反诈骗贴士，共同提升市民防骗意识。金融服务进社区活动自开展以来，收到地区、学校和基层市民积极评价，以身作则增强了市民对普惠金融的获得感、安全感。



<sup>50</sup> 2-6, 3-3, 203-1, 203-2, G4-FS5, G4-FS13, G4-S14, G4-FS16, B8.1, B8.2

<sup>51</sup> G4-FS16

为了帮助客户做出明智的财务决策，我们不仅提供公平透明的产品和服务资讯，还积极向公众推广金融理财知识。

我们通过举办各类活动，帮助公众提升理财能力，从而促进更好的财务管理。



### 提升产品及理财知识

不断丰富官方网站及手机银行「财智学院」投资知识；丰富手机银行直播间节目，如革新「外汇商品星期二」加入商品及人民币市场动态分析；发放电子版「每月环球投资市场观点」及多元化网上投资讲座等。

### 加强绿色投资及绿色金融的认识

于手机银行推出「碳·生活」专区，内容涵盖财富管理、精明消费、减碳生活三大场景，定期分享绿色产品资讯和绿色生活小指引；丰富手机银行直播间节目，邀请知名艺人主持中银直播间介绍绿色生活；2024年亦在财智学院中新增可持续投资资讯板块，支持客户进一步提升对中国净零排放投资和其他可持续投资的财智学院相关信息的认知，了解更多理财资讯。

### 「自贸区业务图书馆」助力企业及个人及时掌握市场信息

与各界人士分享自贸区、大湾区及人民币跨境使用相关的最新政策、业务实战经验及各类智库的研究成果，助力企业及个人抓紧跨境发展机遇。

### 提升金融消费者防骗意识

中银香港网页已刊载关于电子银行服务的保安资讯，提升公众防骗意识。2024年丰富宣传手段，通过讲座、特制宣传片等不同手段提升公众防骗意识，更首次与警方联手，走进基层社区，为市民带来约60场防欺诈专题讲座。

### 支持金融消费者善用银行服务

为提升市民金融素养及防诈骗意识，中银香港全力支持香港中国企业协会「中企金融服务进社区专题讲座」系列活动，联手区议员、学校、警方等各界人士，通过线上线下不同形式，为长者、学生、港澳等社群普及基础金融知识。2024年举办约100场普惠金融讲座，足迹遍布全港。



服务本地经济民生

我们积极配合香港特区政府及公营机构的各项金融措施与策略，努力参与金融市场的基础设施建设和公共金融服务，以支持本地经济和民生发展。我们致力于推动交通工具及政府机构的支付业务发展，并协助多家大型商户开户，提供电子收单服务。此外，我们大力推广数字人民币的使用，并在大型支付网络及零售商全面上线数字人民币收单服务，实现零售应用场景的关键突破。

我们积极参与政府及公营机构收付项目，2024年参与多项投标，有五项将安排于2025年上线，涉及的政府部门／公营机构包括：库务署、劳工处、在职家庭及学生资助事务处、医院管理局等。

- BoC Bill持续渗透交通场景，包括实现Visa、Mastercard及银联乘坐港铁信用卡拍卡入闸，进一步完善交通支付便利；协助香港海关实现全线接受线下二维码支付服务；助力医管局线上APP-HA GO新增线上BoC Pay支付，以及推动商户端无存根计划工具，打造「绿色支付」生态。
- 配合电动车产业发展，积极争取电动汽车买卖和充电桩商户，推动ESG发展。推出「商户自助服务平台」，持续推动全数数码化及无纸化银行服务，促进商户实践绿色营运，提高商户ESG意识。
- BoC Pay配合手机银行「碳•生活」登场，推出乘车码优惠，以鼓励市民乘搭公共交通工具，打造绿色支付生态。
- 支持香港政府推动「盛事经济」，参与「香港开心购物节」、「书展」、「美食博览」、「工展会」，透过BoC Pay派发优惠券等一系列优惠，推动电子支付覆盖。



BoC Pay支持香港政府开心购物节，推动本地经济增长

由香港零售管理协会主办的2024香港开心购物节于7-8月举办，召集本地大型零售商户，提供优惠，鼓励本地消费。活动以「香港好礼•有礼」为主题，除为顾客提供大量好礼外，亦都希望以「有礼」的服务成就香港「好客之都」的美誉。

BoC Pay继消费券后继续积极参与政府大型消费项目，为超过60个本地热门商户发放消费优惠券，同时亦提供BoC Pay额外优惠，为客户提供双重礼遇，积极推动本地数字化经济发展。

## 服务长者及弱势群体

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、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人数及金额均创出新高，其中经手机银行申请人数上升超过两成



### 分行

- 分行优化项目已结合无障碍通道设计。其中银行设施符合轮椅人士使用规格，如ATMs键盘萤幕高度、触觉指示标记等功能
- 按当区客户年龄特征调节服务配置，如桌椅高度
- 提供聆听辅助系统，方便听障客户与员工沟通
- 在可行情况下引入无障碍通道设计、提供鸣钟设施等关爱措施，以便客户服务大使及时为有需要人士提供协助，照顾弱势群体需求



### ATMs

- 全线ATMs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
- ATMs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ATMs

### 网银及手机银行

- 手机银行推出自主空间「简易版」，预设6大最常用的功能，可切换字体大小，适合长者客户等不太熟悉使用电子银行服务及只使用手机银行基本服务的群体



### 中银人寿

- 为照顾弱势群体的需要，协助他们清晰了解其保单内容，中银人寿会于保单生效后，与相关客户联络及跟进，以确保他们明了保单的内容及需注意的地方



## 个案分享



### 举办「银发族活学自助银行」活动

我们举办「银发族活学自助银行」活动，旨在帮助长者更自信、更安心地使用自助银行服务，开启便捷安全的金融生活新篇章。活动透过宣传短片让长者熟识柜员机的操作方法，学习透过简易提款卡进行基本的银行服务，同时提醒长者提高防骗意识，避免遭受金钱损失。活动还设有互动游戏及有奖问答环节，让长者在轻松愉悦的氛围中学习自助银行知识。

## 个案分享



### 「金融+服务」养老财富管理方案

中银人寿冠名赞助「中银人寿第九届黄金时代展览暨高峰会」（高峰会），塑造中银人寿养老专家的品牌及影响力。高峰会云集世界各地 120 名讲者，并有来自联合国总部、新加坡、菲律宾、北京、粤港澳大湾区等多个国家及城市的业界翘楚参与，通过国际交流，提升香港在智龄发展方面的国际影响力。

同时，中银人寿牵头成立「安心 2gether」联盟，此乃首个由金融机构发起、针对「享老」服务的联盟。中银人寿透过联乘四家专业机构，携手协助长者与照顾者及早全方位跨代部署退休养老，积极防范健康风险，配合一系列财务授权及专业配套服务，体现「政、商、社」合作的影响力及创造社会共赢，共同应对人口老化，促进社会各界在建构香港成为智龄城市的参与及协作，为应对香港老龄化的挑战作出贡献。

推动东南亚地区普惠金融

中银香港积极推动iGTB的区域化发展，支持东南亚机构的普惠金融服务。我们已成功将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，并推出100多项线上化产品及功能。企业客户只需将中银香港东南亚机构的银行户口连接至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。另外，iGTB平台配合东南亚当地市场习惯，推出支持多种货币的发薪产品，客户亦可透过iGTB平台使用东南亚地区多项当地特色支付服务，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。iGTB平台为东南亚市场的企业客户提供了全方位的数字化金融服务，有效提升了东南亚区域的经营效率及服务质素。

东南亚机构致力协助当地客户。中银胡志明市分行根据当地监管有关规定要求颁发了《关于辅助面临困难的客户贷款还款期重组及维持资产分类指引》及《关于受3号台风影响导致面临困难、损害、洪水、滑坡的客户贷款还款期限重组及维持资产分类指引》纾困措施。

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。

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，不断丰富在线功能，包括中银马来西亚已推出马来西亚首个一站式掌上数码投资平台，先后加入5个东南亚国家的当地支付清算系统，并在5个东南亚国家提供线上人民币薪金直汇功能等，便利客户享受便捷金融服务。

个案分享



中银泰国推出全面金融纾困措施与服务创新

中银泰国继续对按揭贷款客户提供债务重组、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8%，便于客户将信用卡欠款转为长期贷款等。在支持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，并协助视障客户能够在完全理解服务的前提下完成开户。为支援跨境客户出行便利，2024年中银泰国推出手机银行银联二维码服务，有效提升泰国赴华商旅客支付体验。同时正积极准备推出手机银行人脸识别功能，也进一步保障了客户资金及交易的安全。

## 5.4 助力中小企

### 支援中小企客户发展

作为香港经济的支柱力量，中小企业的成长与商业表现对地区发展具有关键影响。我们致力于服务本地工商界及中小企业，深入分析客户需求，通过强化专业服务能力和推进数字化建设，为客户量身定制解决方案。

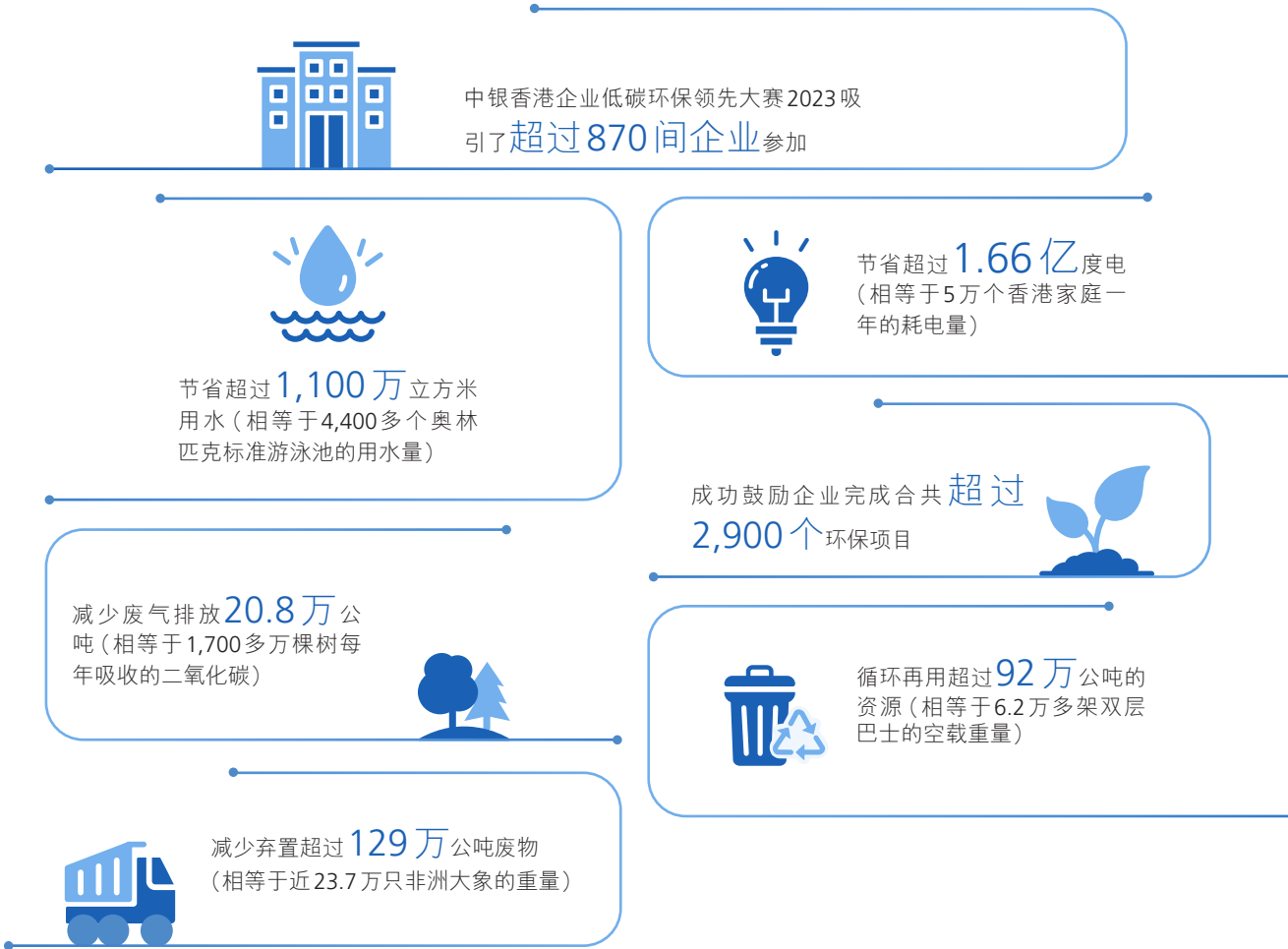
2024年，我们着力打造中小企业专属信贷审批体系，优化审批流程，提高处理效率和精准度，为中小企业发展提供金融支援。同时，为满足监管要求和业务发展需要，我们实施了多项措施，推进账户开设和贷前审查的自动化进程，运用资料技术和流程再造，显著提升了业务处理效能。

为支援中小企业应对市场变化，我们持续投入本地金融服务，积极参与香港按揭证券有限公司推出的「中小企融资担保计划」信贷担保产品和「百分百担保贷款专项计划」，助力中小企业获取运营资金支持。配合《行政长官2024年施政报告》，我们向中小企客户提供「小企融资担保计划」下的2024还息不还本安排，并承诺以对客户的包容态度及银行审慎风险管理原则，向企业客户提供更多具弹性的还款安排，纾解本地企业面对的现金压力。

中银香港积极落实建设国际创新科技中心的重要战略发展方向，对科技企业提供全生命周期服务。与多方共建渠道，与本土和跨境高新科学技术园区建立长期合作，与香港高校充分合作支持其初创企业，积极引荐创投机构和境外投资人、联动集团内综合经营公司，协助科创企业对接境内外投融资渠道。巩固建设科创生态圈，为高新科技企业提供综合化服务。

同时，为配合本集团数字化、线上化的发展方针，中银香港更分别推出中银收单商户贷款及与指定支付平台合作以数据为本的融资计划，利用商户的电子交易数据简化贷款审批流程。我们亦为中小企客户提供线上发薪、BoC Bill及网上汇款等优惠。

我们高度关注环保议题，积极履行企业社会责任。自2015年起，我们持续与香港工业总会携手举办「中银香港企业低碳环保领先大奖」，鼓励企业推行环保措施，减少环境污染。



## 个案分享

## 中银香港参与「户口互联」计划推出跨行账户概览及简化信贷申请流程两大创新应用功能

作为金管局「户口互联」计划（「计划」）的首批参与银行，推出跨行账户概览及简化信贷申请流程两大功能，促进开放银行的发展，提升客户体验。中银香港现正分阶段邀请特选个人及企业客户，于不同应用场景率先体验新推功能。中银香港表示：「我们已率先向特选商业理财客户提供跨行账户概览服务，让客户透过iGTB查看其他银行存款账户的资讯，以便掌握资金流动情况。与此同时，该计划将促进银行以更高效的方式获取企业客户数据并加以分析，准确地评估其财务状况，从而提供个性化的金融服务，切合客户的营运及业务发展需求。我们将持续开发创新型金融产品和服务，以满足商业理财客户的营商需要，助其加速数字转型。」

## 个案分享

## 满足来港人才创业营商需求

为有意来港创业的客户的一系列金融服务及优惠，包括特快开户、贷款方案、本地营商资讯等，全方位支持其开展公司业务的需要。

## 个案分享

## 中银香港支持香港本地小微企业的发展

作为香港主要的金融机构之一，中银香港积极支持普惠金融发展，通过降低服务门槛、拓展绿色生态伙伴、推动数字金融服务等措施，助力本地小微企业可持续发展。

## 1. 降低服务门槛

作为金管局「户口互联」计划的首批参与银行，中银香港推出简化信贷申请流程的创新功能。该计划透过参与银行的相互合作，让个人及企业客户按其意愿授权并选择跨行分享的账户数据，有助简化信用卡及贷款申请流程，省却提交证明文件，缩短贷款申请流程，同时令授信评估分析更为精准，惠及更广的中小企业。

## 2. 扩大生态合作圈

中银香港坚持落实绿色银行理念，推动低碳银行建设，关注环境，积极履行企业责任。2024年，我们与多个生态伙伴合作，共同推动中小企可持续发展：

## • 全力支持「ESG一站通」绿色营商平台

香港生产力促进局（「生产力局」）推出「ESG一站通」，为中小企提供线上ESG自我评估，协助企业制定可持续发展目标。我们为鼓励更多中小企成为「ESG一站通」的一份子，积极为完成相关注册或任务的企业提供专属迎新优惠，现已吸引超过500间中小企完成自我评估。另与生产力局联合举办2场商聚考察团，到访内蒙古及杭州等地，共同考察新能源、电子商务等绿色产业，支持中小企业绿色转型，引领商业机构迈向可持续发展。

## • 支持参与香港科技园公司「Green In Prop Con Matching Day」活动

活动设有有关ESG发展趋势展区及绿色金融座谈会，本行代表出席座谈会参与讨论。中银香港亦在现场设有展位，并搭配专业团队提供咨询服务，为客户提供合适的可持续发展理财方案。

## • 全力支持数码港「数码转型先导计划」

参与数码港「数码转型先导计划」的不同活动，向餐饮零售中小企介绍及配对营商数码方案及先导计划资助内容，支援本地中小企绿色转型提升营运效率。

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」2021-2024

获《明报》颁发：

- 「明报卓越财经大奖 2024 — 大湾区金融服务」
- 与「常达控股」合作的跨境现金管理方案 — 「大湾区卓越司库体系建设方案大奖」

获《经济日报》颁发：

- 「香港经济日报企业大奖 2024 — 杰出跨境工商金融服务」

获香港中小型企业总商会颁发：

- 「中小企业最佳拍档奖」2008-2024
- 「ESG 领先企业奖」2023-2024

获《信报财经新闻》颁发：

- 「金融服务卓越大奖」：「卓越中小企工商金融服务」2019-2024

获香港品质保证局颁发：

- 「香港绿色和可持续金融大奖」：「杰出绿色和可持续债券牵头经办行」
- 「香港绿色和可持续金融大奖」：「杰出绿色和可持续贷款服务机构（公共交通业）卓越远见可持续发展挂钩贷款绩效指标」
- 「香港绿色和可持续金融大奖」：「杰出 ESG 披露贡献大奖」
- 「香港绿色和可持续金融大奖」：「ESG Connect 指导机构先锋大奖」



推动中小企进行绿色转型

中银香港积极响应中小企日益增长的绿色转型和数码转型需求，持续完善金融服务和产品，致力协助中小企可持续发展和升级转型，支持香港打造一个更环保、更可持续的营商环境。充分利用中银商聚为中小企提供互动连系平台和生态圈，联乘数码港、阿里巴巴等合作伙伴积极打造多项专题研讨会活动，为中小企客户展示多重数码理财方案和财务规划方案，推出开户、贷款、BoC Bill综合收款等专属银行服务优惠和「ESG一站通」会员专属优惠，并分享最新数码营商资讯和转型历程，支持中小企业不同阶段的发展需要。

2024年支援中小企业进行绿色转型活动一览

|          |                                                                                  |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------|
| 2024年1月  | 生产力局于年初推出全新平台「ESG一站通」，并举行了启动礼。中银香港作为生产力局「ESG一站通」的主要伙伴，为中小企提供相关支援，推动绿色银行理念。       |
| 2024年7月  | 生产力局举办「ESG一站通年度中期聚汇」，中银香港作为「ESG一站通」首席合作伙伴，在活动上分享可持续发展议题及最新的会员福利，包括专属银行服务优惠。      |
| 2024年7月  | 与阿里巴巴合办「智慧出口绿色贸易程序手册」跨境电商研讨会，过百商家出席。                                             |
| 2024年9月  | 联合香港总商会及香港品质保证局共同举办「ESG披露与可持续发展趋势研讨会」，共同探讨企业可持续发展的新挑战、新机遇以及可持续发展在香港商界的实践。        |
| 2024年12月 | 与生产力局合办「新质生产力智助企业升级转型交流会—生命健康产业篇」，专家们从多角度剖析当前产业升级的趋势与策略，旨在带领企业探索如何透过新质生产力加快升级转型。 |



## 个案分享



## 中银香港数码科技方案展示日系列活动助中小企数码转型

为提升香港整体竞争力，积极融入国家发展大局，香港特区政府推出「数码转型支援先导计划」，协助本地中小企采用数码科技方案，提升业务效率及竞争力。特区政府预留了港币5亿元，以一对一配对方式为餐饮及零售业的中小企提供高达港币5万元的资助，协助中小企应用数码科技方案。

中银香港积极配合香港特区政府支持中小企的措施，致力协助中小企持续发展和升级转型，于10月及11月分别为餐饮业及零售业举办「中银香港数码科技方案展示日」系列活动。活动特邀香港数码港主讲及数码科技方案供应商参展，活动由本行代表讲解支援中小企的服务，并由数码港代表介绍「数码转型支援先导计划」重点及申请流程。现场中小企与数码科技方案供应商进行一对一的免费咨询服务，说明企业高效配对合适的方案，助力企业数码营商及提升竞争力。两场活动有近200人参加，反应热烈。我们将持续透过不同途径，为更多企业提供最新市场资讯、技术以及政府资助计划、金融服务方案等，冀服务好中小企客户，提升竞争力。

## 个案分享



## 中银香港积极支持本地中小企绿色转型

中银香港践行可持续发展及金融普惠服务理念，为绿色行业客户提供专项服务方案，透过政府担保贷款计划等多种措施支持企业扩大经营。

其中一间于2005年成立的环保回收有限公司，主要从事源头分类绿色行业，服务覆盖中国及东南亚等地。在经营转型的大环境下，主要业务逐步由五金回收扩大至废纸回收及其他杂项类型，并为配合政府对回收业环保社企的需求，增加废物分类及回收服务，需要营运资金支持。

在中银香港协助下，企业成功获得百分百政府担保贷款支持，增加用于回收物料分类和压缩机械的器械以及运输车队，并积极接触社企，努力推动环保业行业发展，提升公司品牌行内认知度。企业对本行提供的专业服务非常赞赏，未来本行将继续担当企业社会责任，支持中小企业和社会多方共赢，为支援实体经济发展和绿色转型贡献中行力量。

# 6

## 以人为本 心系社会



6.1 人才发展 97

6.2 促进多元、平等与包容 114

6.3 关爱社会 116

## 6.1 人才发展<sup>52</sup>

集团坚持以人为本，因为我们深信人才是最重要的资产。在积极吸引、发掘、培养和保留人才的同时，我们致力营造多元、和谐与平等的工作环境，让员工释放潜能、尽展所长，为员工创造事业发展机会，与集团一起持续成长。



### 人力资源发展策略<sup>53</sup>

我们具备完善的人力资源发展策略与规划，根据业务发展需要及市场情况，制订人才发展策略，并定期重检、评估和分析人才需求及储备情况，做好人才规划和招聘，推进人才发展开发及继任计划，并关注和评估人力资源相关风险，务求建立专业化的人才队伍，为社会各界提供稳健的银行服务、为客户提供优质的客户体验。

我们采取支持银行战略发展的人才管理策略，坚持以人为本的原则，并建立市场化、专业化、本地化、一体化的人才管理机制，以激发和释放人才的潜力和活力。为了应对业务模式和市场的变化，我们在人才发展方面采取了多个策略：



<sup>52</sup> 2-2, 3-3, B1一般披露, B3一般披露

<sup>53</sup> 404-2

## 人力资源管理数字化

我们积极提高数字化的应用范围，从招聘、日常工作沟通、培训学习、员工考核以至人力开发管理均采用数字化管理，不但提升了人力资源管理质量及效率，更优化员工体验和减少营运碳排放：

- **招聘流程电子化**：引入数字化面试工具及AI技术，持续提升招聘效率及应征者体验
- **电子合同**：取代传统的纸质签约，实现无纸化办公，加快新员工的入职流程，同时提升新员工的入职体验
- **提升员工查询回复效率**：优化人力资源聊天机器人 (HR Chatbot) 服务质量，扩大查询服务范围，并透过多种渠道强化宣传，有效提高员工使用频率
- **「My Learning」线上学习系统**：提供多元化的线上课程，让员工使用系统进行线上培训及测试，增加学习的灵活性，支援集团内各类培训活动
- **「My Performance」电子绩效管理系统**：加强绩效过程管理，完善绩效资料的记录，提供更全面的员工考核评估，并提升整体人力资源管理效益

## 员工绩效考核机制<sup>54</sup>

中银香港设有严谨公正、针对管理人员和员工的分层绩效考核机制，具备考核执行指引，每年进行考核，绩效管理工作分为4个环节的管理循环，包括：「绩效目标与计划」、「绩效辅导与沟通」、「绩效考核与反馈」、「考核结果的使用及跟进」。

年初设定绩效目标与计划，在2024年持续开展绩效辅导与沟通，每年根据定量业绩、绩效表现、综合评价、践行企业文化、合规表现等进行评价，年底进行绩效考核与反馈，考核人向员工进行面谈反馈，总结其绩效考核结果及行为表现，客观分析其工作及行为表现方面的强项和主要不足，探讨表现改进和能力提高的方式，为下年度绩效目标和能力发展计划的制订奠定基础，持续提升员工表现。考核结果与花红激励、调薪和晋升紧密相关，并作为员工职业发展和培训安排的重要参考。此外，为了加强管理人员的中长期业绩导向，我们在年度考核的基础上实施长周期考核。

对于从事销售的银行前线人员，我们不仅考虑业务表现，还全方位评估员工的总体贡献，建立个人综合服务激励机制，以营造良好的银行文化。我们也鼓励各级主管进行持续的表现反馈，帮助员工了解自身的工作表现，从而进行提升与改进。

我们持续优化绩效考核管理机制，适时调整考核框架及指标设置，还设有意见反馈机制和考核申诉机制，明确考核申诉流程及跟进安排，被考核人对考核结果有不同意见可提出申诉，将根据考核执行指引内的调查及仲裁程序处理，确保考核的公正性。



嘉许员工卓越表现

我们每年举办员工荣誉奖励评选，以肯定和感谢员工的努力和贡献，并举行现场颁奖典礼。我们通过EIM手机应用程序、短片、员工内部刊物等多种形式，广泛宣传获奖团队及员工的先进事迹，供全体员工浏览及学习。嘉许活动不单可以激励员工，也展示了中银香港对员工的重视和关怀，致力建立一个积极向上的工作环境。



人才招聘、保留与继任

集团的持续发展有赖员工队伍的努力和贡献。我们招募优秀且具潜力的人才，致力于构建多元化的团队，并积极培养和保留人才。我们推广学习文化，赋予员工专业与领导能力，以支持他们的成长与发展。

多元的招聘渠道

配合集团战略及业务发展需要，我们综合运用多元化的招聘渠道，全方位拓展人才来源，包括举办专场招聘和人才交流活动、参与招聘博览会、校园宣讲和政府就业计划等，积极吸纳和储备重点领域人才。我们也向内部员工发布职位空缺，并提供职位晋升机会，管理岗位空缺由内部选拔补充的比例达到90%，为优秀人才拓展职业发展空间，更好地保留人才。



在招募人才方面，我们采取了以下主要策略：

- **吸引多元人才**：参与本地及全球人才博览会，举办和支持各类人才计划，跨境、跨行业引进等多渠道，吸引不同背景和多元化经验的人才。
- **加大重点人才引进力度**：根据战略发展需要，有针对性地大力吸纳营销、数字化、风险合规、ESG等专业领域人才。
- **培养和储备青年人才**：致力于吸引和培养有意加入银行业的新世代年轻人，通过系统化的培养计划激发他们的潜能，提升综合能力，帮助他们实现职涯目标，储备未来生力军。

## 青年人才发展计划

我们深信年轻一代是银行发展的推动力，推出多个青年人才发展计划，从全球选聘有志加入金融服务业的优秀大学生，持续为青年人提供成长和发挥潜能的平台，并给予指导及支持，助力年轻人不断成长，并为我们储备具发展潜质的优秀人才。

我们主要的青年人才发展计划包括：

- **见习管理人员计划**：为期18个月的培养计划，包括多元化的课堂培训、在职培训及部门轮训，同时亦会提供东南亚／内地轮训及参与跨部门项目的机会。见习管理人员藉此开阔视野、累积实践经验、建立人际网络，并得到更全面的发展。
- **大湾区青年就业计划**：为期18个月的培养计划，培训生获安排到中国银行集团大湾区机构工作12个月，同时亦有机会于香港及大湾区内地城市参加相关培训，累积银行业务知识和实务经验，为未来职业发展奠定基础。
- **全球市场青年人才发展计划**：计划透过于东南亚机构及香港的轮训，培育未来东南亚机构全球市场业务的管理人员，充实东南亚机构的人才队伍。
- **「绿色Z世代」实习计划**：以可持续发展为主题的实习计划，涵盖绿色金融、绿色营运、绿色治理、绿色科技、社会发展、风险管理六大领域实习方向。计划以岗位实习为主，辅以专题培训、行动学习、友师指导，旨在提高青年学生对可持续发展理念的认识，并鼓励青年未来投身可持续发展事业。

此外，年内我们还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计划，包括「金融科技人才培育计划」、「私人财富管理人才培训计划」等。

### 个案分享

#### 多元化的培育计划 培养全局观 郝庭宇 见习管理人员

见习管理人员项目不仅帮助我加深对所属部门业务的了解，还提供到关联部门学习与实践的机会，使我可以学习丰富的银行业务知识和技能，培养全局观的同时亦结识诸多资深前辈。此外，各类讲座和工作坊亦帮助我拓展了国际视野和提升工作技能，多维度地提高自身软实力。未来，我将继续努力，与中银香港共同成长发展。



### 个案分享

#### 跨境交流有助生涯规划 吴亦涵 见习管理人员

加入见习管理人员计划后，我先后于法律合规与操作风险管理部的不同单位轮训，接触了不同业务的法律合规与风险相关专业知​​识。赴雅加达分行工作期间，通过与当地员工的学习交流，对当地银行营运和监管要求亦建立了初步认识和了解。通过这段经历，我深刻感受到合规管理在银行运作中的重要性，明确了个人的职业规划，并增强了我对工作的使命感。我非常荣幸以见习管理人员开启职业生涯，为职业发展之路奠定坚实的基础，未来我将在专业领域专注精进，为银行发展贡献力量。



人才储备与任用

我们深信提供职业发展支持对于人才储备与保留非常重要。我们积极倡导各级管理人员为员工提供职业规划方面的指导，同时向员工提供丰富的进修补助、课程培养、交流轮岗等资源，帮助员工持续提升能力、积累经验，为职业发展做更好的准备。此外，我们通过内部招聘平台为员工提供内部转岗机会，鼓励员工在集团内探索不同的职业发展路径，实现个人职业生涯发展与集团业务发展的共赢。

我们非常重视人才管理，用人唯才，持续发掘具潜质的优秀人才纳入「人才库」进行重点培养。目前「人才库」储备已达2,700多人，一方面满足业务持续发展的需要，同时为表现卓越的人才提供展现才能的机会。

我们拥有完善的规划与管理制度，包括明确界定各类人才、制定甄选纳入「人才库」的程序、具体任用规划及针对性的培养措施、以及持续的考核评估。此外，我们更制定了年度「人才库」储备和培养目标，加强培养力度并鼓励成员持有相关专业资格证书，以进一步提升成员的专业能力水平和职业素养，并在有职位空缺时，优先从「人才库」中选拔任用。

在「人才库」的基础上，我们建立了管理人才、区域化人才、年轻人才、数字化人才、可持续发展(ESG)人才、以及金融专业人才等「子人才库」，加强重点领域的人才储备，以配合银行战略和业务发展的需要。

员工交流计划

我们具备完善的人才交流管理机制，积极推动员工交流计划，旨在提高员工的综合能力及对银行各项业务的了解、增强职业发展动力，开阔员工视野，并促进跨部门沟通协作。2024年，我们开展多种形式的人才交流超过2,500人次，结合人才发展及工作需要，交流不限于部门或机构内部，更可在集团内跨部门、跨机构进行，或到母行中国银行或集团内其他机构交流。

交流计划除了能增加员工在不同部门、不同职位的历练，更让不同部门及地区的人员互相交流专业知识和经验，加深部门和机构之间的合作关系，加强团队沟通及彼此认识，有助发挥部门间的合作及提升解难能力。此外，为完善人才交流相关组织配套，除了交流人员资讯平台外，我们为东南亚交流人员推出了涵盖中银香港本部基本资讯的「交流攻略本(Inside Tour)」，加深其对本部的认知和了解，切实提升交流工作成效。



中银马来西亚「全球市场青年人才」培养计划

中银马来西亚积极推动「全球市场青年人才」培养计划，通过两年（一年在当地，一年在香港）的培训安排，为当地人才提供快速成长职业生涯路径。此外，中银马来西亚推动跨境人员交流，安排15名当地员工赴香港进行为期两周至四周的工作交流，让员工更熟悉集团的架构、产品、流程，也可以更好地了解作为国际金融中心的香港的相关政策、创新理念和不同文化，提升他们的国际视野和思维，也有机会与来自不同国家的同事建立更好的工作伙伴关系。

## 继任人选培育规划

我们重视管理人员整体规划及继任培养，拥有完善的继任计划，每年通过市场招聘和内部提拔优秀人才，参与交流任职、重点项目等，针对性培养人才和提升其继任成熟度，栽培他们成为集团的未来领袖，并确保重点岗位的平稳继任。我们结合人才的个人特点及才能、继任等安排，配合各项针对性的培养措施，提升继任及新任管理人员战略思维、创新协作和团队管理等方面的能力。对于「管理人才库」的成员，我们以提升综合管理能力及领导力为目标，通过多种方式加强培养锻炼，做好继任准备。

集团分别向不同管理层级人员举办针对性的培训，针对高级经理及以上管理人员，已连续四年举办「创新领导力培养项目」，针对管理层成员、各单位管理人员及业务骨干，我们持续推出「中银智汇讲」系列专题讲座，并为新晋升中基层管理人员组织「带队能力基础培训」。2024年内超过2,600人次参与管理及继任人的培训，进一步提升管理人员系统性思维及业务视野。

## 个案分享



## 创新领导力培养项目

### 耿同事

感谢创新领导力培养项目安排了国际顾问机构提供培训，内容十分丰富及实用。透过课程，学员可了解跨国企业的管理心得，而导师分享有关跨国／东南亚／内地企业的案例，让学员可从真实个案中深入探讨创新管理思维。课程亦让学员与高层及不同部门同事互相交流合作，有助促进各单位之间的联动交流。

### 李同事

创新领导力培养项目让我深入了解作为敏捷领导应具备的特点，并尝试在工作实务中灵活运用所学，推动组员间的协作、探索创新及灵活的工作方法、彼此包容，为公司创造更多价值。

致力保留人才

市场对金融及银行业人才的需求非常迫切，招聘市场竞争十分激烈。为应对这一挑战，我们通过一系列举措来培养和留住人才。2024年，集团的总体自愿流失率为9.14%，其中中国香港的自愿流失率为7.22%。这显示出我们在人才保留方面的努力和成效。

|           | 2024  | 2023   | 2022   | 2021   |
|-----------|-------|--------|--------|--------|
| 总体自愿流失率*  | 9.14% | 13.13% | 17.38% | 16.49% |
| 中国香港自愿流失率 | 7.22% | 11.37% | 15.02% | 14.60% |
| 资料涵盖率（员工） | 100%  | 100%   | 100%   | 100%   |

\* 含中国香港和内地，以及东南亚

多元培训

中银香港致力于培养未来金融人才。为此，我们制定具备前瞻性、策略性的人才培育计划，因应科技革新、绿色转型、监管要求及市场变化趋势，通过推广持续学习的文化及提供丰富、便利的学习资源，帮助员工实现技能提升、技能转型，成为适应未来发展要求的一流金融人才。

我们通过多种渠道为员工提供灵活的学习形式。在线下，我们持续开展与员工职涯发展匹配的课程、讲座、工作坊等。在线上培训平台 MyLearning，我们搭建并不断完善各类虚拟学院，现已建立「领导力学院」、「创新科技学院」、「个人金融学院」、「绿色金融学院」、「卓越营运学院」、「区域化学院」等，整合线上线下培训资源，支援员工一站式线上学习。

我们设有规范、严谨的人才发展规划机制，每年围绕集团业务发展重点和人才发展需求，结合监管、科技和市场发展趋势，制定清晰、可量化的集团培训工作计划，由集团管理层审批并落实执行。我们拥有科学的培训量化评估体系，通过训前、训中、训后三阶段的测试与评价，有效反映培训资源能否达致预期的目标。2024年我们培训员工超过47万人次，总培训时数超过74.7万小时，人均培训时数约49小时，有效提升员工的专业能力，促进其职业发展。

完善的分层分类人才发展体系

从集团战略和和人才发展需要出发，我们建立分层分类的人才发展培训体系，面向管理人才、数字化人才、ESG人才、区域化人才及金融专业人才等重点人才队伍提供前瞻性、系统性和针对性的培训，为集团全体员赋能，为集团战略目标达成保驾护航。

领导力培训

2024年，我们为集团各单位及东南亚机构不同层级的管理人员提供专门的培训项目。针对管理层成员、各单位管理人员及业务骨干，我们持续推出「中银智汇讲」专题讲座，围绕生成式人工智能 (GenAI)、ESG、资产代币化、科技风险等5个行业发展热点进行外部嘉宾分享及内部专题研讨，逾2,300人次参加。

对于集团的处主管及以上人员，我们优化了「创新领导力培养项目」，以紧贴战略、问题导向的方式进行专题研讨，并提升行动学习的实效性，针对经营管理的痛点、难点、盲点产出多项具备开创性且可落地执行的方案，为集团数字化转型和综合化经营产生直接效益。

针对高级经理级别人员，首次开办东南亚机构领导力培养专班，9家东南亚机构共派出29位当地骨干管理人员赴港集中培训，促进集团一体化发展及加强区域化管理人才队伍的建设。2024年「创新领导力培养项目」有143人次参训，四年以来共举办22期项目，累计644人次参与。此外，我们更为新晋升的中基层管理人员举办了2期「带队能力基础课程」，共61人参与。相关项目为集团各级管理人员进行针对性培养，帮助管理人员具备必要的「变革领导力、团队管理技巧、创新思维、沟通协作」等核心能力，促进良好团队文化的建立，助力集团高质量发展。

数字化培训

我们拥抱科技发展浪潮，以前瞻视角识别未来银行业从业者所需的知识和技能，并持续开展针对性培训，助力全体员工实现数字化能力转型。2024年，随着集团「数字化转型」策略的深化实施，我们围绕「业技融合」这一主题，融合学、练、赛、访、研等多元方式，针对数字化人才及全体员工开展了分层分类的系统培训。

针对数字化科技创新专业人才，我们以提升核心技术应用能力并取得专业资格认证为目标，成功举办「业技融合实战研讨营」及「动态Digit x达人训练营」数字化项目工具应用技巧工作坊，逾120人次参与。此外，举办了3期敏捷管理专业资格认证课程，数字化人才分别取得了Certified Scrum Master (CSM)、Certified Scrum Product Owner (CSPO)及PRINCE2 Agile Foundation「敏捷项目管理」专业资格认证，2024年数字化人才库专业资格覆盖率超过50%。

我们为全体员工成功举办5期「数智大讲堂」及「数字货币」系列讲座，撷取数字货币、生成式人工智能、网络安全等市场热门话题进行探讨，近2,000人次参与；我们创新举办了「数字办公帮紧您」全员技能竞赛，选拔数字办公达人，推广数字办公技巧，以互动参与的方式提升全员数字素养、数字思维和数字技能。

个案分享



「业技融合实战研讨营」—  
以创新学习之旅加速业务技术深度融合

2024年，我们顺应科技发展和行业变革趋势，立足不同领域深度融合、组织边界不断打破、知识能力迅速变化的新常态，成功举办了「业技融合实战研讨营」。该研讨营是我们首个专为数字化人才设计的共创式培训项目，学习旅程涵盖训前学习、团队测评、集中学习、线上辅导、企业参访、项目迭代及成果汇报七大环节。36位来自不同业务端和技术端的学员，针对实际工作中的跨部门数字化项目，打通部门界限进行共创式探讨，并应用业技融合方法论推动项目实施。

经历了三个半月的学习旅程，我们基于七大成熟业技融合团队的核心要素对学员进行了人才测评，团队测评整体得分提升了20%。同时，参与此次共创式研讨的项目完成了迭代优化，跨部门协同的交付回应率及质量得到显著提升。这些项目成为我们「业技融合」的典型项目，并将成为花粉传播的种子，在未来将其沉淀的业技融合思维进行系统化复制并常态化推广，把技术转化为价值，推动我们高品质发展。

## ESG 人才培养

中银香港致力可持续高质量发展。我们建立了ESG人才库，为集团可持续发展战略目标的达成提供坚实的人才支撑。我们拥有分层分类的ESG培训体系，面向管理层、人才库及业务骨干、全体员工推出针对性的培训课程。我们为ESG人才库成员举办「践行ESG — 绿色金融大讲堂」系列讲座，邀请外部，及行内专家分享ESG相关的前沿资讯，帮助员工了解最新的ESG监管趋势、披露要求、风险管理知识等，共有逾1,400人次参加培训。我们与香港管理专业协会合作，为ESG业务骨干推出「ESG行政人员证书课程」，约200人完成培训并取得专业资格，ESG人才库专业资格覆盖率超过50%，进一步提升集团ESG人才队伍的专业能力。

此外，我们为全体员工推出2期ESG线上课程，主题包括推动营运减碳实践的「逃出温室」视频课程，以及关注社会议题的「可持续社会从『心』开始」线上课程，推动员工重视并践行可持续的经营模式和生活方式，共逾28,000人次参加培训。



## 区域化专题培训

配合集团区域化发展战略和东南亚机构人才发展需求，2024年我们推出了东南亚业务专题系列培训，共举办49场东南亚专题培训，内容涵盖个人金融、企业金融、金融市场、防洗钱、合规内控和财务等多个领域，超过3,300人次参训。为加强区域化人才建设、增加总部及东南亚机构人员的相互了解，我们增办了由东南亚机构的管理人员以线上形式进行的4场「区域协同专题系列讲座」专题分享，共近1,700人次参加。同时，我们整合了内部学习资源，推出「区域化虚拟学院」，提升不同地区员工的线上学习体验。

## 高质量金融专业人才培养

我们拥有成熟规范的专业岗位培训体系，并积极支持香港政府各类资历架构课程。自2014年起，持续推动员工取得银行专业资历架构(ECF)，目前已参加所有10个模块，共逾1,900相关从业员持有ECF专业资格。2024年，我们组织超过240人取得ECF-GSF Core Level(绿色及可持续金融模块 — 核心级别)的一次性豁免认证，参与各类ECF培训人次逾260人。我们为个人金融和企业金融重点岗位建立并持续开展证书课程，包括「银行客户服务主任网上证书课程」、「个人银行客户经理高级证书课程」及「企业银行助理客户经理高级证书课程」，2024年共有超过190人取得证书。我们每年也为所有持牌中介人提供持续进修培训，2024年超过18,000人次参与。

我们还为分行的前线销售及管理人员组织了各类岗位技能培训及专题工作坊，并创新推出了「开拓无限直播间」及「6D短视频系列」，吸引了逾11,000人次参加。此外，我们为本地、东南亚及南宁附属机构营运专家推出11次卓越营运专业学院基础及进阶分级课程，逾340人次参加，助力提高智慧营运和集约化水平。

## 与第三方机构合作的专业培训与进修补助

集团提倡持续学习的文化并培养人才，与多家第三方机构合作，为员工提供专业培训课程，同时向参加外部培训的员工提供进修补助，以鼓励他们不断学习、发挥才能，推动公司的发展。

在2024年，我们与多家专业机构合作，推出了一系列培训课程。其中包括与香港管理专业协会合作的「ESG行政人员证书课程」，旨在推动ESG及绿色金融人才的培养和专业度的提升。此外，我们还与德勤、安永以及高峰进修学院等合作，推出各类专业培训，涵盖创新领导力培养、带队能力基础课程(LEP)、持牌中介人持续进修课程、防洗钱专题培训、践行ESG — 绿色金融大讲堂等。

除了为员工统一安排全面的培训课程外，我们亦通过为员工提供进修补助、会籍补助等，鼓励员工自主进修，获取专业认证及专业资格，不断更新业务知识，提高专业水平。



培训总时数  
747,869小时



每名员工平均培训时数  
约49小时



可持续发展相关培训时数  
25,919小时



参与可持续发展相关  
培训人数  
全体员工



管理人才参与创新领导力  
培养项目  
143人

## 厚植良好企业文化

我们高度重视企业文化，配合业务发展方向，加强多向沟通、持续深化企业文化建设，透过讲座、培训、短片、集体活动、电脑屏幕保护等多形式宣传，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，提升集团软实力。

### 诚信合规文化

中银香港致力建立及推动良好的企业文化，建立审慎的风险管理机制、严谨的道德操守标准，鼓励恰当的员工行为。为引导及规范员工行为，我们的《员工行为守则》明确规定所有员工必须遵守机构所在地的法律法规以及集团内部的规章制度，阐明员工履行职务、处理个人理财等方面应有的道德操守及专业行为标准，员工应具备以客户为中心的服务观念，提供专业优质服务，不因个人利益影响外部或内部客户服务，奉公守纪，诚实守信，个人财务状况稳健、避免利润冲突。确保员工在经营业务过程中保持高水平的个人诚信及专业道德，以支持银行稳健经营，保障客户利益并促进社会经济发展。

我们具备中英对照的《员工行为守则》以确保各地员工理解守则的内容，并进行每年重检，要求员工参阅《员工行为守则》和签知确认已理解行为准则内的规定，更为全体员工提供培训，透过案例分享等方式提高员工的合规意识。我们定期发出《员工资讯及合规提示》，开展分享违规案例课程，加深员工对相关管理要求的认识及了解。此外，我们更开展利益冲突专题培训，分析日常工作中可能出现利益冲突的情况，加强员工防范利益冲突意识，并定期开展网上法规复修培训，重温制度重点，了解最新合规要求，持续提升员工对风险合规的认知，全年共推出19期全行性法规复修培训和板块性复修培训，不断提升全体员工的合规意识。为提升员工对采购管理的合规意识，针对指定人员提供了「采购及供应商管理」相关专题课程，逾1,400人参与。透过案例分享，协助员工了解相关管理要求，强化合规文化。

## ESG纳入企业文化核心

我们积极推动企业文化建设及落实ESG战略，同时加强全体员工对可持续发展的认识，提升员工相关实践能力，我们开展分层分类的ESG培训，针对不同层级和不同职能的员工提供定制化的可持续发展学习资源，希望全体员工能在工作有效地实践可持续发展理念，为集团的高质量可持续发展做出贡献。



## 建设「简单清新、开放包容」的沟通文化

综合战略实施需要、人才培育需求及回应员工期望，我们以持续加强沟通文化作为2024年企文建设活动主题之一。2024年，我们举行「沟通·协作·创未来」企文活动，通过动画视频、案例分享、宣传海报、有奖问答游戏等多元化、多维度的活动，强化组织活力，传导企文信息及理念。此外，我们大力推动员工交流，举行「通力合作，沟通无限」，倡导跨层级跨单位的沟通协作，进一步强化集团协同力及竞争力。

## 鼓励创新文化 推动数字化转型

我们配合数字化转型战略规划，积极推动数字化人才发展项目，建立「数字化人才库」，针对不同层级和业务职能的数字化能力要求，构建分层分类培训体系，通过丰富的线上培训资源提升培训灵活度和学习体验。我们以「业技融合」为题推出一系列主题培训，通过多元化培训手段，加强员工数字化思维、掌握数字化工具技能，获得专业认证，全方位提升数字化能力，助力集团达成数字化转型的目标。此外，我们更推出「智创中银·无限可能」企文活动周，透过视频分享、问答游戏等方式，强化创新氛围，有助我们不断深化创新金融科技应用，加快推动数字化转型。





## 沟通与聆听

我们十分重视与员工的双向沟通，从招聘到员工入职前后，致力为员工创造最佳体验，希望加强他们对集团的归属感和投入度。我们通过多元化渠道让员工发表意见及提出建议，倾听他们的需求和对集团的期望，并积极研究员工的反馈，以实际行动作出回应，携手创造一个良好、具凝聚力的工作环境，让员工发挥所长。

### 通过员工意见调查 积极回应员工诉求

我们重视员工意见并跟进反映的意见，除了积极跟进员工通过热线电话和来函反映的意见，更每年透过「员工意见调查」向集团员工收集各项意见及建议，抽样邀请员工以不记名方式参与，以了解员工对集团的观感，以及对不同管理范畴的意见及建议。此外，我们会根据员工意见调查结果，进行分析研究，制定针对性的改进措施，积极采取行动反馈，定期跟进落实情况，以完善和优化工作环境及管理政策等，从而提升员工体验。我们积极回应员工诉求，2024年优化了员工福利措施，产假、待产假均优于法定要求，更新增关爱假，以提升员工的工作与生活平衡，员工十分满意有关优化措施，有效提升员工归属感。

2024年，继续开展年度员工意见调查，员工反应积极，回应率达92%，超过4,400位员工参与并提出意见。员工对围绕诚实、尊重、开放度、能力、可靠性等多个维度的问题进行回答，问题得分大于62.5即属正面观感，集团得分由2023年72分上升至2024年73分，反映员工对集团的观感保持正面。

|              | 2024 | 2023 | 2022 | 2021 |
|--------------|------|------|------|------|
| 员工意见调查回应率（%） | 92   | 89   | 89   | 88   |
| 代表集团员工占比（%）  | 34   | 33   | 32   | 28   |

多元沟通渠道 提升凝聚力量

沟通是企业 and 员工建立互信的基础，为提升内部沟通的效率，为提升内部沟通的效率，我们建立员工手机程序「企业即时通讯平台」(EIM)、eWorkplace 综合移动办公平台、内联网、员工刊物及内部公告等渠道。员工除了向部门上级反馈意见外，还可以透过员工热线电话和专用邮箱、「总裁信箱」等渠道提出意见。对于员工的意见反映，我们会积极跟进及处理。

按照《中银香港员工申诉处理规定》，在处理员工申诉个案时，我们严守保密原则，并确保申诉人得到公平的对待。任何单位和个人不得以任何藉口和手段追究及报复申诉人，如发现相关行为并经查实，将按照纪律处分程序严肃处理。若申诉人对处理的结果不满意，可提出上诉，我们将视情况组织「上诉审议委员会」重新调查事件原由，审议有关裁决。



员工福祉 55

吸引与保留优秀的人才 是业务持续发展的成功关键，我们在符合最低工资标准等法律法规的基础上，透过持续对标市场同业，向员工提供具竞争力的薪酬结构及水平，并设有年度花红等激励安排，有关奖励与员工综合绩效、践行企业文化等表现挂钩。同时，我们提供多元的员工福利措施、完善的退休保障制度，给予员工全方位的照顾与支持，以提升员工的生活质量。

我们通过员工意见调查听取员工的建议，持续优化员工福利措施，为员工提供优于法定要求的福利及假期，包括生日假、婚假、丧假、考试假、义工假等。香港法例第 57 章的《雇佣条例》只要求企业提供 14 周的产假以及 5 天法定待产假，我们于 2024 年 1 月起，将产假由原来的 16 周增加至 20 周、待产假由 10 天增加至 50 天，以及新增每月 4 个小时的关爱假，以提升员工的工作与生活平衡。此外，我们在主要办公大楼设置员工餐厅及哺乳室等，并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，另设有荣休同仁联谊会，增进退休员工的联系及沟通。



多元员工福利 构筑幸福职场<sup>56</sup>

本行所有全职员工均可享有以下福利：



**有薪假期**

- 最多26天年假
- 生日假
- 关爱假每月4小时
- 产假20周
- 待产假50天
- 婚假、丧假、考试假、义工假等



**弹性上下班安排**

- 可提早或推迟上班并相应调整下班时间



**进修补助**

- 每年最高港币1万元



**医疗保障**

- 年度体检
- 团体医疗保险：门诊、住院、牙科及分娩等项目
- 家属医疗保障（保障范围和额度与员工一致）
- 人寿保险及意外险



**支援计划**

- 「健怡计划」心理辅导服务（员工及家属）



**贷款优惠**

- 房屋贷款
- 私人贷款
- 银行服务优惠



**员工餐厅、午膳津贴**



**其他福利**

- 节日礼品
- 新年利是
- 生日／结婚贺礼
- 主题公园家庭日
- 长期服务奖



**退休福利**

- 强积金／公积金
- 存款优惠
- 银行服务费用豁免
- 医疗福利
- 可加入荣休同仁联谊会
- 荣休贺礼

<sup>56</sup> 401-2, 403-6

## 提倡工作与生活平衡

我们鼓励集团所有员工积极实践工作与生活平衡，促进职场福祉。我们关注员工的身心健康，组织十多队文体队伍，包括乒乓球、羽毛球、保龄球、足球、篮球、网球、田径、龙舟、醒狮、合唱、舞蹈及乐队等，把爱好文体活动的员工组织起来，提供体验运动舒缓压力、工作与生活平衡、发挥团队精神的机会。此外，我们更定期举办不同员工活动，在2024年，曾举办员工及家属大型嘉年华活动、家庭开放日活动、亲子乐活动、青年联谊活动、羽毛球同乐日、瑜伽及运动班活动以及各类员工兴趣活动、亲子活动等，有效加强员工队伍的凝聚力和向心力，深受员工欢迎。我们更组织员工参与外间大型赛事及活动，获得「中企协会第九届运动会」团体总冠军。



## 个案分享



## 中国银行驻港机构员工运动会

2024年9月28日，在喜迎中华人民共和国成立75周年之际，举行「中国银行驻港机构员工运动会」。运动会得到各驻港机构的大力支持，来自中银香港各部门及其他驻港机构共29个队伍、近2,000名员工及家属积极参与。参赛队伍实力相当，各队发挥团队合作精神，竞逐过程激烈。运动会增设亲子项目，让员工与子女一起参加，在享受运动乐趣的同时，促进亲子关系。

员工健康与安全<sup>57</sup>

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。「中银香港持续业务运作及安保管理委员会」由高阶管理人员代表组成，负责集团安全工作，包括监察职安健计划和措施的开展和落实。「中银香港持续业务运作及安保管理委员会」下设「安保办公室」，负责统筹和监察有关健康与安全系统，组织职安健培训，定期进行巡查，确保工作环境的安全。各单位设立「安保工作领导小组」，负责主导单位的职安健工作。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。

2024年我们对东南亚当地网点安全状况及安保工作的执行情况进行实地巡查，结合事前准备以及现场的访谈、观察和评估，并就发现的安保风险隐患及时沟通交流。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《安保月刊》。此外，2024年举办了《全行性网上法规及板块性复修培训 — 职业安全及健康》供全集团员工修读，并推出4个「办公室职安健系列课程」供全体员工报读，包括火灾、急救、安全等相关主题。各分行定期进行安保培训演练，以及主要办公大楼每年进行一次火警演习，以进一步强化员工职业安全及健康意识。<sup>58</sup>

开展企业健康管理，对个体和群体健康状况及其影响健康的危险因素进行全面检测、评估、干预与持续跟进服务。通过对员工的健康管理，提高员工健康水平，可进一步提高工作效率和员工对企业的归属感，增强人才与企业的粘性，使企业健康蓬勃发展。目前拟于中银大厦设立健康管理中心，提供体适能运动、疾病自助检测筛查服务、益智游戏活动以及健康咨询等服务，项目正在筹划中。

我们关心关爱员工的身心健康，主动为员工所面对的情绪、精神、压力、健康等方面作出管理及支援，透过保健室、健康管理中心，协助员工管理健康、舒缓压力，达至身心健康，并提升员工的幸福感及提高员工对集团的满意度。我们持续开办不同的身心健康讲座，邀请专家介绍情绪及影响精神健康的因素、以及缓解压力的方法，让员工提升自我意识和建立健康的精神状态，2024年「健怡计划」心理辅导服务为员工及家属提供超750人次的心理咨询服务。

除了在中银大厦及中银中心各设员工诊所提供诊疗服务外，特于中银中心30楼创新设立了健康管理中心，在该中心探索采用的「上医治未病」的理念关怀员工，并新增精密仪器以加强疾病的筛查，加入预防性软性措施，提升员工的身心健康。该中心设有小型健身器具、舒缓压力的设备，取得良好的员工反馈。同时，员工诊所已新增中医「三九及三伏天灸服务」，以中医的手法达到增强体质、预防疾病之效；另设营养师咨询服务，提倡健康饮食，2024年度已有百余人次预约及接受该项服务。

个案分享



### 「关爱员工、健康守护」急救培训

为了加强员工的急救技能和健康安全意识，中银信息中心应广大员工的需求，联合深圳市罗湖区中医院急诊科专家们，于10月成功开展了一场别开生面的急救知识培训活动。此次活动旨在将专业的急救知识普及到一线，确保员工在紧急情况下能够迅速、有效地进行自救和互救。

培训内容涵盖了心肺复苏(CPR)、自动体外除颤器(AED)的使用方法以及气道异物梗阻(海姆立克急救法)等急救技能。讲师通过理论讲解和现场演示相结合的方式，详细介绍了常见急症、意外伤害和创伤救护的基本操作。本期参与培训的近30名员工在讲师的指导下，个个积极参与，借助模型进行了反复、细致的实操练习，以达到有效救助的标准要求。

<sup>57</sup> 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-8, B2 一般披露 · B2.3

<sup>58</sup> 3-3

## 6.2 促进多元、平等与包容<sup>59</sup>

我们致力营造友善的职场环境，重视多元、平等、包容的价值，让拥有不同特质的人才，在工作中被尊重，让员工产生归属感并安心地发展事业。我们遵守香港的《雇佣条例》以及所有营运司法辖区的相关法律及规例，并尊重人权，承诺禁止在业务营运中聘用童工及雇用强迫劳工，所聘用的员工均达到受雇当地的法定就业年龄，在合法和安全的情况下参与工作。这些措施不仅保护员工的权益，也彰显了我们对社会责任的承担与尊重。

### 平等机会与反歧视

我们深信，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，作为平等机会雇主，我们严格遵守有关法例法规，包括《性别歧视条例》、《残疾歧视条例》、《家庭岗位歧视条例》及《种族歧视条例》，并承诺支持建立平等、多元共融的工作环境。

自2019年以来，我们签署了「平等机会委员会」的《种族多元共融雇主约章》，并成为劳工及福利局及相关机构联合推出的《有能者，聘之约章》及共融机构嘉许计划的参与机构，我们同时是承诺采纳香港特别行政区政府《消除性倾向歧视雇佣实务守则》的机构之一。

我们制定了《关于消除歧视的员工须知》，并由高层管理人员审批发出，向员工明确传达本集团的平等机会政策。在招聘、薪酬福利、培训、晋升及调职等政策中，我们充分体现平等机会原则，以保障所有人的就业和工作机会。我们不容许员工因性别、婚姻状况、怀孕、喂哺母乳／集乳、残疾、家庭岗位或种族等受到任何形式的歧视、骚扰或中伤，也不会设置不合理的要求或条件，令员工受到不公平对待。我们致力于让所有员工在一个获得尊重、不受欺凌的环境中工作。2024年并未发生人权相关问题。

- 招聘政策秉持公平、公开原则，确保所有应聘者（包括女性、少数族群、伤残人士等）获得平等机会
- 在选聘雇员时执行严谨的程序，防止雇用童工或强制劳工。
- 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，确保所有人在公平、无障碍的环境中工作，并尽可能聘请当地员工（包括高级管理人员）服务当地客户和社会。
- 我们已制定《供应商行为准则》，要求供应商遵守和本集团一致的劳工原则<sup>60</sup>。

我们除了向全体员工提供相关培训外，亦设有员工投诉指引及完善的投诉处理流程，各级员工若有真实合理的理由怀疑本人因性别、婚姻状况、怀孕、喂哺母乳／集乳、残疾、家庭岗位或种族等而受到歧视或骚扰，可提出投诉，我们将尽力透过协商／调解寻求双方满意的解决方案，致力保持和谐的工作环境，确保每位员工都能在公平和尊重的氛围中工作。这些措施反映了我们对于员工权益的重视和对多元共融文化的承诺。

我们鼓励专业人才在政府谘询及法定组织、重要社会团体、专业机构和协会兼任职务，参与社会事务，服务大众。全年处主管及以上人员在特区政府、法定及公营机构、行业协会等兼职共新增近60人次，参与决策或提供意见，聚焦经济、服务民生，为香港的发展、市民的福祉建言献策，尽心尽力。

《有能者，聘之约章》及共融机构  
嘉许计划的参与机构



签署平等机会委员会《种族多元共融雇主约章》



已承诺采纳香港特区政府《消除性倾向歧视雇佣实务守则》的机构



<sup>59</sup> 3-3, B1 一般披露, B4 一般披露

<sup>60</sup> B4.1, B4.2

鼓励多元共融文化

我们始终坚持以人为本，致力建立多元化的人才队伍，营造和谐共融、团结协作的企业文化氛围。作为支持平等机会的雇主，承诺任人唯贤和男女平等，坚持不因性别而订立不同的薪酬。我们的薪酬体系旨在确保所有员工获得公平的待遇。

多元化团队构成<sup>61</sup>

|                    | 2024   | 2023   | 2022   | 2021   |
|--------------------|--------|--------|--------|--------|
| 员工数量 (名)           | 15,309 | 14,916 | 14,832 | 14,553 |
| 女性员工比例 (%)         | 57     | 57     | 57     | 57     |
| 女性管理职位<br>所占比例 (%) | 39     | 39     | 39     | 39     |

按性别的薪酬水平

下表显示的性别薪酬差距仅代表本机构男女员工之间的薪酬差异（包括平均数及中位数）。需要注意的是，这一差距与人员结构有一定的相关性。反映我们在追求薪酬平等的同时，还考虑到员工的职位、经验和其他因素。我们将持续努力，进一步缩小薪酬差距，推动性别平等的实现。



性别薪酬差距

|     | 2024  | 2023  |
|-----|-------|-------|
| 平均数 | 22.9% | 24.1% |
| 中位数 | 23.2% | 26.8% |

在业务所在地聘用当地员工

集团致力于完善区域化布局，深入推进东南亚业务发展。我们的分支机构已遍及泰国、马来西亚、越南、菲律宾、印度尼西亚、柬埔寨、老挝、文莱及缅甸。为了更好地服务当地客户及广大市民，我们积极聘请当地员工，并推动和实践多元共融的理念。

目前，当地员工人数已占东南亚机构总人数的9成以上。这不仅增强了我们的市场适应性，也促进了当地经济和社会的发展。我们相信，通过本地化的人才策略，能够更有效地满足客户需求，并为业务增长创造更好的条件。

人才管理成就



《CTgoodjobs》Best HR Awards 2024

- 年度雇主 — 杰出大奖
- 最佳员工投入度策略大奖 — 杰出大奖
- 最佳培训及发展创新大奖 — 杰出大奖
- 最佳招聘招聘及入职策略大奖 — 杰出大奖
- 最佳人才管理策略大奖 — 金奖



《Jobmarket》「卓越雇主大奖2024」

- 卓越雇主大奖



《彭博商业周刊／中文版》

- 「年度培训计划卓越大奖」



《Jobsdb》The Hong Kong HR Awards

- 「人力资源奖 — 科技大奖」

<sup>61</sup> 2-7, 405-1, B1.1

## 6.3 关爱社会<sup>62</sup>

中银香港根植香港，服务香港，重视社区投资，持续回馈社会。我们于1994年成立中银香港慈善基金（「慈善基金」），多年来，中银香港与慈善基金积极捐助并参与公益慈善活动，历年累计捐款近港币17亿元。

近年，我们聚焦本地社会需要，相应制定了慈善政策与策略，投放资源重点关注扶贫助弱与青少年发展范畴。为确保项目的有效执行及落实，我们设有严谨的项目实施机制及后评价制度，以监察项目进展和捐款使用情况，并进行效益分析，以及后续的改善和项目优化等措施，以便更好地受惠有需要的社群。

2024年，我们与超过50家慈善机构、社区伙伴、大学及政府部门合作，开展超过60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，超过780万人次受惠。

### 个案分享



### 人人做义工

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，除了部门义工队外，我们更设有专业义工队，分为「关爱」、「社区」、「教育」、「青少年」、「环保」五个团队，并由多个部门管理人员担任总召集人，倡导「人人做义工」，每年11月1日至11月7日设立为「中银义工周」，上下一心投入义工服务。2024年，我们成功举办第三届「中银香港义工周」，并为大型慈善活动提供义工配套支持。总结过去一年，8,400人的义工队伍组织及参与逾160项多元化的社区义工活动，总服务时数近30,000小时，超过50,000人次受惠。我们的义工工作备受社会认可，连续三年荣获香港特区政府民政及青年事务局和义务工作发展局联合颁发「香港义工奖——年度十大最高义工时数」、「杰出企业／优异奖」两项大奖，并首次获得「香港义工奖——义工时数卓越金奖」和个人「义勇奖」。

2024年我们继续支持特区政府第二期「共创明『Teen』计划」，组织420名员工担任友师帮助贫困家庭学生，人数较首期计划增加约170名，我们其中一名友师更获颁「行政长官社区服务奖状」。为参加计划的友师及学员提供每月不同类型的团体活动，包括参观中银大厦及行史馆、中银大厦70楼及分行、举办理财讲座、故宫博物馆导赏、参观中银香港创新试验室体验，以及大湾区企业体验等团体活动，扩阔学员视野。本行再度荣获特区政府「共创明『Teen』计划」策略伙伴大奖，本行21名友师获奖，以表扬及感谢友师们积极参与计划，以及对学员的关怀和鼓励。

<sup>62</sup> 413-1, B8一般披露, B8.1, B8.2

## 个案分享



### 刁同事获颁香港义工奖 2024 — 义勇奖

刁同事在珀丽湾码头附近钓鱼及冲浪期间，发现远处有一名男士在水中挣扎，怀疑遇溺，即联同两位在场的热心市民合力划独木舟前往救人。3人经过一番努力后，顺利将该位男士救回岸边，并迅速报警。刁同事获颁好市民奖及香港义工奖 — 义勇奖。此外，他因积极参与青少年发展及社区服务，获得民政及青年事务局局长嘉许。

刁同事表示：助人为乐，是中华民族的传统美德，更是一种生活态度。在他人危难之时伸出援手，我们传递的是温暖与希望。救人于危难，哪怕只是一个微小的行动，都能汇聚成改变世界的力量。

## 国庆 75 周年系列活动

中银香港为庆祝中华人民共和国成立 75 周年，在 2024 年携手社会各界推出一系列庆祝活动，与全港市民共贺国庆。庆祝活动涵盖关爱送暖、文化教育、体育运动等多元化范畴，让全城一同感受国庆的喜悦。

## 个案分享



### 寻根中华文化 呈献「中华文明溯源」特别展览

中银香港作为香港故宫文化博物馆的战略合作伙伴，于 2024 年 9 月至 2025 年 2 月期间，冠名资助香港故宫文化博物馆举办「中华文明溯源」特别展览。由内地多家博物馆及考古机构借出约 110 件重要文物，呈现中华文化的起源、形成和发展，展现「中华文明探源工程」这项由国家立项、大规模多学科古史研究重大科研项目的丰硕成果，让本地市民与海外旅客深入了解中华文明的灿烂成就，说好中国故事。

来自「仁济爱传家」护老同行计划的参加者表示，感谢中银香港捐赠香港故宫门票，能透过共同欣赏珍贵文物及展览，拓展视野、增加文化素养；当中有不少照顾者是首次参观香港故宫，加上平日需要照顾家人，能有机会与家人一同参与活动实属难得。

## 个案分享



## 推动海洋科研 支持「深海一号」科考船携「蛟龙号」访港

为传递海洋保育及可持续发展的讯息，我们全力支持「深海一号」科考船携「蛟龙号」首次访港活动，让香港相关科研人员及年轻人更深入了解深海大洋研究的重要性，并透过与国际科研团队交流，认识国家在深海大洋事业及国际海洋合作上的最新发展。

参与科普讲座及研讨会的黄同学表示，透过活动获得丰富的科学知识，特别是在深海生物及其生态方面的理解显著提高，不但激发对科学的兴趣，也增强了对国家科技实力的认同和自豪感，立志将个人兴趣与国家的发展结合起来，未来为国家贡献力量。同时也对科学家不畏挑战、勇于探索的精神表示钦佩。苏同学更表示希望将来能有意从事海洋研究或科技相关工作。

## 个案分享



## 香港公益金 国庆烟花慈善晚宴

作为公益金的长期合作伙伴，中银香港资助香港公益金于10月1日国庆当天，在中银大厦顶层举办庆祝公益金55周年的压轴筹募活动——「国庆烟花慈善晚宴」，筹募所得款项全数拨捐公益金属下受资助的167间社会福利会员机构，为有需要人士提供适切的帮助。

公益金反馈：

过去五十多年，中银香港与香港公益金合作无间，全方位支持公益金的各项筹款活动，当中包括公益慈善咭、多个特别路线的百万行、至近期的警民同乐为公益、百万运动会、香港故宫慈善晚宴等。中银香港除慷慨资助公益金的多个筹款活动外，更多次派出中银义工团队协助公益金的活动，使活动能够顺利进行。在2023/24筹募年度，中银香港派出接近共150位义工协助「港珠澳大桥百万行」及「公益金百万运动会」。义工们每次都尽显他们的专业精神。此外，中银义工亦有陪同公益金的受惠家庭参观故宫博物馆等活动，令受惠人士充分感受义工们的爱心及暖意。公益金冀望来年可与中银香港有更多双赢的合作机会。

## 个案分享



## 汇聚中资力量 免费小轮搭乘活动

中银香港联同其他七家中资机构一同支持香港中国企业协会举办「三天免费搭小轮」活动，让全港市民在活动期间，无限次免费搭乘天星小轮来往尖沙咀及中环／湾仔，饱览本地标志性的维港风光，惠及约32万名市民与访港旅客。

市民吴女士表示十分高兴可免费乘搭小轮，因家住沙田，平日比较少搭船到港岛，适逢国庆，特意带女儿搭船到湾仔观赏晚上的烟花汇演。她表示，小朋友对乘搭特别为国庆设计的天星小轮表现得十分雀跃，并希望日后有更多这类型的活动让市民参与，一同感受节日气氛。

## 扶贫助弱

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

## 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，并积极走进社区与基层同行，缓解市民生活困境。

## 个案分享



## 惜食堂 「惜食分饷流动车x自助乐」服务

中银香港资助惜食堂推出「惜食分饷流动车」以来，以灵活的方式主动走进偏远及缺乏资源的地区，为获地区机构转介经资格审核的基层家庭及独居长者提供食物援助及日常支援，改善其生活质素，本年度已超过21万人次受惠。

为进一步支持有食物援助需要的基层人士，由中银香港全力支持，「惜食堂」推行的「惜食分饷流动车x自助乐」服务于2024年开展。「流动车」因应不同地区的需要化身「食物换领区」，集合回收与市民捐赠的干货食物，再以惜食堂义工派发的代币，按自己喜好，拣选合适的食物。服务打破传统食物援助的「派发」模式，可让受惠者更有尊严地获得食物援助，感受社会关怀。我们的义工队全力支持惜食堂，全年组织了15场义工活动，超过360人次参加，为食堂预备饭餐及处理食材提供充足的人力支援。

居于古洞超过60年的钟先生对新服务形式感到满意，认为「自助乐」提供的食品选择多样，可供他自行选择所需食品。骑着单车前来的当姐更大赞「自助乐」有助长者动动脑筋，一边挑选食物，一边计算尚余多少代币可以使用，又坦言：「食物以外，更重要的是感受到社会的关爱」。

## 个案分享



## 「共创明『Teen』计划」— 摆脱跨代贫穷

「共创明『Teen』计划」是特区政府推出的一项重要举措，由官、商、民三方协作，发动社会力量协办团体活动，提供资金赞助等，并邀请商界参与提名人生经验丰富的友师，扶持弱势群体的初中学生摆脱跨代贫穷。自2022年计划开展以来，中银香港鼓励同事担任友师，帮助贫困家庭学生开阔眼界，加强自信，建立正向人生观和理财观。

朱智恒同事连续三期积极参加「共创明『Teen』计划」担任友师，充分发挥助人精神，以热诚和行动回馈社会，由于表现优异，朱同事获颁「行政长官社区服务奖状」。作为友师中的优秀代表，朱同事为大家做出了榜样，其精神值得发扬和学习。

同事朱智恒先生：

主管们鼓励同事参加，我抱着既可做义工又可以见识的心态便放胆一试。我的服务对象是中一学生，在他父母的鼓励下学员积极参与活动并准时出席，久而久之学员由安静内敛蜕变成一个阳光男生，社工及政府社福机构均察觉到当中的变化，「共创明『Teen』计划」多元化的活动确实有助学员拓展视野，建立自信。

## 个案分享



## 香港公益金「全城喜迎大熊猫」慈善日

我们全力支持香港公益金于2024年11月在香港海洋公园举办「全城喜迎大熊猫」慈善日，近500名公益金善长及受惠人士率先和一对由中央政府赠送给香港的国宝大熊猫见面，同时宣扬生态保育的讯息。

为了让是次活动增添意义，中银香港特别派出20多名义工陪同120多名来自香港单亲协会及香港家庭福利会的受惠人士一起参与活动。参观完毕义工更为每位受惠人士送上熊猫毛绒公仔纪念品。

受惠家庭表示十分兴奋，除了可以率先与一对大熊猫见面，更可同时畅游园内的玩乐设施，机会难得。

## 多元包容

我们致力促进社会包容，倡导尊重及欣赏多元文化，让每个人在不同生活范畴均享有平等和尊重。

### 个案分享



#### 残奥会友 残疾运动员大使计划

为进一步倡导伤健共融精神，中银香港资助残奥会友推出「残疾运动员大使计划」，为20多位残疾运动员举行了一系列工作坊，涵盖个人发展及演讲等，提升残疾运动员公开演说、情绪管理、人际关系和沟通等重要技能。当中选出的10位残疾运动员大使到不同学校及机构进行教育活动，同时担任「学长」与学生配对，启发学生的人生规划。计划包括30场学校讲座及12场残疾运动体验工作坊，让运动员分享奋斗故事，除了增加社会对残疾运动员的认识，更激励大众尤其是青少年培养坚强刚毅的意志，以积极乐观的态度面对人生的各种挑战，勇敢追梦。计划近5,000人次受惠。

残疾运动员大使朱健骅：「我是一位退役视障三项铁人运动员，非常感谢残疾运动员大使计划内的每一位导师和评审，很荣幸以大使的身份，透过分享自身经历去鼓励大众，让大家可以对人生方向或运动方面带来一些启发。」

### 个案分享



#### 保良局 「多元潜能创变彩人生」大汇演

为支持残疾人士发挥多元能力，并加强公众人士对残疾人士的了解及认识，中银香港资助保良局举办「多元智能学苑」，按残疾学员能力及兴趣提供涵盖语言智能、数学逻辑智能及空间智能等八大多元智能元素的培训活动。计划于2024年举行「多元潜能创变彩人生」大汇演暨结业礼，让不同能力和不同志趣人士均有发挥所长的机会，同时嘉许各参加者在过去三年的学习成果，鼓励他们继续发挥潜力及优势，活出多元姿彩人生。

计划学员可棋表示：「参加『多元智能学苑』的K-pop舞蹈训练和表演让我变得更加自信。一开始我很紧张，担心自己无法在众人面前表现好，但随着专业训练的进行，我慢慢找到了自信。当我站在舞台上，听到台下观众的掌声时，我感觉自己的努力得到了回报，这种感觉实在太太好了。」

## 医疗援助

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，并关注病前预防、病后复康与护理等需求，协助纾缓社会医疗问题。

### 个案分享



### 香港红十字会输血服务中心 流动捐血车

由中银香港资助香港红十字会输血服务中心推出的流动捐血车，自投入服务至2024年底，流动捐血车走访18区共119个服务点，累计招募近2万名市民登记捐血，并成功收集超过15,000袋血液，其中包括逾4,200名首次捐血者，成功传承「捐血救人」的使命，为血液收集网络注入更多新动力。

因应血库存量下跌至极低水平，为响应红十字会呼吁，我们特别于8月份举行「中银香港捐血周」。是次捐血周活动为期一周，分别于中银大厦、中银中心、火炭资讯科技大厦及中银信用卡中心等多个主要办公地点举行，获得同事热烈响应，超过160名员工参与这项富有意义的活动。

同事区小姐：

我认为血液尤其珍贵，捐出一小包血液可为急需输血的病患（例如长期病患或因病或意外需要接受手术的人士）提供希望，救治多个生命，让我更切实地感受到自己作为社会的一员，能为社会献出一分力，实现互助精神。未来如我们再举办捐血周，身体状况如许可的话，我会继续参加，略尽绵力。

## 关顾长者

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

### 个案分享



### 仁济医院 白内障眼科病友资助计划

为协助患有白内障眼疾的基层长者得到适切治疗，中银香港支持仁济医院与香港执业眼科医生会合作，为该院辖下安老院舍及长者地区中心的长者提供免费外展眼科检查服务和资助白内障手术，并推广及加强长者对白内障的认知。

## 精神健康

香港社会近年日益重视长者、青少年及市民大众的精神健康，为此我们推出多项支持不同年龄及阶层的情绪援助项目，鼓励市民关注精神健康，将身心关顾融入日常生活中。

### 个案分享



### 保良局 Y Plus+ 精神及情绪健康入校支援先导计划

为帮助青少年解决精神及情绪健康问题，中银香港资助保良局推出「Y Plus+ 精神及情绪健康入校支援先导计划」，以中二及中三学生为对象，通过游戏、角色扮演等多元化介入手法，提升学生对精神及情绪健康的知识及辨析能力，从而协助学生达致「自主抉择，活出人生」的方向，推广生命教育。中银香港 130 名中银香港义工更全力协助计划进行，共同为青少年的未来谋福祉。活动受惠人数超过 4,000 人。

## 青少年发展

中银香港一直关注儿童及青少年的成长，积极支持立德树人的教育事业。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。

### 爱国教育

我们重视品德教育与爱国主义教育，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，帮助青年人建立正确的国家观念、价值观和公民责任心，自觉维护国家统一和民族团结。

### 个案分享



### 励进教育中心「国·家·我」全港校际及团体短片制作培训及比赛

中银香港资助由励进教育中心举办、教育局支持的「国·家·我」全港校际及团体短片制作培训及比赛，引导青年人对国民身份和国家安全法的认识，协助青年人明白国家安全的重要性和对其自身的意义。

比赛培训获保安局局长邓炳强、驻港国安公署联络局局长邓建伟担任主讲嘉宾，主持国安教育的讲座及交流环节，让学员学习到国家安全的知识。此外更安排参加活动的青少年参与反恐演习，亲身体验专业部队的应变措施、专业能力及设备。在培训日后，学员须各自制作短片，把所学知识以短片的方式呈现、参与短片拍摄比赛并同时向大众宣传国安教育。

参与计划的狮子会蒋翠琼中学的学生表示，反恐演习可提升学员的反恐意识和紧急应变能力。当枪声响起，学员被要求迅速反应，这种紧张和不确定性，让他们深刻体会到社会安全的可贵。

## 人才交流

中银香港一直致力推动香港教育事业，促进高端人才交流，推动香港建设成为「国际高端人才集聚高地」及国际教育枢纽。

### 个案分享



## 「知识全球化」大学校长高峰论坛

我们支持香港对外交流友好协会举办「知识全球化」大学校长高峰论坛 2024，该论坛为亚洲 2024 年度最大型的世界级教育界会议，也是香港举办的首个大型高等教育会议。论坛共邀得全球 50 多间大学校长和教育领袖，与香港高等教育界共同探讨多个重大议题，包括人工智能时代背景下知识全球化、道德伦理、法律、人口、教育、未来、数据、生物医药、绿色经济，以及如何在快速变化的世界秩序中为年轻一代创造价值等，现场出席人数达 1,000 人。

## 开阔视野

中银香港支持青少年的学业及就业，透过支持不同类型的培训、交流、导师及奖助学金项目，让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。

### 个案分享



## 「共创明『Teen』计划」

我们除了积极鼓励员工参与「共创明『Teen』计划」担任友师外，更提供团体活动支援，帮助弱势青少年开拓视野，推动社会和谐发展，并荣获计划颁发「策略伙伴大奖」。中银香港 420 人的友师团队，带领学员透过不同基础训练及团体活动进行个人发展规划及订立人生目标，协助学员展开人生规划第一步。2024 年，我们为学员举办深圳创科文化交流团体活动，共有 20 位学员参加。

交流活动当天学员首先参观先进科技龙头企业在深圳的基地，了解智能园区、智能城市、光讯息与通讯、智慧 AI 和数字化技术等的技术产品和解决方案，学员更获安排于其深圳最大的旗舰店零距离接触最新型号的科技产品，包括最新型号的车辆。其后学员前往参观美团在龙华区的生活服务消费大数据营销中心内的科技展厅，了解美团发展历程、平台互联网营运以及数字经济+生活服务业的消费型态，以及美团无人配送的探索与实践。最后，学员来到观澜版画村，参观这个由数百年客家古村变身地标艺术村及中国版画基地，感受版画艺术的魅力。

学员表示是次团体活动令他们亲身感受内地先进的人工智能及科技创新发展，同时体会到内地对保育及艺术发展的重视，希望日后可以参加更多的跨境交流活动。

## 体育运动

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

### 个案分享



### 中国香港学界体育联会：港九地域中学校际运动比赛

自2002年以来，中银香港持续资助「港九地域中学校际运动比赛」，广泛推动香港中学的体育发展，涵盖游泳、排球、篮球、田径，以及剑击项目等全方位运动项目，培养中学生奋发进取、自强不息的体育精神，帮助体坛孕育更多年青的接班人，为香港在国际体坛上发光发亮。「2023-2024年度港九D1中学校际田径比赛」吸引了来自26间学校超过3,000名学生代表参与，缔造了28个学界新纪录。

D1中学校际游泳比赛的参赛学生表示：「校际运动比赛是一个很神奇的舞台，只要努力不懈，什么都有可能发生！只因我们从未放弃，拼命游到最后一刻。」

### 个案分享



### 中国香港剑击总会 中银青少年发展计划

「第二届中国银青少年发展计划」为学校提供免费课程、计分仪器及个人训练器材，并由香港剑击总会注册的教练亲自授课，超过200名学生受惠。此计划还举行了「全港小学分区剑击比赛」及「香港青少年公开剑击锦标赛」两大赛事，吸引了超过2,000名中、小学生参赛，反应非常热烈，成为全香港最多人参加的剑击比赛。比赛获胜的学员更可远赴北京参与剑击训练营，与来自国内外的学员进行对赛比试，令他们无论在体能及技术上都有所提升。

「全港小学分区剑击比赛」男重金牌得主杨曜诚表示，剑击的挑战性令他着迷，而视两届奥运男花金牌得主张家朗为偶像的他坦言，参加过北京交流团后，了解到自己仍有地方需要改善，「有些国家的同龄剑手技术超卓，当中两位内地朋友水准都在我之上。最深刻的是两位内地教练耐心教导重剑的技巧，包括比赛时的临场应对，让我获益良多。」

## 体育发展

中银香港透过支持各类型的体育活动宣扬身心健康、团队合作和正面态度等重要讯息，并致力推动香港体育运动发展，凝聚社会正能量。

### 个案分享



### 中国香港田径总会 中国银行（香港）港珠澳大桥（香港）段半马拉松

中银港珠澳半马2024/25升格为世界田径联合会金级道路赛事，吸引更多东南亚及其他国家和地区的精英跑手来港参赛，近7,000名跑手于全球最长的桥隧组合跨海通道上参与半马拉松，进一步提升香港亚洲体育盛事之都的形象。

此外，今次特别新增2公里「中银荣誉杯」，社会各界贤达参与，而亚博馆内举行的「儿童田径运动会」，反应热烈。

为致力实践可持续发展理念，赛事引入多项环保措施，包括采用百分百水溶性不织布袋的跑手物资包，内有摺杯鼓励跑手携带到水站补给。大会亦设有回收专区，回收香蕉皮、纸杯、胶樽和废纸，此外，环保展区内透过摊位和展板宣传推动环保，与跑手携手跑出绿色未来。

来自葡萄牙的参加者 Joaquim Sandra 认为，能够在平时不能行走的地方跑步，感觉很特别，这是港珠澳半马的独特之处。如果明年时间上能配合，一定会再来参赛。

### 个案分享



### 中银香港网球公开赛2025

「中银香港网球公开赛2025」于2024年12月29日至2025年1月5日在香港圆满举行。中银香港很荣幸再度冠名赞助ATP 250这项大型国际体育盛事，并成为中国香港网球总会的首席合作伙伴，携手推动香港网球发展及可持续的大型体育活动，赛事获香港特区政府支持成为「M」品牌活动。除了赞助赛事，中银香港亦派出义工队的同事协助赛事的安排，并在网球同乐区举办网球主题游戏，致力将健康的生活方式推广至社会各阶层。

## 个案分享



## 世界运动会香港巡回赛 2024

中银香港冠名支持的「世界运动会香港巡回赛」于2024年10月假西贡西沙GO PARK举行。作为香港首个世运会巡回赛，活动包含三项运动赛事：啦啦操、自由式轮滑及武术（套路）。来自30多个国家和地区的运动员在一连两日的赛事中尽显所能，为观众带来多场世界级精彩赛事，同时争取在成都举行的「2025年世界运动会」参赛资格。香港队在赛事中夺得3金1银3铜共7面奖牌的佳绩。

除了推广运动文化，赛事更透过一连3天的嘉年华将体育与艺术、音乐和乐趣融为一体。而作为活动的冠名支持机构，中银香港更安排超过150位义工支援各项赛事及嘉年华顺利进行，展现服务社区的热忱。

中银香港义工姚小姐表示，很荣幸能以义工身份参与这项国际运动赛事，并认为能够一边为赛事流程出一分力，又能近距离欣赏国际级选手的竞技及表演，实在是非常难得的机会，她期望此次经验能帮助来年全运会义工工作做好准备。

## 文化艺术

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

## 个案分享



## M+「贝聿铭：人生如建筑」

中银香港首席赞助、M+呈献「贝聿铭：人生如建筑」特别展览，回顾了二十及二十一世纪深具影响力的建筑师贝聿铭的传奇一生和事业。此回顾展筹备了七年，展出逾400件展品，包括一系列来自机构或私人收藏的绘图手稿、建筑模型、相片、录像和其他档案纪录，当中不少展品为首次公开亮相。为期长达半年的展览，将其作品与社会、文化及其人生轨迹交相对照，向来自香港、内地，以至世界各地的观众展示贝聿铭丰硕的传奇建筑。此展览能够推动大众对建筑有更深层次的欣赏，并激发新一代的创意人才，追随贝聿铭的非凡步伐，亦突显香港作为东西文化传承的超级联系人角色，向世界讲好中国故事。展览共录得超过225,000人次参观。

爱秩序湾官立小学伍老师：

导赏员讲解详细，能让学生更明白贝聿铭在建筑方面的成就及其设计的建筑物。当中的工作坊让学生有机会动手去设计及建设自己的建筑模型，学生对活动都很感兴趣，并从中领略光线、建筑物结构的重要性，学生亦十分享受整个学习过程。

## 个案分享



### 「艺文香港」国际艺文博览会

我们赞助支持由紫荆文化集团主办的第二届艺文香港国际艺文博览会，以「艺融天下 文汇古今」为主题，博览会展出中西当代艺术、贵州、香港、数字艺术等，并举行国际艺文论坛，共有70名艺术家展示约200幅／组艺术作品，其中《天趣画境——齐白石沉浸数字光影艺术展》将齐白石艺术作品转化为虚拟数字化艺术品，别具特色。博览会共录得3万余人入场参观。

参观者表示：「展品丰富可观，中西古今艺术尽展眼前。导赏员对于展品内容的介绍详实且生动，不仅讲述了展品表面的构成元素，更深入剖析了其内在含义，使观众仿佛置身于作品创作的情境之中。」

## 个案分享



### 《绽放大唐》唐朝生活之原创展览

我们与香港天籁敦煌乐团连袂呈献《绽放大唐》唐朝生活之原创展览，以现代科技手段与传统文化精髓的深度融合为特点，从唐朝日常生活百态的微观视角着手，为观众呈现一个璀璨多姿、百花齐放的盛唐时代。展览期间举办了音乐会及教育专场活动，邀请公益慈善团体、基层人士及中小學生参与，促进文化的传承。超过1,000人次参观展览，反响热烈。

## 环保减碳

推动可持续发展，需要社会各界携手合作。我们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。其中，气候变化导致全球各地气候异常，近年来成为国际关注的议题之一。我们致力透过公众教育，推动社会正视气候问题，并以实际行动应对气候变化带来的挑战。

### 个案分享



### 「雪龙2」科考破冰船访港活动

为提高青少年的科研兴趣及可持续发展意识，中银香港资助绿色未来基金及香港极地研究中心主办「雪龙2」科考破冰船一连5天的访港活动。「雪龙2」是国家第一艘自主建造的极地科考破冰船，具备世界首创艏艉双向破冰功能，更可原地360度自由转动，搭载国际一流的海洋和考察设备。在历时5个多月的艰辛，圆满完成国家第40次南极科考任务后，「雪龙2」胜利归航，并历史性地以香港作为回国首站。

科考船访港期间一系列多元化活动包括登船参观、文艺晚会、科学家与香港学生对谈、科普讲座和巡回展览等，向市民展示国家在极地科研领域取得的成果，以提升市民对国家科研成就的自豪感，加深市民对极地和气候变化问题的关注。一系列访港活动共10万人次参与。

香港大学张同学表示，登船参观后，感受到「雪龙2」简单三个字背后无数科研人员日以继夜的努力以及国家精进的科研技术，相信中国科研团队将引领及带领我们了解世界，走向更深，更远！

### 个案分享



### 迈向碳中和 湾区少年行

自2021年起中银香港资助由朗晴慈善主办的「迈向碳中和 湾区少年行」，透过举办一系列的线上和线下活动，为大湾区青少年提供一个良好的交流平台，旨在促进粤港澳三地青少年的连系，并从小教导他们气候变化、环境保护及生物多样性的知识。四年间，项目已成功将碳中和教育广泛宣传至香港和大湾区其他城市合共超过100万人次的青少年群体。2024年「Net Zero地球日」活动更加强了互动性，鼓励学生将所学知识传达给公众，以「小手牵大手」的方式，齐步迈向碳中和。

香港中国妇女会冯尧敬纪念中学钟同学：「参与这次摊位活动，让我们可以接触更多社区人士，并向他们推广如何从日常生活中实践减排减碳！过程中也让我们更了解碳中和的重要性！」

## 个案分享



## 2024 中学模拟联合国教科文组织国际大会

我们自2023年独家资助、香港联合国教科文组织协会主办的「中学模拟联合国教科文组织国际大会」项目。2024年以人工智能与教育为主题，汇聚不同国家及地区的学生代表，探索人工智能与教育的多维度协同效益。参与的青年代表更携手起草了「人工智能与教育——青年展望」建议书由香港联合国教科文组织协会提交至行政长官办公室，相关建议获《行政长官2024年施政报告》采纳为数字教育政策内的举措之一。

为学生进一步体验人工智能在金融科技的应用，中银香港安排了丰富的研学行程，参观中银香港创新实验室，了解联邦学习、生成式人工智能等前沿金融科技，并透过讨论，让学生共同设计理想中的电子银行服务方案。

东北育才学校李同学：「模拟联合国教科文组织大会的历练，让我学会如何在复杂多变的环境中保持冷静和理智；与多国同学的交流则让我更加开阔眼界，增强了跨文化的沟通能力。」

## 创新科技

科技创新增强发展动能、提升人民生活。中银香港多年来积极拥抱新技术、新理念，致力推进数字化转型，以科技驱动社会发展，服务广大市民及企业。

## 个案分享

## 中银香港科技创新奖

由香港科技创新联盟主办的「中银香港科技创新奖」于2022年设立，聚焦五大香港科技创新的核心范畴，通过奖励在科技创新和成果转化等方面取得杰出成就的个人和团队，大力弘扬科学家精神，致力吸引更多创新人才投身香港的创科事业，构筑汇聚全球智慧资源的创新高地。奖项自成立以来广受业界认同，成为推进新质生产力发展的「先行者」、「引领者」、「实践者」。

本届中银科创奖首次将覆盖范围扩展至粤港澳大湾区，嘉许香港院校、科研机构及其相关机构的科学技术工作者和科研团队，推动香港及至整个大湾区的科技创新发展。奖项经过各领域专家的严格评审，最终选出成就卓越的获奖者分别为：「人工智能及机器人」领域的柴扬教授、「生命健康」领域的黄秀娟教授、「新材料新能源」领域的张华教授、「先进制造」领域的陈世祈教授，以及「金融科技」领域的王聪教授。

在第二届于人工智能及机器人领域获奖的贾佳亚教授，其创立的人工智能「独角兽」科企思谋集团获得香港特区政府全资拥有的香港投资管理有限公司首项投资；而首届生命健康领域获奖者郑永平教授的项目在得奖后也获得大额融资，充分显示了「中银科创奖」得主优秀的科研产业化发展潜力。



## 个案分享



### 香港新一代文化协会 「青少年科技创新教育」系列项目

中银香港资助香港新一代文化协会推出一系列青少年科技创新教育项目，分别为「香港青少年科技创新大赛」、「香港青少年航天创新大赛」及「香港大学生创新及创业大赛」，致力推动本地青少年创科发展。中银香港更首度为赛事提供现金奖励，让赛事的参赛人数和项目数量取得显著增长。胜出赛事的香港特区代表队，更参与全国青少年科技创新大赛、宋庆龄少年儿童发明奖和全国青少年航天创新大赛等全国赛事，并获优异成绩，成功鼓励本地青年参与科技创新活动，有助培育本地人才。

其中第三届「香港青少年航天创新大赛」颁奖典礼更增添分享会。中学生代表更在活动中分享支援落后地区乡镇中小学校教育的经历，在得知贵州教育资源匮乏后，在香港校内积极宣传招募义工，并获得多位同学踊跃支持，前往贵州帮忙支援教育工作，坐言起行。

## 个案分享



### 香港理工大学 航天科普教育合作计划

中银香港支持香港理工大学推出航天科普教育合作计划，包括「月球、火星虚拟实境」公众推广计划，利用由理大深空探测研究中心研发、属香港首个及唯一一个利用真实科研数据生成的月球及火星真实三维地表模型的虚拟实境系统，让公众亲身体验着陆月球、火星过程中不同阶段的视觉场景。此外更举办中学生「月球基地方案选拔赛」，透过跨学科专题讲座、实验室参观及选拔赛等一系列专题活动，着眼于「人类在月球上开展科研活动」这个目标，让香港中学生接触太空科学理论、培养对航天科学的好奇心、探索更多相关知识，培养未来航天人才。

## 区域捐赠

大爱无界，中银有情。集团在致力于自身发展的同时，始终坚持履行对当地的企业社会责任，积极回馈经营地区，促进与东盟国家民心相通。

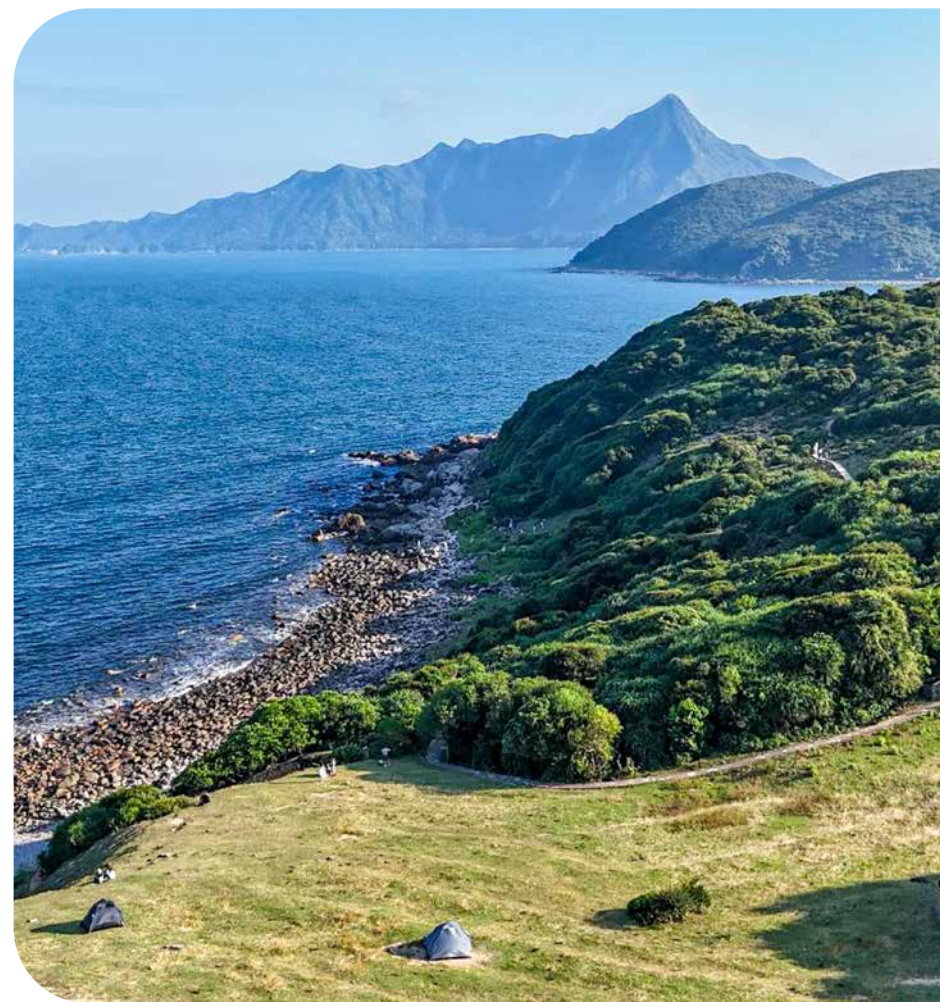
### 个案分享



## 共享基金会「一带一路」国家支援项目

为促进中国与「一带一路」国家民心相通，中银香港捐款支持共享基金会工作，透过运用国家技术与经验，切实援助「一带一路」国家有需要人士，推动「健康丝绸之路」建设。

2024年7月，共享基金会于柬埔寨金边举行项目庆典仪式，在基金会梁振英主席、柬埔寨洪马尼副首相兼公务员事务大臣、新任中国驻柬埔寨汪文斌大使及柬埔寨卫生部秦拉部长的共同见证下，基金会及柬埔寨卫生部签署磅士卑省「登革热防控项目」合作备忘录，中银香港金边分行代表出席典礼，全力支持基金会为「一带一路」国家提供医疗和公共卫生方面的人道主义援助。



## 个案分享

## 东南亚地区华文教育推广

中银香港相信海外华文教育，对传承弘扬中华语言文化具有重要推动作用。我们致力支持东南亚地区华文教育的高质量发展，更好促进中外文化交流，助力构建人类命运共同体。

马来西亚中国银行自2017年以来一直支持当地的华文教育，持续培育更多马来西亚华人英才，体现对当地的社会责任。中银马来西亚推出「中国银行华文教育助学金」，资助家境清贫华文独立中学的学生减轻经济负担，并弘扬自强不息的学习精神。

中银万象分行也致力传播中国文化，加强两国青年之间的语言沟通和文化交流。2024年，万象分行赞助第23届「汉语桥」世界大学生中文比赛老挝赛区决赛暨第三



届中文歌曲唱响全城展演活动，透过汉语演讲、才艺展示和文化交流等多个环节，深化中老两国学生对彼此文化的认识，激发他们学习汉语的兴趣，促使更多的老挝学生认识中国的语言及文化。

为协助视障人士更方便高效地练习中文读写，中银泰国今年继续捐款支持泰国视障协会与泰国清莱皇太后大学汉学院教师合作编写泰国中文盲文教材，提供更好的汉语学习环境，促进他们更好地融入社会。



## 个案分享



## 东南亚职业发展

为推动泰国年轻人的职业发展，中银泰国加强与当地教育机构合作，推出「金融未来」实习专案，为即将步入社会的大学生提供实习机会与系统的职业发展支援。该项目不仅为学生提供了宝贵的职场经验，也提升了他们的竞争力和社会适应能力，助力他们更好地步入职场。

致力于发展金融教育并提高社会对诈骗的防范意识，特别是针对即将毕业的高中生，中银马来西亚举办「百万『福』翁理财工作坊」，向当地华人中学生教授正确的理财观念和 risk 意识，帮助他们避免诈骗。这些工作坊在马来西亚的三所华文中学和独立中学举行，惠及超过2,400名高中生和教师。

## 个案分享



## 灾害赈济

全球极端天气引致的自然灾害日趋严重，2024年东南亚地区受到多场台风与相关的洪水影响。中银香港瞬即为受影响人士伸出援手，携手走出艰难时刻。

2024年台风「摩羯」席卷东南亚各国，缅甸部分地区因洪水灾害导致大规模损失，许多民众无家可归，生活陷入困境，仰光分行拟通过向中国扶贫基金会缅甸办公室实施捐赠，向灾民资助基础生活物资以应对灾情。老挝全国多个省份出现极端降雨过程，包括北部因强降雨引发特大洪涝灾害，让灾民生活困难，经济损失惨重。为支援灾区抗洪救灾，万象分行透过老挝中国总商会积极向受灾省份和群众进行捐赠，协助受灾群众渡过难关。中银泰国也为泰国北部的洪灾进行捐赠，为灾民提供物资，协助灾区进行灾后重建。

## 个案分享



## 发挥所长助力慈善事业

在当今社会，慈善事业的发展离不开金融科技的支持。卖旗活动作为香港慈善机构筹集资金的重要方式之一，每年都吸引了大量市民参与。然而，随着电子支付的普及，越来越多的市民希望能够通过电子支付方式进行捐款。这一变化不仅推动了慈善事业的发展，也促进了社会的可持续发展。

BoC Bill 积极履行社会责任，推动卖旗活动接受BoC Pay支付，为慈善机构提供便捷、安全的收款服务。中银香港成功为仁爱堂、保良局、循道卫理观塘社会服务处等多家慈善机构的慈善卖旗活动提供BoC Pay支付服务。

与此同时，我们多年来一直协助慈善机构清点善款。2024年共协助44间慈善机构清点善款，清点旗袋逾36,600袋，清点金额超过1,150万港元，包括协助「欢乐满东华」大型筹款活动的善款清点工作。

# 7.1 可持续发展表现数据

## 环境

### 温室气体（营运相关）<sup>63</sup>

| 温室气体排放 <sup>64</sup>           | 单位      | 2024   | 2023   | 2022   |
|--------------------------------|---------|--------|--------|--------|
| 温室气体排放量                        |         |        |        |        |
| 直接温室气体排放量（范畴一） <sup>65</sup>   | 吨二氧化碳当量 | 517    | 548    | 575    |
| 间接温室气体排放量（范畴二） <sup>66</sup>   | 吨二氧化碳当量 | 50,537 | 50,953 | 48,522 |
| 其他间接温室气体排放量（范畴三） <sup>67</sup> | 吨二氧化碳当量 | 79     | 89     | 86     |
| 碳抵消量 <sup>68</sup>             | 吨二氧化碳当量 | 12,024 |        |        |
| 温室气体排放总量（范畴一及二）                | 吨二氧化碳当量 | 51,054 | 51,501 | 49,097 |
| 温室气体排放总量（范畴一、二及三）              | 吨二氧化碳当量 | 51,133 | 51,590 | 49,182 |

| 温室气体排放密度 <sup>69</sup>        | 单位              | 2024 | 2023 | 2022 |
|-------------------------------|-----------------|------|------|------|
| 人均温室气体排放总量<br>（范畴一及二及三）       | 吨二氧化碳当量／<br>雇员  | 3.34 | 3.46 | 3.32 |
| 每平方米楼面面积温室气体排放总量<br>（范畴一、二及三） | 吨二氧化碳当量／<br>平方米 | 0.12 | 0.12 | 0.13 |

### 能源

| 能源消耗总量 <sup>70, 71</sup> | 单位   | 2024    | 2023    | 2022    |
|--------------------------|------|---------|---------|---------|
| 能源消耗量                    |      |         |         |         |
| 直接能源消耗量                  | 千兆焦耳 | 7,947   | 8,429   | 7,445   |
| 公司车队柴油                   | 千兆焦耳 | 2,116   | 2,048   | 1,616   |
| 公司车队汽油                   | 千兆焦耳 | 5,831   | 6,381   | 5,830   |
| 间接能源消耗量                  | 千兆焦耳 | 343,343 | 339,956 | 308,635 |
| 电力                       | 千兆焦耳 | 341,259 | 337,936 | 307,111 |
| 煤气                       | 千兆焦耳 | 2,084   | 2,020   | 1,524   |
| 能源消耗总量                   | 千兆焦耳 | 351,290 | 348,385 | 316,081 |

| 能源密度 <sup>72</sup> | 单位      | 2024  | 2023  | 2022  |
|--------------------|---------|-------|-------|-------|
| 人均能源消耗总量           | 千兆焦耳／雇员 | 22.95 | 23.36 | 21.31 |

<sup>63</sup> 温室气体排放的计算标准及方法参考了香港政府环境保护署及机电工程署发布的《香港建筑物（商业、住宅或公共用途）的温室气体排放及减除的核算和报告指引（2010年版）》。排放因数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）。

<sup>64</sup> 305-1, 305-2, 305-3, A1.1, A1.2

<sup>65</sup> 包括公司车队所消耗的柴油和汽油。

<sup>66</sup> 包括外购电力和煤气所产生的温室气体排放。

<sup>67</sup> 包括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；污水量以用水量作计算，并未单独收集。

<sup>68</sup> 包含中银大厦及中国银行大厦自用部分抵消。

<sup>69</sup> 305-4

<sup>70</sup> 将不同燃料类型的基本单位转换为千兆焦耳（GJ）的排放因数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》；汇报范围为数据收集截止日期前的整合。

<sup>71</sup> 302-1, A2.1

<sup>72</sup> 302-3, A2.1

纸张<sup>73, 74, 75</sup>

| 总购纸量  | 单位 | 2024   | 2023   | 2022   |
|-------|----|--------|--------|--------|
| 纸张购买量 | 吨  | 304.00 | 336.48 | 356.36 |

| 纸张购买密度 | 单位    | 2024  | 2023  | 2022  |
|--------|-------|-------|-------|-------|
| 人均购纸量  | 公斤／雇员 | 19.86 | 27.98 | 29.23 |

废物及回收

| 无害废物回收 <sup>76</sup> | 单位 | 2024   | 2023   | 2022   |
|----------------------|----|--------|--------|--------|
| 纸张                   | 吨  | 245.83 | 210.99 | 172.09 |
| 塑胶                   | 吨  | 0.44   | 0.31   | 0.15   |
| 铝罐                   | 吨  | 0.29   | 0.22   | 0.10   |
| 厨余                   | 吨  | 68.68  | 63.24  | 29.68  |
| 无害废物总量               | 吨  | 315.24 | 274.76 | 202.02 |

| 有害废物回收 <sup>77</sup> | 单位 | 2024  | 2023  | 2022  |
|----------------------|----|-------|-------|-------|
| 充电池                  | 件  | 153   | 125   | 92    |
| 电子废物                 | 件  | 2,821 | 2,346 | 1,789 |
| 光管                   | 件  | 1,040 | 2,600 | 3,797 |
| 有害废物总量               | 件  | 4,014 | 5,071 | 5,678 |

| 废物弃置 <sup>78</sup> | 单位 | 2024   | 2023   | 2022   |
|--------------------|----|--------|--------|--------|
| 废物弃置总量             | 吨  | 465.40 | 572.24 | 622.90 |

| 废物弃置密度 <sup>79</sup> | 单位   | 2024  | 2023  | 2022  |
|----------------------|------|-------|-------|-------|
| 人均废物弃置量              | 吨／雇员 | 0.030 | 0.048 | 0.051 |

水<sup>80</sup>

| 水   | 单位   | 2024  | 2023   | 2022  |
|-----|------|-------|--------|-------|
| 耗水量 | 百万公升 | 98.26 | 109.83 | 97.80 |

| 耗水强度 <sup>81</sup> | 单位      | 2024   | 2023   | 2022   |
|--------------------|---------|--------|--------|--------|
| 人均耗水量              | 百万公升／雇员 | 0.0064 | 0.0091 | 0.0080 |

<sup>73</sup> 301-1, 301-3, A2.5

<sup>74</sup> 按采购的办公室A4 用纸量计算。

<sup>75</sup> 纸张、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：废物及回收涵盖五大主要办公大厦（包括中银大厦、中银中心、中国银行大厦、中银信用卡中心及中银湾仔商业中心）。

<sup>76</sup> 306-3, 306-4, A1.4

<sup>77</sup> 306-3, 306-4, A1.3

<sup>78</sup> 306-3, 306-5, A1.4

<sup>79</sup> A1.4

<sup>80</sup> 303-5, A2.2

<sup>81</sup> A2.2

员工

员工总数（按员工种类、地区及性别划分）<sup>82</sup>

| 员工类别       | 单位 | 2024  |       |        | 2023  |       |        | 2022  |       |        |
|------------|----|-------|-------|--------|-------|-------|--------|-------|-------|--------|
|            |    | 女性    | 男性    | 合计     | 女性    | 男性    | 合计     | 女性    | 男性    | 合计     |
| 香港         |    |       |       |        |       |       |        |       |       |        |
| 编制员工       | 人数 | 6,550 | 5,365 | 11,915 | 6,463 | 5,286 | 11,749 | 6,598 | 5,358 | 11,956 |
| 非编制员工      | 人数 | 194   | 72    | 266    | 201   | 74    | 275    | 178   | 56    | 234    |
| 临时员工合计     | 人数 | 194   | 72    | 266    | 201   | 74    | 275    | 178   | 56    | 234    |
| 无时数保证的员工合计 | 人数 | 0     | 0     | 0      | 0     | 0     | 0      | 0     | 0     | 0      |
| 中国内地       |    |       |       |        |       |       |        |       |       |        |
| 编制员工       | 人数 | 780   | 489   | 1,269  | 661   | 350   | 1,011  | 574   | 271   | 845    |
| 非编制员工      | 人数 | 1     | 0     | 1      | 1     | 1     | 2      | 0     | 1     | 1      |
| 临时员工合计     | 人数 | 1     | 0     | 1      | 1     | 1     | 2      | 0     | 1     | 1      |
| 无时数保证的员工合计 | 人数 | 0     | 0     | 0      | 0     | 0     | 0      | 0     | 0     | 0      |
| 东南亚及其他地区   |    |       |       |        |       |       |        |       |       |        |
| 编制员工       | 人数 | 1,178 | 647   | 1,825  | 1,190 | 653   | 1,843  | 1,122 | 631   | 1,753  |
| 非编制员工      | 人数 | 20    | 13    | 33     | 17    | 19    | 36     | 18    | 25    | 43     |
| 临时员工合计     | 人数 | 20    | 13    | 33     | 17    | 19    | 36     | 18    | 25    | 43     |
| 无时数保证的员工合计 | 人数 | 0     | 0     | 0      | 0     | 0     | 0      | 0     | 0     | 0      |
| 编制员工合计     | 人数 | 8,508 | 6,501 | 15,009 | 8,314 | 6,289 | 14,603 | 8,294 | 6,260 | 14,554 |
| 非编制员工合计    | 人数 | 215   | 85    | 300    | 219   | 94    | 313    | 196   | 82    | 278    |
| 临时员工合计     | 人数 | 215   | 85    | 300    | 219   | 94    | 313    | 196   | 82    | 278    |
| 无时数保证的员工合计 | 人数 | 0     | 0     | 0      | 0     | 0     | 0      | 0     | 0     | 0      |
| 合计         | 人数 | 8,723 | 6,586 | 15,309 | 8,533 | 6,383 | 14,916 | 8,490 | 6,342 | 14,832 |

<sup>82</sup> 2-7, B1.1

<sup>83</sup> 2-7, B1.1

员工总数（按合约性质、地区及性别划分）<sup>83</sup>

| 员工类别            | 单位 | 2024  |       |        | 2023  |       |        | 2022  |       |        |
|-----------------|----|-------|-------|--------|-------|-------|--------|-------|-------|--------|
|                 |    | 女性    | 男性    | 合计     | 女性    | 男性    | 合计     | 女性    | 男性    | 合计     |
| <u>中国香港</u>     |    |       |       |        |       |       |        |       |       |        |
| 全职              | 人数 | 6,714 | 5,433 | 12,147 | 6,630 | 5,356 | 11,986 | 6,742 | 5,407 | 12,149 |
| 兼职              | 人数 | 30    | 4     | 34     | 34    | 4     | 38     | 34    | 7     | 41     |
| <u>中国内地</u>     |    |       |       |        |       |       |        |       |       |        |
| 全职              | 人数 | 781   | 489   | 1,270  | 662   | 351   | 1,013  | 574   | 272   | 846    |
| 兼职              | 人数 | 0     | 0     | 0      | 0     | 0     | 0      | 0     | 0     | 0      |
| <u>东南亚及其他地区</u> |    |       |       |        |       |       |        |       |       |        |
| 全职              | 人数 | 1,198 | 660   | 1,858  | 1,207 | 672   | 1,879  | 1,140 | 656   | 1,796  |
| 兼职              | 人数 | 0     | 0     | 0      | 0     | 0     | 0      | 0     | 0     | 0      |
| 全职合计            | 人数 | 8,693 | 6,582 | 15,275 | 8,499 | 6,379 | 14,878 | 8,456 | 6,335 | 14,791 |
| 兼职合计            | 人数 | 30    | 4     | 34     | 34    | 4     | 38     | 34    | 7     | 41     |
| 合计              | 人数 | 8,723 | 6,586 | 15,309 | 8,533 | 6,383 | 14,916 | 8,490 | 6,342 | 14,832 |

员工总数（按地区、年龄及性别划分）<sup>84</sup>

| 员工类别       | 单位 | 2024  |       |        | 2023  |       |        | 2022  |       |        |
|------------|----|-------|-------|--------|-------|-------|--------|-------|-------|--------|
|            |    | 女性    | 男性    | 合计     | 女性    | 男性    | 合计     | 女性    | 男性    | 合计     |
| 中国香港       |    |       |       |        |       |       |        |       |       |        |
| 18-30岁     | 人数 | 1,370 | 1,143 | 2,513  | 1,407 | 1,187 | 2,594  | 1,521 | 1,244 | 2,765  |
| 31-40岁     | 人数 | 2,027 | 1,741 | 3,768  | 1,890 | 1,671 | 3,561  | 1,849 | 1,752 | 3,601  |
| 41-50岁     | 人数 | 1,673 | 1,464 | 3,137  | 1,704 | 1,435 | 3,139  | 1,822 | 1,399 | 3,221  |
| 51岁或以上     | 人数 | 1,674 | 1,089 | 2,763  | 1,663 | 1,067 | 2,730  | 1,584 | 1,019 | 2,603  |
| 中国内地       |    |       |       |        |       |       |        |       |       |        |
| 18-30岁     | 人数 | 559   | 180   | 739    | 489   | 146   | 635    | 418   | 118   | 536    |
| 31-40岁     | 人数 | 176   | 234   | 410    | 127   | 143   | 270    | 108   | 97    | 205    |
| 41-50岁     | 人数 | 35    | 48    | 83     | 33    | 40    | 73     | 37    | 34    | 71     |
| 51岁或以上     | 人数 | 11    | 27    | 38     | 13    | 22    | 35     | 11    | 23    | 34     |
| 东南亚及其他地区   |    |       |       |        |       |       |        |       |       |        |
| 18-30岁     | 人数 | 467   | 166   | 633    | 507   | 185   | 692    | 495   | 189   | 684    |
| 31-40岁     | 人数 | 466   | 235   | 701    | 461   | 257   | 718    | 423   | 254   | 677    |
| 41-50岁     | 人数 | 193   | 171   | 364    | 171   | 156   | 327    | 164   | 154   | 318    |
| 51岁或以上     | 人数 | 72    | 88    | 160    | 68    | 74    | 142    | 58    | 59    | 117    |
| 中国香港合计     | 人数 | 6,744 | 5,437 | 12,181 | 6,664 | 5,360 | 12,024 | 6,776 | 5,414 | 12,190 |
| 中国内地合计     | 人数 | 781   | 489   | 1,270  | 662   | 351   | 1,013  | 574   | 272   | 846    |
| 东南亚及其他地区合计 | 人数 | 1,198 | 660   | 1,858  | 1,207 | 672   | 1,879  | 1,140 | 656   | 1,796  |
| 合计         | 人数 | 8,723 | 6,586 | 15,309 | 8,533 | 6,383 | 14,916 | 8,490 | 6,342 | 14,832 |

员工总数（按职级及性别划分）<sup>85</sup>

| 员工类别   | 单位 | 2024  |       |        | 2023  |       |        | 2022  |       |        |
|--------|----|-------|-------|--------|-------|-------|--------|-------|-------|--------|
|        |    | 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 | 385   | 590   | 975    | 365   | 575   | 940    | 360   | 558   | 918    |
| 中间职等人员 | 人数 | 3,765 | 3,669 | 7,434  | 3,599 | 3,511 | 7,110  | 3,540 | 3,431 | 6,971  |
| 一般员工   | 人数 | 4,573 | 2,327 | 6,900  | 4,569 | 2,297 | 6,866  | 4,590 | 2,353 | 6,943  |
| 合计     | 人数 | 8,723 | 6,586 | 15,309 | 8,533 | 6,383 | 14,916 | 8,490 | 6,342 | 14,832 |

男女比例（董事会）<sup>86</sup>

|       | 单位 | 2024  |       | 2023  |       | 2022  |       |
|-------|----|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
|       |    | 女性    | 男性    | 女性    | 男性    | 女性    | 男性    |
| 董事会成员 | %  | 20.00 | 80.00 | 18.18 | 81.82 | 18.18 | 81.82 |

男女比例（按职级划分）<sup>87</sup>

|                  | 单位 | 2024  |       | 2023  |       | 2022  |       |
|------------------|----|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
|                  |    | 女性    | 男性    | 女性    | 男性    | 女性    | 男性    |
| 高阶管理人员           | %  | 2.51  | 3.85  | 2.45  | 3.85  | 2.43  | 3.76  |
| 中间职等人员           | %  | 24.59 | 23.97 | 24.13 | 23.54 | 23.87 | 23.13 |
| 一般员工             | %  | 29.87 | 15.20 | 30.63 | 15.40 | 30.95 | 15.86 |
| 合计 <sup>88</sup> | %  | 56.98 | 43.02 | 57.21 | 42.79 | 57.25 | 42.75 |

<sup>84</sup> 2-7, B1.1

<sup>85</sup> B1.1

<sup>86</sup> 405-1

<sup>87</sup> 405-1

<sup>88</sup> 「合计」不包括董事会成员。

年龄分布（按职级划分）<sup>89</sup>

| 职级            | 单位 | 2024  | 2023  | 2022  |
|---------------|----|-------|-------|-------|
| <u>高阶管理人员</u> |    |       |       |       |
| 18-30岁        | 人数 | 0     | 0     | 0     |
| 31-40岁        | 人数 | 89    | 89    | 109   |
| 41-50岁        | 人数 | 442   | 455   | 441   |
| 51岁或以上        | 人数 | 444   | 396   | 368   |
| <u>中间职等人员</u> |    |       |       |       |
| 18-30岁        | 人数 | 739   | 720   | 713   |
| 31-40岁        | 人数 | 3,115 | 2,990 | 2,945 |
| 41-50岁        | 人数 | 2,249 | 2,100 | 2,070 |
| 51岁或以上        | 人数 | 1,331 | 1,300 | 1,243 |
| <u>一般员工</u>   |    |       |       |       |
| 18-30岁        | 人数 | 3,146 | 3,201 | 3,272 |
| 31-40岁        | 人数 | 1,676 | 1,470 | 1,429 |
| 41-50岁        | 人数 | 892   | 984   | 1,099 |
| 51岁或以上        | 人数 | 1,186 | 1,211 | 1,143 |
| <u>合计</u>     |    |       |       |       |
| 18-30岁        | 人数 | 3,885 | 3,921 | 3,985 |
| 31-40岁        | 人数 | 4,880 | 4,549 | 4,483 |
| 41-50岁        | 人数 | 3,583 | 3,539 | 3,610 |
| 51岁或以上        | 人数 | 2,961 | 2,907 | 2,754 |

雇用当地居民为高阶管理人员的比例（按地区划分）<sup>90</sup>

|          | 单位 | 2024  | 2023  | 2022  |
|----------|----|-------|-------|-------|
| 中国香港     | %  | 90.05 | 89.05 | 87.79 |
| 中国内地     | %  | 66.67 | 83.33 | 87.50 |
| 东南亚及其他地区 | %  | 26.88 | 32.95 | 32.53 |
| 整体       | %  | 83.59 | 83.72 | 82.79 |

新聘雇员人数（按性别、年龄及地区划分）<sup>91</sup>

|           |      | 2024  |       | 2023  |       | 2022  |       |
|-----------|------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
|           | 单位   | 人数    | 百分比   | 人数    | 百分比   | 人数    | 百分比   |
| <u>性别</u> |      |       |       |       |       |       |       |
| 女性        | 人数；% | 1,279 | 8.35  | 1,415 | 9.49  | 1,841 | 12.41 |
| 男性        | 人数；% | 1,075 | 7.02  | 1,157 | 7.75  | 1,627 | 10.97 |
| <u>年龄</u> |      |       |       |       |       |       |       |
| 18-30岁    | 人数；% | 1,268 | 8.28  | 1,499 | 10.05 | 1,888 | 12.72 |
| 31-40岁    | 人数；% | 731   | 4.77  | 668   | 4.48  | 1,034 | 6.97  |
| 41-50岁    | 人数；% | 244   | 1.59  | 248   | 1.66  | 370   | 2.50  |
| 51岁或以上    | 人数；% | 111   | 0.73  | 157   | 1.05  | 176   | 1.19  |
| <u>地区</u> |      |       |       |       |       |       |       |
| 中国香港      | 人数；% | 1,738 | 11.35 | 1,984 | 13.30 | 2,795 | 18.84 |
| 中国内地      | 人数；% | 328   | 2.14  | 236   | 1.58  | 277   | 1.87  |
| 东南亚及其他地区  | 人数；% | 288   | 1.88  | 352   | 2.36  | 396   | 2.67  |
| 合计        | 人数；% | 2,354 | 15.38 | 2,572 | 17.24 | 3,468 | 23.38 |

<sup>89</sup> 405-1, B1.1  
<sup>90</sup> 202-2 (高阶管理人员中的当地居民人数／高阶管理人员总人数) X 100%  
<sup>91</sup> 401-1

雇员自愿流失率 (按性别、年龄及地区划分)<sup>92</sup>

|          | 单位   | 2024  |      | 2023  |       | 2022  |       |
|----------|------|-------|------|-------|-------|-------|-------|
|          |      | 人数    | 百分比  | 人数    | 百分比   | 人数    | 百分比   |
| 性别       |      |       |      |       |       |       |       |
| 女性       | 人数：% | 765   | 5.04 | 1,085 | 7.26  | 1,370 | 9.29  |
| 男性       | 人数：% | 622   | 4.10 | 877   | 5.87  | 1,195 | 8.09  |
| 年龄       |      |       |      |       |       |       |       |
| 18-30岁   | 人数：% | 649   | 4.27 | 945   | 6.33  | 1,307 | 8.85  |
| 31-40岁   | 人数：% | 470   | 3.10 | 652   | 4.36  | 776   | 5.25  |
| 41-50岁   | 人数：% | 182   | 1.20 | 283   | 1.89  | 370   | 2.51  |
| 51岁或以上   | 人数：% | 86    | 0.57 | 82    | 0.55  | 112   | 0.77  |
| 地区       |      |       |      |       |       |       |       |
| 中国香港     | 人数：% | 1,095 | 7.22 | 1,699 | 11.37 | 2,216 | 15.02 |
| 中国内地     | 人数：% | 65    | 0.43 | 59    | 0.39  | 64    | 0.43  |
| 东南亚及其他地区 | 人数：% | 227   | 1.49 | 204   | 1.37  | 285   | 1.93  |
| 合计       | 人数：% | 1,387 | 9.14 | 1,962 | 13.13 | 2,565 | 17.38 |

薪酬比率<sup>93</sup>

|                                                  | 单位 | 2024 | 2023 | 2022 |
|--------------------------------------------------|----|------|------|------|
| 收入最高个人的年度总薪酬与所有<br>员工（不包括收入最高的个人）<br>年度总薪酬中位数的比率 | 比率 | 17：1 | 17：1 | 18：1 |

育婴假<sup>94</sup>

|                                    | 单位 | 2024  |       |        | 2023   |        |        | 2022  |       |        |
|------------------------------------|----|-------|-------|--------|--------|--------|--------|-------|-------|--------|
|                                    |    | 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<br>总数                     | 人数 | 8,425 | 6,339 | 14,764 | 8,247  | 6,211  | 14,458 | 8,235 | 6,141 | 14,376 |
| 使用育婴假的员工<br>总数                     | 人数 | 244   | 168   | 412    | 254    | 181    | 435    | 215   | 147   | 362    |
| 使用育婴假后返回<br>工作岗位的员工<br>总数          | 人数 | 225   | 167   | 392    | 244    | 177    | 421    | 206   | 145   | 351    |
| 使用育婴假后返回<br>工作岗位的员工<br>比率          | %  | 92.21 | 99.40 | 95.15  | 96.06  | 97.79  | 96.78  | 95.81 | 98.64 | 96.96  |
| 使用育婴假回到工作<br>岗位后 12 个月<br>仍在职的员工总数 | 人数 | 213   | 158   | 371    | 217    | 162    | 379    | 176   | 124   | 300    |
| 使用育婴假回到工作<br>岗位后 12 个月<br>仍在职的员工比率 | %  | 87.30 | 89.27 | 88.12  | 105.34 | 111.72 | 107.98 | 88.00 | 84.35 | 86.46  |

<sup>92</sup> 401-1, B1.2

<sup>93</sup> 2-21

<sup>94</sup> 401-3

职业健康与安全表现<sup>95</sup>

|                          | 单位 | 2024       | 2023       | 2022       |
|--------------------------|----|------------|------------|------------|
| 严重的职业伤害人数                | 人数 | 1          | 0          | 0          |
| 严重的职业伤害比率                | %  | 0.006      | 0          | 0          |
| 损失工作日数                   | 日数 | 862.3      | 474.9      | 369.7      |
| 损失工作日数比率 <sup>96</sup>   | %  | 5.23       | 2.96       | 2.45       |
| 因工死亡事故人数                 | 人数 | 0          | 0          | 0          |
| 因工死亡事故比率 <sup>75</sup>   | %  | 0          | 0          | 0          |
| 可记录之职业伤害人数 <sup>97</sup> | 人数 | 0          | 0          | 0          |
| 可记录之职业伤害比率 <sup>75</sup> | %  | 0          | 0          | 0          |
| 全年工作时数                   | 小时 | 32,993,271 | 32,130,351 | 30,157,173 |

培训及发展<sup>98</sup>

|                         |    | 2024  |       |       | 2023  |       |       | 2022  |       |       |
|-------------------------|----|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
|                         | 单位 | 女性    | 男性    | 合计    | 女性    | 男性    | 合计    | 女性    | 男性    | 合计    |
| <u>平均受训时数（按职级及性别划分）</u> |    |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
| 高阶管理人员                  | 小时 | 42.89 | 44.37 | 43.79 | 45.67 | 41.33 | 43.01 | 68.19 | 70.69 | 69.71 |
| 中间职等人员                  | 小时 | 42.93 | 46.14 | 44.52 | 46.82 | 44.11 | 45.48 | 41.70 | 46.60 | 44.11 |
| 一般员工                    | 小时 | 51.49 | 59.64 | 54.24 | 55.56 | 67.61 | 59.59 | 54.03 | 62.07 | 56.75 |
| 总平均受训时数                 | 小时 | 47.42 | 50.75 | 48.85 | 51.45 | 52.31 | 51.82 | 49.49 | 54.46 | 51.61 |
| <u>受训人数比率</u>           |    |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
| 高阶管理人员                  | %  | 98.70 | 97.80 | 98.15 | 98.08 | 97.39 | 97.66 | 97.22 | 97.13 | 97.17 |
| 中间职等人员                  | %  | 99.34 | 99.65 | 99.49 | 99.44 | 99.40 | 99.42 | 96.53 | 96.18 | 96.36 |
| 一般员工                    | %  | 99.85 | 98.80 | 99.49 | 99.50 | 98.91 | 99.30 | 97.89 | 95.54 | 97.09 |
| 总受训人数比率（%）              | %  | 99.58 | 99.18 | 99.41 | 99.41 | 99.04 | 99.26 | 97.29 | 96.03 | 96.75 |

<sup>95</sup> 403-9, B2.1, B2.2

<sup>96</sup> 以每200,000 工作小时计算。

<sup>97</sup> 可记录之职业伤害是指在受雇期间因工伤事故而导致死亡、不能履行原有工作职责六个月或以上，或由医生或其他具有执照的医疗保健专业人员诊断出的重大伤害或疾病。

<sup>98</sup> 404-1, B3.1, B3.2

接受以下主题的培训的人数和比率（按职级及地区划分）

|                   |      | 2024   |        | 2023   |        | 2022   |        |
|-------------------|------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 单位                |      | 人数     | 百分比    | 人数     | 百分比    | 人数     | 百分比    |
| 反贪污 <sup>99</sup> |      |        |        |        |        |        |        |
| 职级                |      |        |        |        |        |        |        |
| 董事会成员             | 人数：% | 10     | 100.00 | 11     | 100.00 | 11     | 100.00 |
| 高阶管理人员            | 人数：% | 940    | 96.41  | 909    | 96.70  | 877    | 95.53  |
| 中间职等人员            | 人数：% | 7,268  | 97.77  | 7,008  | 98.57  | 6,600  | 94.68  |
| 一般员工              | 人数：% | 6,555  | 95.00  | 6,761  | 98.47  | 6,563  | 94.53  |
| 地区                |      |        |        |        |        |        |        |
| 香港                | 人数：% | 11,799 | 96.86  | 11,994 | 99.75  | 11,716 | 96.11  |
| 中国内地              | 人数：% | 1,262  | 99.37  | 995    | 98.22  | 834    | 98.58  |
| 东南亚及其他地区          | 人数：% | 1,702  | 91.60  | 1,689  | 89.89  | 1,490  | 82.96  |
| 合计 <sup>100</sup> | 人数：% | 14,763 | 96.43  | 14,678 | 98.40  | 14,040 | 94.66  |
| 合约性质              |      |        |        |        |        |        |        |
| 全职                | %    |        | 96.07  |        | 98.02  |        | 94.65  |
| 兼职                | %    |        | 100.00 |        | 100.00 |        | 100.00 |
| 职业安全及健康           | 人数：% | 14,628 | 95.55  | 13,770 | 92.32  | 13,833 | 93.26  |
| 资讯安全／客户隐私         |      |        |        |        |        |        |        |
| 合约性质              |      |        |        |        |        |        |        |
| 全职                | %    |        | 96.40  |        | 97.83  |        | 95.47  |
| 兼职                | %    |        | 100.00 |        | 100.00 |        | 100.00 |

不当行为事件<sup>101</sup>

| 经确认的事件                        | 单位   | 2024  | 2023  | 2022  |
|-------------------------------|------|-------|-------|-------|
| 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     |
| 违反产品与服务之资讯与标示规定和／或自愿性规约的事件    |      |       |       |       |
| 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     |
| 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     |
| 投诉                            |      |       |       |       |
| 接获的金融产品／服务相关投诉 <sup>102</sup> | 宗    | 3,002 | 2,726 | 2,389 |
| 查证成立投诉 <sup>103</sup>         | 宗    | 89    | 86    | 90    |

<sup>99</sup> 205-2, B7.3

<sup>100</sup> 「合计」不包括董事会成员。

<sup>101</sup> 2-27, 205-3, 206-1, 406-1, 417-2, 417-3, B7.1

<sup>102</sup> 接获的新投诉个案资料，包括成立、不成立及调查中个案，但不包括重复个案。

<sup>103</sup> 查证成立之投诉个案包括于之前接获但于该年查证成立之个案。

供应商

按地区划分的供应商数量<sup>104</sup>

| 地区       | 单位 | 2024 | 2023 | 2022 |
|----------|----|------|------|------|
| 中国香港     | 个  | 737  | 681  | 646  |
| 中国内地     | 个  | 96   | 83   | 86   |
| 东南亚及其他地区 | 个  | 79   | 52   | 44   |
| 总供应商数量   | 个  | 912  | 816  | 776  |

<sup>104</sup> 2-6, B5.1  
<sup>105</sup> 418-1, B6.2

客户

客户隐私<sup>105</sup>

|                             | 单位     | 2024 | 2023 | 2022 |
|-----------------------------|--------|------|------|------|
| 收到的与侵犯客户隐私有关的经证实的投诉         |        | 0    | 4    | 5    |
| 来自外部各方且经组织证实的投诉             | 次数     | 4    | 3    | 5    |
| 来自监管机构的投诉                   | 次数     | 0    | 1    | 0    |
| 涉及客户个人身份资讯的资讯安全性漏洞总数        | 次数     | 0    | 0    | 0    |
| 受公司数据泄露影响的客户总数              | 人数     | 0    | 0    | 0    |
| 违反资讯安全或其他网络安全事件的总数          | 次数     | 1    | 0    | 0    |
| 与资讯安全性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基础设施和资讯安全管理系统进行的外部审计数目  | 次数     | 3    | 3    | 3    |

银行网络 <sup>106</sup>

|               | 单位 | 2024              | 2023              | 2022              |
|---------------|----|-------------------|-------------------|-------------------|
| <u>分行数目</u>   |    |                   |                   |                   |
| 中国香港          | 家  | 172               | 177               | 182               |
| 东南亚及其他地区      | 家  | 33 <sup>107</sup> | 33 <sup>107</sup> | 33 <sup>107</sup> |
| 合计            | 家  | 205               | 210               | 215               |
| 自助银行网点        | 数目 | 287               | 288               | 283               |
| 24小时服务的自助银行网点 | %  | 100               | 100               | 100               |
| 自动柜员机         | 台  | 648               | 617               | 627               |

<sup>106</sup> 2-6

<sup>107</sup> 包括马来西亚、印尼、泰国、柬埔寨、越南、菲律宾、老挝、文莱。

## 7.2 报告内容索引<sup>108</sup>

|           |                                                                 |
|-----------|-----------------------------------------------------------------|
| 使用说明      | 中银香港已参考 GRI 准则报导在 2024 年 1 月 1 日至 12 月 31 日期间内，GRI 内容索引表中引述的资讯。 |
| 使用的 GRI 1 | GRI 1：基础 2021                                                   |

| GRI 准则 <sup>109</sup> | 《香港交易所 ESG 指引》 <sup>110</sup> | SASB <sup>111</sup> | 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 4 页）； <a href="#">中银香港网页</a>                                      |                          |
| 2-2                   | MDR-15                        |                     | 纳入组织可持续发展报告的实体 | 报告简介（第 5 页）                                                                        |                          |
| 2-3                   |                               |                     | 报告期、报告频率和联系人   | 报告简介（第 5 页）；报告于 2025 年 3 月 26 日发表                                                  |                          |
| 2-4                   |                               |                     | 信息重述           | 可持续发展表现数据（第 135 至 144 页）                                                           |                          |
| 2-5                   |                               |                     | 外部鉴证           | 报告简介（第 5 页）；验证声明（第 152 页）                                                          |                          |
|                       | MDR-14                        |                     | 汇报原则           | 报告简介（第 5 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 4 页）；可持续金融（第 47 至 54 页）；普惠金融（第 85 至 90 页）可持续发展表现数据（第 135 至 144 页） | 8 体面工作和经济增长              |
| 2-7                   | B1.1                          |                     | 员工             | 人才发展（第 97 至 113 页）；促进多元、平等与包容（第 114 至 115 页）；可持续发展表现数据（第 135 至 144 页）              | 8 体面工作和经济增长；<br>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                                                              |                          |

| GRI 准则 <sup>109</sup> | 《香港交易所 ESG 指引》 <sup>110</sup> | SASB <sup>111</sup> | 描述                  | 章节及／或直接解释                                   | 对应 SDG 目标     |
|-----------------------|-------------------------------|---------------------|---------------------|---------------------------------------------|---------------|
| 管治                    |                               |                     |                     |                                             |               |
| 2-9                   |                               |                     | 管治架构及组成             | 优良管治（第 30 至 35 页）                           |               |
| 2-10                  |                               |                     | 最高管治机构的提名与甄选        | 优良管治（第 30 至 35 页）                           | 16 和平、正义与强大机构 |
| 2-11                  |                               |                     | 最高管治机构的主席           | 优良管治（第 30 至 35 页）                           |               |
| 2-12                  |                               |                     | 在管理影响方面，最高管治机构的监督作用 | 优良管治（第 30 至 35 页）；<br>稳健风控（第 36 至 38 页）     | 16 和平、正义与强大机构 |
| 2-13                  |                               |                     | 为管理影响的责任授权          | 优良管治（第 30 至 35 页）；<br>稳健风控（第 36 至 38 页）     |               |
| 2-14                  |                               |                     | 最高管治机构在可持续发展报告中的作用  | 持份者沟通及重要议题评估（第 22 至 28 页）；优良管治（第 30 至 35 页） |               |
| 2-15                  |                               |                     | 利益冲突                | 2024 年报「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           | 持份者沟通及重要议题评估（第 22 至 28 页）                   |               |
| 2-17                  |                               |                     | 最高管治机构的共同知识         | 优良管治（第 30 至 35 页）                           |               |
| 2-18                  |                               |                     | 对最高管治机构的绩效评估        | 2024 年报「公司治理」章节                             |               |
| 2-19                  |                               |                     | 薪酬政策                | 2024 年报「公司治理」章节                             | 10 减少不平等      |

<sup>108</sup> GRI 1  
<sup>109</sup> Global Reporting Initiative  
<sup>110</sup> 2023 年 12 月发布  
<sup>111</sup> The Sustainability Accounting Standards Board (SASB)

| GRI 准则 <sup>109</sup> | 《香港交易所 ESG 指引》 <sup>110</sup>                                       | SASB <sup>111</sup> | 描述             | 章节及／或直接解释                                                                 | 对应 SDG 目标 |
|-----------------------|---------------------------------------------------------------------|---------------------|----------------|---------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 2-20                  |                                                                     |                     | 确定薪酬的程序        | 2024 年报「公司治理」章节                                                           | 10 减少不平等  |
| 2-21                  |                                                                     |                     | 年度总薪酬比率        | 2024 年报「公司治理」章节；可持续发展表现数据（第 135 至 144 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   | 可持续发展战略（第 7 至 8 页）；优良管治（第 30 至 35 页）                                      |           |
| 2-23                  |                                                                     |                     | 政策承诺           | 商业道德（第 39 至 42 页）                                                         |           |
| 2-24                  |                                                                     |                     | 融合政策承诺         | 商业道德（第 39 至 42 页）                                                         |           |
| 2-25                  |                                                                     |                     | 补救负面影响的程序      | 人才发展（第 97 至 113 页）载于本集团网页的《举报制度》                                          |           |
| 2-26                  |                                                                     |                     | 寻求建议和提出关注问题的机制 | 商业道德（第 39 至 42 页）                                                         |           |
| 2-27                  | A1 一般披露；<br>B1 一般披露；<br>B2 一般披露；<br>B4 一般披露；<br>B6 一般披露；<br>B7 一般披露 |                     | 遵守法律法规         | 商业道德（第 39 至 42 页）；可持续发展表现数据（第 135 至 144 页）；在 2024 年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        | 可持续金融（第 47 至 54 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。                |           |

| GRI 准则 <sup>109</sup> | 《香港交易所 ESG 指引》 <sup>110</sup> | SASB <sup>111</sup> | 描述                                              | 章节及／或直接解释                                       | 对应 SDG 目标                    |
|-----------------------|-------------------------------|---------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------|------------------------------|
| 利益相关方参与               |                               |                     |                                                 |                                                 |                              |
| 2-29                  |                               |                     | 利益相关方参与的方法                                      | 持份者沟通及重要议题评估（第 22 至 28 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                                       | 持份者沟通及重要议题评估（第 22 至 28 页）                       |                              |
| 3-2                   | MDR-14                        |                     | 重大议题清单                                          | 持份者沟通及重要议题评估（第 22 至 28 页）                       |                              |
| 特定主题准则：经济             |                               |                     |                                                 |                                                 |                              |
| 经济表现                  |                               |                     |                                                 |                                                 |                              |
| 3-3                   |                               |                     | 重大议题                                            | 持份者沟通及重要议题评估（第 22 至 28 页）                       |                              |
| 201-1                 |                               |                     | 直接产生和分配的经济价值                                    | 中银香港 2024 年报「综合全面收益表」章节                         | 8 体面工作和经济增长；<br>9 产业、创新和基础设施 |
| 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 55 页）；稳健风控（第 36 至 38 页）                | 13 气候行动                      |
|                       |                               | 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 2024 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 2024 年报「财务报表附注」章节 — 附注 25 贷款及其他账项          |                              |

| GRI 准则 <sup>109</sup> | 《香港交易所 ESG 指引》 <sup>110</sup> | SASB <sup>111</sup> | 描述             | 章节及／或直接解释                                                                        | 对应 SDG 目标                                    |
|-----------------------|-------------------------------|---------------------|----------------|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| 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 135 至 144 页）                                                         | 8 体面工作和经济增长                                  |
| 间接经济影响                |                               |                     |                |                                                                                  |                                              |
| 3-3                   |                               |                     | 重大议题           | 持份者沟通及重要议题评估（第 22 至 28 页）；可持续金融（第 47 至 54 页）；普惠金融（第 85 至 90 页）；载于本集团网页的《可持续发展政策》 |                                              |
| 203-1                 | B8.1;<br>B8.2                 |                     | 基础设施投资和支援性服务   | 可持续金融（第 47 至 54 页）；普惠金融（第 85 至 90 页）                                             | 8 体面工作和经济增长；<br>9 产业、创新和基础设施；<br>11 可持续城市和社区 |
| 203-2                 |                               |                     | 重大间接经济影响       | 可持续金融（第 47 至 54 页）；普惠金融（第 85 至 90 页）                                             | 1 无贫穷；<br>8 体面工作和经济增长                        |
| 反贪腐                   |                               |                     |                |                                                                                  |                                              |
| 3-3                   | B7 一般披露                       |                     | 重大议题           | 持份者沟通及重要议题评估（第 22 至 28 页）；商业道德（第 39 至 42 页）                                      |                                              |
| 205-1                 |                               |                     | 已进行贪腐风险评估的营运地点 | 商业道德（第 39 至 42 页）                                                                |                                              |
| 205-2                 | B7.2;<br>B7.3                 |                     | 反贪腐政策和程序的沟通及培训 | 商业道德（第 39 至 42 页）；可持续发展表现数据（第 135 至 144 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 135 至 144 页）                                                         | 16 和平、正义与强大机构                                |

| GRI 准则 <sup>109</sup> | 《香港交易所 ESG 指引》 <sup>110</sup> | SASB <sup>111</sup> | 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       | 持份者沟通及重要议题评估（第 22 至 28 页）；营运环境影响（第 56 至 66 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；<br>A3 一般披露；<br>A3.1  |                     | 重大议题       | 持份者沟通及重要议题评估（第 22 至 28 页）；营运环境影响（第 56 至 66 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 | 可持续发展表现数据（第 135 至 144 页）                                        |                                         |
| 302-3                 | A2.1                          |                     | 能源强度       | 可持续发展表现数据（第 135 至 144 页）                                        |                                         |
| 302-4                 | A2.3                          |                     | 降低能源消耗量    | 营运环境影响（第 56 至 66 页）                                             | 7 经济适用的清洁能源；<br>12 负责任消费和生产；<br>13 气候行动 |

| GRI 准则 <sup>109</sup> | 《香港交易所 ESG 指引》 <sup>110</sup>         | SASB <sup>111</sup> | 描述                                          | 章节及／或直接解释                                                       | 对应 SDG 目标                               |
|-----------------------|---------------------------------------|---------------------|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| 水资源与污水                |                                       |                     |                                             |                                                                 |                                         |
| 3-3                   | A2 一般披露；<br>A3 一般披露；<br>A3.1          |                     | 重大议题                                        | 持份者沟通及重要议题评估（第 22 至 28 页）；营运环境影响（第 56 至 66 页）；载于本集团网页的《可持续发展政策》 |                                         |
| 303-5                 | A2.2                                  |                     | 耗水量                                         | 可持续发展表现数据（第 135 至 144 页）                                        |                                         |
|                       | 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。 | 营运环境影响（第 56 至 66 页）<br>本集团营运主要使用市政供水，于求取水源方面未有任何问题。             | 6 清洁水和卫生；<br>12 负责任消费和生产                |
| 排放                    |                                       |                     |                                             |                                                                 |                                         |
| 3-3                   | A1 一般披露；<br>A3 一般披露；<br>A1.5；<br>A3.1 |                     | 重大议题                                        | 持份者沟通及重要议题评估（第 22 至 28 页）；营运环境影响（第 56 至 66 页）；载于本集团网页的《可持续发展政策》 |                                         |
| 305-1                 | A1.1；<br>A1.2                         |                     | 直接（范围一）温室气体排放                               | 可持续发展表现数据（第 135 至 144 页）                                        |                                         |
| 305-2                 | A1.1；<br>A1.2                         |                     | 能源间接（范围二）温室气体排放                             | 可持续发展表现数据（第 135 至 144 页）                                        |                                         |
| 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 135 至 144 页）                                        |                                         |
| 305-4                 | A1.2                                  |                     | 温室气体排放强度                                    | 可持续发展表现数据（第 135 至 144 页）                                        |                                         |
| 305-5                 |                                       |                     | 温室气体减排量                                     | 营运环境影响（第 56 至 66 页）                                             |                                         |
|                       | A1.5                                  |                     | 订立的排放量目标及为达到这些目标所采取的步骤                      | 营运环境影响（第 56 至 66 页）                                             | 11 可持续城市和社区；<br>12 负责任消费和生产；<br>13 气候行动 |

| GRI 准则 <sup>109</sup> | 《香港交易所 ESG 指引》 <sup>110</sup> | SASB <sup>111</sup> | 描述                                   | 章节及／或直接解释                                                       | 对应 SDG 目标   |
|-----------------------|-------------------------------|---------------------|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|-------------|
| 废弃物                   |                               |                     |                                      |                                                                 |             |
| 3-3                   | A3.1                          |                     | 重大议题                                 | 持份者沟通及重要议题评估（第 22 至 28 页）；营运环境影响（第 56 至 66 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                         | 营运环境影响（第 56 至 66 页）                                             |             |
| 306-3                 | A1.3；<br>A1.4                 |                     | 产生的废弃物                               | 可持续发展表现数据（第 135 至 144 页）                                        |             |
| 306-4                 |                               |                     | 从处置中转移的废弃物                           | 可持续发展表现数据（第 135 至 144 页）                                        |             |
| 306-5                 |                               |                     | 进入处置的废弃物                             | 可持续发展表现数据（第 135 至 144 页）                                        |             |
|                       | 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 | 营运环境影响（第 56 至 66 页）                                             |             |
| 供应商环境评估               |                               |                     |                                      |                                                                 |             |
| 3-3                   |                               |                     | 重大议题                                 | 持份者沟通及重要议题评估（第 22 至 28 页）；可持续供应链（第 67 至 69 页）                   |             |
| 308-1                 | B5.2；<br>B5.4                 |                     | 采用环境标准筛选的新供应商                        | 可持续供应链（第 67 至 69 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   | 可持续供应链（第 67 至 69 页）                                             | 12 负责任消费和生产 |

| GRI 准则 <sup>109</sup> | 《香港交易所 ESG 指引》 <sup>110</sup> | SASB <sup>111</sup> | 描述                      | 章节及／或直接解释                                              | 对应 SDG 目标                           |
|-----------------------|-------------------------------|---------------------|-------------------------|--------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| 特定主题准则：社会             |                               |                     |                         |                                                        |                                     |
| 雇佣                    |                               |                     |                         |                                                        |                                     |
| 3-3                   | B2 一般披露                       |                     | 重大议题                    | 持份者沟通及重要议题评估（第22至28页）；人才发展（第97至113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135至144页）                                   |                                     |
| 401-2                 |                               |                     | 提供给全职员工（不包含临时或兼职员工）的福利  | 人才发展（第97至113页）                                         | 5 性别平等；<br>8 体面工作和经济增长；<br>10 减少不平等 |
| 401-3                 |                               |                     | 育婴假                     | 可持续发展表现数据（第135至144页）                                   | 5 性别平等；<br>8 体面工作和经济增长；<br>10 减少不平等 |
| 职业健康与安全               |                               |                     |                         |                                                        |                                     |
| 3-3                   | B2 一般披露                       |                     | 重大议题                    | 持份者沟通及重要议题评估（第22至28页）；人才发展（第97至113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             | 人才发展（第97至113页）                                         | 3 良好健康与福祉                           |
| 403-2                 |                               |                     | 危害识别、风险评估和事故调查          | 人才发展（第97至113页）                                         | 3 良好健康与福祉                           |
| 403-3                 | B2.3                          |                     | 职业健康服务                  | 人才发展（第97至113页）                                         | 3 良好健康与福祉                           |
| 403-4                 |                               |                     | 职业健康安全事务：工作者的参与、意见征询和沟通 | 人才发展（第97至113页）                                         | 3 良好健康与福祉                           |

| GRI 准则 <sup>109</sup> | 《香港交易所 ESG 指引》 <sup>110</sup> | SASB <sup>111</sup> | 描述                     | 章节及／或直接解释                                              | 对应 SDG 目标                                      |
|-----------------------|-------------------------------|---------------------|------------------------|--------------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| 403-5                 | B2.3                          |                     | 工作者职业健康安全培训            | 人才发展（第97至113页）                                         | 3 良好健康与福祉                                      |
| 403-6                 |                               |                     | 促进工作者健康                | 人才发展（第97至113页）                                         | 3 良好健康与福祉                                      |
| 403-7                 |                               |                     | 预防和减轻与商业关系直接相关职业健康安全影响 | 人才发展（第97至113页）                                         | 3 良好健康与福祉                                      |
| 403-8                 | B2.3                          |                     | 职业健康安全管理体系覆盖的工作者       | 人才发展（第97至113页）                                         | 3 良好健康与福祉                                      |
| 403-9                 | B2.1；<br>B2.2                 |                     | 工伤                     | 可持续发展表现数据（第135至144页）                                   | 3 良好健康与福祉；<br>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                   | 持份者沟通及重要议题评估（第22至28页）；人才发展（第97至113页）；载于本集团网页的《可持续发展政策》 |                                                |
| 404-1                 | B3.1；<br>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135至144页）                                   | 4 优质教育；<br>5 性别平等；<br>8 体面工作和经济增长；<br>10 减少不平等 |
| 404-2                 |                               |                     | 员工技能提升方案和过渡援助方案        | 人才发展（第97至113页）                                         | 4 优质教育；<br>8 体面工作和经济增长                         |
| 404-3                 |                               |                     | 接受定期绩效和职业发展考核的员工百分比    | 人才发展（第97至113页）                                         | 5 性别平等；<br>8 体面工作和经济增长；<br>10 减少不平等            |

| GRI 准则 <sup>109</sup> | 《香港交易所 ESG 指引》 <sup>110</sup> | SASB <sup>111</sup> | 描述                                       | 章节及／或直接解释                                                     | 对应 SDG 目标                   |
|-----------------------|-------------------------------|---------------------|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| 多元化与平等机会              |                               |                     |                                          |                                                               |                             |
| 3-3                   | B1 一般披露                       |                     | 重大议题                                     | 持份者沟通及重要议题评估（第22至28页）；促进多元、平等与包容（第114至115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                              | 促进多元、平等与包容（第114至115页）；优良管治（第30至35页）；可持续发展表现数据（第135至144页）      | 5 性别平等；8 体面工作和经济增长          |
| 反歧视                   |                               |                     |                                          |                                                               |                             |
| 3-3                   | B1 一般披露                       |                     | 重大议题                                     | 持份者沟通及重要议题评估（第22至28页）；促进多元、平等与包容（第114至115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135至144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<br>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 | 可持续供应链（第67至69页）；人才发展（第97至113页）；载于本集团网页的《可持续发展政策》              |                             |
| 强迫或强制劳动               |                               |                     |                                          |                                                               |                             |
|                       | B4.1<br>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 | 可持续供应链（第67至69页）；人才发展（第97至113页）；载于本集团网页的《可持续发展政策》              |                             |

| GRI 准则 <sup>109</sup> | 《香港交易所 ESG 指引》 <sup>110</sup> | SASB <sup>111</sup> | 描述                         | 章节及／或直接解释                                             | 对应 SDG 目标         |
|-----------------------|-------------------------------|---------------------|----------------------------|-------------------------------------------------------|-------------------|
| 本地社区                  |                               |                     |                            |                                                       |                   |
| 3-3                   | B8 一般披露                       |                     | 重大议题                       | 持份者沟通及重要议题评估（第22至28页）；关爱社会（第116至134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     | 关爱社会（第116至134页）                                       | 1 无贫穷；11 可持续城市和社区 |
| 供应商社会评估               |                               |                     |                            |                                                       |                   |
| 3-3                   | B5 一般披露                       |                     | 重大议题                       | 持份者沟通及重要议题评估（第22至28页）；可持续供应链（第67至69页）                 |                   |
| 414-1                 | B5.2；B5.3                     |                     | 使用社会标准筛选的新供应商              | 可持续供应链（第67至69页）                                       | 8 体面工作和经济增长       |
|                       | B5.1                          |                     | 按地区划分的供货商数目                | 可持续发展表现数据（第135至144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                       | 持份者沟通及重要议题评估（第22至28页）；客户为先（第73至79页）；载于本集团网页的《可持续发展政策》 |                   |

| GRI 准则 <sup>109</sup> | 《香港交易所 ESG 指引》 <sup>110</sup> | SASB <sup>111</sup> | 描述                      | 章节及／或直接解释                                                     | 对应 SDG 目标 |
|-----------------------|-------------------------------|---------------------|-------------------------|---------------------------------------------------------------|-----------|
| 417-3                 |                               |                     | 涉及市场营销的违规事件             | 可持续发展表现数据（第 135 至 144 页）<br><br>在 2024 年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          | 信息安全（第 43 至 45 页）                                             |           |
| 客户隐私                  |                               |                     |                         |                                                               |           |
| 3-3                   | B6 一般披露；<br>B6.5              |                     | 重大议题                    | 持份者沟通及重要议题评估（第 22 至 28 页）；信息安全（第 43 至 45 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 135 至 144 页）                                      |           |
| GRI G4 金融服务业补充指引      |                               |                     |                         |                                                               |           |

|      |        |              |                     |                                      |
|------|--------|--------------|---------------------|--------------------------------------|
| 产品组合 | G4-FS1 | FN-CB-410a.2 | 应用于业务活动的具体环境和社会政策   | 可持续发展战略（第 7 至 8 页）；优良管治（第 30 至 35 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序 | 稳健风控（第 36 至 38 页）                    |
|      | G4-FS3 | FN-CB-410a.2 | 对客户环境和社会合规情况的监控     | 稳健风控（第 36 至 38 页）                    |

| GRI 准则 <sup>109</sup> | 《香港交易所 ESG 指引》 <sup>110</sup> | SASB <sup>111</sup> | 描述                         | 章节及／或直接解释                                                      | 对应 SDG 目标                                                                     |
|-----------------------|-------------------------------|---------------------|----------------------------|----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| G4-FS4                |                               | FN-CB-410a.2        | 提高员工执行环境和社会政策的能力和程序        | 优良管治（第 30 至 35 页）；科技创新（第 80 至 84 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 | 持份者沟通及重要议题评估（第 22 至 28 页）；可持续金融（第 47 至 54 页）；普惠金融（第 85 至 90 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                                            | 普惠金融（第 85 至 90 页）<br><br>1 无贫穷；<br>8 体面工作和经济增长；<br>10 减少不平等                   |
|                       |                               |                     | G4-FS14                    | 提高弱势社群获得金融服务的机会                                                | 普惠金融（第 85 至 90 页）<br><br>1 无贫穷；<br>8 体面工作和经济增长；<br>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                                             | 普惠金融（第 85 至 90 页）；客户为先（第 73 至 79 页）<br><br>1 无贫穷；<br>8 体面工作和经济增长；<br>10 减少不平等 |

## 7.3 验证声明



### 范围及目的

香港品质保证局已对中银香港（控股）有限公司（「该公司」）的2024年可持续发展报告（「报告」）的全部内容进行独立验证。报告详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2024年的可持续发展表现。报告中的资料及数据涵盖2024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的《可持续发展报告准则》（「GRI准则2021」）以及香港联合交易所有限公司（「香港联交所」）的《环境、社会及管治报告指引》（《ESG指引》）的要求编制；并参考「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，永续会计准则委员会（Sustainability Accounting Standards Board，简称「SASB」）《SASB准则》以及联合国可持续发展目标（SDGs）。

### 保证程度和核实方法

验证工作是根据国际审计与核证准则委员会发布的《国际核证聘用准则3000》（修订版）「历史财务资料审计或审阅以外的核证聘用」执行。验证过程是为获取恰当的合理保证意见和结论而制定。验证内容包括检阅可持续发展重要范畴的评估过程、核实数据管理机制、检查相关选取数据和资料的支持证据，以及与负责编制报告内容的代表面谈。相关原始数据和支持证据亦于验证过程中经过详细审阅。

### 独立性

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

### 结论

基于是次的验证结果，香港品质保证局对报告作出合理保证并总结：

- 报告是遵循GRI准则2021要求，并符合香港联交所《ESG指引》的披露责任条文编制；
- 报告是参照TCFD的披露建议、《SASB准则》以及联合国可持续发展目标（SDGs）编制；
- 报告符合《ESG指引》的四大汇报原则 — 重要性、量化、平衡及一致性地将该集团的环境、社会和管治表现阐述，包括所有重要和相关的可持续发展范畴；以及
- 报告内的数据和资料可靠完整。此报告展示了该集团在扩大其透明度方面的不断努力，并让持份者可以清楚了解其对可持续发展的承诺、管理和绩效。

香港品质保证局代表签署

梁霭怡

金融业务总监

2025年3月

参考编号:14953131-OTH