

2017

環境、社會及管治報告



1.	關於創興銀行	2
2.	關於本報告	3
3.	行政總裁的話	4
4.	2017年發展概覽	6
5.	環境、社會及管治方針	9
	5.1 環境、社會及管治管理架構	
	5.2 與持份者溝通	
	5.3 環境、社會及管治重大事項評估	
6.	優良銀行營運準則	13
	6.1 防止賄賂及金融犯罪	
	6.2 尊重知識產權	
	6.3 供應商管理	
7.	對客戶的承諾	15
	7.1 保護客戶的個人資料	
	7.2 處理客戶意見	
	7.3 方便客戶	
	7.4 體貼客戶需要	
	7.5 維持銀行的環境質素	
8.	關愛員工	19
	8.1 僱傭政策	
	8.2 職業健康及安全	
	8.3 員工發展	
9.	社區參與	23
	9.1 成立創興銀行義工隊	
	9.2 與非政府機構合作	
	9.3 將業務融入社區發展	
10.	環境保護	28
	10.1 綠色政策	
	10.2 綠色辦公室	
	10.3 綠色營運	
11.	環境、社會及管治表現概述	31
附錄	香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》索引	34

1. 關於創興銀行

創興銀行有限公司（「創興銀行」或「本行」）(01111.HK)於1994年在香港聯合交易所上市。創興銀行提供全面的零售及批發銀行服務，其中包括港幣及外幣存款、匯款、保管箱、信用卡、樓宇按揭、財富管理、強制性公積金服務、出入口貿易融資、企業銀行服務及銀團貸款等。另附屬公司更提供股票買賣、投資及保險等服務。創興銀行於2014年成為越秀集團成員，截至2017年底，越秀集團資產總額約人民幣4,800億元，是廣州市總體經濟效益位居前列的國有企業集團之一。

創興銀行現時除在香港共有39家分行外，在廣州、深圳、汕頭及澳門均設有分行，在廣州天河、佛山、南沙及橫琴亦設有支行，及在上海及美國三藩市設有代表處。

自於1948年創立以來，創興銀行不斷追求卓越，積極面對瞬息萬變的金融市場，與時俱進，致力為客戶提供優質、專業的服務。

2.1 概覽

本報告是創興銀行有限公司發佈的第二份關於環境、社會及管治事項的獨立報告。報告根據重要性、量化、平衡及一致性的原則，重點闡述創興銀行在環境、社會及管治方面的理念、重要進展和成效。如非另有說明，本報告涵蓋本行於2017年1月1日至2017年12月31日期間在環境、社會及管治方面的進展。

2.2 編製依據

本報告根據香港聯合交易所《主板上市規則》附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》(下稱《指引》)進行編製。

創興銀行按《指引》建議，委託獨立顧問協助本行與持份者進行溝通，以評估創興銀行對於經濟、環境及社會等方面的影響。為提升本行在環境、社會及管治方面的風險管理及披露表現，本行將逐步改善報告資訊收集工作。

2.3 報告範圍

本報告中的政策文件、聲明、數據等覆蓋創興銀行有限公司、創興保險有限公司、創興證券有限公司及創興商品期貨有限公司在香港的實際業務範圍。

2.4 稱謂說明

除另有指明外，本報告所使用的詞彙與本行《二〇一七年報》所界定者具有相同涵義。

2.5 資料來源

報告中所使用的資料均來自創興銀行有限公司、創興保險有限公司、創興證券有限公司及創興商品期貨有限公司。

2.6 確認及批准

本報告經本行環境、社會及管治項目工作小組及執行委員會確認後，於2018年3月29日獲董事會通過。

3. 行政總裁的話

創興銀行於1948年在香港創立，多年來一直用心竭誠為客戶服務。

近年，中港兩地乃至全球對企業於環境、社會和管治的表現日趨關注。本行面對一日千里的金融和商業社會，深知採納及執行可持續發展措施的重要性。作為一家與時俱進、致力承擔企業社會責任的銀行，本行於2016年成立專責環境、社會及管治項目小組，為各部門制定環境、社會和管治政策，並進行嚴格監督。

本行對推動可持續發展不遺餘力，明白社會、經濟及環境保護三方面關係密切，是企業制定長期發展策略時必須考慮的重要因素，也有助本行實現「打造跨境特色的綜合性商業銀行」之企業願景。

與持份者緊密溝通

就環境、社會及管治的相關議題，本行一直非常重視持份者的意見和反饋，因此通過多種渠道與持份者深入溝通，如問卷調查、面談和電話訪談等，管理層及人力資源部亦設置內部反饋機制如電郵等聽取員工意見。經過綜合評估後，本行總結持份者較為關注的議題包括：保護客戶的個人資料、反洗黑錢、服務質素、客戶意見收集及回應、客戶網絡信息安全、員工關愛及忠誠度、職業安全健康、培訓與教育、員工多樣化、人權與反歧視。本報告充分闡述上述議題及其他內容，並詳列據此制定相關的環境、社會及管治策略和政策。

繼往開來，服務社群

創興銀行70年來不斷發展，積極適應市場變化和應對不同的挑戰和機遇。一直得到客戶及員工的長久支持，我們心懷感激。本年度，我們通過持續優化銀行產品和創新金融科技，提升客戶體驗，提供更優質的服務和更全面的設施。另外，我們亦制定系統化的守則與流程，增強本行的透明度，以便持份者對銀行進行有效監督，從而提高信任。

創興銀行視可持續發展為銀行環境、社會及管治的策略目標之一。在愛護環境、關懷員工及回饋社區以履行社會責任方面，本行除堅持綠色營運，實踐環保理念外，亦為員工提高團體醫療保障額度、提供符合職業健康與安全的工作環境、並成立創興銀行義工隊參與社區活動幫助弱勢社群、推動金融知識普及，又將業務融入社區發展，以達致企業「回報客戶 • 回報員工 • 回報股東 • 回報社會」的企業使命。

3. 行政總裁的話

2017年，創興銀行繼續秉承越秀集團「不斷超越、更加優秀」之核心價值觀，引領企業的戰略發展，通過時刻保持進取意識，持續提升營運效率，改善資產品質和整體經營，不斷超越競爭對手，更重要的是不斷超越自我，化平穩為優秀，化優秀為卓越。本行將會致力以不同形式關懷社區和保護環境，並維持高水平的管治，與客戶員工攜手，朝可持續發展的目標邁進。

宗建新
行政總裁

2018年3月29日

4. 2017年發展概覽

創興銀行在環境、社會及管治方面獲得多個獎項和榮譽，肯定了本行對社會的貢獻及努力。有關獎項詳情如下：

環境

《戶外燈光約章》鉑金獎

頒發機構
環境局



管治

中小企業最佳拍檔獎

頒發機構
香港中小型企業總商會



社會

卓越僱主大獎2017

頒發機構
求職廣場



社會

連續十年「商界展關懷」標誌

頒發機構
香港社會服務聯會



慈善獎券勸銷獎

頒發機構
東華三院



慈善獎券義賣比賽工商機構及
團體組亞軍

頒發機構
東華三院



4. 2017年發展概覽

另外，本年度本行亦實施了不少與環境、社會及管治方面相關的新措施，主要的成果及表現如下：

環境

推動無紙化營運，加強推廣網上銀行及手機應用程式流動理財服務，並接受電子支票存款。
網上銀行用戶人數比去年增加約12.7%。
創興流動理財（手機應用程式）用戶人數比去年增加約39.2%。

服務

在各分行增設電腦，方便客戶使用網上銀行服務，減省客戶輪候櫃檯服務的時間。

社會

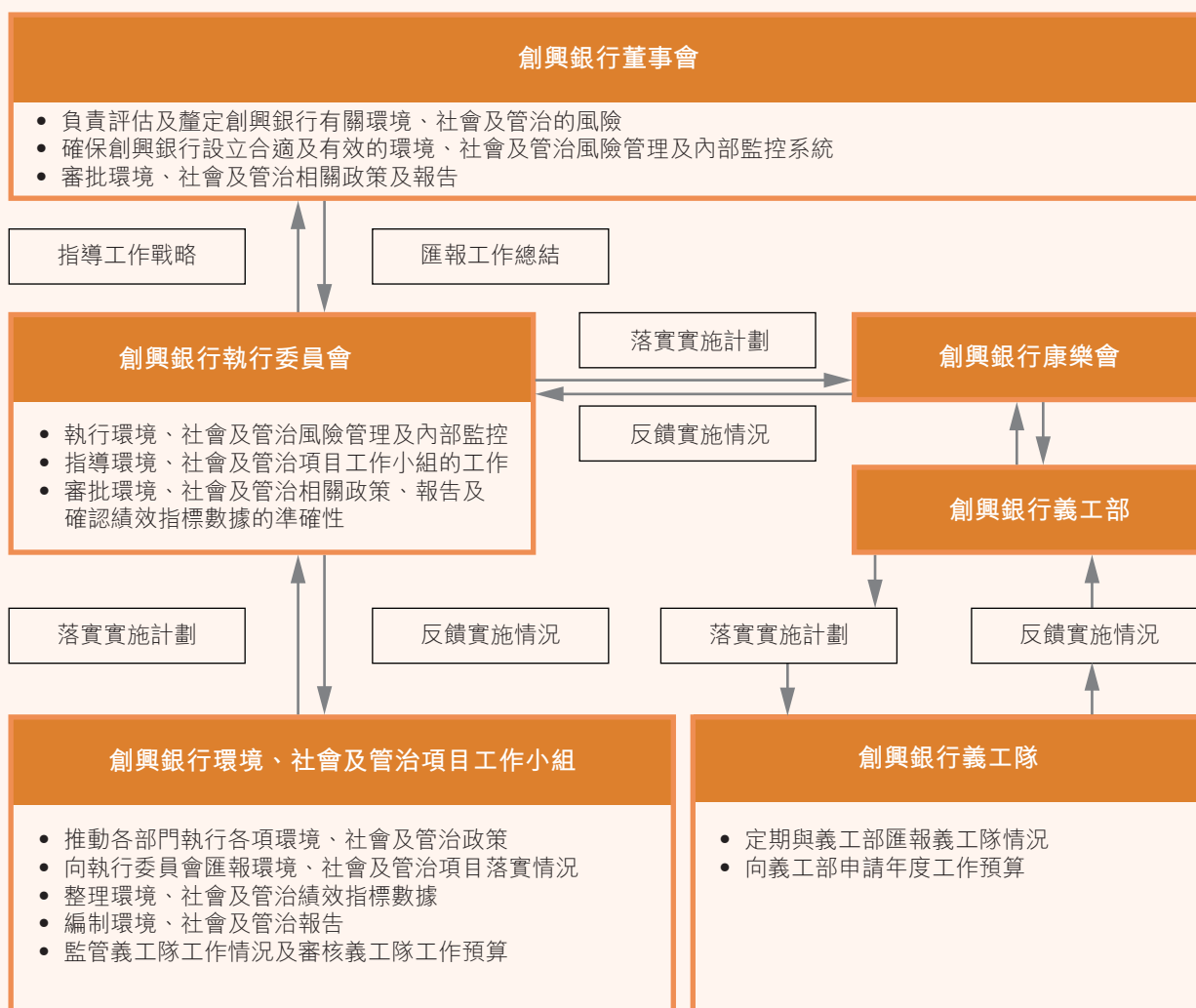
優化員工醫療保障計劃，增加對「普通科診症」及「中醫／跌打／針灸診症」的診症次數。
員工男女性比例相約，49.6%員工為女性。
創興銀行於本年度創立了義工隊。
創興銀行於本年度捐款及協助慈善機構籌得的款項超過22萬元，員工的義工服務總時數達230小時。

5. 環境、社會及管治方針

為了達致「回報客戶、回報員工、回報股東、回報社會」的目的，本行在制定環境、社會及管治方針時積極與各方持份者溝通，了解他們的意見和需要，承諾日後在推展可持續業務時，亦致力為客戶、員工、股東、社會創造長遠價值。

5.1 環境、社會及管治管理架構

創興銀行有清晰及明確的環境、社會及管治管理架構，由創興銀行董事會、執行委員會及於去年成立的环境、社會及管治項目工作小組共同管理及執行有關環境、社會及管治的工作。環境、社會及管治項目工作小組由營運總監統籌及各部門代表組成，負責執行及落實各項環境、社會及管治政策，包括但不限於《環境政策》、《職業安全與健康政策》及《社區投資政策》等。工作小組定期向執行委員會及董事會匯報落實情況，以助其評估及釐定本行就環境、社會及管治的風險管理及內部監控系統是否合適及有效。創興銀行在2017年於創興銀行康樂會轄下成立了義工部及創興銀行義工隊，從而推廣創興銀行於三大核心範疇－環境、教育及社會福利上對社區所作出的貢獻。義工部需要定期向創興銀行康樂會匯報工作情況，而康樂會需要定期向創興銀行執行委員會匯報情況。整體管理架構的職責分佈如下：



5. 環境、社會及管治方針

5.2 與持份者溝通

本行相信各方持份者的參與及意見對實現專業、穩健的管治及推動本行的發展非常重要。本行在日常營運中會透過多個溝通渠道與不同的持份者就各個事項進行溝通，下表詳述創興銀行與各持份者的利益訴求及其溝通方式：

主要持份者	利益訴求	主要溝通方式
股東及投資者	穩健的營運 合理回報	會議面談 年報／中期報告
客戶	聆聽及照顧客戶的需要 提供專業的意見及服務	客戶關係經理探訪 日常營運及交流 提升客戶忠誠度的活動 電郵
員工	合理的薪酬福利 可預視的發展及晉升機會	電郵 員工內聯網 培訓與工作坊 工作表現與事業晤談
供應商	誠信經營 公平採購	會議及溝通 定期檢討及意見回饋
非政府團體	關注社會上的弱勢社群 回饋社會	義工活動 社區投資和捐獻 員工工作坊 企業責任講座／通訊 非政府團體探訪
行業公會	符合行業規範 共同推動行業發展	合規報告 定期會議
傳媒	瞭解銀行業發展 高透明度營運	新聞發佈會 新聞稿 高級管理人員訪問 業績公佈 傳媒聚會

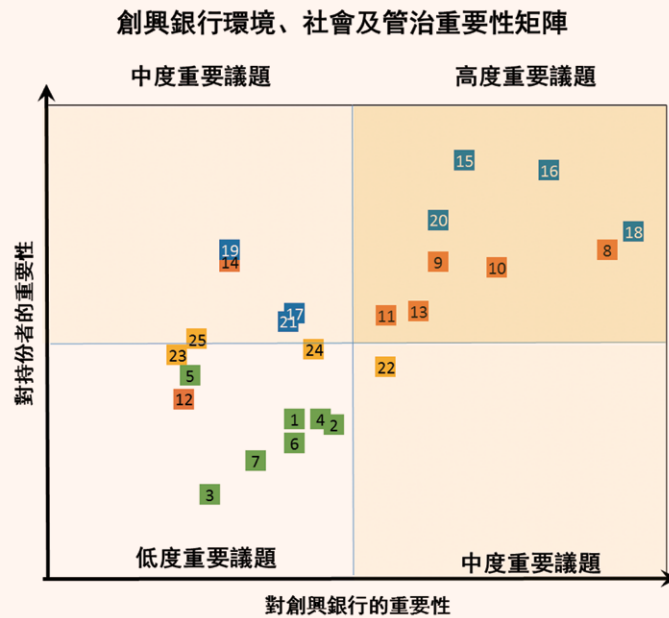
本行自2016年開始委託了第三方專業機構與本行的持份者就其環境、社會及管治的議題及表現展開對話。對話溝通形式以問卷調查、電話訪談及面談為主。本行在本年度擴大了持份者參與的群體，除了員工、供應商、服務顧問及社區合作夥伴外，亦開展了與個人客戶、企業客戶以及分析員的對話及溝通，參與人數達120人。與持份者緊密的溝通讓本行更瞭解他們對創興銀行在環境、社會及管治方面工作表現的評價，有助推動本行未來的可持續發展工作。本報告包含本行對持份者的期望和意見的回應。

5.3 環境、社會及管治重大事項評估

為了確保本報告符合持份者的期望，本行參考了指引進行環境、社會及管治議題重要性分析，以界定報告的內容。根據評估結果，本行識別了25個重要議題，其中9個議題被界定為高度重要議題。評估流程如下：

1. 識別：以2016年環境、社會及管治報告內列出的重要議題為基礎，加入同類型金融機構所披露的非財務資訊、行業的最佳實踐及大眾媒體關注的環境、社會及管治議題，識別出25項對創興銀行重要的議題，讓持份者作進一步的評估。
2. 評估：邀請創興銀行內部及外部的持份者就各項議題對他們而言的重要性評分。
3. 排序：綜合持份者就各項議題的意見及平均評分，分析議題對持份者及創興銀行的重要性，再以矩陣的形式呈現各項議題的相對評分。兩組得分均為較高者被視為重要議題。
4. 確定：分析結果由環境、社會及管治項目工作小組最終確認。

5. 環境、社會及管治方針



環境議題		營運慣例議題	
1	能源使用情況及效益	15	保護客戶的個人資料
2	物料使用情況及效益	16	反貪污、防止賄賂、勒索、反舞弊欺詐及反洗黑錢
3	水資源使用情況及效益	17	供應商管理
4	廢棄物管理	18	服務質素、客戶意見收集及回應
5	環境保護法規	19	尊重知識產權
6	溫室氣體排放	20	客戶網絡信息安全
7	生物多樣化	21	綠色金融／信貸
僱傭及勞工常規議題		社區議題	
8	僱傭關係－員工關愛及忠誠度	22	將業務融入社區發展的專注貢獻範疇
9	職業安全健康	23	關愛社區
10	培訓與教育	24	推行普惠金融
11	員工多樣化	25	推動金融知識普及
12	童工及強制勞工		
13	人權與反歧視		
14	保安措施		

圖例

- 高度重要議題
- 中度重要議題
- 低度重要議題

「合規」和「信任」一直被視為支撐銀行服務的基石，讓銀行能穩健營運。創興銀行自創立以來，一直維護其營運準則，包括遵守廉潔精神和原則，致力維護知識產權，確保資訊及知識層面上的流通合規合法。本行致力推行完善的供應商管理，訂立嚴格的採購原則，為環境和社會出一分力。創興銀行承諾在未來將繼續維護及實行其優良銀行營運準則，維繫持份者對創興銀行的信賴。

6.1 防止賄賂及金融犯罪

銀行業建基於「誠信」二字之上，因此防止金融犯罪是銀行必要的工作之一。創興銀行嚴格遵守《銀行業條例（香港法例第155章）》及《防止賄賂條例（香港法例第201章）》，並將其列入《職員行為守則》。同時，創興銀行還訂立了《反舞弊欺詐政策》，為反舞弊欺詐行動訂立框架。本行設立了周詳的內部監察制度，旨在從根源和制度上杜絕賄賂。除此以外，創興銀行亦致力為員工提供相關的培訓，如為所有新入職員工及定期為所有在職員工提供反舞弊欺詐之網上培訓課程，內容包括訂立《反舞弊欺詐政策》的目的及目標、定義及例子、舞弊欺詐三角理論、監察、調查及應對舞弊欺詐事宜的方法及匯報程序、各部門員工的角色及職責等；另外，反賄賂內容則包括廉政公署的使命、架構及法定權力、《防止賄賂條例》及《銀行業條例》的要求及法律責任、銀行員工的責任、《創興銀行職員行為守則－個人利益》等。通過上述措施，創興銀行實現廉潔營運，並防止貪污舞弊影響銀行聲譽和品牌形象。

直至2017年年底：

- 完成有關反欺詐培訓課程的人數佔員工總數為99.5%。
- 參與反欺詐培訓課程時數約800小時。
- 完成反賄賂政策有關培訓課程的人數佔員工總數為95%。
- 參與反賄賂政策培訓課程時數約130小時。

本行設有《內部舉報政策》，旨在保障員工在舉報本行內發生的不當事件時，無需憂慮受到傷害、歧視、損失或解僱，從而鼓勵員工透過內部機制作出舉報，避免產生任何對本行構成的潛在危險。創興銀行對防貪的堅持取得相應的成果。2017年，本行並無牽涉任何賄賂或貪腐相關訴訟或案件。

6. 優良銀行營運準則

6.2 尊重知識產權

本行尊重知識產權。在採購具版權的產品，如電腦軟件時，規定選用正版產品。

6.3 供應商管理

嚴謹地甄選供應商是創興銀行維持其高質素營運的重要一環，因此本行著重與供應商建立良好的關係，希望達到雙贏成果。與本行合作的供應商主要提供的服務和產品種類包括資訊科技設備、軟件、傢俱、清潔、物流及運輸、印刷、文具及文儀器材等。

本行在選擇供應商時會參考《採購及物流管理處運作手冊》進行採購及甄選的工作，當中的考慮因素包括其產品或服務質素、商譽、財政狀況、管理模式、生產規模、經驗、技術、運作、應變能力及其對健康與安全的管理等。除此之外，本行也會就運作手冊列明，要求供應商提供相關文件和進行定期的實地造訪，以確保所選供應商的質素。

本行一直深信採購活動和環境影響有直接的關係。因此，就著本行所訂立的《環境政策》，創興銀行在進行供應商甄選的工作時，優先挑選具備環保認證的供應商，及採購較為環保的產品：例如採購環保再造紙、選擇能源效益級別較高的電器產品。

作為一所本地銀行，創興銀行一直大力支持本地經濟，傾向採用本地的供應商。

截至2017年12月31日，創興銀行共有231家供應商，當中209家位於香港，其餘19家及3家分別位於中國內地及澳門。

創興銀行多年來為客戶提供優質並全面的銀行服務，得到社會各界的認同。本行一直以來關顧不同客戶的需要，提供多元化及適切的服務。其中，中小企業為本行大力支持的客戶組別之一，本行的銀行服務為中小企的發展帶來重要作用。本行在今年第九度獲得由香港中小型企業總商會頒發的「中小企最佳拍檔獎」，肯定了本行一直以來對中小企業業務營運提供的支持及配合。

7.1 保護客戶的個人資料

本行不時需要向客戶及其他人士索取其個人資料，用以開立或延續銀行戶口、建立或延續銀行信貸、銀行、金融、保險服務等。為確保客戶個人資料得到保密，創興銀行嚴格執行《私隱政策聲明》、《保障客戶資料政策及實用指引》及《保障客戶資料實用指引》等政策及指引，並要求員工依循及嚴格執行。其中，《私隱政策聲明》的內容包括個人資料收集、使用個人資料目的、個人資料的披露及保存等。另外，為將委託供應商在運輸文件及物品途中遺失或洩露客戶資料的可能性降到最低，本行要求涉及運送或銷毀客戶資料的服務供應商需具備保障個人資料私隱政策，及有足夠資源應對可能出現的事故。有關供應商須與銀行訂定及簽署保密協定，承諾對保障個人資料的責任。若不幸出現資料外洩，本行會立即啟動事故應變程序處理，務必將對客戶造成的損失減至最低。

政策取得的效果很大程度上取決於政策的執行與監督。為確保政策得以嚴格執行及受到有效監督，本行委任資料保障主任，履行監督本行遵行有關條例的職責；市民亦可通過電郵、郵寄、電話及傳真等途徑聯絡本行資料保障主任。

本行要求員工必須遵循《個人資料（私隱）條例》及其他相關規則及指引，切實執行本行制定的保障客戶個人資料政策，確保客戶的個人資料得到保障。為提高員工在此方面的意識，本行要求所有員工每年必須完成「保障個人資料」網上學習課程，而新入職員工亦須完成「新職員培訓課程」內相關課題。銀行亦會向員工傳達由個人資料私隱專員公署發佈的最新資訊。

7.2 處理客戶意見

為展示本行追求達致集團之核心價值觀－「信念，信用，信任，信心」，本行職員上下一心，秉承提供優質客戶服務之信念，開拓不同渠道收集關於銀行服務的反饋，包括於每間分行設立客戶意見箱、客戶服務熱線、電郵或傳真等等。本行真誠用心處理每名客戶寶貴的意見，從產品設計、服務流程著手，竭盡所能滿足客戶的要求，從而表達本行對客戶的重視和承擔，通過不斷改善而提升本行整體的服務水平。本行憑藉成熟的客戶意見管理機制，贏取客戶的信任，令客戶滿意度不斷提升。

7. 對客戶的承諾

7.3 方便客戶

創興銀行緊貼科技發展，通過採用創新科技，提供更方便及更高效的銀行服務，提高客戶使用銀行產品的體驗，同時亦通過升級改善產品的設計，保障客戶的網絡資訊安全。服務包括：

- 預製ATM卡 — 客戶在創興銀行開設新賬戶時，本行會馬上簽發賬戶的預製ATM卡及保安密碼，客戶可即時以ATM卡賬戶號碼及保安密碼啟動網上銀行服務。
- 綜合賬單 — 客戶可在一張賬單上查閱所有賬戶的交易記錄及餘額。
- 分行增設i-Banking Corner — 創興銀行在指定分行陸續增設電腦，方便客戶使用網上銀行服務，免除客戶輪候櫃檯服務，提升客戶體驗。
- 優化網上服務平台 — 通過升級改善創興銀行的網上服務平台，包括可透過網上申請及上載文件服務、創興JETCO Pay，以及個人化網上銀行轉賬限額設定，讓客戶享用更便捷的服務。



創興銀行在指定分行增設電腦，方便客戶使用網上銀行服務

7.4 體貼客戶需要

7.4.1 便利有需要的客戶

創興銀行一直竭力滿足客戶的不同需要，同時制定相應的措施，讓客戶能夠平等及方便地享用本行的服務。措施包括在各分行安裝門鈴、門鈴指示牌、可移動的輪椅斜坡等友善設施，為肢體殘障、聽障及視障人士使用銀行服務時提供便利。



分行設有門鈴指示牌方便輪椅使用者



7.4.2 支持本地中小企業業務發展

作為一家扎根本土、服務市民的銀行，創興銀行一直堅信中小企業對香港經濟起著舉足輕重的作用。隨著經濟回暖，本地企業逐漸尋求業務拓展和規模擴張。創興銀行有見中小企業在資金上的需求，參與香港特區政府工業貿易署的「中小企業信貸保證計劃」及香港按揭證券有限公司的「中小企融資擔保計劃」成為貸款機構，為中小企業提供一個穩定和靈活的融資平台，照顧他們不同周期的資金需求。本行的員工用心了解每個中小企業的需要，為客戶提供多元化、貼心、及周全的融資服務，務求幫助中小企業扎根本港，開拓市場。

7. 對客戶的承諾

7.4.3 用心服務每位客戶

創興銀行積極響應香港金融管理局的普惠金融倡議，簽署了《公平待客約章》，並承諾為所有有需要銀行服務的人士提供優質的服務。為此，本行取消了不動戶口收費以及不設開設賬戶的最低存款額，讓弱勢群體如綜援人士及低收入人士亦能享用基本的銀行服務。同時，本行員工亦樂意接待每一位有不同銀行服務需要的客戶，為他們提供最合適的服務。

7.5 維持銀行的環境質素

創興銀行為保持良好的室內空氣質素，每月委派保養商定期清洗所有銀行和辦公室的冷氣系統，以確保衛生。在2017年，創興銀行香港總行及總行辦公室的室內空氣質素獲環境保護署推行的「辦公室及公眾場所室內空氣質素檢定計劃」檢定為良好級別。同時，本行會為銀行其他辦公室及分行進行室內空氣質素測試，讓員工及客戶享有健康舒適的環境。

員工是創興銀行體現優質服務的基礎。為使員工發揮出最佳工作水平，本行為員工提供優厚完善的福利制度，並制定職業安全與健康政策，讓員工在安全的環境下工作。本行亦照顧員工在發展上的需要，為員工制定不同的培訓計劃及資助計劃，提升員工的職業及個人技能。另外，為了降低員工流失率，本行會持續與員工溝通以完善人力資源政策，為員工締造有歸屬感的工作環境，爭取優秀人才留任。

截至2017年12月底，本行員工總數超過1600人，有關統計數字概覽如下：

本行員工統計數字概覽

按員工年齡劃分

<30	16.6%
30-50	64.5%
>50	18.9%

按員工性別劃分		按員工職位劃分		按員工類別劃分	
男性	女性	管理人員	一般員工	正式員工	非正式員工 (臨時工／ 合同工／ 季節性員工)
50.4%	49.6%	31.9%	68.1%	98.8%	1.2%

8.1 僱傭政策

8.1.1 完善的福利制度

本行一直相信銀行的發展有賴優秀人才的貢獻，因此，創興銀行為員工提供具競爭力的薪酬及獎金制度，同時亦不斷完善本行的人力資源政策，以吸引優秀人才留任。為保障員工福利，本行會定時檢討有關事項，使本行的福利政策緊貼社會及業界標準。本行為員工提供的人壽及意外保障、職員身體健康檢查津貼計劃、員工配偶及子女醫療保障，在本年度更加強了團體醫療保障，提升了「普通科診症」及「中醫／跌打／針灸診症」個別求診保障次數。除醫療保障外，本行亦持續完善員工的假期安排，除《僱傭條例》訂定的假期外，員工亦能享有婚假、生日假等假期。

8. 關愛員工

8.1.2 尊重每一名員工

本行認為互相尊重的工作環境可提升公司競爭力和員工生產力。為此，本行制定了完善周詳的反歧視及保護員工政策，讓不同背景的員工獲得公平的工作待遇。本行設有平等機會政策，並要求全體員工嚴格遵守，使不論同性別、家庭崗位、種族的員工，在職場上均享有平等機會，並防止歧視、騷擾、中傷及針對性待遇。除此之外，本行亦設有有關投訴機制，絕不姑息員工任何違法的歧視或騷擾行為，以保護每名員工的權利。

8.2 職業健康及安全

本行制定了職業安全與健康政策，承諾透過採取有效措施，在合理可行範圍內致力為員工、客戶、供應商及承包商提供安全、健康及舒適的工作環境。本行十分重視各工作場所的室內空氣質素。本行的冷氣系統每月都會交由保養商進行定期清洗，保障工作場所的清潔舒適。另外，本行亦曾對辦公室和分行進行鉛水測試，確保員工能享用安全的食水。

保障員工的職業安全及健康是僱主的責任。本行透過一系列的措施，減低工作間發生的突發事故及意外的機會。除了為員工提供合適的工作設備外，本行會定時向員工推廣安全工作的訊息及相關培訓，提升員工的職業安全及健康意識水平，亦要求新員工入職時接受關於工作安全的網上培訓課程，確保他們有基本的職業安全及健康意識，保障自身及他人安全。2017年，參與該課程的人數共265人，培訓時數共計131.5小時。

另外，本行的各個業務單位均設有防火主任，務求將工作地點的火警風險降到最低。本行每年亦會在各辦公大樓進行火警演習及安排消防處向防火主任提供防火培訓，以增強員工的危機意識，確保員工遇到火警時能有效地逃生。

8.3 員工發展

8.3.1 內部培訓課程

創興銀行力求卓越。為此，本行為各層級員工提供各項培訓及發展機會，以提昇他們的能力及配合其發展需要。所提供之培訓包括業務相關/個別崗位課程、風險管理、合規及條例相關課程、管理技巧及個人能力發展課程。

- 接受培訓員工總人數：1,360
- 總受訓時數：32,816小時
- 受訓員工人數百分比：98%
- 每名員工受訓平均時數：23.7小時

2017年的新培訓課程如下：

- 業務相關／個別崗位課程：新業務拓展培訓、商業貸款認證課程、顧問式銷售技巧培訓、新版客戶資訊系統操作培訓。
- 風險管理、合規及條例相關課程：反洗錢政策的新動向及關於e-CARA（電子版客戶反洗黑錢風險評估表格）培訓、反洗錢及恐怖分子資金籌集培訓、網絡安全培訓。
- 管理技巧及個人能力發展課程：績效管理培訓、核心管理技巧培訓、能力為本的面試技巧和融合新員工培訓、指導技巧提升培訓、DiSC個性風格與團隊合作培訓、有效溝通技巧培訓、解決問題與決策培訓、演說技巧培訓、高效時間管理培訓、創意思維和工具培訓、Excel技巧培訓。

8. 關愛員工



員工積極參與培訓課程

除了以上提及的專題培訓課程外，本行已將「企業文化和價值觀」的要點融入管理技巧及個人能力發展課程中，以確保員工能夠充分理解並付諸實行。

8.3.2 資助職員進修及外間培訓

創興銀行的成功及持續發展有賴於員工充份掌握所需的知識、能力和抱持適當的態度。因此，我們鼓勵員工不斷學習。本行設有「資助職員進修計劃」，為所有合資格的全職員工提供持續進修資助，讓員工參與合適的外間課程、深造課程或考取專業資格。2017年所發放的資助額較上年度增加5.6%。

創興銀行在創立以來扎根香港，關注社區不同群體對銀行服務的需要。本行在業務發展及優化服務的同時，也以回饋社會為目標，盡能力服務社會上有需要的人士。本行的環境、社會及管治工作小組制定了社區投資政策，針對環境、教育及社會福利三個範疇，推動社會可持續發展。本行在義工服務的支持及參與獲得肯定，並榮獲香港社會服務聯會頒發連續十年「商界展關懷」標誌。

9.1 成立創興銀行義工隊

為了進一步推動員工及員工家人參與義工服務，本行於2017年12月成立了創興銀行義工隊。義工隊由不同部門的員工組成，務求促進跨部門的員工交流，增強團隊凝聚力，共同推動業務及社區的發展。

創興銀行義工隊的核心小組負責擬定全年工作重點、目標、計劃及預算，統籌義工活動，並檢討義工活動成果。其他員工可以自由參與義工活動。為了鼓勵員工積極參與，本行正計劃落實義工獎勵計劃，嘉許及表揚積極參與義工服務的員工。



於12月成立了由不同部門的員工組成的創興銀行義工隊

9. 社區參與

9.2 與非政府機構合作

本行一直與不同的非政府機構合作，以落實社區投資政策，在教育、社會福利及環境三個範疇關注及照顧社區的需要。除了透過捐款支持不同的非政府機構外，也鼓勵員工參與由非政府組織舉辦之公益活動。

9.2.1 積極推動金融知識普及及身體力行支持「智有『財』能教育坊」

創興銀行除了透過營運為大眾提供金融服務外，更積極參與金融知識教育，推動金融知識普及，務求讓大眾了解日常的理財概念。本行在2017年6月參與了由香港銀行公會及香港社會服務聯會攜手舉辦的「智有『財』能教育坊」，到訪救世軍大窩口青少年中心，為40位來自該區家庭的出席者舉行了一個理財教育工作坊。本行員工於公餘時間，利用自己的專業知識，透過專題講座、小組討論及互動遊戲，向出席者介紹「儲蓄」、「精明消費」及「謹慎貸款」等與日常生活息息相關的簡單理財概念，藉以推動金融知識普及。



員工鼎力支持「智有『財』能教育坊」

探訪香港遊樂場協會

創興銀行非常重視學生和年輕人的發展。所以，本行員工於2017年12月帶同員工一同探訪香港遊樂場協會，為區內的小學生進行了一場以儲蓄為主題的講座。本行希望透過這次活動，讓年輕人從小開始培養儲蓄習慣，從而實現自己的理想和達成目標。

探訪香港遊樂場協會員工的感想

企業傳訊處 — 關玓筠

你的目標是什麼？或許我們每天應付着忙碌的工作，早已忘記了這條問題。

2017年12月，我與同事們到香港遊樂場協會青衣中心，為區內小學生進行了一場以儲蓄為主題的講座。希望藉着活動，教導學生要以自己能力，透過儲蓄實現自己的目標。

沒想到他們的目標卻喚起了我一些早已遺忘的人生價值。他們小小年紀，每一個目標都來得簡單直接，包含了自己的夢想，更不忘與別人分享。最令我動容的是一個小女生，她表示要以儲蓄替媽媽往街市買下當天晚上的飯菜，讓媽媽回家後可立刻為家人烹調可口美味的晚餐。她讓我領悟到除了要努力達成目標外，不要忘記分享，更不要吝嗇對家人表達關懷。



員工和香港遊樂場協會的小學生的合照

9. 社區參與

9.2.2 關注社會弱勢社群的需要

探訪香港聾人協進會

創興銀行關注聾人在社區的需要。除了為香港聾人協進會捐贈經費外，本行員工在2017年6月及7月探訪香港聾人協進會，與聽障兒童一起參加輕黏土工作坊。員工希望透過手工藝活動，與聽障兒童交流接觸，用愛心鼓勵他們衝破自身障礙，協助他們掌握日常的社交技巧，建立自信。

探訪香港聾人協進會員工的感想

企業傳訊處 — 黃毓敏

「聆聽是溝通中不可分割的一部分，失去聆聽能力除了影響溝通能力外，更會妨礙個人社交發展。

2017年7月，我曾與其他義工同事探訪香港聾人協進會，與該會聽障兒童一起參與輕黏土工作坊。在活動後，我發現與聽障兒童溝通並不是想像般困難，只需要說話速度調慢一點，內容簡潔清楚一點。而且聽障兒童與一般兒童一樣活潑可愛，我們很快就能與他們熟絡起來。在導師的悉心指導下，我們與聽障兒童一起合作，按照導師指示，砌出精美的輕黏土作品。

我相信聽障兒童在合適培育下，也可發揮他們的潛能，綻放生命色彩！」



員工與聽障兒童合力創作精美的輕黏土作品

支持維特健靈2017慈善單車馬拉松推廣健康生活

本行支持維特健靈2017慈善單車馬拉松活動，贊助及派出員工參與企業組賽事。員工藉著在香港公路踏單車，向市民推廣單車活動以及宣傳健康生活的重要。是次活動所籌得的款項將會撥捐健靈慈善基金、香港女童軍總會、香港小童群益會、香港卓護義工協會及中華基督教禮賢會香港區會，幫助有需要的人士。

推動文化藝術交流

本行於2017年亦贊助及支持多項文化藝術交流盛會，包括國際藝展有限公司舉辦的「典亞藝博」及「水墨藝博」以及香港古董及藝廊商會舉辦的「樂•故•節」，以支持推動本港的文化交流活動。

9.2.3 推動環境教育工作

「綠色力量環島行」慈善行山比賽

創興銀行支持本地環境教育工作。「綠色力量環島行」慈善行山比賽是由綠色力量舉辦的年度盛事，每年吸引逾3,000人參與。活動融合了不少環保元素，包括分類回收及減少膠樽等，讓參加者透過此活動認識及欣賞大自然生態，推廣本地生態遊。本行亦向綠色力量捐款，以支持推動環境教育工作。

9.3 將業務融入社區發展

創興銀行透過業務營運為不同非政府機構提供支援，利用不同渠道協助他們籌款。本行員工義務協助收集賣旗日的旗袋，並為機構提供免手續費的善款處理服務。本行在代售慈善獎券的努力也受到東華三院的表揚，獲得東華三院頒發慈善獎券義賣比賽工商機構及團體組亞軍及慈善獎券勸銷獎。以下詳細列出本行透過營運推動社區發展的工作：

活動類型	受惠機構
收集旗袋	<ol style="list-style-type: none"> 1. 義務工作發展局 2. 圓玄學院 3. 香港公益金
代售慈善獎券	<ol style="list-style-type: none"> 1. 東華三院 2. 仁濟醫院
轉寄捐款函	<ol style="list-style-type: none"> 1. 香港紅十字會 2. 無國界醫生 3. 保良局 4. 仁濟醫院

10. 環境保護

10.1 綠色政策

創興銀行一直致力減低其業務對環境的影響，以實踐本行推動和支持可持續發展的理念。本行在營運其業務的同時亦推動環保政策及相關的環保措施，主要包括綠色辦公室及綠色營運兩方面。同時，本行的所有業務亦嚴格遵守香港及中國內地的環保法律法規及其他相關要求，以履行創興銀行對環境保護的承諾。

10.2 綠色辦公室

10.2.1 節約能源

本行於本年度持續在節約能源方面實行了多項措施，在裝修及翻新辦公室及分行時以發光二極管(LED)取代傳統光管，其中包括位於Mega Box的辦公室及天澤邨分行。此外，本行支持及參與了由環境局主辦的戶外燈光約章，其中31間創興銀行分行會按照約章在晚上11時後關掉所有對外的燈箱招牌，以減少不必要的能源消耗及對附近居民的光滋擾。



Mega Box辦公室



天澤邨分行

本行Mega Box的辦公室及天澤邨分行亦已更換了LED節能光管，以提升節約用電，減少碳排放。

2017年主要環境表現數據

能源用量	<ul style="list-style-type: none">總能源消耗為6,505.9兆瓦時，主要為電力消耗，其餘部分為汽油消耗，衍生4,045.2噸二氧化碳當量。
用水	<ul style="list-style-type: none">總耗水量為6121.7立方米。
用紙	<ul style="list-style-type: none">總紙張採購量為72.9噸。未來本行將統計紙張消耗量，以更好地反映消耗資源的情況。

10.2.2 節約用水

本行繼續實行節約用水的措施，本行已在主要辦公室的洗手間安裝紅外線自動感應水龍頭，包括創興銀行中心、企業廣場和Mega Box；此外，創興銀行辦公室的茶水間亦會張貼告示鼓勵員工節約使用自來水。



本行辦公室及分行的茶水間已貼上節約用水的告示

10.3 綠色營運

10.3.1 節約紙張

創興銀行的業務牽涉大量的紙張消耗，因此減少紙張使用是本行對於保護環境的主要措施之一。本行致力將銀行服務及辦公電子化，從而實行源頭減廢。銀行服務方面，本行大力推廣無紙化服務，推動及鼓勵客戶使用網上銀行及手機應用程式流動理財服務，並接受電子支票存款。與上一年度比較，網上銀行用戶和創興流動理財用戶分別增加了12.7%及39.2%。在辦公室日常營運方面，本行透過電郵收發採購申請、批核採購訂單、向供應商發出採購訂單、發送及收回採購報價檔，以及核對發票及安排付款等，以減少營運用紙。另外，創興銀行持續實行各項措施，務求多管齊下，包括設定避免錯誤打印的程式和採用瓷杯接待訪客，以減少用紙。

10. 環境保護

10.3.2 致力減廢

創興銀行致力減少業務營運產生的廢棄物。本行於進行新裝修及改善工程時會避免採購全新設備，例如Mega Box的辦公室會沿用上一名租客的設備，包括冷氣及照明設備、傢俱等；同時，在分行進行撤併的時候，操作正常的辦公室器材將會轉移至其他分行，或捐贈予慈善機構，延長資源的使用率。創興銀行持續實行和鼓勵員工對於資源的回收及重用，包括為各部門及分行安排回收商回收廢紙及碳粉盒，以及設置回收設施。

2017年，有關減廢措施落實後，主要回收量如下：

- 廢紙回收量累計大約100噸
- 電子用品回收為809台
- 碳粉盒回收大約為1,006個

本行辦公範圍設有廢物分類及回收點配合本行的環境政策。



廢紙回收處



電子用品回收處



碳粉盒回收處

11. 環境、社會及管治表現概述

環境

溫室氣體排放總量

指標	2017
直接溫室氣體排放（範圍一）	
公司車隊（噸二氧化碳當量）	33.5
間接溫室氣體排放（範圍二）	
用電（噸二氧化碳當量）	4,011.7
溫室氣體排放總量（範圍一及二）（噸二氧化碳當量）	4,045.2
每平方米樓面面積的溫室氣體排放密度（噸二氧化碳當量／平方米）	0.11

能源

指標	2017
用電量 ¹ （兆瓦時）	6,390.4
汽車汽油消耗量（公升）	12,381.9
總能源用量（兆瓦時）	6,505.9
每平方米樓面面積的能源密度（千兆焦耳／平方米）	0.67

紙張

指標	2017
總紙張用量 ² （公斤）	72,855.9
廢紙回收量（公斤）	99,714

用水

指標	2017
總用水量 ² （立方米）	6,121.7
每平方米樓面面積的用水量密度（立方米／平方米）	0.17

11. 環境、社會及管治表現概述

廢棄物管理

指標	2017
無害廢棄物棄置	
一般辦公室廢物 (公斤)	322,000
有害廢棄物回收	
墨粉盒 ³ (個)	1,006
電腦設備 (台)	809

1 本行用電量只包括了香港所有辦公室和營運地點，包括但不限於總行、分行及24小時自動提款機。

2 本行用紙量及用水量只包括了香港所有辦公室和營運地點的數據。總用水量包括了大廈供水及飲用桶裝水。

3 本行墨粉盒回收量只包括了香港大部分辦公室和營運地點的數據。

營運及客戶服務

供應鏈管理

指標	2017
主要供應商數目	231
按地區劃分	
中國內地	19
香港	209
澳門	3

產品及服務責任

指標	2017
投訴總數	73

11. 環境、社會及管治表現概述

員工

僱傭⁴

指標	2017
按性別劃分	
女性	49.6%
男性	50.4%
按年齡劃分	
30歲以下	16.6%
30歲至50歲	64.5%
50歲或以上	18.9%
按員工職位劃分	
管理人員	31.9%
一般員工	68.1%
按員工類別及性別劃分	
正式員工	98.8%
非正式員工（臨時工／合同工／季節性員工）	1.2%

培訓及發展⁵

指標	2017
接受培訓員工總人數	1,360
總受訓時數（小時）	32,816
受訓員工人數百分比	98%
每名員工受訓平均時數（小時）	23.7

⁴ 總僱傭數目包括創興銀行香港、內地及其他地區的員工。

⁵ 培訓數據只包括創興銀行香港的員工。

社區

社區投資及員工義工服務

指標	2017
總捐款及協助籌得的金額（港元）	225,000
員工義工服務時數（小時）	230

附錄 香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》索引

本指標索引說明了公司於報告期間遵守《環境、社會及管治報告指引》的每一項「不遵守即解釋」指標及披露「建議披露」指標的情況。

層面	主要表現指標	披露情況	對應頁數	註釋
A1	一般披露	●	P28-30	
	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的政策。	●		
A1.1	排放物種類及相關排放資料。	●	P28, 31	
A1.2	溫室氣體總排放量及密度。	●	P28, 31	
A1.3	所產生有害廢棄物總量及密度。	●	P30, 32	本行的業務性質不會產生大量有害廢棄物，因此此關鍵績效指標只包括統計辦公室的有害廢棄物回收量，如墨粉盒、電腦設備等。
A1.4	所產生無害廢棄物總量及密度	●	P30, 32	
A1.5	描述減低排放量的措施及所得成果。	●	P28	本行有相關措施，但未能統計成果。
A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法、減低產生量的措施及所得成果。	●	P30, 32	

附錄 香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》索引

層面	主要表現指標	披露情況	對應頁數	註釋
A2 一般披露	有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策。	●	P28, 29	
A2.1	能源總耗量及密度。	●	P28, 31	
A2.2	總耗水量及密度。	●	P28, 31	
A2.3	描述能源使用效益計劃及所得成果。	◐	P28	本行有相關措施，但未能統計成果。
A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及提升用水效益計劃及所得成果。	◐	P29	本行有相關措施，但未能統計成果。
A2.5	製成品所用包材料的總量及每生產單位估量。	N/A	N/A	本行之主要產品及服務不涉及包裝。
A3 一般披露	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	●	P29, 30	
A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。	●	P29, 30	

附錄 香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》索引

層面	主要表現指標	披露情況	對應頁數	註釋
B. 社會				
僱傭及勞工常規				
B1 一般披露	有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	●	P19, 20	
B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	●	P19, 33	
B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱傭流失比率。	○	N/A	本年度不作披露。
B2 一般披露	有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	●	P20	
B2.1	因工作關係而死亡的人數及比率。	○	N/A	本行的業務性質並不包含高風險或危險的工作，因此這個關鍵績效指標並不適用於創興銀行。
B2.2	因工傷損失工作日數。	○	N/A	本行的業務性質並不包含高風險或危險的工作，因此這個關鍵績效指標並不適用於創興銀行。
B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。	●	P20	

附錄 香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》索引

層面	主要表現指標	披露情況	對應頁數	註釋
B3 一般披露	有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。	●	P21, 22	
B3.1	按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層等）劃分的受訓僱員百分比。	●	P21, 33	
B3.2	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。	●	P21, 33	
B4 一般披露	有關防止童工或強制勞工的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	N/A	N/A	本行主要業務地點為香港，亦主要聘用具有一定學歷及工作經驗之人士。本行認為本行所面對出現聘用童工及強制勞工的情況非常低，故不作披露。
B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	N/A	N/A	
B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	N/A	N/A	

附錄 香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》索引

層面	主要表現指標	披露情況	對應頁數	註釋
營運慣例				
B5 一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策。	●	P14	
B5.1	按地區劃分的供應商數目。	●	P14, 32	
B5.2	描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目、以及有關慣例的執行及監察方法。	●	P14	
B6 一般披露	有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	●	P15-18	
B6.1	已售或已運送總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。	N/A	N/A	本行並無生產及售賣任何會產生安全或健康理由的實體產品。此指標屬不適用。
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	●	P15, 32	
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	●	P14	
B6.4	描述品質檢定過程及產品回收程序。	N/A	N/A	本行並無生產及售賣任何可被回收的實體產品。此指標屬不適用。
B6.5	描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	●	P15	

附錄 香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》索引

層面	主要表現指標	披露情況	對應頁數	註釋
B7 一般披露	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	●	P13	
B7.1	於彙報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	●	N/A	2017年，本行並無牽涉任何賄賂或貪腐相關訴訟或案件。
B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	●	P13	

社區

B8 一般披露	有關以社區參與來瞭解營運所在社區需要和確保其業務活動考慮社區利益的政策。	●	P23-27	
B8.1	專注貢獻範疇（如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育）。	●	P23	
B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	●	P8, 33	

註：●表示已在報告中披露；◐表示部分披露；○表示未披露；N/A表示該指標不適用於本行。

www.chbank.com



 **創興銀行有限公司**
Chong Hing Bank Limited