



| | | |
|-----|-------------------------|----|
| 1. | 關於創興銀行 | 2 |
| 2. | 關於本報告 | 3 |
| 3. | 行政總裁的話 | 5 |
| 4. | 2018年發展概覽 | 6 |
| 5. | 環境、社會及管治的管理方針 | 9 |
| 6. | 優良銀行營運準則 | 13 |
| 7. | 對客戶的承諾 | 15 |
| 8. | 員工關愛 | 19 |
| 9. | 社區參與 | 23 |
| 10. | 環境保護 | 29 |
| 11. | 環境、社會及管治表現概述 | 33 |
| 附錄 | 香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》索引 | 36 |

1. 關於創興銀行

創興銀行有限公司（「創興銀行」或「本行」）(01111.HK)成立70年以來，一直本著「創業興家」的宗旨和「真誠待客」的理念，服務廣大客戶。

創興銀行致力提供多元化個人及企業銀行服務，包括港幣及外幣存款、匯款、信用卡、樓宇按揭、財富管理、強積金、跨境銀行、貿易融資及銀團貸款等。本行亦透過旗下附屬公司，提供證券買賣、投資及保險等服務。現時銀行在香港共有39間分行，在廣州、深圳、汕頭及澳門設有分行，在廣州天河、佛山、南沙及橫琴設有支行，及在上海及美國三藩市設有代表處。

作為越秀集團的核心成員，本行一方面鞏固香港業務基礎，而另一方面依託越秀集團的優勢，積極開拓多元化的跨境銀行服務，聚焦粵港澳大灣區的目標客戶群，朝著「打造跨境特色的綜合性商業銀行」的企業願景邁進。本年度本行在香港和內地的網上及流動金融服務上推陳出新，簽署數項合作協議，當中包括繼商事服務「香港通」及商事服務「港澳通」後，與廣州市工商行政管理局進一步推出的商事服務「穗港通」；同時亦推出了「轉數快」、JETCO Pay、網上及流動理財基金服務等多項新服務，務求為香港和內地的客戶帶來更便捷高效的服務。

概覽

自2016年起，創興銀行每年持續發佈獨立報告，與持份者分享本行有關環境、社會及管治事宜的管理方針、措施和表現。本報告為本行第三份環境、社會及管治的獨立報告。除非另有說明，本報告涵蓋本行於2018年1月1日至2018年12月31日期間在環境、社會及管治方面的資訊。

編製依據

本報告根據香港交易及結算所有限公司（下稱香港交易所）《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。

報告範圍

本報告中的政策文件、聲明及數據涵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，暫不包括本行位於中國內地及海外之業務。本行正優化內部資訊收集體系，研究未來逐步擴大報告範圍的可能性。

稱謂說明

為了便於表述與閱讀，本報告中「創興銀行」和「本行」均指創興銀行有限公司。除另有指明外，本報告所使用的詞彙與本行《二零一八年度報告》所界定者具有相同涵義。

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2019年2月28日獲董事會通過。

2. 關於本報告

匯報原則

為了準確地回應持份者最為關注並與本行密切相關的環境、社會及管治事項，本報告的編製過程遵循《指引》建議的四大匯報原則：

重要性

本行委任了獨立顧問，就各項環境、社會及管治議題與本行的關鍵持份者溝通。以溝通結果為基礎，本行重新檢視了各項議題的重要程度，並確認本報告的重心。

量化

本行已建立數據收集工具。在環境、社會及管治項目工作小組的統籌下，持續記錄及監察各項環境及社會指標。在適用的情況下，本報告披露年度比較數據，讓持份者了解本行的工作進展。

平衡

為了不偏不倚地呈現創興銀行的環境、社會及管治表現，本報告除披露工作成果外，亦討論了本行在管理相關議題上的改進空間，並對任何遺漏資訊作出解釋。

一致性

本報告內的量化資訊採用與過往一致的方法披露，以便讀者與本行以往的報告進行比較。部分數據範圍的變化已附帶備註，供讀者參考。

意見收集

創興銀行視本報告為與持份者溝通的平台。如對本報告或創興銀行在環境、社會及管治之管理有任何意見或疑問，歡迎透過以下方式聯絡：

地址：香港德輔道中24號
創興銀行中心地下
電話：(852) 3768 1111
網址：www.chbank.com
電郵：info@chbank.com



智能手機快速上網代碼

創造富強 興盛未來

創興銀行於2018年慶祝成立70周年。回顧過往的發展，本行由一家規模較小的華資銀行一步一步成為一家業務橫跨香港和國內的上市銀行，過程中有賴股東、員工、客戶及社會各界的長期信任和支持；在此，我們致以衷心謝意。未來我們將繼續致力為創興銀行的廣大持份者創造價值、貢獻社會。

為了達至「打造跨境特色的綜合性商業銀行」的願景，我們正積極拓展香港和國內的跨境業務，並藉著金融科技的發展，開拓更多元化的產品和服務。這亦意味著本行的經營將面向更多不同地區的客戶、投資者及監管機構，以及環境、社會、國家政策及各地法律法規等種種外在因素的影響。我們決心從自身的環境、社會及管治方面入手，優化管理、做好準備，迎接可持續發展帶來的機遇和挑戰。

我們明白環境、社會及管治的管理方針需要因應營運狀況、持份者的期望以至經濟及社會的整體發展等因素而定期作出調整。為此，我們關注不同持份者的意見，從而檢討現時的管理重心、政策和措施。本行堅持專業穩健的管治理念，維持嚴謹的行為準則，透過員工培訓、表現評估及績效管理體系等，持續強化風險管理及內部監控。我們積極利用科技優化產品，年內推出多項嶄新的網上及流動理財和電子支付服務，同時進一步提升網路安全及客戶私隱保障措施。此外，秉承回報社會的精神，年內創興義工隊與社區組織合辦多項關懷社區的活動；本行亦正式設立了義工假，以鼓勵員工多參與社區義務活動。我們將繼續監察各項環境指標，加強培養員工的環境保護意識，以妥善管理營運過程中對環境產生的影響。

配合粵港澳大灣區的建設，國家將繼續推動三地金融業的聯繫與互動。作為越秀集團金融板塊的核心成員，我們致力實踐創興銀行作為跨境銀行的重要使命。展望未來，我們銳意把握大灣區的發展機遇，進一步優化國內及跨境業務平台，全力推動各項業務和經營業績踏上新台階；並繼續憑藉專業盡責的團隊、創新用心的服務和精益求精的管理，在70年穩健的基礎上持續發展，與客戶、員工、股東及社會各界共同創造富強、興盛未來。

宗建新
行政總裁

2019年2月28日

4. 2018年發展概覽

創興銀行在1948年成立，70年以來秉承「創業興家」的理念，成功協助無數客戶實現個人或企業的理財及發展目標。本行於2014年正式成為越秀集團成員，並繼續致力提升經營業績和內部管理，以打造「跨境特色的綜合性商業銀行」為定位目標，積極拓展業務的同時，致力減少營運產生的環境影響，並為客戶、員工、股東及社會的持份者創造長遠價值。



核心價值觀

- 不斷超越 更加優秀

企業願景

- 打造跨境特色的綜合性商業銀行

企業使命

- 回報客戶 • 回報員工
- 回報股東 • 回報社會



客戶投訴

減少 **38.4%**



耗電量按年

減少 **6.5%**



網上及流動
理財用戶

增加 **25%**

4. 2018年發展概覽

創興銀行為環境、社會及經濟所作出之貢獻，以及企業管治表現廣受社會各界認同。2018年，本行獲頒發的相關獎項殊榮詳情如下：

| 獎項名稱 | 頒發機構 | |
|---|------|---|
| <p>環境、社會及管治績效</p> <p>環境社會企業管治大獎2018</p> | 經濟一週 |  |
| <p>環境保護</p> <p>《戶外燈光約章》鉑金獎</p> | 環境局 |  |
| <p>卓越僱主</p> <p>卓越僱主大獎2018</p> | 求職廣場 |  |

4. 2018年發展概覽

| 獎項名稱 | 頒發機構 | |
|------------------------------------|-------------------|---|
| <p>社區關懷</p> | | |
| <p>「商界展關懷」十年標誌</p> | <p>香港社會服務聯會</p> |  |
| <p>東華三院慈善獎券義賣比賽 工商機構及團體組亞軍</p> | <p>東華三院</p> |  |
| <p>東華三院慈善獎券勸銷獎</p> | <p>東華三院</p> |  |
| <p>經濟及管治</p> | | |
| <p>中小企業最佳拍檔金獎</p> | <p>香港中小型企業總商會</p> |  |
| <p>2018卓越上市公司</p> | <p>無線財經•資訊台</p> |  |

5. 環境、社會及管治的管理方針

企業在推動可持續發展的過程中，高效的管理架構和與持份者的溝通不可或缺。透過完善內部的管理系統，創興銀行持續推動各工作小組及部門緊密合作，確保各項政策和措施落實到位，並持續監察營運的環境、社會及管治表現。本行亦通過恆常的溝通機制，了解內部及外部持份者的意見和期望，以檢視自身業務模式，為環境及社會帶來更多正面影響，實踐「回報客戶、回報員工、回報股東、回報社會」的企業使命。

環境、社會及管治管理架構

創興銀行的環境、社會及管治管理架構和相關工作由董事會和轄下執行委員會領導，並由專責的環境、社會及管治項目工作小組主力執行和監察。

| 責任方 | 主要責任 |
|----------------|---|
| 董事會 | <ul style="list-style-type: none"> 負責評估及釐定創興銀行有關環境、社會及管治的風險 確保創興銀行設立合適及有效的環境、社會及管治風險管理及內部監控系統 審批環境、社會及管治相關政策及報告 指導執行委員會的工作戰略 |
| 執行委員會 | <ul style="list-style-type: none"> 執行環境、社會及管治風險管理及內部監控 指導環境、社會及管治項目工作小組的工作 審批環境、社會及管治相關政策、報告及確認績效指標數據的準確性 批核義工隊的年度工作預算 對康樂會提供的會計記錄和報表作稽查和審核 |
| 環境、社會及管治項目工作小組 | <ul style="list-style-type: none"> 推動各部門執行各項環境、社會及管治政策 整理環境、社會及管治績效指標數據 編製環境、社會及管治報告 向執行委員會匯報環境、社會及管治項目落實情況 監督義工隊工作情況及審核義工隊工作預算 |
| 創興銀行義工隊 | <ul style="list-style-type: none"> 定期向執行委員會及康樂會匯報義工隊情況 執行及參與義工活動 |
| 創興康樂會 | <ul style="list-style-type: none"> 鼓勵員工積極參與本會主辦之社交、聯誼、體育及教育等活動，從而增進同事間友誼，加強凝聚力；增強員工對企業的歸屬感，讓員工達致工作生活平衡 鼓勵員工參與義工活動，服務社會。通過舉辦義工服務活動，促進跨部門的員工交流，增強員工凝聚力；充實員工及其家屬的生活；也增強員工對企業的歸屬感 |

5. 環境、社會及管治的管理方針

與持份者溝通

本行相信各持份者的意見有助我們審視和改善對環境及社會的影響，以實現專業、穩健的管治及推動本行的發展。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。

持份者的利益訴求及參與平台

| 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 銀行服務熱線 |
| 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 電郵 |
| 非政府團體 | 關注弱勢社群 回饋社會 | 義工活動 贊助及慈善捐獻 員工工作坊 企業責任講座／通訊 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 | 了解銀行發展 透明度 | 新聞發佈會 新聞稿 高級管理人員訪問 業績公佈 傳媒聚會 |

5. 環境、社會及管治的管理方針

環境、社會及管治重要事項評估

為確保本報告及時更新，並涵蓋重要的環境、社會及管治議題，我們委託了獨立第三方專業機構代為收集持份者意見，以回應持份者期望。第三方專業機構透過系統化的方法重新評估各項議題之重要性及釐定本報告內容。評估流程如下：

識別

- 識別參考香港交易所《指引》、同類型金融機構的非財務報告以及媒體的關注議題，識別並更新了 22 項議題

評估

- 透過問卷調查，收集了共 132 名內部及外部持份者，包括員工、客戶、供應商及非政府機構合作夥伴等就各項環境、社會及管治議題的重要性評分；並透過電話訪談，深入了解持份者對特定議題的意見

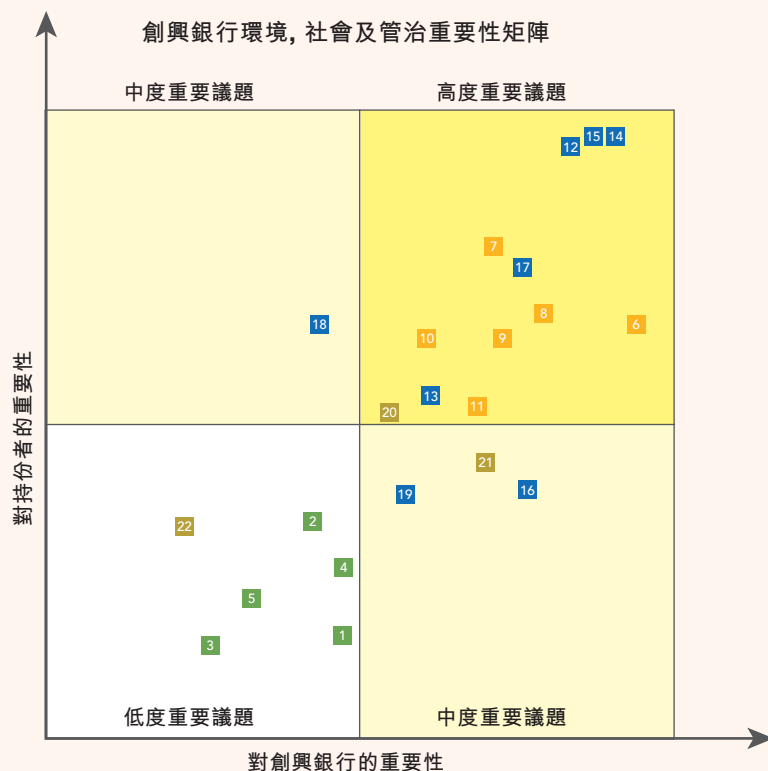
排序

- 綜合持份者就各項議題的意見及評分，從「對持份者的重要性」以及「對創興銀行的重要性」兩個角度對各個議題的重要性進行分析

確定

- 審視並與去年的結果進行對比分析，分析結果由環境、社會及管治項目工作小組作最終確認

5. 環境、社會及管治的管理方針



| 環境議題 | | 僱傭及勞工常規議題 | | 營運慣例議題 | | 社區議題 | |
|------|------------|-----------|----------------------|--------|--------------------------------|------|----------|
| 1 | 能源使用情況及效益 | 6 | 僱傭關係 | 12 | 堅持合規經營 | 20 | 關愛社區 |
| 2 | 物料使用情況及效益 | 7 | 員工留用 | 13 | 完善公司治理 | 21 | 推行普惠金融 |
| 3 | 水資源使用情況及效益 | 8 | 職業健康及安全 | 14 | 客戶個人資料私隱 | 22 | 推動金融知識普及 |
| 4 | 廢棄物管理 | 9 | 培訓與教育 (員工發展) | 15 | 反貪污、防止賄賂、 勒索、反舞弊欺詐及 反洗黑錢 | | |
| 5 | 溫室氣體排放 | 10 | 員工多樣化 (包括平等機會與共融) | 16 | 負責任採購 | | |
| | | 11 | 人權與反歧視 | 17 | 服務質素、客戶意見 收集及回應 | | |
| | | | | 18 | 尊重知識產權 | | |
| | | | | 19 | 綠色金融／信貸 | | |

圖例

- 高度重要議題
- 中度重要議題
- 低度重要議題

誠信、合規和負責任的營運模式是建立客戶和合作夥伴長期信任的關鍵。創興銀行秉持專業、穩健的管治理念，為員工訂立職業道德標準及行為準則，培養團隊的專業操守和風險意識，並於日常業務中切實遵守各相關政策、規則、指引等。本行亦關注業務供應鏈產生的影響，透過執行嚴格的採購原則，為環境和社會作出貢獻。

重視誠信及合規

管理層及員工的專業及誠信水平往往是一家銀行維持合規經營的重要防線。為了規範並確保日常營運和員工行為的誠信及合規性，創興銀行於《職員行為守則》列明相關法律要求，要求本行及其附屬公司之所有員工嚴格遵守。本行的《反舞弊欺詐政策》亦詳細界定了舞弊欺詐行為的定義、防範措施、各職能部門的職責、風險監察機制及舉報調查程序等。本行亦定期提供涵蓋防洗錢及反恐籌資等課題的網上培訓課程，讓新入職及在職員工清楚相關內部守則、政策及相關法律的最新要求。

直至2018年年底：

- 約1,700名員工完成《2018職員行為守則》網上課程
- 約1,500名員工完成《2018反舞弊欺詐政策》網上課程
- 總網上培訓課程時數超過919小時。

(數據涵蓋現職及已離職員工)

本行設有完善的內部舉報政策及機制，如發現本行內發生不當行為，僱員可通過既定機制舉報。本行會對舉報人的身份及接獲的所有資料保密，並保障舉報人不會因而遭受傷害、歧視、損失或解僱。為落實績效及薪酬與風險掛鈎的原則，本行亦於績效管理系統加入了一項風險／合規及監控調節評分，將風險因素、監控及合規事件的嚴重性及影響反映於業務單位、職能單位或個別職員的績效評級上。

6. 優良銀行營運準則

合規風險是創興銀行持續監察的風險範疇之一。與貪污、金融犯罪以及銀行和從業員專業操守相關的法律規例對本行的潛在影響尤其重大，一旦違規事故出現將直接影響本行業務的日常及持續營運，為本行及其客戶帶來財務損失，並嚴重損害本行的聲譽；此等法律及規例包括但不限於《銀行業條例》、《防止賄賂條例》、《打擊洗錢及恐怖分子資金籌集條例》等。

除了上述與貪污、金融犯罪以及銀行和從業員專業操守相關的法律及規例，本行亦持續識別與產品責任、僱傭、職業健康與安全及環境範疇相關、且對營運有重大影響的法律要求，並監察合規情況；詳情請參考本報告相關章節及「環境、社會及管治表現概述」。

負責任採購

創興銀行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、物流運輸、印刷、文具及文儀器材等。在選擇供應商時，本行會參考《採購及物流管理處運作手冊》的流程進行甄選。相關部門除了考慮產品或服務的質素，以及供應商的管理模式、生產規模、經驗技術等基本因素外，亦關注其社會及環境表現，包括其健康與安全管理體系、環保認證等。本行會視乎情況要求供應商提供相關證明文件及進行實地造訪，以核查所選供應商的質素。另外，本行尊重知識產權。相關部門在採購資訊科技類別的產品或服務時，亦會特別留意產品的版權，規定選用正版產品，以維護知識產權及避免侵權風險。

本行致力實踐《環境政策》的承諾，優先考慮具備環保認證的供應商及產品。本行由2018年開始只採用均具備森林管理委員會(FSC)或森林驗證認可計畫(PEFC)認證的辦公用紙；更換或購置電器時，本行均盡量選購備有一級能源效益標籤之產品。

本行會盡量採用本地的服務和產品供應商，以減少採購品在運輸期間產生的排放。截至2018年12月31日，創興銀行共有231家供應商，當中210家(91%)位於香港，另外有21家供應商(8%)位於中國內地及其他地方。

7. 對客戶的承諾

創興銀行70年來一直提供優質及全面的銀行服務，用心照顧客戶的需要。本行堅持以客戶為中心，提供專業可靠、高效便捷的客戶體驗，致力讓本行成為值得客戶信賴的銀行。本行過去對中小企業的支持獲得各界的認同。除了第10年獲得由香港中小型企業總商會頒發「中小企最佳拍檔獎」，本行更獲頒「2018中小企業最佳拍檔金獎」，以表揚我們對中小企業的支持與貢獻。展望將來，本行會把握粵港澳大灣區的發展機遇，持續提升跨境服務能力，滿足客戶的理財需要。

保障客戶私隱

本行深明持份者對個人資料私隱的關注，已制定《私隱政策聲明》，致力保障客戶個人資料私隱、保密性及保安。政策列明公司資料保障的管理辦法，其中主要內容包括：

- 以適當的方式收集、使用及保存客戶個人資料，同時亦規範外判商處理個人資料的方式，例如要求負責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付可能出現的事故。
- 委任資料保障主任監督本行遵行私隱條例、其他相關規則及指引；市民可透過電郵、郵寄、電話及傳真等途徑與資料保障主任聯絡，了解本行私隱政策的執行情況。
- 若發生嚴重違反個人資料保障要求、遺失或洩漏客戶資料事故時，本行會根據相關指引作出適當和及時的處理，並視乎情況，向相關監管機構作出報告。
- 向員工推行資訊保安政策及培訓，確保員工遵行相關政策及有足夠的個人資料保護意識。所有新入職員工必須完成「新職員培訓課程」內保障客戶個人私隱的課題，而所有員工每年必須完成「保障個人資料」網上學習課程。本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。

另外，由於流動理財愈趨普及，本行為客戶編製了「使用網上銀行及流動理財之保安提示」，為客戶提供各項保安措施及安全小貼士，例如有關防範偽造網站、電郵及流動應用程式和安全地使用網上銀行服務及流動理財服務等的資訊，以保障客戶的網絡信息安全。

7. 對客戶的承諾

處理客戶意見

本行秉承「用心」的企業精神及以顧客為本的專業精神，處理每位客戶寶貴的意見，務求不斷改進。本行透過不同的渠道收集有關銀行服務的反饋，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。本行積極研究及跟進客戶的意見反饋，在配合銀行業務發展的同時滿足客戶的要求，與客戶建立良好互信的關係。其中有部分投訴個案在本行員工的積極處理後，由投訴轉為讚賞。本行在本年內亦沒有出現重大的、針對產品及服務的投訴。

提升客戶體驗

本行相信現代企業的產品、市場、營運和業務模式都處於不斷變化的環境中，創新是企業持續發展的動力。本行依據客戶的需要、銀行的業務發展及科技發展趨勢，提供創新及優化的銀行產品服務，從銀行服務、分行服務及設施及流動理財，提升客戶對本行產品及服務的體驗。

銀行服務方面，為配合創興銀行打造具有跨境特色的綜合型商業銀行的企業願景，本行推出了數項跨境銀行服務，包括在七間香港分行推出ATM人民幣提款服務，又在三間國內分行推出代理香港賬戶開戶見證服務，助國內現有客戶開立香港賬戶。同時，本行推出創興銀行WeChat公眾號，為客戶提供最新的跨境銀行服務資訊。

分行服務及設施方面。本行亦於年內完成分行佈局改善工程，將現有的證券區域改建為客戶服務及投資專區，增加客戶私人空間。

流動理財方面，創興銀行把握金融科技帶來的機遇，積極推動數碼化銀行轉型及創新項目。本行緊貼新一代流動保安措施，為創興流動理財應用程式加入生物認證功能，讓客戶其以指紋或面容登入創興流動理財服務，使流動理財更方便及可靠。此外，本行於年內增設了多項網上及流動銀行功能，包括支援客戶使用由香港銀行同業結算有限公司運作的快速支付系統「轉數快」進行付款及資金轉賬，讓客戶利用流動理財應用程式預約開戶，於網上瀏覽及／或下載開戶的參考文件，簡化「網上銀行服務申請表（聯合權限）」，提供網上基金服務等，讓客戶享用更方便快捷的服務。

體貼客戶需要

助中小企業創業興家

過去70年，創興銀行跟大小企業並肩同行。本行關注中小企業在業務發展及規模擴張上的需要。本行於中環設有企業中心及獨立企業專線，為中小企業提供即時諮詢及高效的專業服務。同時，本行積極主動聯絡各中小企業商會，每年贊助及支持各種不同的商會活動及會務，如香港工商界商會、香港工業專業評審局、香港觀塘工商業聯合會、香港玩具廠商會等，緊貼中小企業客戶的發展需求。本行支持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」，為中小企業提供穩定和靈活的融資平台。此外，為配合創興銀行打造跨境特色的綜合性商業銀行的企業願景及回應中小企客戶對企業人民幣服務的需求，本行為中小企客戶提供「內保外貸」、「外保外貸」及「廣東自貿區跨境直貸」等服務，助中小企客戶把握拓展內地市場的商機。



本行支持中小企業發展的工作獲得業界認同。創興銀行今年榮獲香港中小型企業總商會第10年獲頒「中小企業最佳拍檔獎」及「2018中小企業最佳拍檔金獎」。

7. 對客戶的承諾

公平待客

本行公平對待每一位客戶，不但為弱勢群體提供特別服務安排及關愛措施，更積極響應香港金融管理局有關普惠金融的倡議。本行自2013年起簽署了香港金融管理局提倡的《公平待客約章》，取消了不動戶口收費以及不設開設賬戶的最低存款額，承諾讓任何有需要銀行服務的人士，包括弱勢群體如綜援人士及低收入人士能享用基本的銀行服務。同時，本行在開設新的營運地點及分行時，會因應環境需要加入安裝門鈴、門鈴指示牌、可移動的輪椅斜坡等友善設施，以照顧肢體殘障、聽障及視障人士使用銀行服務的需要。

負責任的銷售和推廣

本行制定了有關產品及服務推廣及銷售手法的內部程序指引，按照客戶需要提供合宜的銷售服務，保障客戶的利益。「轉數快」為本年銀行新推出之服務，相關廣告及推廣內容均通過內部審閱後才推出市場。本行在推出新理財產品前會透過電話會議或新產品培訓，確保銷售人員對產品有充份的認識，避免出現誤導客戶的情況。於年內，本行修訂《賬戶章則（商業賬戶）》，將分散而適用於不同服務的條款整理及合併，讓客戶對本行產品及服務條款更一目了然。創興銀行在銷售行為方面謹守《競爭條例》，禁止任何反競爭的行為。本行於本年度並沒有任何有關《競爭條例》的違規事件。

維持銀行的環境質素

本行致力保持銀行的室內空氣質素，為客戶及員工締造健康及舒適的環境。本行每月委派保養商作定期清潔，清洗所有銀行和辦公室的冷氣系統，維護良好的銀行室內空氣質素。自2017年起，本行自願參與由環境保護署推行的「辦公室及公眾場所室內空氣質素檢定計劃」，邀請由香港認可處認可的「室內空氣質素檢定證書簽發機構」的專家負責進行實地視察銀行及辦公室的室內空氣質素，並根據專家的建議持續優化及改善室內空氣質素。現時，香港總行及總行辦公室的室內空氣質素獲檢定為良好級別。本行會陸續為銀行其他分行及辦公室進行室內空氣質素檢定，保障客戶及員工的健康。

『回報員工』是本行其中一個企業使命。本行承諾關愛員工的需要，提供具競爭力的薪酬及福利、定期舉辦員工聯誼活動、積極發展及培訓人才，並建構健康安全、多元平等的工作環境，以回報員工推動本行發展的付出。以上僱傭政策亦是締造良好的僱傭關係及留任人才的關鍵。

僱傭關係

人才是企業的重要資源，本行承諾不斷優化員工福利制度，透過不同的溝通渠道聆聽員工的需要，並遵照《僱傭條例》及《僱員補償條例》制定緊貼社會及行業標準的福利及人力資源政策，以維護良好的僱傭關係。本行為員工提供具競爭力的薪酬及獎金制度，以及其他福利保障，包括有薪假期（年假、婚假、生日假、侍產假及產假等）、醫療保障、人壽及意外保障、職員身體健康檢查津貼計劃等。本行於本年度不但優化了團體醫療保障計劃，將保障範圍擴展至試用期內之全職職員及其合資格之配偶及子女，更為員工新增設義工假，以鼓勵員工積極參與各項由銀行統籌的義工活動。

而本行的康樂會亦定期舉辦多個員工聯誼活動。於本年共舉辦十多個活動，讓員工按照自己的興趣參與。其中包括郊遊活動、糕點製作班、體育活動、節慶活動，以及本地或內地一日遊等的活動，以加強員工之間的溝通和凝聚團隊的關係。在十月份舉行的港島大潭水塘行山活動吸引了120名參加者，包括本行多名高級管理層、各大部／處主管、同事及其親友。

員工積極參與由康樂會舉辦的員工活動



康樂會新春團拜燒烤



香江樂悠“遊”2018



桌球大賽



焗迷你酥皮奶皇月餅製作班



港島大潭水塘行山活動



創興康樂會2018聯歡晚會

8. 員工關愛

員工歸屬感

客戶對銀行的信任建基於員工的專業服務。為了吸引優秀人才留任，本行設立「長期服務獎」及「榮休獎」表彰服務10年以上和指定年資，以及榮休員工多年來的忠誠服務和寶貴貢獻。本行在頒獎典禮上共頒發64個「長期服務獎」及2個「榮休獎」，答謝員工一直以來對創興銀行的貢獻及付出。於64名獲「長期服務獎」的員工中，其中2名員工服務超過45年，8名員工服務40至44年，可見員工對銀行的忠誠。

用心服務創興銀行38載（創興銀行旺角分行－歐陽文珊）

由銀行小職員晉升到分行經理，當中開心的是一直有一班好同事及好客戶的支持。工作上另一個最大的推動力是來自客戶的長期支持。我由在順利邨分行做櫃員開始，見證著順利邨家庭的成長及他們對銀行的長期支持。每當能為客戶提供合適及滿意的銀行服務，而付出的努力得到客戶認同時，所獲得的滿足感是難以言喻。

用心服務創興銀行38年。我堅持為客戶做好每件事，與客人建立多年的互信關係，今年更有幸獲得由創興銀行頒發的「長期服務獎」。回望過去，我十分感激創興銀行讓我加入這個大家庭。我祝願創興銀行在越秀集團的帶領下，創出更多個精彩光輝的70年。



職業安全與健康

本行承諾為員工提供舒適、健康、安全及高效率的工作環境。本行制定了《職業健康與安全政策》，由環境、社會及管治工作小組負責領導一系列主要適用於分行及辦公室的管理措施，包括職安健、消防安全，以提升員工職安健意識。除了為員工提供合適的工作設備外，本行為新入職員工提供新入職安全培訓，並定期向員工發佈有關安全工作的訊息，讓員工了解所在崗位的職業健康與安全風險，減低工作間發生突發事故的機會。同時，本行會定期檢查及清洗冷氣系統，亦為在職員工提供免費流感疫苗注射，保障員工健康。本行定期進行職安健風險評估及檢討措施的落實情況，不斷完善職安健管理策略。2018年，共有312人參與職安健培訓，培訓時數共計156小時。

另外，本行亦謹守《消防安全（商業處所）條例》。本行於各業務單位設有防火主任，由消防處向防火主任提供防火培訓，加強員工的危機意識及防火意識。此外，本行每年於各辦公大樓進行火警演習，以確保員工充份了解緊急逃生程序。

培訓與教育

秉承越秀集團「不斷超越更加優秀」之核心價值觀，創興銀行鼓勵及推動員工不斷超越自我，力求卓越。為此，本銀行為各層級員工提供內外部培訓及學習機會，藉此提升員工的能力，與銀行共同發展與成長。

本行因應業務發展需要、監管機構不斷更新的法規要求；以及強化員工核心能力等需要，為員工提供不同類型的培訓。本年度新增的培訓課題包括客戶服務原則和技巧、防欺詐的風險管理意識和相關法規、管理技巧及個人能力發展課程如演講技巧、壓力管理等。今年更特別為新職員提供課堂版的新入職員工培訓，讓新職員深入了解銀行之背景、架構及企業文化理念之餘，亦可以藉課堂建立工作中的人際網絡。同時，為配合銀行拓展跨境銀行服務的方向，本行於本年度增設普通話課程，以配合員工在工作上使用普通話溝通的需要。

除了為員工提供指定培訓計劃外，本行亦積極資助員工主動參與外部培訓。本行於本年度繼續推行「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，鼓勵員工不斷學習。員工可以利用資助參加外間培訓課程、深造課程及考取專業資格。



8. 員工關愛

多元共融

本行提倡多元共融，反對歧視，為員工提供平等晉升機會，以建構一個互相尊重的工作環境，提升員工生產力及公司競爭力。本行謹守相關平等及反歧視法律法規，包括《性別歧視條例》、《殘疾歧視條例》、《家庭崗位歧視條例》及《種族歧視條例》，禁止任何歧視行為。本行透過制定《僱傭範疇中的平等機會政策》及《防止性騷擾政策》，列明及界定所有違規行為，包括有關性別、家庭崗位及種族的歧視、騷擾、中傷及針對性待遇的行為等。政策亦列明管理層責任、員工的權利與責任、平等機會問題處理程序等，要求全體員工嚴格遵守，確保工作場所內的每個人均得到符合平等機會法規的待遇。本行設有投訴機制，讓員工可選擇直接向管理層舉報疑似不當行為或歧視事件，保障每名員工的權利。

截至2018年12月底，本行員工總數超過1,600人，本行在員工招聘方面為男女提供平等機會，因此現時本行的男女員工比例維持在大約1:1。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 | | | 按員工性別劃分 | | 按員工職位劃分 | | 按員工類別劃分 | |
|---------|-------|-------|---------|-------|---------|-------|---------|-------|
| <30 | 30-50 | >50 | 男性 | 女性 | 管理人員 | 一般員工 | 正式員工 | 非正式員工 |
| 14.8% | 65.0% | 20.2% | 50.7% | 49.3% | 34.4% | 65.6% | 98.0% | 2.0% |

(包括臨時工、合同工及季節性員工)

本行一直致力回報社會，關懷有需要的社群，積極肩負和推廣社會責任。環境、社會及管治工作小組為本行制定了社區投資政策，致力推動社會的可持續發展，與非政府機構建立良好的合作關係，舉辦具主題性的慈善合作計劃，以讓創興員工、客戶及廣大社群受惠。本行於2017年成立創興銀行義工隊，以帶領及推動職員參與各項銀行統籌的義工活動。管理層於本年度特意設立「義工假」，進一步推動及鼓勵員工參與義工活動。

除了在業務方面對非政府機構的持續支持外，本行今年特別關注到失明人士及長者的需要，透過義工隊舉辦了「親子棉花糖杯子蛋糕班」及探訪長者活動。在管理層、義工隊及員工的支持下，本年度共累積員工義工服務時數996小時，總捐款及協助籌得的金額為472,306港元。本行在義工服務的參與繼續獲香港社會服務聯會頒發「商界展關懷」標誌。



9. 社區參與

關注弱勢社群

與失明人士同行

本行關注弱勢社群的需要，為香港失明人互聯會的會員的子女提供補習班費用資助。除了金錢上的資助外，創興銀行義工隊聯同香港失明人互聯會舉辦親子棉花糖杯子蛋糕班，旨在打破義工與視障人士的隔膜，讓受助者經歷同行。親子棉花糖杯子蛋糕班於2018年9月舉行，是銀行慶祝70周年的活動之一。視障無礙彼此的溝通，義工與參加者攜手製作出精美的棉花糖和杯子蛋糕。

期盼視障人士能夠克服困難活出彩虹

(企業傳訊處 — 黃毓敏)



活動中，創興銀行義工隊與家長談歡，與小朋友嬉戲，氣氛極為融洽。我期盼視障人士和他們的家人可以克服困難，與社會共融相處，活出彩虹。我們將色彩繽紛熱烘烘的蛋糕堆砌成70的字樣，喻意銀行成立70周年業務繼續亮麗熾熱。祝願參與者如棉花糖杯子蛋糕般甜蜜滿瀉，幸福無限。

創興銀行70周年公益活動

今年是創興銀行成立70周年，本行贊助70名中學生參加由賽馬會舉辦的「生命·歷情」體驗活動，強化學生們愛惜家人、尊重生命的價值觀，並邀請學生們在體驗活動後為是次探訪活動的長者製作心意卡，表達對長者的敬意及送上祝賀。11月，義工隊招募了70名員工參與由長者安居協會舉辦的「傳送平安」探訪活動，到石峽尾邨探訪70位長者。義工將學生寫的心意卡連同福袋交到長者手上，傳遞關懷。探訪期間，義工隊細心聆聽長者分享自己的生活近況及過往軼事，讓長者們感受到被受重視及關懷。



學生於參加賽馬會「生命·歷情」體驗後，透過心意卡長者表達敬意及送上祝賀。



70名創興銀行員工鼎力支持長居安居協會「傳送平安」探訪活動。

9. 社區參與

所獲得的遠多於付出的

(個人銀行部主管 — 鍾少權總經理)

我很高興能夠與創興銀行義工隊一同參加長者家居協會「傳送平安」探訪活動。在短短的數十分鐘的閒聊，我們成為長者們的傾訴對象，聆聽他們訴說自己的生活點滴，例如健康問題、子女孫兒的生活狀況等。長者們亦主動向我們分享一些過往軼事，使我們仿如置身於歷歷在目的光影留痕。數位長者與我們訴說不同的話題，但是相同地，每每談及自身的興趣時，他們的眼眸都會散發出光芒，笑得特別燦爛。我發現長者仍然燃燒著年輕時理想和活力的熱切初心。

我從他們身上學懂如何樂觀地看待每一件事情，並提醒我如何好好把握現在的一分一秒，珍惜與身邊親人相處的時光，真誠去對待及關心身邊人，珍惜當下所擁有的一切。看來我們義工隊所獲得的，遠多於我們的小小付出。衷心希望我們在社區工作上的持續參與能夠有所貢獻，有所裨益。



推動金融知識普及

本行支持香港銀行公會和香港金融管理局提倡的金融知識普及理念，認同銀行應積極參與金融知識教育，讓大眾了解日常的理財概念。創興銀行以往曾參與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」，邀請員工擔任活動義工，利用財務知識，惠及社會上有需要的人士。本行日後將繼續研究如何運用本行的資源，推動金融知識普及，包括繼續參與義務財務教育工作坊、在分行內提供理財教育小冊子等。

環境教育

南華傳媒「9•29千人摺扇傳愛」

本行關注全球暖化及極端氣候的環境議題，響應由南華傳媒籌劃的「迎戰16度」，本行派出十名員工及其親友出席「9•29千人摺扇傳愛」活動。「迎戰16度」是南華傳媒籌劃的大型環保活動，旨在聯同本地環保權威及團體，喚醒大眾對極端氣候議題的關注。南華傳媒「9•29千人摺扇傳愛」是活動的首個項目，本行除了在金錢上的贊助外，也派員工代表與其他1,000名參加者一同摺紙扇拼砌出「16度」的字樣，向社區宣揚關注環境議題的重要。



員工代表與1000名參加者用紙扇拼砌出「16度」的字樣。

9. 社區參與

將業務融入社區發展

創興銀行持續透過業務營運支持不同非政府機構，推動社區發展。本行義務為機構收集賣旗日的旗袋及處理善款，分行員工代售慈善獎券及助寄發勸捐函，在不同渠道協助機構進行籌款活動。本行及分行員工於代售慈善獎券的熱心獲得受惠機構的表揚，獲得由東華三院頒發的慈善獎券義賣比賽工商機構及團體組亞軍和慈善獎券勸銷獎，及由保良局頒發的感謝狀。創興銀行於本年度支持的非政府機構籌款活動現詳列如下：

| 活動類型 | 受惠機構 |
|--------|---|
| 收集旗袋 | <ul style="list-style-type: none"> 香港聾人協進會 香港保護兒童會 圓玄學院 香港公益金 |
| 代售慈善獎券 | <ul style="list-style-type: none"> 東華三院 保良局 |
| 寄發勸捐函 | <ul style="list-style-type: none"> 聖基道兒童院 東華三院 |



創興銀行獲香港聾人協進會及保良局頒發感謝狀。

減緩氣候變化需要所有企業的共同努力。創興銀行的《環境政策》確立了本行在環境保護方面的管理方針及承諾。為減低其業務對環境可能造成的影響，本行致力在提供服務及日常辦公的過程中推動節約資源、減少排放的環保措施，持續監察並提升本行的環保表現。環保工作由環境、社會及管治工作小組負責統籌，領導各部門相互協調。

創興銀行的政策規定所有業務單位必須遵守各營運地區的環保法律法規及其他相關要求。就香港而言，眾多與環境法律及條例當中，以《廢物處置條例》下的《2016年促進循環再造及妥善處置（電氣設備及電子設備）（修訂）條例》（《修訂條例》）與本行業務營運較為相關。

在《修訂條例》下，本年香港正式推行廢電器電子產品生產者責任計劃，堆填區及其他指定廢物處置設施在2019年起將不再接收和處置受管制電器，包括電腦、顯示器、打印機、掃描器及雪櫃等。對於營運可能產生廢棄的受管制電器，本行的相關部門已向銷售商了解有關法定除舊服務的安排。

綠色營運

電力和紙張是銀行日常營運消耗最為顯著的資源，亦是創興銀行環境管理的重點範疇。

本年，創興銀行營運產生的溫室氣體排放當中，接近全部因耗用電力間接產生。本行繼續落實多項節能措施。以創興銀行大廈為例，近年新裝修的樓層已採用分區照明，每日營業時間過後相關部門會將會客區域的照明關掉，只保留辦公區域所需的照明，以節約用電。此外，創興銀行34間分行於晚上11時至早上7時會關掉所有對外的燈箱招牌，節能的同時避免對鄰舍造成光滋擾；本年，創興銀行已連續三年榮獲由環境局頒發之《戶外燈光約章》「鉑金獎」，亦表揚本行在推動節能減排及減少光滋擾方面的努力。

10. 環境保護



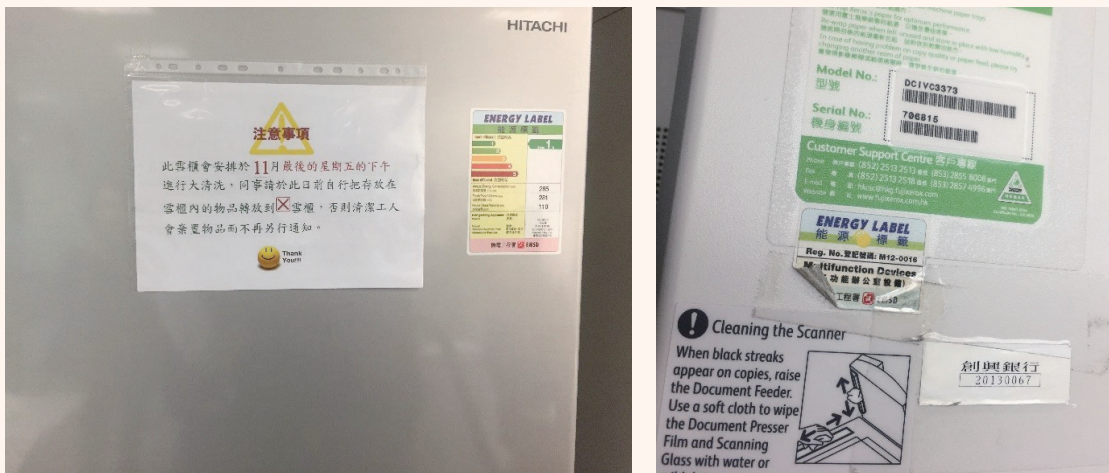
創興銀行營運總監周德華出席《戶外燈光約章》頒獎典禮，並代表本行接受《戶外燈光約章》「鉑金獎」。

為減少紙張使用、推動源頭減廢，創興銀行推動銀行服務電子化。本行接受電子支票存款，以減少印刷紙本支票的需要。本年，本行電子支票的累計使用人次比去年增加8%。

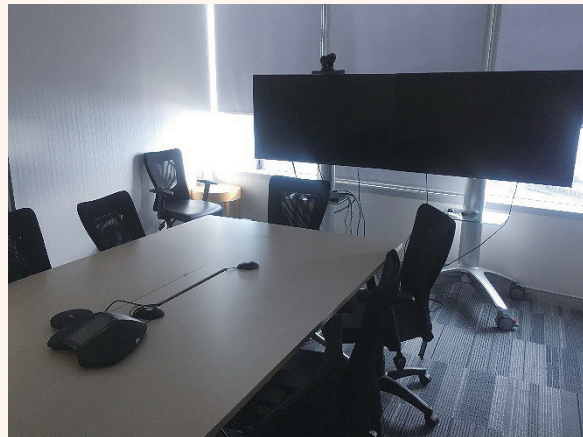
綠色辦公室

本行在日常辦公營運方面亦繼續落實各項環境保護措施，並積極培養員工的環保意識。

本行所消耗能源接近99%為電力，餘下為公司車輛用的汽油。本行繼續於辦公室實行各項節能措施。例如，近年新裝修的辦公樓層均採用了分區照明，空調系統亦可供員工調節溫度。部分會議室設有照明光暗調節掣，員工可按照日光強弱調節室內燈光，以節省用電。在購置的電子設備及電器時，本行均優先選用備有一級能源效益標籤之產品。目前，大部分會議室已配備完善的商務視像會議設備，以方便各地辦公室的員工透過視像方式進行會議或培訓，以減少員工商務出行帶來的能源消耗及排放。



企業廣場及 Mega Box 的辦公室的的冰箱及打印機具有機電工程署能源標籤。

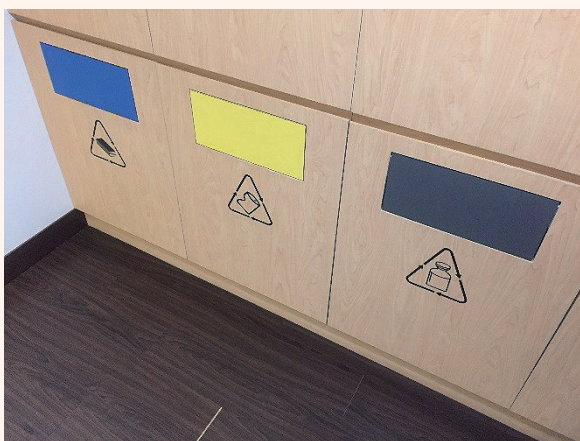


本行大部分會議室已配備完善的視像會議設備。

10. 環境保護

在減少辦公室廢物方面，本行在日常辦公營運方面亦積極推動無紙化。例如，現時本行的採購流程已逐步電子化，收發採購申請、批核及發出採購訂單、發送及收回採購報價及核對發票等過程均透過電郵進行。打印機附近亦設置了可重用紙收集箱，方便員工收集及重用單面印刷的辦公用紙。

本行亦在辦公室內設立多個回收桶及回收點，收集廢紙、膠樽、金屬等可回收資源。本行更響應部分辦公室之物業管理公司試行的回收計劃，於辦公範圍內加設回收箱。目前，本行及其附屬公司各營運點大部分所棄置或回收的廢物主要由清潔服務供應商及物業管理公司統一處理；碳粉盒、廢電子設備及電器和機密文件則分別由供應商、銷售商和機密廢料處理服務商回收處理。



除了在茶水間設置的「三色回收箱」，創興銀行在企業廣場的辦公室亦加設了由物業管理公司提供的回收箱，收集「可回收物料」及「紙張」，將廢物分類進一步簡化。

創興銀行亦繼續實行節約用水的措施。本行在創興銀行中心、企業廣場和Mega Box等辦公室的洗手間均已配備紅外線自動感應水龍頭。此外，辦公室的茶水間亦已張貼節約用水的提示，鼓勵員工珍惜水資源。

為了推廣節約意識，本行亦在內聯網上載「綠色辦公室小貼士」，提供具體實用的節能減廢建議，推動員工在日常工作中加以實踐。例如，本行提供了簡明易懂「打印小貼士」，指導員工設定雙面打印和節省碳粉打印模式，以減少消耗紙張及碳粉盒。

創興銀行持續實行的環保措施均獲得理想成效。與上年度相比，以下是本行本年取得的成果：



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 | 2018 |
|--------------------------------|---------|---------|
| 直接溫室氣體排放（範圍一） | | |
| 公司車隊（噸二氧化碳當量） | 33.5 | 23.0 |
| 間接溫室氣體排放（範圍二） | | |
| 用電（噸二氧化碳當量） | 4,011.7 | 3,766.2 |
| 溫室氣體排放總量（範圍一及二）（噸二氧化碳當量） | 4,045.2 | 3,789.2 |
| 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） | 0.12 | 0.11 |

能源

| 指標 | 2017 | 2018 |
|------------------------|----------|---------|
| 用電量 ¹ （兆瓦時） | 6,390.4 | 5,978.0 |
| 汽車汽油消耗量（公升） | 12,381.9 | 8,510.5 |
| 總能源用量（兆瓦時） | 6,505.9 | 6,057.4 |
| 每平方米樓面面積的能源密度（千瓦時／平方米） | 185 | 177 |

紙張

| 指標 | 2017 | 2018 |
|--------------------------|----------|----------|
| 總紙張購買量 ² （公斤） | 72,855.9 | 67,782.3 |
| 廢紙回收量（公斤） | 99,714 | 98,000 |

用水

| 指標 | 2017 | 2018 |
|-------------------------|----------------------|----------------------|
| 總用水量 ² （立方米） | 6,047.2 ³ | 4,959.3 ⁴ |
| 每平方米樓面面積的用水量密度（立方米／平方米） | 0.17 | 0.14 |

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小時自動取款機。

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。用水量數據包含市政供水及飲用桶裝水。

³ 2017年ESG報告內之數字為估算數字，此為在取得2017第四季供水記錄後的修訂數字。

⁴ 由於供水機構尚未提供部分分行及辦公室於第四季的供水記錄，因此此用水量為估算數值，並以來年報告載列之數據為準。

11. 環境、社會及管治表現概述

廢棄物管理

| 指標 | 2017 | 2018 |
|---------------------------|---------|-------|
| 無害廢棄物棄置 | | |
| 無害廢棄物棄置 ⁵ (公斤) | 322,000 | 0 |
| 有害廢棄物回收 | | |
| 墨粉盒 ⁶ (個) | 1,006 | 1,639 |
| 電腦設備 (台) | 809 | 580 |

⁵ 指因分行搬遷或關閉時所產生之無害廢棄物。

⁶ 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 | 2018 |
|----------------|------|------|
| 主要供應商數目 | 231 | 231 |
| 按地區劃分 | | |
| 中國內地 | 19 | 19 |
| 香港 | 209 | 210 |
| 其他地區 | 3 | 2 |

產品及服務責任

| 指標 | 2017 | 2018 |
|-------------|------|------|
| 投數總數 | 73 | 45 |

11. 環境、社會及管治表現概述

員工

僱傭⁷

| 指標 | 2017 | 2018 |
|----------------------|-------|-------|
| 按性別劃分 | | |
| 女性 | 49.6% | 49.3% |
| 男性 | 50.4% | 50.7% |
| 按年齡劃分 | | |
| 30歲以下 | 16.6% | 14.8% |
| 30歲至50歲 | 64.5% | 65.0% |
| 50歲或以上 | 18.9% | 20.2% |
| 按員工職位劃分 | | |
| 管理人員 | 31.9% | 34.4% |
| 一般員工 | 68.1% | 65.6% |
| 按員工類別劃分 | | |
| 正式員工 | 98.8% | 98.0% |
| 非正式員工（臨時工／合同工／季節性員工） | 1.2% | 2.0% |

培訓及發展⁸

| 指標 | 2017 | 2018 |
|----------------|--------|--------|
| 接受培訓員工總人數 | 1,360 | 1,650 |
| 總受訓時數（小時） | 32,816 | 27,930 |
| 每名員工受訓平均時數（小時） | 23.7 | 20.2 |

⁷ 總僱傭數目包括創興銀行香港、內地及其他地區的員工。

⁸ 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 | 2018 |
|-----------------|---------|---------|
| 總捐款及協助籌得的金額（港元） | 225,000 | 472,306 |
| 員工義工服務時數（小時） | 230 | 996 |

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 | ● | P29-P32 | 本行於本年度並沒有任何有關《廢物處置條例》的違法事件。 |
| A1.1 | 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及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。 | ● | P33 | |
| A1.2 | 排放物種類及相關排放資料。 | ● | P33 | |
| A1.3 | 溫室氣體總排放量及密度。 | ● | P33 | |
| A1.3 | 所產生有害廢棄物總量及密度。 | ● | P34 | 本行主要業務為提供金融服務，因此不會產生大量有害廢棄物；此關鍵績效指標只包括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 | ● | P34 | |
| A1.5 | 描述減低排放量的措施及所得成果。 | ⓪ | P29-P32, P33 | 本行有落實相關措施，但由於大部分為員工意識提升措施而非硬件配套之改進工程，故未能統計個別措施的成果；本行在「環境、社會及管治表現概述」中披露了溫室氣體排放量的年度變化。 |
| 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。 | ● | P32, P34 | |

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。 | ● | P29-P32 | |
| A2.1 | 能源總耗量及密度。 | ● | P33 | |
| A2.2 | 總耗水量及密度。 | ● | P33 | |
| A2.3 | 描述能源使用效益計畫及所得成果。 | ◐ | P6, P29-P31, P33 | 本行有落實相關措施，但由於部分為員工意識提升措施而非硬件配套之改進工程，故未能統計成果；本行在「環境、社會及管治表現概述」中披露了能源耗用量的年度變化。 |
| 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畫及所得成果。 | ◐ | P32-P33 | 本行主要使用市政供水，目前並無面對取水的問題。本行未有在水資源短缺的地區營運。 本行各辦公區域的洗手間之用水設備主要由物業管理公司提供及管理，故此本行只有落實提升員工節水意識的措施；本行在「環境、社會及管治表現概述」中披露了耗水量的年度變化。 |
| 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物料的使用。 |

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 |
|---------|-----------------------------------|------|---------|----|
| 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-P32 | |
| 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-P32 | |

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-P20, P22 | 本行於本年度並沒有任何有關《僱傭條例》、《僱員補償條例》、《最低工資條例》、《性別歧視條例》、《殘疾歧視條例》、《家庭崗位歧視條例》、《種族歧視條例》及其他相關僱傭條例及法規的違法的事件。 |
| B1.1 | 按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數。 | ● | P22, P35 | |
| B1.2 | 按性別、年齡組別及地區劃分的僱傭流失比率。 | ○ | | 此數據屬商業敏感資料，因此不予披露。 |

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 |
|---------|---|------|------|---|
| 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。 | ● | P21 | 本行於本年度沒有關《職業安全及健康條例》及《消防安全(商業處所)條例》的違法事件。 |
| B2.1 | 因工作關係而死亡的人數及比率。 | ● | | 本行於本年度並沒有工作關係而死亡的個案。 |
| B2.2 | 因工傷損失工作日數。 | ● | | 於本年度，本行於錄得一宗因工受傷事故，該受傷員於報告期內因傷告假112天。 |
| 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。 | ● | P21 | |
| 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 | |
| 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。 | N/A | N/A | 在一般情況下，所有新入職及現職員工均需接受培訓。 |
| 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。 | ● | P35 | 本行尚未按性別及僱員類別劃分匯報此指標。 |

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 |
|---------|--|------|------|--|
| 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；在正式聘用前，本行的人力資源部門均會要求申請者提供相關證明文件正本以供查核。本行認為本行所面對出現聘用童工及強制勞工的機會極低，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 | |

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 |
| 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 |

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 |
|---------|--|------|----------|---|
| 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 | 本行謹守《競爭條例》、《個人資料(私隱)條例》條文及其他相關規則及指引，在本年內並沒有任何違法個案。 |
| 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 | 本行屬服務業，不涉及生產或售賣實體產品，因此「產品的健康與安全」的披露事項並不適用於本行。本行並無生產及售賣任何會產生安全或健康問題的實體產品。此指標並不適用於本行。 |
| B6.2 | 接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。 | ● | P16, P34 | |
| 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。此指標並不適用於本行。 |
| 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-P14 | 本行謹守《銀行業條例》、《防止賄賂條例》、《打擊洗錢及恐怖分子資金籌集條例》條文及其他相關規則及指引，在本年內並沒有任何違規個案。 2018年，本行並無牽涉任何對本銀行、其附屬公司或任何員工提出並與賄賂或貪腐相關訴訟或案件。 |
| 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。 | ● | | |
| 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。 | ● | P23-28 |
| 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-P28 |
| B8.2 | 在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。 | ● | P23, P35 |

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。



 **創興銀行** 有限公司
Chong Hing Bank Limited

 70
創造富強 興盛未來

www.chbank.com

