

可持續發展報告 2020年



目錄

1.	關於本報告	2
2.	關於中銀香港(控股)有限公司	3
3.	董事長致辭	5
4.	總裁致辭	7
5.	持份者參與及重要議題	9
6.	完善的管治	14
6.1	公司治理	15
6.2	可持續發展的管治	17
6.3	完善的風險管理	19
6.4	應對氣候相關風險	20
7.	應對新冠肺炎疫情	24
8.	業務發展及經濟貢獻	32
8.1	經濟表現	33
8.2	科技創新	39
8.3	普及金融	42
8.4	客戶體驗	47
9.	負責任的商業行為	50
9.1	公平交易	51
9.2	資訊安全管理	52
9.3	網絡安全	53
9.4	防範金融犯罪	54
9.5	持續業務運作計劃	57
10.	綠色銀行及金融	58
10.1	可持續發展金融	59
10.2	減少環境足跡	63
10.3	供應商管理	69
11.	關愛員工	71
11.1	以人為本	72
11.2	健康與安全	73
11.3	招聘與培育	74
11.4	企業文化	76
11.5	溝通與聆聽	78
12.	貢獻社會	79
12.1	扶貧助弱	81
12.2	青少年發展	83
12.3	服務社區	86
13.	可持續發展表現數據一覽	87
14.	香港聯交所ESG指引及GRI內容索引	94
15.	驗證聲明	108

關於本報告

報告的範圍

本報告概述中銀香港(控股)有限公司(「本公司」)及附屬機構(統稱「本集團」)，包括其主要營運附屬機構中國銀行(香港)有限公司(「中銀香港」)於2020年的可持續發展表現。

本報告旨在讓持份者更好地瞭解本集團的可持續發展理念、措施及表現。為對本集團的相關表現有更全面的瞭解，本報告應與本集團 [2020年報](#) 及載於中銀香港網站的 [《可持續發展政策》](#) 一併閱讀。

本報告內容涵蓋我們的可持續發展策略管治、應對新冠肺炎疫情、業務發展及經濟貢獻、風險管理、應對氣候風險、綠色銀行及金融、關愛員工及貢獻社會等範疇。

除另有說明外，本報告中的資料及數據涵蓋2020年1月1日至12月31日¹。

報告的編制²

我們持續提升可持續發展的披露質量，本報告符合《GRI準則》的「核心選項」及香港聯合交易所有限公司(「香港聯交所」)《主板上市規則》附錄27《環境、社會及管治報告指引》(《ESG指引》)。

我們遵照《ESG指引》的四大匯報原則—重要性、量化、平衡、一致性，以提升報告的內容，同時參考了以下指引：

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

永續會計準則委員會
(Sustainability Accounting Standards Board, 簡稱 SASB)
《SASB準則》

《ISO 26000-2010 社會責任指引》

聯合國可持續發展目標(SDG)

本報告已完成全球報告倡議組織(GRI)提供的重要性披露服務(Materiality Disclosures Service)，以及聯合國可持續發展目標關聯報告服務(SDG Mapping Service)，並取得此兩項服務的標識(見第14章節)。

本報告第13章節載有可持續發展表現數據，並註明計算方法³。

本報告第14章節列表載有《ESG指引》、《GRI準則》及《SASB準則》內容索引及SDG關聯報告。

本報告的內容及數據由本集團企業社會責任辦公室聯同各部門負責蒐集，經諮詢專業意見後編制而成。

報告的驗證及批准

本報告已獲香港品質保證局獨立驗證。驗證範圍及基準載於本報告第15章節的《驗證聲明》內。

本報告經本集團管理委員會(「管委會」)可持續發展執行委員會審核同意，並獲董事會轄下的可持續發展委員會及董事會審批通過後，於香港聯交所及中銀香港網站上發佈⁴。

意見回饋⁵

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

企業社會責任辦公室
(電郵：esg@bochk.com)

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

¹ 102-50 ⁴ 102-32

² 102-54 ⁵ 102-53

³ 102-48

關於中銀香港 (控股)有限公司⁶



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

中銀香港發揮作為香港主要商業銀行集團的優勢，持續深耕香港市場，並積極拓展東南亞業務，致力為客戶提供全面、專業及優質的服務。踏入智慧銀行新紀元，我們致力以創新科技提升客戶體驗，提供智能化產品和服務，打造以客為先的數字銀行。

中銀香港是香港三家發鈔銀行之一，亦是香港唯一的人民幣業務清算行，在各主要業務市場位居前列。憑藉在人民幣業務方面的優勢，中銀香港的人民幣服務

成為客戶的當然選擇。我們在香港透過最龐大的分行網絡及多元化的服務渠道，以及網上銀行和手機銀行等高效電子渠道，為個人、各類企業和機構等客戶提供全面的金融及投資理財服務。

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

作為根植香港逾百年的主要商業銀行及國際化區域性銀行，我們積極履行企業社會責任，推動長期均衡可持續發展，為各持份者及社區增創價值。

本集團在各方面表現卓越，屢獲市場肯定及嘉許。有關獎項和嘉許詳情，請參閱 [2020年報](#)。

我們的願景、使命、價值觀：

願景

建設全球一流
現代銀行集團

使命

融通世界
造福社會

價值觀

卓越服務
穩健創造
開放包容

方法論：

激發活力 敏捷反應 重點突破

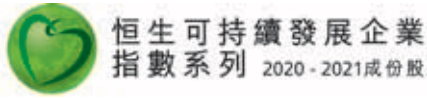
中銀香港戰略目標：

建設區域內一流現代銀行集團

⁶ 102-1, 102-2, 102-4, 102-6, 102-7, 102-16

⁷ 102-5

我們在主要可持續發展指數、評級及獎項的表現：



- 連續 11 年成為恒生可持續發展企業指數系列成份股：連續四年獲得 AA 評級。
- 恒指 ESG 指數成份股、恒生 ESG50 指數成份股



MSCI ESG Research LLC 評級：連續五年被評為 AA 級，屬行業領先水平。



《亞洲銀行家》頒發「亞太區最穩健銀行」及「香港區最穩健銀行」：自 2014 年起第六度榮膺此殊榮。



- 香港公益金 2019/2020 年度「最高籌款機構」：首次榮獲香港公益金(「公益金」)頒發「最高籌款機構」，充分肯定中銀香港支持防疫抗疫及積極捐款等工作。
- 香港公益金 2019/2020 年度「慈善家大獎」：特別嘉許中銀香港從百年華誕紀念鈔淨收益中向公益金捐贈港幣 1 億元，支持其推動多元化及惠澤基層民眾的慈善項目。



《亞洲貨幣》2020 最佳銀行評選：「香港最佳企業社會責任銀行」：自 2018 年起連續三年獲此殊榮，嘉許本集團在推動慈善事業、發展創新金融、綠色金融、普及金融和義工活動方面的貢獻。



信報「金融服務卓越大獎 2020 — 卓越可持續發展企業社會責任」：連續第二年獲頒此項殊榮，嘉許本集團積極支持香港打造綠色金融中心。



- HKBSI 第五屆「香港企業可持續發展指數」排名第三：自 2015 年起，連續於指數中排行前 10 位。
- HKBSI 第一屆「大灣區企業可持續發展指數」排名第二：為銀行界別中排名最高。



「商界展關懷」公司：自 2003 年起獲香港社會服務聯會嘉許為「商界展關懷」公司，嘉許本集團以行動關懷社會，對建設共融社會的貢獻。

董事長致辭⁸



2020年，新冠肺炎疫情全球蔓延，世界經濟深度衰退，國際環境日趨複雜，不穩定性不確定性明顯上升。香港作為高度開放的經濟體，經濟連續兩年負增長，失業率上升，諸多產業發展艱難，給銀行業經營帶來嚴峻挑戰。面對錯綜複雜的經營環境，中銀香港迎難而上，發揮特色，積極擔當社會責任，服務香港經濟及社會民生，推動長期均衡可持續發展。

服務實體經濟，創造卓越價值。中銀香港克服困難挑戰，客戶存款、貸款等主要業務保持較高增長率，市場份額持續提升，為客戶提供優質金融服務，為實體經濟提供有力資金支持。加強區域聯動，積極服務共建「一帶一路」、粵港澳大灣區建設及人民幣國際化等。持續推進大灣區金融服務創新，優化大灣區「開戶易」，積極籌備「跨境理財通」。離岸人民幣業務領先地位鞏固，馬尼拉分行正式提供人民幣清算行服務，馬來西亞

中行續任當地人民幣清算行，雅加達分行連續8年保持印度尼西亞人民幣清算市場份額第一。東南亞佈局進一步完善，區域化管理水平持續提升。

擔當社會責任，支持抗疫防疫。積極響應香港特區政府「撐企業、保就業、振經濟、紓民困」呼籲，率先推出五大金融服務紓困措施，積極支持特區政府「百分百擔保特惠貸款」計劃，以及香港金管局「預先批核還息不還本」計劃，與客戶共渡難關。充分發揮渠道網絡和金融科技優勢，大力協助特區政府實施「保就業計劃」及「現金發放計劃」。向香港公益金、東華三院、保良局等捐款港幣1,500萬元，成為首家向香港社會提供防疫捐贈的銀行。積極支持慈善公益事業，與中銀香港慈善基金累計向社區捐款超過港幣13億元。全年資助近70個慈善項目，涵蓋扶貧助弱、青少年發展、醫療安老、環保減碳、文體藝術等多個領域，超過200萬人次受惠。

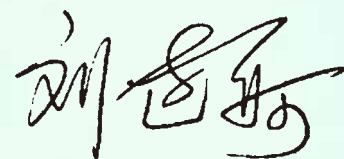
完善治理機制，夯實發展基礎。優化可持續發展管治架構，董事會屬下可持續發展委員會參與並審議中長期可持續發展目標、策略及計劃，監督推動政策落實，持續提升環境、社會和管治表現。完善風險管理機制，逐步融入氣候及環境風險的元素，提升管控氣候及環境相關風險的能力。堅守風險合規底線，強化價值觀傳導，著力鞏固合規文化。加強與持份者的溝通，就可持續發展相關議題徵詢持份者意見，及時作出回應。積極提升可持續發展披露水平，提高透明度，讓持份者充分瞭解公司可持續發展表現。

倡導綠色金融，推進低碳轉型。深入推進綠色金融發展，大力支持節能環保、新能源、新材料等產業發展，綠色貸款餘額較上年大幅增長。積極協助客戶發行綠色債券，推出香港首個經第三方認證的企業綠色定期存款計劃，推動經濟向低碳及可持續發展轉型。深化科技金融服務及智慧營運，促進客戶及社區踐行綠色發展理念，減少環境碳足跡。手機銀行客戶數量上升近三成，開戶服務擴展至香港以外10個國家/地區；以環球交易銀行平台iGTB為重點，加快服務渠道智能化發展；虛擬銀行livi順利開業，為客戶帶來嶄新銀行服務體驗。大力發展新型支付業務，積極推進公用事業、交通出行、民生消費、慈善教育等支付生態場景建設，將綠色低碳理念融入市民生活。

中銀香港在可持續發展方面的不懈努力和表現，得到市場高度認可：榮獲《亞洲銀行家》頒發的「亞太區最穩健銀行」及「香港區最穩健銀行」；

榮獲香港公益金「最高籌款機構」及「慈善家大獎」；連續3年榮獲《亞洲貨幣》頒發的「香港最佳企業社會責任銀行」；連續11年成為恒生可持續發展指數系列成份股。中銀香港的環境、社會及管治表現被評級機構MSCI ESG Research LLC連續5年評為「AA」級。

2021年是「十四五」開局之年，香港將迎來新的發展機遇和更大的發展空間。中銀香港將貫徹「創新、協調、綠色、開放、共享」的新發展理念，積極融入中國銀行「建設全球一流現代銀行集團」的戰略願景，繼續著力推動普及金融、綠色金融發展，為實現環境、經濟和社會的長期均衡可持續發展作出應有的貢獻。



劉連舸
董事長

香港，2021年3月30日



2020年，新冠肺炎疫情肆虐全球，香港及東南亞區域經濟亦受到衝擊，諸多產業發展艱難。在此極具挑戰的經營環境下，我們貫徹落實董事會決策部署，沉著應對變化，強化戰略執行，審慎防範風險，加快數字化轉型和區域化發展，主要業務保持穩健增長。與此同時，我們積極履行社會責任，致力推動社會、經濟及環境的可持續發展。

積極履行社會責任，與各界同心抗疫。 新冠肺炎疫情爆發後，中銀香港敏捷反應，率先於香港市場推出抗疫防疫五項金融服務支援措施，積極推廣「百分百擔保特惠貸款」，全力支持金管局推出「預先批核還息不還本」計劃，協助客戶紓緩資金壓力；為特區政府防疫及紓困措施相關安排提供金融服務，包括「防疫抗疫基金」多個項目付款、港幣1萬元現金發放計劃等。我們率先向香港公益金、東華三院、保良局等提供抗疫捐款港幣1,500萬元，惠及超過9萬名前線醫護人員及約7萬名弱勢社群，並首次榮膺香港公益金「最高籌款機構」和「慈善家大獎」，體現香港社會對

我們在防疫抗疫方面所做努力的肯定。東南亞機構亦積極向當地政府或慈善機構捐款捐物，用實際行動支持當地抗疫。

支援普及金融，全力服務經濟民生。 我們擁有全港最龐大的分行網絡及多元化的服務渠道，配合7x24「在線客服」視像銀行服務、語音導航自動櫃員機及多項無障礙設施等，為社會各階層客戶提供便捷的銀行服務。作為「安老按揭計劃」的主要銀行，發放安老按揭宗數佔全港近九成，持續為長者提供退休財務保障服務。發揮區域協同效應，著力推進「一帶一路」及粵港澳大灣區建設，深化跨境金融合作。我行推出的跨境服務深受歡迎，「開戶易」累計開戶逾12萬戶，較年初增長40%。擴展東南亞業務至緬甸仰光及越南河內，服務當地民生及企業。

推動數字化轉型，踐行可持續發展。 我們將可持續發展融入集團整體業務發展戰略及日常業務營運中，透過創新轉型、數字化發展和綠色營運等多項措施，推動可持續發展。大力推廣移

動化應用，手機銀行客戶數較年初增長近三成，BoC Pay、BoC Bill、轉數快客戶規模均分別較年初增長約八成。加快網點智能化發展，超過180家網點設立eZone電子專區及智能配備，完善智能化營運體系。積極推進公用事業、教育、置業、跨境等支付生態場景建設。持續推動可持續發展金融，研發綠色金融產品和服務，年內發行全港首個企業綠色定期存款計劃，將有關存款資金用作支援綠色建築、可再生能源等項目；擔當綠色顧問，積極協助客戶發行綠色債券，安排多筆綠色貸款，年末餘額較上年末增長逾六成；成為香港品質保證局全新綠色貸款「評定易」網上平台的首家合作銀行，並推出「中小企綠色貸款優惠計劃」；發售多隻ESG基金，銷售量及資產規模分別同比增長約95%及15%。

熱心公益事業，積極回饋社群。我們重視社區投資，實施多元化慈善公益項目，支援社會上有需要的人士，涵蓋長者、婦女、青年、兒童、少數族裔、殘障人士等基層市民。中銀香港與中銀香港慈善基金多年來向社區捐款累計超過港幣13億元。年內以「扶貧助弱」和「青少年發展」為重點投向，捐助約30個慈善公益項目，逾200萬人次受惠，以及落實港幣逾4.3億元的百年華誕紀念鈔淨收益捐款，開展近40個項目，預計將有150萬人受惠。我們積極支持青年培育及就業計劃，為特區政府及相關部門推出的青年和大學生就業計劃提供近400個職位。另外，我們積極倡導「人人做義工」，以義工活動回饋社會，義工人數達5,300人，並組織成立了「關愛」、「社區」、「教育」、「青少年」、「環保」5個專業義工隊，年內完成了超過30項義工活動，總服務時數超過12,000小時。

堅持以人為本，深化企業文化建設。在應對疫情挑戰中，我們始終將員工健康和放在首位，積極做好防疫物資供應保障，並在疫情期間率先

宣佈不裁員。推出多項員工關愛措施，包括分隔工作安排、輪班制、在家辦公、發放一次性特別防疫津貼、提供免費午膳等；關注員工身心健康，設立員工熱線及專門郵箱等，及時回應員工查詢、聽取員工意見。我們致力建立促進銀行穩健經營、保障客戶利益、支援可持續發展的企業文化；持續提升員工風險意識，強化防範風險的合規文化；自上而下加強員工對ESG的瞭解及培訓，凝聚全員共識，助力落實集團可持續發展目標。

此外，我們持續提升可持續發展披露水平，在以往的基礎上(如港交所ESG指引、GRI標準、聯合國可持續發展目標)，參照更多國際標準(如TCFD披露框架、《SASB準則》等)進行信息披露，以便利持份者包括投資者從多個角度瞭解集團可持續發展表現。

展望2021年，我們將繼續深入貫徹落實集團戰略要求，在國家「雙循環」新發展格局中，把握國家和香港發展機遇，持續提升可持續發展的管治水平；提高氣候風險管理能力，推動綠色低碳銀行建設，協助客戶低碳轉型，探索發展氣候變化相關的金融產品和服務；肩負起「融通世界 造福社會」的使命，助力香港經濟發展和社會民生建設，推動香港成為亞洲及全球領先的綠色和可持續發展金融中心，以及為東南亞區域發展作出應有的貢獻。



孫煜

副董事長兼總裁
香港，2021年3月30日

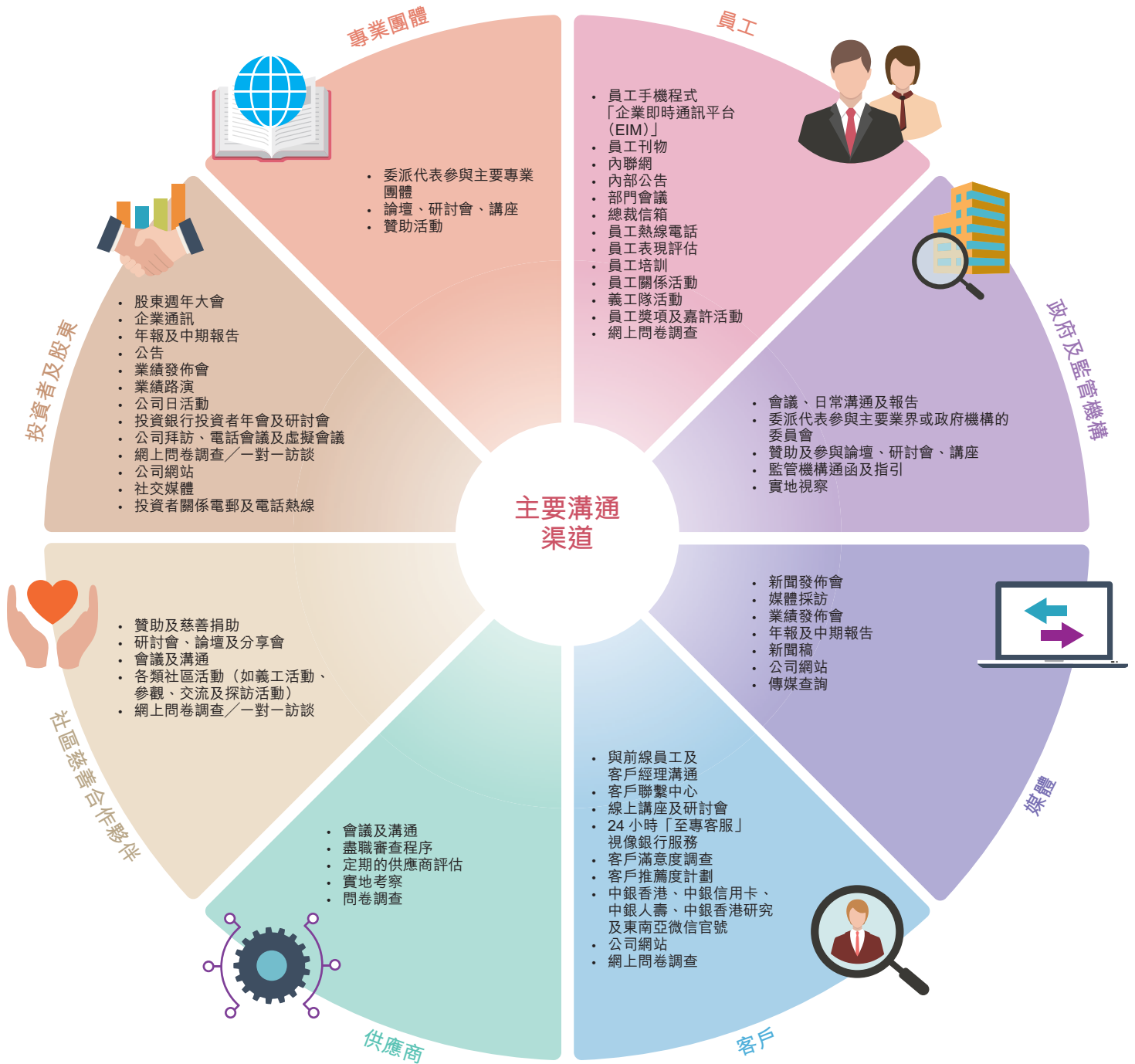
5

持份者參與 及重要議題

集團十分重視持份者的意見，透過多元化的溝通平台及方式，瞭解持份者對我們的意見和期望，以檢討和持續提升可持續發展的整體表現，更好地履行對持份者的責任及承諾。



5.1 持份者參與渠道¹⁰



¹⁰ 102-40, 102-43

5.2 重要議題評估¹¹

我們依循以下步驟識別重要議題：

第一步：識別重要議題

結合宏觀市場發展形勢、本地及國際主流準則及行業標準等，整理出重要議題清單。

- **參考範圍：**除按照《ESG 指引》，我們還參考了《GRI 準則》、《TCFD》、《SASB 準則》、《道瓊斯可持續發展指數評估指標》等國際標準、銀行同業重要議題、宏觀經濟情況、集團業務性質及最新業務發展和目標、行業標準與最佳實踐等，識別與集團相關的可持續發展議題，篩選出 18 項與集團業務及其影響密切有關的重要議題。

第二步：評估及為議題排序

根據內部及外部評估結果制定重要議題矩陣。

- **內部評估：**我們邀請了管委會可持續發展執行委員會內相關部門主管，根據集團發展戰略、企業價值、市場未來挑戰與機遇、同業概況等因素，對重要議題進行綜合評估。
- **外部評估：**除了透過日常溝通渠道積極與持份者溝通外，年內，我們委託獨立第三方專業機構協助進行外部評估。我們參考了《AA1000 持份者參與標準》的 4 個基本原則（影響性、包容性、重大性和回應性）及 5 個持份者特性（依賴性、責任性、關注度、影響力、多元觀點），以識別集團的主要持份者。我們就不同組別的持份者擬定不同的問卷問題，通過網上問卷調查、焦點討論或一對一訪談，收集持份者的意見¹²，包括其對各議題的關注程度、對集團可持續發展所面臨的挑戰與機遇的意見和建議等。
- **議題排序：**根據內部及外部評估結果，對議題的重要程度以矩陣形式進行排序。

第三步：管理層及董事會審議結果

重要議題由可持續發展執行委員會、可持續發展委員會及董事會審批及確認。¹³

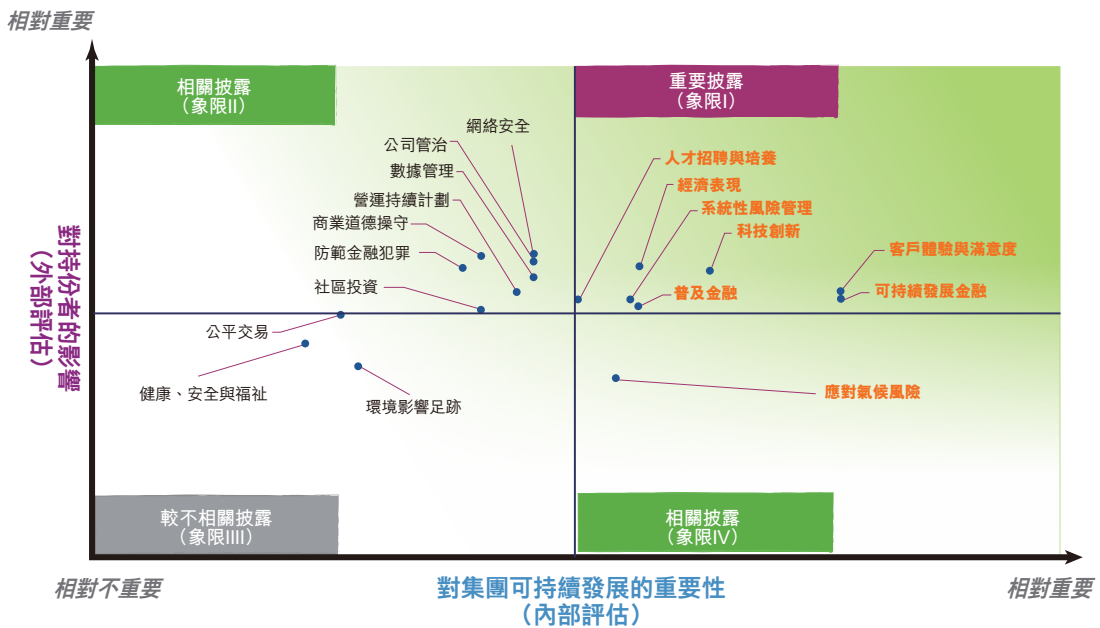
¹¹ 102-46

¹² 102-42, 102-43

¹³ 102-32

5.3 重要議題矩陣¹⁴

我們將外部評估及內部評估所收集的反饋意見加以檢視、整理和分析，進行量化的重要性分析，並得出以下重要議題矩陣。



18 項重要議題

五大主題	2020 年 18 項重要議題	相應章節
推動經營發展	經濟表現	3. 董事長致辭 4. 總裁致辭 8. 業務發展及經濟貢獻
	客戶體驗與滿意度	5. 持份者參與及重要議題 8. 業務發展及經濟貢獻 9. 負責任的商業行為
	公平交易	9. 負責任的商業行為
	科技創新	8. 業務發展及經濟貢獻 10. 綠色銀行及金融
完善公司管治	公司管治	3. 董事長致辭 4. 總裁致辭 6. 完善的管治
	數據管理	9. 負責任的商業行為
	網路安全	9. 負責任的商業行為
	預防金融犯罪	9. 負責任的商業行為
	營運持續計劃	9. 負責任的商業行為
	系統性風險管理	6. 完善的管治 9. 負責任的商業行為
打造綠色銀行	應對氣候風險	6. 完善的管治 10. 綠色銀行及金融
	可持續發展金融	8. 業務發展及經濟貢獻 10. 綠色銀行及金融
	環境影響足跡	8. 業務發展及經濟貢獻 10. 綠色銀行及金融
推進以人為本	人才招聘與培養	11. 關愛員工
	健康、安全與福祉	11. 關愛員工
	商業道德操守	11. 關愛員工
增強社會影響	普及金融	8. 業務發展及經濟貢獻
	社區投資	12. 貢獻社會

¹⁴ 102-44, 102-47, 102-49, 103-1

所有議題的報告範圍包括本集團對社會、經濟及環境的影響，其中兩個議題「間接經濟影響」及「溫室氣體排放」的報告範圍亦包括集團的業務相關方(例如客戶、供應商、業務夥伴等)對社會、經濟及環境的影響。

5.4 回應持份者意見¹⁵

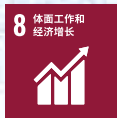
	持份者關注	我們的行動
客戶	客戶反映分行櫃檯等候時間較長，而客戶服務櫃檯則須較長時間處理客戶需求，希望簡化流程，令分行排隊體驗得到改善。	推出全新智能分行模型，引入電子專區 (eZone) 及智能配備，縮短客戶等候時間，革新分行體驗。
	個人客戶對投資服務需求殷切，很多客戶希望可於手機銀行瀏覽更多有關投資以及最新的市場資訊，並能簡便地透過手機銀行或熱線進行投資。	推出全新版本手機銀行，提供嶄新客戶體驗。針對投資服務需求，於全新手機銀行中推出「中銀直播間」，讓客戶以更互動的方法收取最新市場資訊。同時，優化投資專區的介面，亦增加不同投資產品於電子渠道作交易的功能。
	小企客戶反映網上銀行使用界面及操作可優化，更能簡易操作。	推出全新 iGTB，加強功能並優化設計，令使用介面更易用。
投資者及股東	氣候變化是銀行業的關鍵 ESG 議題，已被視為系統風險之一，銀行應評估並管理相關風險。	我們正積極研究並透過風險辨識、風險評估及監測等搭建可持續發展風險管理架構。我們將透過情境分析、壓力測試等，持續完善環境、氣候及社會風險管理。
	遵循TCFD框架提升披露質量，展示集團對氣候相關風險的重視。	我們計劃於2021年成為TCFD簽署方*，並於本報告開始披露集團有關TCFD方面的進程。 *備註：中銀香港(控股)有限公司已於2021年5月成為TCFD簽署方。
員工	員工對銀行文化、工作環境、政策制度，以及集團對疫情的相關措施等較為關注。	我們一直秉持「以人為本」的原則關心關愛員工，重視員工的意見及建議。近期員工意見調查顯示，員工對銀行品牌、銀行文化和工作環境、銀行的多元化和包容性等感到滿意。有員工表示銀行富有人情味，特別是在疫情期間，承諾不裁員，是以人為本、關愛員工、有擔當的良心僱主，充份體現集團一直以來關愛員工的良好傳統，以及近年積極履行企業社會責任、加強文化建設的成效。

6

完善的管治

本集團致力維持和強化高水平的公司治理，除了全面符合香港有關的法律法規以及香港金融管理局（「金管局」）、香港證券及期貨事務監察委員會（「證監會」）、香港聯交所等監管機構的各項規定和指引外，本集團不時對所採用的公司治理實務作出檢討，力求符合本地和國際公司治理最佳慣例的要求。

可持續發展
目標



6.1 公司治理¹⁶

董事會作為本集團治理架構核心，負責：



本公司董事會現時由8名董事組成，其中包括1名執行董事、2名非執行董事及5名獨立非執行董事。董事會誠實及真誠地行事，並按照本集團的最佳利益客觀地作出決策，以盡力實現股東的長遠及最大價值並切實履行對本集團其他持份者的企業責任。

本公司獨立非執行董事的人數與比例均超過有關法例及法規的要求。所有董事均為不同領域的傑出人士，擁有豐富專業經驗，並能作出客觀判斷。為促進權力平衡，董事長及總裁的角色清晰劃分，董事長專注於領導董事會及監管公司治理和股東相關的事宜，總裁

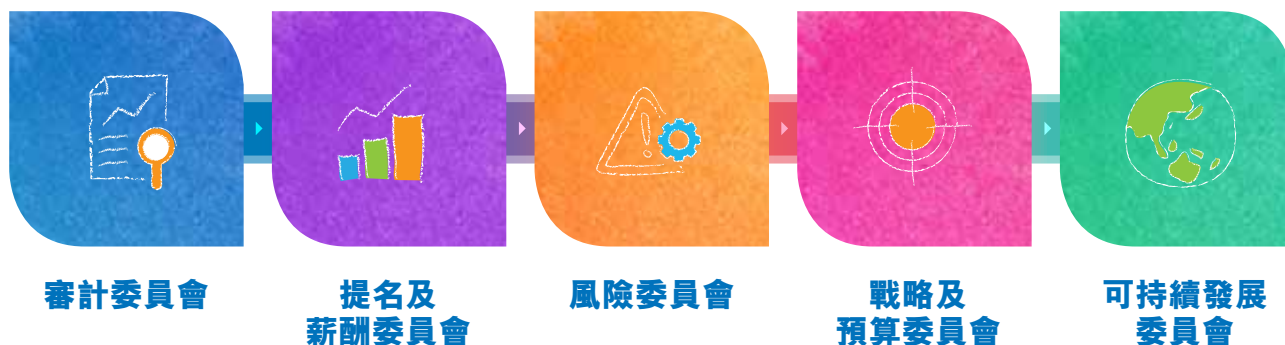
則領導管理層執行日常運作及有關事務。該等角色區分可使本集團受益。¹⁷

本集團認同董事會成員多元化的重要性及裨益，並因此制訂了《董事會成員多元化政策》，從多個方面考慮董事會成員的多元化，包括但不限於性別、年齡、文化及教育背景、種族、地區、專業經驗、技能、知識及往績等。同時，董事會成員的提名及委任以董事會整體運作所需的技能和經驗為本，用人唯才為原則，並充分考慮前述各項董事會成員多元化因素。

¹⁶ 102-18, 102-26, 102-29

¹⁷ 102-23

董事會設有五個常設附屬委員會，負責協助董事會履行其職責。附屬委員會大部分由獨立非執行董事佔多數所組成。




各董事會附屬委員會均有清晰的職責約章列明其角色及責任。董事會對該等常設附屬委員會的表現及成效每年進行評估，以作進一步完善。董事會亦會因應情況需要成立其他董事會委員會，如獨立董事委員會及招聘委員會。

董事會具信託責任，嚴格遵守適用法律法規及治理政策，通過應有關注及考慮以保護本公司所有持份者的權益，持份者包括但不限於客戶、員工、業務夥伴、供應商、監管機構及社區。董事會通過加強與持份者

的關係，積極承擔企業社會責任，推動經濟、社會及環境的可持續發展，為這一代與後代帶來裨益。

年內，全體董事會成員均接受了可持續發展培訓，主題涵蓋監管機構有關ESG的新規定、董事會在ESG的領導及監督角色、ESG信息披露及其匯報原則、同業實踐及各國ESG發展等，一系列的培訓讓董事會在本集團可持續發展進程中進一步發揮更好的管理和監督作用¹⁸。

 有關本集團公司治理的詳情，載於本集團2020年年報之「公司治理」及中銀香港網站中「有關我們」的「公司治理」。

6.2 可持續發展的管治¹⁹

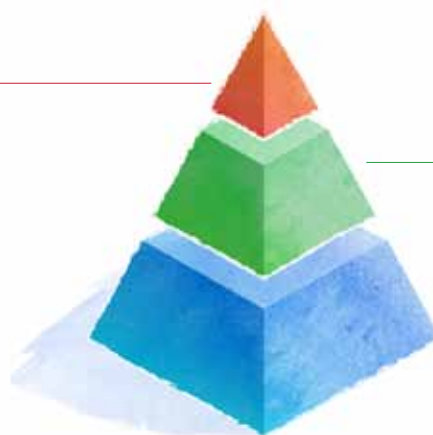
可持續發展是本集團的長期戰略，我們將可持續發展全面融入集團的戰略規劃，目標是將集團打造為區域內可持續發展領先的金融集團。

我們於2019年成立了董事會層面的可持續發展委員會，是香港就可持續發展事宜率先明確董事及管理層責任，並成立專門董事委員會的上市銀行之一。我們具備完善而嚴謹的三層管治架構(董事會、管理層及工作組)，年內董事會及管理層有序開展可持續發展的監督及推進工作，制定包括應對氣候變化內容的《可持續發展政策》，推動本集團的可持續發展。

三層管治架構：

董事會層面

董事會及可持續發展委員會



管理層層面

管委會可持續發展
執行委員會

工作層面

可持續發展策略工作組

可持續發展委員會

可持續發展委員會於2019年12月成立，現時由6名委員組成，其中包括5名獨立非執行董事，以及本公司執行董事兼總裁。可持續發展委員會負責監督可持續發展及企業文化的策略、政策和實施，以實現可持續發展相關目標，致力提升本集團在可持續發展方面的表現。

可持續發展委員會的詳細角色及職責詳載於《可持續發展委員會職責約章》。可持續發展委員會成員及主要職責如下：

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

註：

1. 獨立非執行董事

2. 執行董事，自2020年12月23日起獲委任為可持續發展委員會委員

🔍 各委員的簡歷，請參閱 2020 年年報

年內，可持續發展委員會共舉行兩次會議，委員積極參與討論，獨立非執行董事就各議題提供寶貴的意見及經驗分享，會議討論及審議了一系列事項，包括監督本集團(1)可持續發展戰略制定及落實情況，(2)可持續發展重要性議題的評估機制及相關工作進展，(3)可持續發展相關政策，包括《可持續發展政策》，及並提交董事會審批，以及(4)監察及審視集團可持續發展的各项相關措施²⁰。

可持續發展執行委員會

可持續發展執行委員會(「執委會」)由本公司總裁擔任主席，委員由管理層成員及相關部門主管組成。執委會主要負責推動和落實本集團的(1)可持續發展相關工作；(2)慈善公益相關工作；(3)企業文化建設相關工作；及(4)統籌消費者權益保護職責。

年內，執委會主要負責落實 ESG 全行戰略；執行董事會及可持續發展委員會對可持續發展相關工作的策略及要求；協助制定可持續發展相關的年度和中長期目標，以及具體規劃和措施等；審閱可持續發展報告，並確保其符合監管要求。

可持續發展策略工作組

可持續發展策略工作組為跨部門工作組，成員來自相關部門，主要負責統籌及協調各部門的可持續發展相關工作，確保有效執行實施策略、政策及目標。此外，我們設有企業社會責任辦公室和專職專業人員，負責處理企業社會責任及可持續發展相關事宜。

《可持續發展政策》：年內，我們綜合了2010年起生效的《企業社會責任政策》及《環境政策》，並參考了聯合國《金融機構關於環境和可持續發展的聲明》、《負責任投資原則》、《ISO 26000-2010：社會責任指引》等，制定了新的《可持續發展政策》。該政策概述了本集團履行可持續發展的重大原

則，涵蓋了環境、社會、管治等不同層面，並豐富了可持續發展產品及服務開發、應對氣候變化等內容。我們對政策每年進行重檢，若涉及重大修訂，須經可持續發展執行委員會審核後，提交可持續發展委員會審議，並最終報董事會審批。



6.3 完善的風險管理

本集團深信良好的風險管理是企業成功的重要元素。本集團業務的主要內在風險包括信貸風險、市場風險、利率風險、流動性風險、操作風險、科技風險、信譽風險、法律及合規風險，以及策略風險。我們設有完善的風險管理架構及機制管控風險，更將風險管理融入日常營運與決策當中。面對全球金融環境日趨複雜，我們持續完善風險管理措施，更審慎做好風險監控及前瞻性管理，評估未來的潛在風險對於我們的影響，完善應急預案。

風險管理組織架構²¹

董事會是本集團風險管理的最高決策機構，並對風險管理負最終責任。董事會在其附屬委員會的協助下，負責確定本集團的風險管理策略，並確保本集團具備有效的風險管理系統以落實執行有關策略。風險委員會是董事會轄下的常設委員會，負責監控本集團各類風險。審計委員會協助董事會實現在內部監控系統的監控職責。

「三道防線」機制

為落實風險管理及內部監控，本集團一直實施風險管理「三道防線」體系：



第一道防線：業務單位

業務單位在開展業務過程中負責遵守風險管理政策和程序，以及評估和監察業務的風險狀況。

第二道防線：風險管理和支持單位

風險管理單位負責各類風險的日常管理職責，對風險的識別、量度、監控和控制進行獨立的盡職調查，並起草各類風險管理政策與程序，就政策執行情況及各類風險的狀況，向董事會及其相關附屬委員會和管理層匯報及為其提供必要的決策支持及建議。支持單位負責各項業務操作流程的支持，確保具備相應的系統和人力資源等配套以進行風險管理。



第三道防線：集團審計

負責進行獨立審計工作，評估及向董事會報告本集團的風險管理監督質量與風險管理政策、程序和內部控制的完備性與執行情況。

風險管理政策及程序

本集團有一套全面的風險管理政策及程序，對不同風險均設既定單位和人員承擔職責及處理程序；制定了及時識別、評估及管理各主要風險的機制，並建立相應的內部監控措施，以及解決內部監控缺失的程序。本集團亦定期重檢及更新風險管理政策及程序，以配合市場及業務策略的轉變。

為應對金融及經濟體系受壓時所帶來的衝擊，年內我們進行了一系列的風險排查、情境壓力測試以評估潛在風險，加強動態監控，及時採取風險緩釋措施，以防範因市場狀況重大變化而導致的風險。此外，我們積極完善應急預案，組織開展測試演練，確保各項應對措施切實可行，在特定場景發生時能敏捷行動，有效應對。

🔍 有關風險管理詳情，請參閱2020年年報

6.4 應對氣候相關風險²²

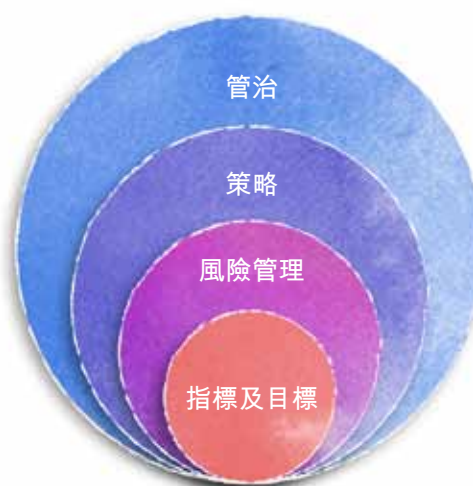
應對氣候變化是全球共同面對的重要課題，中國致力爭取在2030年碳排放量達到峰值，並於2060年前實現碳中和，而香港特區政府也公佈力爭於2050年前實現碳中和，並推動社會各界全力配合，實行低碳生活和經濟轉型。作為香港主要的上市銀行集團，我們致力支持及與業界攜手推進低碳轉型，群策群力，共建未來。

小組，於2020年發佈綠色和可持續金融的策略計劃，落實五個短期行動綱領，包括相關行業必須在2025年或之前按「TCFD」的建議，就氣候相關資料作出披露。集團積極推進「TCFD」相關工作，並致力逐步以「TCFD」框架披露相關訊息：

積極推進氣候相關財務信息披露工作組 (TCFD) 建議的相關工作



氣候變化引致極端天氣，對企業業務構成潛在風險。近年國際社會氣候變化對企業財務表現帶來的深遠影響的關注逐漸提升，因此氣候相關的財務披露逐漸受到重視。由國際組織金融穩定委員會發起成立的「氣候相關財務信息披露工作組」(TCFD)致力推動企業進行自願性的氣候相關財務披露，以滿足投資者等持份者對氣候相關資訊及重大風險等信息的需求。香港監管機構也積極推動企業加強氣候相關披露，金管局和證監會共同發起成立的綠色和可持續金融跨機構督導



²² 201-2, A4 一般披露, A4.1

管治

自2019年起董事會轄下設立可持續發展委員會，現時由6名委員組成，其中包括5名獨立非執行董事及本公司執行董事兼總裁，全力推進可持續發展工作，並密切監察氣候相關的風險與機會。

詳情請參閱「[可持續發展的管治](#)」



策略

可持續發展是我們的核⼼戰略之一，並已納入本集團管治體系，通過將可持續發展納入我們的戰略制定和風險管理流程，致力履行集團的使命。

2021年，我們應邀參與金管局展開的香港首次氣候風險壓力測試試驗計劃，成為香港首批開展氣候風險壓力測試的銀行，配合情境分析量度氣候變化的影響力，以評估不同情境、年期對集團信貸風險的影響，我們將設計環境及氣候風險客戶調查問卷，加強對客戶的了解及評估。

集團參照本地和國際的可持續發展指引及準則，就各範疇制定了相關政策、機制及管理辦法，並每年根據市場發展進行重檢，所有集團成員均須遵守並貫徹執行，以推動集團的可持續發展。

氣候變化為集團發展綠色金融、協助客戶邁向低⼆轉型提供業務發展的新機遇，我們積極研發綠色金融產品及服務。年內，我們推出全港首個經第三方認證的企業綠色定期存款計劃，成為綠色債券牽頭經辦行，積極協助客戶發行綠色債券、擔當綠色顧問、開展綠色金融貸款業務。

詳情請參閱「[可持續發展金融](#)」

風險管理²³

氣候及環境風險可透過影響銀行持有的資產價值(如信貸組合及自營投資)及擾亂銀行日常運作(如：外包安排)，對銀行造成財務影響。集團將優化風險管理機制，在現行傳統風險管理三道防線的基礎上，逐步融入氣候及環境風險的元素，以提升管控氣候及環境風險的能力。



信貸業務為集團重要的業務板塊，客戶行業多元化，因此我們需要訂立相應的風險管理措施，以應對氣候及環境風險為本集團帶來的信貸風險。年內，我們參考了金管局的意向文件及國際相關權威機構如央行綠色金融網絡發佈的文件等，優化信貸風險管理的規章制度。除了闡釋環境、氣候及社會風險因素所引致的信貸風險，更將環境、氣候及社會風險因素融入信貸風險管理框架。我們積極配合金管局推動綠色及可持續的銀行業發展，以負責任的方式經營信貸業務，同時平衡持份者利益及對環境、氣候及社會的影響。

我們在評估客戶申請時，會瞭解客戶面對具體的環境、氣候及社會風險，並評估客戶抵禦相關風險的能力。涉及對環境或社會帶來重大危害的信貸申請，不予敘造。我們將生態環境敏感的貸款列為特殊信貸交易，採取嚴格的融資審批標準，並提高審批的要求，亦要求客戶了解並遵守信貸項目所在地有關環保、土地、職業健康、安全等相關法律法規，尊重當地居民的文化和習俗，以貫徹我們可持續發展的策略和原則。對於個別環境及氣候風險的重點敏感的行業，在平衡當地社會需要的前提下，鼓勵客戶向環保及低碳轉型。同時，在進行信貸評估時，我們將考慮環境及氣候風險對客戶經營及還款能力的影響，包括愈趨嚴重及頻繁的自然災害對客戶經營的影響，以及因公共政策轉變所引致的經營成本增加等因素，以綜合評價客戶的信貸風險狀況。

在監控及報告方面，我們將持續監察信貸客戶／項目的經營情況，如遇突發性的環境、氣候、社會風險事件時，及時啟動重檢機制，以評估客戶的還款能力。對於環境及氣候風險敏感的行業、潛在實體風險較高的區域等，我們會結合監管要求制定不同的環境及氣候風險情境，進行情境分析及壓力測試。我們正研究建立報告機制，向管理層及董事會報告有關環境及氣候風險的狀況及相關的重大風險事項。

本集團日常業務營運風險管理，已制定持續業務運作計劃，確保在發生天災(包括氣候相關的風險)或人為事故時，重要業務活動能在預定時間內復原，從而減少損失。持續業務運作計劃定期進行測試，以及為員工提供演練及培訓。

詳情請參閱「持續業務運作計劃」

指標及目標

本集團透過ISO 14001環境管理體系及ISO 50001能源管理體系，監管日常營運與碳排放及能源管理相關的影響，讓我們有效利用資源以減少集團營運的碳足跡。

本集團將定量及定性的綠色和可持續銀行指標及目標納入主要業務範圍，其中包括

- 1 綠色和可持續金融，以協助客戶向低碳經濟轉型
- 2 集團自身運營的碳足跡，減少碳足跡以在未來實現碳中和
- 3 促進普及金融，以提高弱勢社群取得金融服務的便利性

此外，本集團亦同時就可持續發展相關培訓設定指標和目標，以提高集團在可持續方面的整體能力。



未來計劃

近年我們持續提升可持續發展的管治水平，並正循序漸進將氣候變化的風險考慮因素，納入風險管理框架中，利用有效的風險管理流程來識別、計量、監察、報告、管控及緩釋氣候變化的相關風險。我們會逐步按照「TCFD」框架／指引持續提升披露水平，並積極籌備成為「TCFD」的簽署方*，以體現集團支持共同應對氣候風險的承諾及決心，履行社會責任。

*備註：中銀香港(控股)有限公司已於2021年5月成為TCFD簽署方。

應對 新冠肺炎疫情

2020年，新冠肺炎疫情肆虐，香港經歷了前所未有的嚴峻挑戰。為協助社會各界應對疫情，中銀香港敏捷反應，積極擔當社會責任，率先推出多項措施，與持份者攜手抗疫，共克時艱。

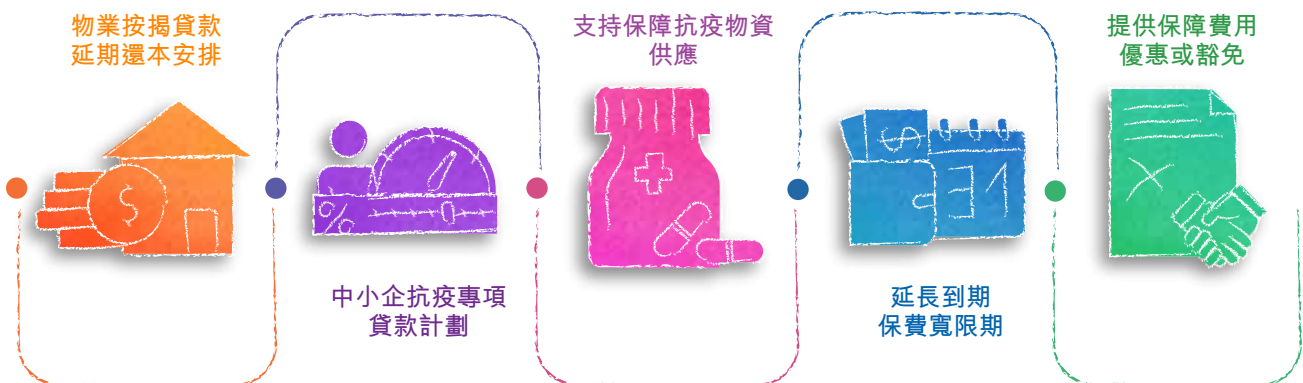


全力支援客戶

中銀香港於2020年2月初率先在香港市場推出5項抗疫防疫金融服務支持措施，包括提供物業按揭貸款「延期還本」安排、推出「中小企抗疫專項貸款計劃」、支持保障抗疫物資供應、延長到期保費寬限期及增加額外保障、提供費用優惠或豁免，並就疫情發展進一步延長申請限期，以及擴大措施的適用範圍和受惠客戶群，協助受疫情嚴重影響的個人及企業客戶渡過難關。我們已完成合共超過5,000宗的抗疫防疫金融服務。

有關抗疫金融服務深得市場好評。措施充分體現本集團與市場和客戶同舟共濟、以客為本的服務精神，對提振香港社會和市場氣氛、減低疫情對經濟造成的影響起到積極正面作用。香港特區政府、金管局和銀行公會對本集團的紓困措施表示歡迎，多家同業相繼推出類似服務。

5項抗疫防疫金融服務支持措施



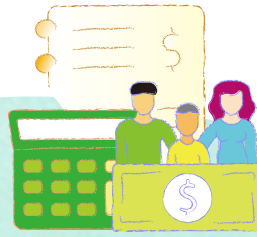
扶助中小企應對新常態

為控制新冠肺炎疫情，政府收緊社交距離措施，餐飲業界需緊急應對。香港餐飲聯業協會會長黃家和先生表示：「香港特區政府推出的『保就業』及『防疫抗疫基金』等支援措施，銀行的支持也不可或缺。中銀香港一直積極支持餐飲業界，由2020年2月份全港率先推出的抗疫防疫金融服務及支持政府推出的『百分百擔保特惠貸款』等至今，不斷向業界介紹相關措施，配合持續升級的配套服務方案，例如電子收付服務平台、線上銀行服務及多元化的資金融通方案等，無論是授信額度支持、延期還本或是收費調減，均體現中銀香港的支持措施及時和切實到位，讓業界特別是中小型食肆得到真正的幫助。」



>5,300

家企業客戶完成
百分百擔保特惠
貸款申請



>1,300 家企業客戶
辦理貸款延期
及額度展期

百分百擔保個人特惠貸款計劃

疫境支援 並肩同行



此外，我們積極配合香港按證保險有限公司的「百分百擔保特惠貸款」，幫助企業快速獲得營運資金，解決客戶燃眉之急，為超過5,300家企業客戶完成「百分百擔保特惠貸款」申請。我們全力支持金管局推出的「預先批核還息不還本」計劃，累計為1,300多戶企業客戶辦理貸款延期及額度展期。各東南亞機構推出一系列疫情期間的便利客戶措施，如貸款延遲還款

服務、減免匯款費用、採用傳真方式辦理業務等。年內，中銀香港作為香港銀行公會主席銀行，響應特區政府「撐企業、保就業、振經濟、紓民困」，多次組織協調與監管機構、銀行界及商會代表等舉行溝通會，全力推動業界推出相關利民紓困措施，支持香港企業及市民渡過難關。

支持零售業轉型應對新消費模式

疫情導致訪港旅客人數大跌，香港零售業大受影響，藥房生意銳減，對資金周轉需求更為殷切。零售業為開闢新銷路，開設網店轉型經營更是大勢所趨。

港九藥房總商會理事長林偉文先生指出：「中銀香港專業團隊加快審批貸款的時間，迅速為業界辦妥申請貸款，還推出了『港九藥房總商會』商戶綜合方案，提供專屬優惠支援會員商戶及屬下員工，包括開戶、貸款、電子支付及信用卡等優惠，讓業界受惠。藥房正嘗試轉型開拓網店業務，中銀香港的數字化服務正好支持我們所有會員，協助我們開拓商機，擴充客源。」



防疫應變部署

集團管理層高度重視應對新冠肺炎疫情，加強各項防疫部署，制訂應變方案，並採取一系列的防疫衛生措施，保障分行網點和辦公場所衛生，確保客戶及員工安全，以及業務持續運作。東南亞各機構也做好持續運作安排，按當地風險評估情況制訂預案，防範感染風險，穩步推進各項業務正常開展。

疫情期間，如服務出現變化，我們事前均與客戶或相關持份者做好溝通，並鼓勵客戶多使用電子渠道辦理服務；內部方面亦會適時透過電郵、公告及手機應用程式與員工溝通。



員工健康和安

自疫情發生以來，本集團一直將員工健康和安放在首位，推出了一系列關心關愛員工的措施，包括制定並動態調整疫情應急場景預案、妥善落實員工「分隔工作安」、「輪班制、在家辦公及錯峰上下班等，根據疫情的變化，我們及時調整和完善相關措施，以降低感染風險。

疫情期間，管理層除了向員工發慰問信，更多次到訪多家分行，進行安全檢查和工作督導，確保工作環境安全。我們在分行實施一系列措施，例如全線自助設備安噴灑消毒塗層，定期為全線分行增補防疫物資，包括當值員工的防疫用品、分行大堂客戶使用的搓手液、消毒清潔液等；特別訂製膠隔板讓員工與客戶保持社交距離；積極安全線分行張貼「安心出行」場所二維碼及宣傳海報。



我們還定期向所有員工派發口罩及消毒搓手液等防疫物資。中銀人壽更特別為本集團每一位員工準備了無需登記並即時生效的「國際突發傳染病額外保障」，保障涵蓋新冠病毒，保障員工的健康及安。

為聽取員工對疫情有關的意見和建議，解答員工疑問，我們設立了員工熱線電話及專門郵箱，擴寬了與員工溝通的渠道。對於員工反映的問題，我們積極跟進回應，並採納所提出的合理化建議。



捐資捐物

集團心繫受疫情影響的基層市民，為協助香港社會渡過逆境，中銀香港率先向本地提供捐贈，包括向公益金捐贈港幣1,300萬元，向東華三院和保良局各捐贈港幣100萬元，合共捐贈港幣1,500萬元，惠及約9萬名一線醫護人員及約7萬名長者等弱勢社群。中銀香港義工隊亦身體力行支援抗疫工作，利用週末休息時

間協助公益金迅速包裝90,000個口罩，務求盡快將物資送到有需要人士手中。集團2020年股東大會也取消派發禮品，將款項捐贈予「公益金及時抗疫基金」，支援抗疫工作。

此外，中銀香港於疫情初期即贊助推出《新型冠狀病毒感染肺炎防護讀本》中英文版，免費派發予廣大市民，協助推廣抗疫防疫的實用資訊。



包裝
9萬個
口罩

惠及
9萬名
一線醫護人員

惠及
7萬名
長者等弱勢社群

港幣
100
萬元

捐贈予東華三院

港幣
100
萬元

捐贈予保良局

港幣
1,300
萬元

捐贈予公益金

面對疫情來襲，東南亞機構也通過捐贈的方式積極開展防疫抗疫工作，累計向內地捐款共計折合港幣35萬元，向當地捐款近港幣85萬元。同時，各機構積極回應號召，共採購近港幣100萬元的醫療物資，大力支

援內地抗擊疫情。東南亞機構還充分發揮商會會長及副會長的帶頭作用，積極組織當地各界開展各類公益活動，向當地政府及慈善機構作出捐獻，多次得到當地政府及媒體的表揚與讚賞。



積極支持內地與東南亞地區防疫抗疫工作



≈ 港幣 **35** 萬元
向內地捐款



≈ 港幣 **85** 萬元
向東南亞當地捐款



≈ 港幣 **100** 萬元
採購醫療物資
大力支援內地

「現金發放計劃」- 全方位服務全港市民



特區政府向香港市民派發港幣1萬元，有助紓緩市民經濟壓力，鼓勵本地消費。在「現金發放計劃」登記首日，中銀香港全力配合落實，於週日開放香港全線分行，調派逾1,000名員工和服務大使為首批登記長者和客戶提供協助，解答查詢，以致登記首日流程暢順，秩序良好。

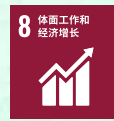
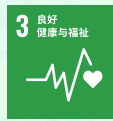
此外，分行特設eZone專區，鼓勵客戶透過手機或網上銀行進行登記，加快收取款項。為照顧不同客戶需要，全線分行均提供登記表格，安排專責團隊處理已遞交表格，為長者及有需要人士提供協助。為方便客戶了解申請進度，客戶完成登記及待款項存入賬戶後，將獲發手機短訊、電郵或郵寄通知。我們還配合推出「全城『萬』歲」多項優惠及大抽獎等，全力支持本計劃。

業務發展 及經濟貢獻

年內新冠肺炎疫情起伏不定，重創了全球經濟。本集團沉著應對，積極發揮特色優勢，化挑戰為機遇，為客戶提供全面、專業及優質金融服務，致力促進經營所在地的可持續發展。

🔍 2020年業務表現詳情，請參閱2020年年報

可持續發展
目标



8.1 經濟表現²⁴

2020年財務摘要

	2020年	2019年	變化
年內	港幣百萬元	港幣百萬元	%
年度溢利	28,468	34,074	-16.5
本公司股東應佔溢利	26,487	32,184	-17.7
每股基本盈利(港幣)	2.5052	3.0440	-17.7
平均總資產回報率(%)	0.86	1.15	-0.29百分點
平均股東權益回報率(%)	9.05	11.51	-2.46百分點

	2020年	2019年	變化
於年末	港幣百萬元	港幣百萬元	%
資產總額	3,320,981	3,026,056	+9.7
客戶存款	2,183,709	2,009,273	+8.7

服務實體經濟²⁵

香港在服務國家所需方面扮演重要角色，同時也為自身創造發展機遇。年內，集團加強區域聯動，積極配合共建「一帶一路」、粵港澳大灣區建設及人民幣國際化等國家戰略，全力支持實體經濟發展。

支持共建「一帶一路」

隨著《區域全面經濟夥伴關係協定》的簽署，加上香港與東盟《自由貿易協定》的落實，促進了區域內貿易往來及「一帶一路」建設。我們堅持區域一體化發展方向，實現東南亞9國全覆蓋，為東南亞及「一帶一路」沿線區域提供專業的綜合金融服務。

- 與中國銀行海外分行共同為「絲路基金」籌組了一筆投資於中東新能源發電廠的貸款，體現環境保護和可持續發展理念。
- 泰國子行與中國銀行天津市分行聯動，為「一帶一路」的標誌性項目「中泰高鐵項目」開具履約保函，這是中資機構在泰國簽署的最大項目。



²⁴ 201-1

²⁵ 203-1, 203-2, B8.1

東南亞機構為當地金融發展貢獻力量：

- 東南亞機構布局進一步完善，仰光分行開業，而越南河內代表處已獲批牌照。
- 雅加達分行獲提升為當地商業銀行三級銀行，並在印尼金融權威雜誌INFOBANK公佈的2019年度外資銀行排名中列第1位。
- 馬來西亞華僑銀行委任馬來西亞中行為投資中國銀行間債券市場(CIBM)的代理和管理機構，馬來西亞中行與中國大連開展東南亞首筆跨境期貨券商結算業務。
- 泰國子行與泰國中小企業促進局簽訂合作備忘錄，對接兩國中小企業進行跨境經貿投資。



促進數字化發展及提升風險管理能力，助力東南亞地區經濟發展：

- 推動新型快速支付服務，提供跨境／實時支付與跨行轉賬功能，包括銀聯二維碼支付、泰國 Prompt Pay、馬來西亞 DuitNow 二維碼支付、雅加達分行借記卡等。
- 擴展海外見證開戶，包括中銀香港見證開立馬來西亞中行賬戶，胡志明市分行及文萊分行見證開立中銀香港賬戶。
- 強化東南亞機構法律合規及風險的管理能力，以及防洗錢的管理水平，確保持續業務運作。



積極支持粵港澳大灣區發展

粵港澳大灣區是國家經濟實力最強、國際化程度最高的地區之一。年內公佈的《關於金融支持粵港澳大灣區建設的意見》，以及在大灣區開展「跨境理財通」業務試點，著力促進大灣區內金融市場互聯互通。我們持續深化與母行在大灣區內機構的緊密合作，加強跨境業務聯動，助力大灣區創科中心建設及提供民生金融服務，為大灣區發展貢獻力量。

年內，我們持續推出按揭、理財、支付等相關創新跨境金融服務以滿足區內需求：

- 積極響應中國人民銀行（「人民銀行」）、香港金管局及澳門金管局「跨境理財通」業務試點聯合公告，並積極籌備成為首批提供跨境理財服務的銀行。
- 「大灣區開戶易」新增以香港手機號碼申請見證開立內地賬戶，並於手機銀行增加常設匯款指示功能，截至2020年底，累計開戶逾12萬戶，較年初增長40%。
- BoC Pay 深度融入大灣區居民生活場景，綁定客戶較年初增長83%，交易筆數增長3倍。
- 推出大灣區「置業易」跨境按揭服務，提升客戶看房、簽約、支付、按揭等全流程服務體驗。



大灣區開戶易
↑40%



↑83%
客戶數目

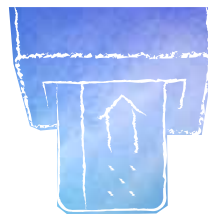
鞏固香港離岸人民幣樞紐地位

中銀香港是全球唯一一家直接參與內地人民幣跨境支付系統(CIPS)、中國現代化支付系統(CNAPS)和深圳金融結算系統(SZFSS)的人民幣清算行，為離岸人民幣市場中最大和最重要的清算平台。我們為200多家香港本地及海外參加行提供人民幣清算服務，擁有的人民幣即時支付結算系統(RMB RTGS)是迄今離岸人民幣市場中運作時間最長、處理清算量最多、技術最先進的人民幣清算系統。

環球銀行金融電信協會(SWIFT)公佈2020年透過香港處理的人民幣清算量佔離岸市場人民幣清算總量約75%，領先全球離岸市場。而香港銀行同業結算有限公司(HKICL)公佈，經香港人民幣即時支付結算系統處理的業務總量達人民幣282萬億元，同比增長約6.3%。此外，中銀香港以香港人民幣清算行身份於2020年4月正式加入SWIFT組織的全球支付創新項目。



提供人民幣清算服務予
>200家
香港本地及海外參加行



經香港人民幣即時
支付結算系統處理
人民幣 282
萬億元



年內，本集團持續提升人民幣業務相關的服務，滿足區域市場需要，包括：

馬尼拉分行擔任菲律賓人民幣清算行。

金邊分行獲人民銀行批准成為區域市場人民幣兌柬埔寨瑞爾首家境外報價行及中國外匯交易中心會員，並成功為客戶做境內外首筆人民幣兌瑞爾直接盤交易。

馬來西亞中行獲馬來西亞人民幣業務清算行和當地人民幣結算行資格。

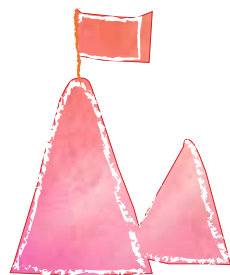
雅加達分行2020年的人民幣清算量佔印尼市場份額近6成，連續八年保持印尼人民幣清算市場份額第一名。

完成香港首筆離岸人民幣定息兌美元擔保隔夜融資利率(SOFR)交叉貨幣掉期，以及首筆離岸人民幣定息兌港元隔夜平均指數(HONIA)交叉貨幣掉期。

「債券通」客戶數量在全球排行前五名，獲債券通有限公司邀請成為首批行業智囊成員，並獲頒發首次設立的「優秀外匯結算行」獎，及連續三年榮獲「債券通優秀託管行」殊榮。

中銀人壽在人民幣保險業務繼續領先，並利用創新科技，於中銀香港手機版網上銀行推出不同產品，為客戶提供更便捷的服務。

中銀香港資產管理在《亞洲資產管理》「2020年最佳資產管理大獎」評選中，獲頒「最佳離岸人民幣債券表現(3年)」及「最佳香港區人民幣基金經理」。



「債券通」客戶數量
在全球排行

前五名



推動區域經濟合作與交流

2020年，中銀香港作為香港銀行公會主席銀行，積極推動政府、監管機構、業界及會員間交流合作，為銀行業界創造有利的營運環境，致力鞏固香港作為國際金融中心及離岸人民幣樞紐的地位。

年內，我們舉辦、贊助及參與一系列論壇，推動業界與跨境合作交流：

舉辦「領航未來 香港財資管理高端對話」財資管理線上論壇，推動香港財資中心業務發展。

贊助由香港特區政府及香港貿易發展局舉辦的「第十三屆亞洲金融論壇」，並連續五年擔任「一帶一路高峰論壇」的主要贊助商。

與中國銀行深圳市分行聯合舉辦「開拓機遇揚帆起航—粵港澳大灣區跨境金融服務」網上高峰論壇，共同探討大灣區互聯互通發展機遇。

牽頭承辦「第三屆中國國際進口博覽會」香港「雲招商」線上推介會，泰國子行設立貿易投資對接會，成功為近60家泰企與中國企業達成合作意向。

此外，馬來西亞中行邀請客戶參與線上「中國進出口商品交易會」、雲南線上投資貿易對接會及人民幣網絡研討會，以及「2020多彩貴州雲上外商投資洽談會」、「文萊中資企業論壇」等活動。



8.2 科技創新

香港特區政府正加快推動香港智慧城市藍圖2.0建設，金管局也繼續深化落實「智慧銀行新紀元」措施，帶動金融科技蓬勃發展。此外，受疫情影響，客戶對線上銀行服務需求大增，為銀行推動創新數字化、智能化遠程銀行服務帶來更多機遇。

數字化及創新金融科技發展

集團以科技驅動業務變革，提供嶄新的客戶服務、金融產品、服務流程、營運管理、風險監控等數字化方案，逐步推進成為業務生態化、流程數字化、運作智能化、項目敏捷化及系統雲端化的數字化銀行，並推出多項金融科技創新服務。

我們設有科技委員會，負責制定科技發展策略，審議科技工作計劃、科技風險管理辦法及措施、監察各項資訊科技項目的實施情況等，確保實現本集團的發展戰略目標。

此外，我們在香港科學園設立了「創新實驗室」作為金融科技實驗基地，開展前沿技術應用驗證、優化產品設計及開發，以及新商業模式研究。

為了向客戶提供更佳的服務，我們積極推動金融科技創新提高服務效率，通過人工智能和大數據分析技術應用，保障客戶數據安全。手機銀行遙距開戶及分行客流分析紓緩排隊分流問題；區塊鏈技術加快按揭效率；手機銀行指紋及面部識別登錄、自動櫃員機指靜脈等生物認證、線上對話，均為客戶帶來全新的體驗。



結合疫情下客戶電子服務需求增加，手機銀行客戶數較年初增長近三成，BoC Pay、BoC Bill、轉數快客戶規模均較年初增長約八成。



年內，我們推出一系列創新金融服務，為客戶帶來更佳體驗：



iGTB NET 及 iGTB MOBILE

全功能在線電子交易銀行服務平台及企業移動銀行應用程式，便利企業客戶在疫情期間維持正常營運。



Livi Bank Limited 正式開業

與京東數科及怡和集團合資成立的虛擬銀行Livi Bank Limited，於年內正式開業，為客戶帶來嶄新的虛擬銀行體驗。

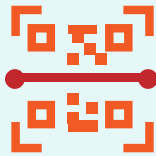


Open API

促進與第三方服務供應商跨平台合作，年內我們共開放API逾90項。

APP2APP 收款易

商戶便捷收款服務，優化個人對商戶(P2M)的移動支付流程。



BoC Bill 綜合收款服務

配合香港特區政府推出「於公眾街市推廣非接觸式付款的資助計劃」，為合資格街市商戶提供開立BIA「商業理財賬戶」及「BoC Bill綜合收款服務」，電子支付有助疫情下降低現金交收引致的病毒傳播風險。



基本銀行賬戶(BBA 賬戶)全新線上開戶服務

客戶可通過身份證認證和人臉識別認證，完成線上開戶，便利境外香港市民申請「現金發放計劃」。

推出「銀聯二維碼提款服務(QR 提款)」

透過手機銀行於自動櫃員機掃描二維碼進行無卡提款，提升客戶理財體驗。



• 最多元化的手機銀行理財平台



提供包括定期存款、外匯、股票、壽險、結構性投資等超過20種不同理財及保障選擇。



手機開戶服務擴展至10個香港以外國家／地區，可24小時透過手機應用程式遙距開戶及使用電子銀行服務。



全港首個配備直播功能的手機銀行，讓客戶緊貼市場動態。



全港首創「置業專家」手機應用程式，提供一站式數字化按揭服務。

• 積極推動香港創新貿易融資平台「貿易聯動」

與中國人民銀行貿易金融平台對接，提升貿易金融數字化能力。

我們重視與業界的交流，年內，參與了由金管局和特區政府合辦的「香港金融科技週2020」、金融科技全球峰會，與內地金融機構就金融創新科技、雲平台、人工智能等進行技術方案交流。



8.3 普及金融²⁶

本集團積極配合金管局倡議的普及金融理念，致力為社會不同階層提供服務。

便捷的銀行渠道

中銀香港擁有全港最龐大的分行及自助銀行網絡，遍佈各區，為社會各階層客戶提供多元化及便捷的銀行服務及融資便利：



「外幣提款機」服務覆蓋增加至 12 個網點，新增美元、日圓、歐羅及英鎊現鈔兌換提取服務

超過 4 成網點設於公共屋邨內或約 10 分鐘步程範圍內。

近 160 個網點設於醫院、大學等公營機構及港鐵站、機場、口岸等交通樞紐。

我們在偏遠及銀行服務不足地區，如沙田水泉澳村、東涌迎東邨、愉景灣等，提供一星期七天 24 小時視像銀行服務。

網上銀行和手機銀行等高效電子渠道持續增加服務項目及功能，滿足客戶不受時間地域限制的銀行服務需求。

如欲瞭解本集團的產品及服務，請瀏覽中銀香港網站或與分行職員聯絡。

便利民生的服務

我們一直秉承對經營所在地民生事務的擔當精神，年內，我們積極發展便利市民的服務：

全力配合香港特區政府的「現金發放計劃」，協助市民透過電子渠道及龐大分行網絡登記及領取款項。

配合香港特區政府「關愛基金」的「低收入家庭的新來港定居成員一次過津貼計劃」，作為唯一代理銀行，一共向約20萬名符合資格的非永久居民提供每人港幣1萬元津貼。



支持香港特區政府發行通脹掛鈎債券 iBond，推出手機銀行、網上銀行、投資熱線及分行等全渠道認購服務，全方位滿足客戶需求。



為長者及少數族裔登記「現金發放計劃」提供援助

我們位於深水埗及長沙灣住宅區的分行開業近35年，客戶多為銀髮族，亦有不少為少數族裔人士。「現金發放計劃」登記首日，分行員工細心為長者檢查表格是否已經填上所需資料，發現遺漏之處逐一提醒。另有部分少數族裔人士，不懂中文而英文也非其母語。我們的員工盡力與客戶溝通並協助他們即場完成申請。當天該分行共服務數千名客戶，客戶均非常感謝員工的悉心幫助。





為公共交通機構提供便利的支付方案，例如龍運巴士信用卡或二維碼支付項目，是香港首個公共交通信用卡支付計劃，並陸續拓展至新巴城巴的二維碼乘車、泊車咪錶信用卡及二維碼收款。

部分東南亞國家因地環境所限，導致傳統的銀行服務滲透性偏低，一般市民難以取得銀行服務。我們透過向當地小額信貸機構提供貸款，通過這些機構服務更多的社會群體，便利一般市民取得個人貸款，促進當地發展。例如，雅加達分行及金邊分行為當地小貸公司提供貸款。

持續優化「捐款易」電子平台，協助東華三院、保良局、樂善堂、紅十字會等線上籌募善款。



服務年長客戶

電子支付及數字化銀行日益普及，為照顧長者客戶的需要，我們推出多種服務：



「中銀簡易卡」方便長者使用，自動櫃員機螢幕以清晰圖像顯示每個步驟，螢幕會自動顯示賬戶餘額，並預設提款金額供客戶選擇，簡明易用。

「指靜脈認證」設備於分行及提款機全面覆蓋，無需簽署或牢記密碼，即可輕鬆進行指定交易。



中銀香港作為聯席安排行及配售銀行，協助籌備及代售特區政府發行的第5批銀色債券，供年滿65歲的香港居民認購，提供穩定回報，獲長者踴躍認購。

積極配合香港按揭證券有限公司，向年長客戶提供「安老按揭計劃」。多年來中銀香港是此計劃的主要銀行，佔市場近九成。



向香港社會福利署的「廣東計劃」、「福建計劃」及「綜援長者廣東及福建省養老計劃」受助長者，提供免費長者約期匯款服務，毋須親自到分行辦理申請手續，免除長者舟車勞頓及出入境隔離。

服務弱勢群體

為弱勢社群提供服務，讓他們可平等享受銀行服務：

- 由2019年8月份起，全面取消個人綜合理財及一般賬戶的服務費。



- 我們為有需要人士提供無障礙銀行設施，包括：

全線自動櫃員機已安裝觸覺指示標記，已於螢幕兩側設有賬戶及服務選擇按鈕；

全港設置逾250部語音導航自動櫃員機，方便視障客戶使用自助銀行服務，手機銀行應用程式亦增設語音導航功能；

全線分行配置方便殘障人士的無障礙設施，斜坡通道方便使用輪椅人士進出，個別分行更設有升降機；

分行提供鳴鐘設施，以便客戶服務大使及時為有需要人士提供協助；

分行亦提供助聽系統，方便聽障客戶與員工溝通；

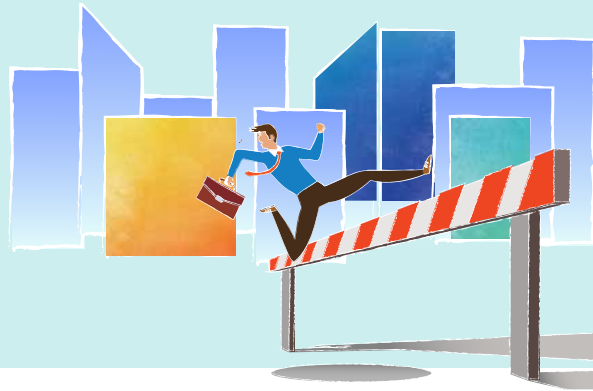
自動櫃員機具輪椅友善設計，其按鍵及螢幕高度均在輪椅人士可觸及的位置；

無障礙網站。

- 我們自2015年起一直支持香港勞工及福利局的「兒童發展基金」計劃，為基層兒童提供開立個人儲蓄和零存整付賬戶的服務，讓基層兒童從小養成儲蓄理財習慣。
- 年內，中銀香港作為香港銀行公會主席銀行，積極推動普及金融，協調社會福利界、相關團體及監管機構等，對《智障人士銀行服務指引》開展全面諮詢，並於2020年12月發佈。

推出小額支援貸款，滿足客戶短期資金需要

我們致力實踐企業責任，為特定階層推出小額支援分期貸款，包括被停薪留職、強制無薪假期、依靠佣金收入而未能提供最近入息證明，以及從事零售、餐飲、運輸、旅遊及娛樂等行業之人士。支援分期貸款無最低月入要求，不論貸款金額或期數，劃一月平息及豁免手續費，協助市民渡過困境。



支持中小企業發展

中小企是香港經濟的重要支柱，也是中銀香港的重要夥伴。我們一直積極協助推動中小企業發展，重點解決中小企開戶難、融資難、融資貴、經營難等痛點。疫情期間，我們率先推出多項金融服務支持措施，為中小企提供適切支援，紓緩其資金週轉壓力。

詳情請參閱「[應對新冠肺炎疫情](#)」

中銀香港連續13年獲香港中小型企業總商會頒發「中小企業最佳拍檔獎」，並再度獲《信報》財經新聞頒發「金融服務卓越大獎2020年—卓越中小企工商金融服務大獎」，反映我們的服務深受中小企業界認同。

響應金管局倡議，簡化新公司客戶的開戶程序，便利初創企業、中小企及計劃於香港拓展業務的海外公司。

全力參與金管局的「商業數據通」項目，目標是利用企業的商業數據，為客戶提供客觀的信貸評估及度身訂造的銀行服務，數字化賦能普及金融。

配合特區政府扶助中小企的政策，「小企錢」無抵押貸款，高效靈活地協助中小企業取得融資，拓展業務。

自2005年起贊助「香港青年工業家獎」暨「傑出工業家獎」，表彰對本地工業及整體經濟和社會有重大貢獻的香港工業家及製造業精英。

發揮中銀集團優勢，繼續做好跨境撮合特色業務，同時通過與政府、商會合辦各類活動，助力中小企發掘商機。

8.4 客戶體驗

中銀香港根植香港逾百年，秉承「以客為先」的服務理念，重視與客戶建立長遠互信的關係，持續推出多元化的產品，致力為客戶提供專業的銀行服務及提升客戶體驗。自2019年成立客戶體驗部門後，年內更設立Insight Community，定期邀請不同客戶參加調查，了解客戶需要，增加相向互動，持續提升我們的服務及產品質素。

以客為先

我們致力保障客戶權益，嚴格按照香港適用的法例及法規，包括由香港銀行公會發佈並獲金管局認可的《銀行營運守則》、金管局發出的通函及指引，以及金管局聯同銀行業界制定並由香港所有零售銀行簽署的《公平待客約章》，制定銀行服務章則及條款，落實「以客為先」的精神，確保日常業務以合法合規的方式進行。



為使客戶獲得優質產品和服務，我們自2011年起按ISO 9001國際標準建立質量管理體系，並已取得ISO 9001品質管理系統認證。我們持續完善服務質量目標、方針及準則，訂立重檢及監控體系的程序，為客戶帶來更高水平的服務體驗。

為規範產品開發及風險盡職審查須遵循的原則和流程，董事會轄下的風險委員會負責重檢及審批本集團《產品開發及風險監控管理政策》，以促進開發和營銷優質的各類現有及全新的金融產品。



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

為使客戶能作出深思熟慮的金融及理財決策，我們為客戶提供公平及透明的產品及服務信息，並有專責管理廣告宣傳的部門及具備相關管理辦法和操作細則，就廣告宣傳及營銷活動項目等工作向員工提供明確指引，每項推廣內容均經過相關單位合規審核。推廣條款及細則更上載於中銀香港網站，客戶亦可通過推廣熱線及在線客服作出查詢。



「一分鐘點讚行動」

為推動分行員工共同進步，年內我們以「欣賞與分享」為服務主題，推出「一分鐘點讚行動」，邀請管理人員透過錄音廣播形式點名讚揚分行員工。我們更挑選多個好人好事真實個案，錄製成廣播供各分行於早會上播放，讓前線同事從中學習，共同推動「以客為先」的服務文化。節目播出後廣獲好評，被點名讚揚的同事感到非常鼓舞，其他同事也深受啟發。



我們重視員工培訓，務求為客戶提供最優質的服務：

向新入職客戶服務人員提供綜合培訓課程，課題涵蓋《公平待客約章》、合規知識、優質服務、客戶體驗模式等。



分行相關員工每年最少一次定期參與《公平待客約章》網上培訓及測試；定期發佈合規報告與提示，每週安排市場資訊及各項投資產品的培訓。

在推出產品前後加強對員工的溝通及培訓，提示需注意事項。



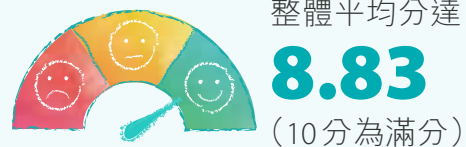
鼓勵員工參加研討會及交流會，以持續提升及豐富員工的知識。

我們重視推動金融教育，以提高市民及客戶的金融知識和理財概念。年內，我們榮獲由「投資者及理財教育委員會」頒發的「理財教育獎」：

- 我們向理財客戶發放電子版「每月環球投資市場觀點」及多元化的網上投資講座等，並推出電子版「理財解碼」。
- 正確的理財觀念應該從小建立。我們的「教育義工隊」與保良局合辦「電子貨幣與無感支付講座」線上講座，為初中生介紹各類電子貨幣及無感支付功能與應用。²⁷

我們重視客戶意見，年內推出「客戶推薦度計劃 (tNPS)」，客戶於分行及電子渠道完成指定交易後，我們即時收集客戶對服務的推薦度及相關原因，以助提升服務質素。

- 我們持續對客戶進行服務調查，了解客戶對分行人員的滿意程度，當中包括分行人員的服務態度、對產品熟悉度、處理交易準確度等。2020年，客戶對分行的滿意度穩中有升，整體平均分達8.83 (10分為滿分)，持續維持在較高水平。



- 年內，我們委託獨立公司進行客戶滿意度調查以了解企業客戶對整體營運服務的意見，成功訪問約350個客戶，客戶回饋正面並給予較高評分。

我們設有嚴謹的投訴處理機制及程序，認真處理及時回饋客戶，持續改善服務水準：

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

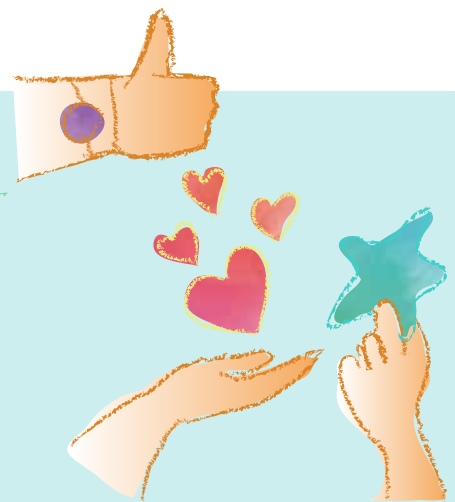
我們提供多個反映意見或投訴的渠道，包括網上、手機、分行、客戶意見專線、客戶服務熱線、傳真、信件、電郵、客戶意見表等。

我們妥善處理客戶投訴事項，並採取即時措施解決及回應客戶訴求。定期做好個案匯總分析，深入瞭解客戶需求，作為培訓用途，推動服務改進和流程優化，提升客戶體驗。

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

完善的機制，確保服務水準

中銀信用卡的客戶投訴處理機制自2008年起已取得ISO國際標準認證，機制涵蓋處理投訴的透明度、可達性、回應、客觀性、保密、以客為本、責任及持續改善等，確保服務的水準。



負責任的 商業行為

本集團嚴格遵守經營所在地的法律法規及監管機構的規定，遵從商業道德開展各項業務，以負責任、誠信的態度提供金融產品及服務，致力為社會各界提供負責任的銀行服務。

可持續發展
目標

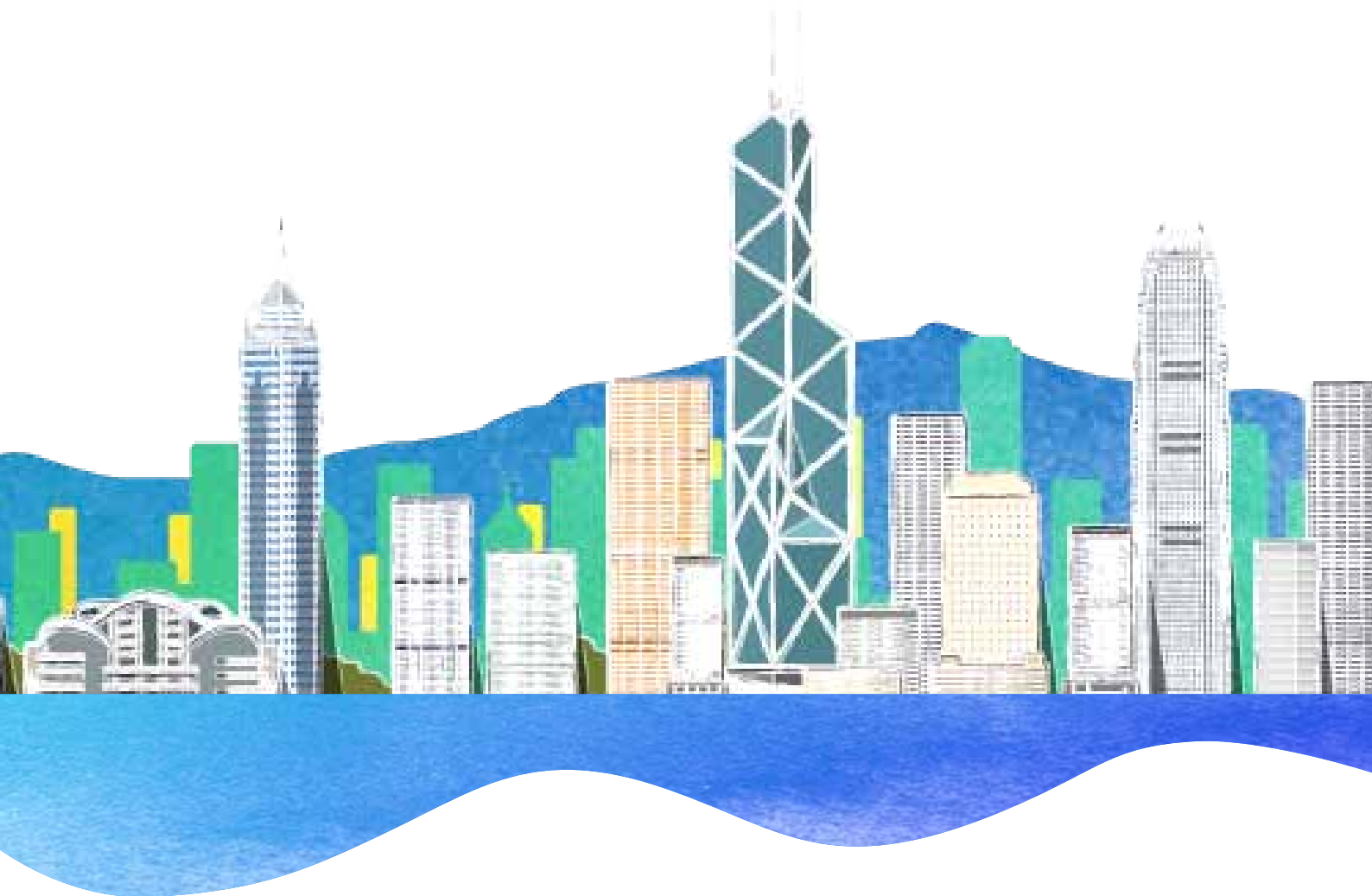


9.1 公平交易

客戶的信心及信任是支持銀行持續發展的重要支柱，我們承諾恪守落實金管局的《公平待客約章》，重視以公平的方式進行交易，在集團內培養公平待客文化。



我們透過業界平台，例如香港銀行公會、私人財富管理公會等，持續與不同的監管機構，包括金管局、證監會、保險業監管局等，及其他相關機構於保障消費者權益的議題上保持密切聯繫及溝通，並在相關的政策制訂過程中提供意見。



9.2 資訊安全管理²⁸

科技日新月異，資訊安全管理與保護客戶重要個人信息和財務資料尤為重要。我們具備完善的管理體系，董事會轄下的風險委員會負責審批有關數據管理的政策及重大修訂，並監督執行情況。本行管理委員會下設「資訊安全委員會」，由營運總監擔任主席，負責組織、管理、監督、協調本集團的資訊安全、網絡安全和數據保護相關工作。我們的管理體系更成功通過ISO 27001 資訊安全管理體系認證評審。

年內，因應疫情我們成立了「移動辦公專項工作小組」，針對員工移動辦公的資料保護制定整體安全策略，全體員工參與不同的培訓，內容涵蓋資訊安全、科技風險管理、保護個人資料等範疇。

保障客戶個人資料私隱

本集團按照香港《個人資料(私隱)條例》制定保障個人資料私隱的相關政策及管理辦法，每年進行重檢，並要求各單位及附屬機構嚴格執行，主要包括：



以適當方式收集並謹慎保存客戶資料，防止客戶資料被未經授權或意外地查閱、處理、刪除、喪失或使用。



禁止在未取得客戶同意的情況下，使用客戶的個人資料作直接促銷。



我們持續每年進行資訊安全保密和桌面管理檢查，確保資料妥善管理，並實施資料防漏監控系統，切實保障客戶資料安全。



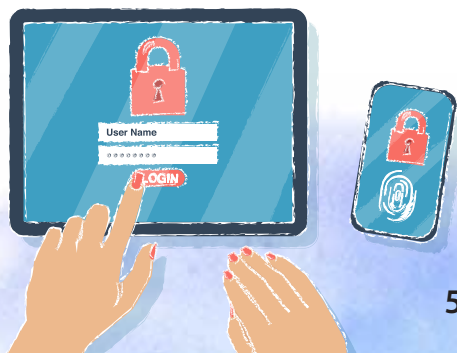
如接獲關於客戶私隱的投訴，會由專責單位處理並與相關部門配合，按照內部處理客戶投訴的管理辦法進行調查，最後將結果回覆投訴人。



中銀香港網站上載有資料保障主任的聯絡資料，客戶可提出要求，查閱或改正資料，或索取關於資料政策及慣例或所持有的資料種類。



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



9.3 網絡安全

董事會轄下的風險委員會負責審批科技風險管理政策及重大修訂，並監督執行情況，確保本集團的網絡安全達到業界領先的水平。

我們建立了健全的「三道防線」科技風險管治架構，明確董事會、高級管理人員、各部門及主要附屬機構在科技風險管理中的責任，確保所有的科技風險能夠被識別、評估、監測、監控和報告。集團內部審計每年均對資訊科技政策及系統等進行審計，同時由外部獨立審計進一步審核，確保本集團持續提供穩定的金融服務。

集團的數據中心實行7x24小時實時監控，並已取得ISO27001資訊安全管理體系認證，於網絡防禦引入人工智能科技，亦就網絡安全事件定期演練，提升預警及應變能力。我們持續優化及提升網絡安保能力，年內未有發生重大的電腦系統或網絡安全事故。

我們持續加強員工及相關合約員工的網絡安全意識及科技風險管理能力，包括舉行全行性的網絡安全線上座談會、網上課程，發放在家辦公資訊安全的提示，每月發行雙語版《科技風險月刊》供全集團員工閱覽。員工在家辦公嚴格遵守相關規定，以確保網絡安全及減低網絡攻擊的風險。另舉辦多個培訓介紹最新趨勢，以提高員工的科技風險及資訊安全意識。

我們重視客戶使用銀行服務的網絡安全，不時透過不同渠道提示及教育客戶有關網上交易的注意事項，並及時發放新聞稿，通過媒體提醒客戶注意有關偽冒網站及電子銀行的詐騙資訊提示等。

2020年，中銀香港作為香港銀行公會主席銀行，推動網絡風險資訊分享平台遷移工作，持續促進業界分享網絡安全資訊。組織業界開展意見諮詢，協助及配合金管局推出「網絡防衛計劃2.0」。

詳情請瀏覽中銀香港網站上的保安資訊及保安提示



9.4 防範金融犯罪

金融犯罪涉及領域日趨廣泛及複雜，本集團重視保障金融系統的安全、穩定及廉潔。我們積極履行防範金融犯罪的責任，具備完善的政策及措施確保降低潛在金融犯罪風險，要求各單位及附屬機構嚴格執行。

我們自 2017 年起成立財富情報組，加強與執法機構及同業的緊密聯繫，防止及打擊不法活動。



分行同事履行良好公民責任，協助破滅罪行，獲頒獎狀。

重視防洗錢及打擊恐怖分子資金籌集

本集團嚴格遵守香港所有關於打擊洗錢及恐怖份子資金籌集的法律和規例，並按照相關的香港法例、監管規定及集團風險管理策略等要求，以及參照相關國際組織建議（如打擊清洗黑錢財務行動特別組織）制定《防洗錢及反恐籌資政策》，積極落實防洗錢、防恐怖分子資金籌集和防範罪案等工作。

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

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



我們持續為員工提供培訓，並定期將內部發現的金融犯罪案例納入員工培訓及內部通告：

全體員工均須每年最少參加一次防洗錢培訓。

針對新入職員工舉辦網上合規培訓，以及要求分行前線新入職員工完成綜合培訓課程。

我們定期邀請外部防洗錢專家與董事、管理層及員工進行交流及培訓，分享有關防洗錢的最新監管要求及國際案例，以加強其對國際防洗錢標準的認識。



此外，我們通過網站、電郵等方式，為客戶提供即時詐騙風險及防洗錢提示。

疫情令金融交易模式變化及電子渠道交易量增加，我們積極配合金管局《新型冠狀病毒疫症與打擊洗錢及恐怖分子資金籌集措施》通函的要求，加強相關管控並落實一系列針對性措施。此外，我們引入創新科技應用於防洗錢、防恐怖分子資金籌集和防範罪案等範疇，配合金管局推動監管科技的倡議。

反貪腐及反賄賂行為²⁹

本集團對貪腐賄賂行為零容忍，我們設立專職小組負責監察有關事宜，並根據包括香港《防止賄賂條例》的本地法規要求，參考香港廉政公署發佈的《銀行業專業道德實務指引》、本地同業的最佳實踐，構建反貪腐反賄賂管理框架，並制定了《中銀香港集團反貪腐反賄賂政策》。該政策列明有關原則及要求、管理角色及責任分工、管理機制，包括評估、培訓及舉報等機制，並每年進行重檢。

整個反貪腐反賄賂計劃由本集團董事會、其轄下委員會及管理層共同監督，董事會負責訂立「由上至下」的反貪腐反賄賂基調，建立嚴格遵守相關法律和法規的承諾及企業文化。

我們定期為全行進行機構性貪腐賄賂風險評估，評估反貪腐反賄賂管理有效性及偵測相關風險的變化，找出潛在缺失，並向董事會匯報結果及提供改進建議。

此外，為宣導反貪腐反賄賂文化及持續推廣相關訊息，我們訂立了長遠及覆蓋銀行全體員工的反貪腐反賄賂培訓計劃，並與與廉政公署建立恒常溝通機制以適時交流貪腐相關情報資訊。我們定期向董事會成員及員工提供培訓，以及積極參與政府及監管機構為銀行從業員舉辦有關反貪腐的專題培訓。年內全體董事會成員及集團所有員工均接受防貪污的培訓，並另外向東南亞機構員工提供三次專門的反貪腐培訓。

合規文化

恪守誠信是本集團積極提倡的核心價值之一，中銀香港的《員工行為守則》明確各級員工必須奉公守紀，並遵守法規及集團各項規章制度。每年均會對《員工行為守則》作出重檢，並提供相關培訓以確保員工知悉有關要求。

本集團員工必須遵守有關監管銀行營運的各項監管及法規要求，包括但不限於金管局《監管政策手冊》內的法定指引《行為守則》、《打擊洗錢及恐怖分子資金籌集指引》、《防止賄賂條例》、涉及知識產權的相關法例³⁰等，以及遵守本集團各項業務運作及人力資源管理的規定。集團定期進行審核以確保符合金管局《監管政策手冊》內有關道德行為的各項守則，並定期審核不同部門商業道德相關的監控機制。

我們的《員工行為守則》，旨在引導及規範員工行為，避免利益或角色衝突，包括不得透過業務關係索取私人利益；不得貪腐賄賂、收取佣金、挪用公款或有其他營私舞弊行為；不得以任何形式透過不當手段將利益輸送予任何人士等³¹。

我們設有完善的內部舉報政策及機制，若員工發現集團內部的業務或其他方面發生或可能發生的不正當行為，包括欺詐、詐騙、盜竊、偽造、貪污、洗黑錢或其他非法活動的事項，或發現涉及本集團員工個人行為操守或違反《員工行為守則》的問題，應當按照《員工內部舉報管理政策》、《員工內部舉報管理辦法》及《員工行為守則》的相關規定進行舉報。

《員工內部舉報管理政策》中詳細列明了舉報的管理架構及分工、舉報的原則、機制、渠道、程序、對舉報人的保護，鼓勵員工能認真及誠實地提出舉報事項，並會保護其正當的權利。我們接到員工舉報事項後，會呈報審計委員會，並按照規定程序及時對舉報事項作出公正、獨立的調查，提出改善建議，並將調查結果報告至管理層及董事會轄下的審計委員會。此外，為提高員工對舉報管理政策的認識，我們向新員工提供入職培訓，並每年舉辦全行性複修培訓。

本集團具備《可疑交易舉報指引》及《中銀香港集團反貪腐反賄賂政策》，就可疑交易、防洗錢及反貪腐反賄賂制定了相關舉報機制。在收到舉報後我們會於指定時間內完成相關的分析及調查，而經調查後的可疑交易，會按法例向聯合財富情報組提交報告³²。



³⁰ B6.3

³¹ 102-16

³² 102-17, B7 一般披露, B7.2

9.5 持續業務運作計劃

本集團致力為社會各界提供穩健的銀行服務，為確保能夠迅速應對突發事件，持續提供關鍵業務，我們按照金管局的監管政策手冊TM-G-2《持續業務運作規劃》，訂立「持續業務運作計劃」，設置應變工作小組、應變措施及匯報機制，明確組織架構、職責、管理機制、培訓、定期演練及檢討等細則。

為保障資訊科技系統的正常運行，我們制訂了系統事故的處理程序，我們將事故分級管理，明確啟動災備

中心的匯報機制及處理流程，定期演練。年內全集團參與並完成年度的演練。

我們於各個部門設有三防³³工作領導小組，進行三防安全自查，制定各項安保工作應對預案，確保大廈人員和設備設施的安全。

我們每年均向員工提供最少一次的培訓，包括重溫持續業務運作的機制、處理方式及分享案例等。

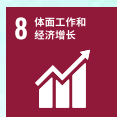


³³ 三防安保突發事件是指集團各單位辦公或營業場所突然發生的、可能影響集團正常經營活動或財產安全，甚至影響人員生命安全的事件，包括自然災害、事故災難，如火警／水患／不明氣體洩漏、破壞／盜竊／襲擊／持械打劫／可疑包裹／爆炸威脅、客戶嚴重糾紛／騷擾（包括電話滋擾或恐嚇）、以及重大社會安全事故，如恐怖襲擊、暴亂等。

綠色銀行 及金融

我們將環保因素融入銀行政策，積極推動綠色金融服務，並採取多項措施，減低營運對環境造成的影響，致力保護環境及自然生態。

可持續發展
目標



10.1 可持續發展金融³⁴

為應對氣候變化，全球對可持續發展日益重視，綠色金融成為國際金融發展的新趨勢，不同持份者對綠色金融產品的需求顯著增加。金管局於年內公佈《綠色及可持續銀行業白皮書》，便利金融機構掌握及應對氣候變化的風險，有助建立更綠色和更具氣候適應性的銀行體系。

本集團將可持續發展確定為核心戰略目標之一，並將環保因素融入銀行政策，同時積極研發綠色債券、綠

色貸款、綠色投資等可持續發展金融產品，提供綠色顧問及完成綠色認證等服務，讓更多企業參與可持續發展，協助客戶過渡至低碳經濟。

年內，人民銀行、中國銀行保險監督管理委員會、中國證券監督管理委員會及國家外匯局發佈《關於金融支持粵港澳大灣區建設的意見》，支持推動香港成為大灣區綠色金融中心，加上全球27家國際大型機構簽訂《「一帶一路」綠色投資原則》，帶動了沿線地區投資的綠色化，我們把握跨境業務優勢，積極捕捉大灣區綠色金融需求，並為綠色「一帶一路」提供資金和技術支持，與「走出去」企業在綠色方面深度合作，攜手邁向低碳經濟。



綠色存款

此外，我們推出全港首個企業綠色定期存款計劃，是目前香港市場上支援最多綠色產業類型的定期存款計劃，也是香港首個經獨立第三方鑒證的綠色定期存款計劃。有關存款資金用於支持綠色建築、可再生能源、污染防治產業的項目，以推動經濟向低碳、適應氣候變化及可持續發展轉型。

部分綠色存款項目的環境效益如下：



總裝機容量

62.5 兆瓦



預計每年減少排放
二氧化碳

>83,000 噸

- 位於華東地區的風電場項目，總裝機容量62.5兆瓦，每年預計減少排放二氧化碳逾83,000噸。



日處理生活垃圾

1,500 噸



年上網電量

≈179,000 兆瓦時

- 位於華中地區的生活垃圾焚化發電項目，日處理生活垃圾1,500噸，年上網電量約179,000兆瓦時。

綠色定期存款計劃

中國移動香港作為中銀香港首批參與綠色定期存款計劃的客戶之一，希望可為可持續發展作出貢獻。中國移動香港董事兼行政總裁李帆風先生表示：「我們很高興可以參與計劃，讓我們獲得穩定回報的同時，還能支持可持續經濟發展，攜手為環保出一份力。」



綠色定期存款計劃

碧瑤綠色集團參與了中銀香港綠色定期存款計劃，碧瑤綠色集團執行董事兼財務總監張笑珍女士表示：「碧瑤一直致力實踐綠色發展理念，積極完善香港的資源回收產業鏈，透過參與是次計劃，既可以滿足我們的財務管理方針，又可以支持可持續經濟發展。我們期待與中銀香港進行更緊密的合作，一同推動綠色經濟、提升環境保護和社會發展的效益，共建綠色未來。」

綠色貸款

年內，我們優化了與綠色貸款業務相關的規章，以負責任的方式經營信貸業務，以支持可持續發展為原則，優先考慮在社會和環境方面具備可持續性的項目。

我們為綠色貸款提供融資支持，成功為不同類型的企業客戶取得包括香港品質保證局在內的第三方機構認證。我們積極推動綠色金融發展，是香港品質保證局全新「綠色貸款『評定易』」網上平台的首家合作銀行，並推出「中小企綠色貸款優惠計劃」，為合資格的綠色貸款提供手續費減免。

此外，我們安排了多筆綠色貸款，年末綠色貸款餘額較上年末增長逾六成。我們成功為內地領先環保綜合型企業、電力行業龍頭企業、內地大型環保行業龍頭企業、電訊基礎設施供應商及本地大型地產企業等安

排綠色貸款。我們與企業合作減低空氣、水和土壤等污染以改善環境，降低溫室氣體排放及提高資源使用率，以緩和氣候變化，為社會帶來正面效益。我們在綠色貸款方面的表現獲香港品質保證局頒發「香港可持續發展金融大獎2020」—「傑出綠色貸款結構顧問—最多數量綠色貸款(驗證類)」獎項。

我們亦與中華電力有限公司(「中電」)及港燈電力投資有限公司合作推出「節約能源貸款計劃」，貸款主要協助企業更換或添置節約電能的生產設備或大廈設施，例如：空調系統、照明裝置、熱水供應設施及電梯等。

簽署綠色貸款

年內，中銀香港與光大環境(集團)有限公司(「光大環境」)簽署一筆港幣20億元5年期綠色貸款，光大環境是內地最大的環境企業、全球最大垃圾發電投資營運商，有關貸款將用於光大環境旗下環保能源板塊相關業務，助力光大環境繼續紮實開展生態環境保護業務，推動經濟、環境和社會效益的同步提升和可持續發展。



評定易



花園餐廳有限公司是首批通過「評定易」取得綠色貸款評定的客戶，花園餐廳有限公司董事黎嘉輝先生表示：「我們很高興得到中銀香港的協助，為我們在『評定易』平台申請綠色貸款評定時提供專業意見，順利為分店裝修環保項目貸款取得綠色評定。該筆綠色貸款將用於安裝節能電燈及冷氣系統，實現提高能源效益及降低經營成本，更可為環保出一份力。」

綠色債券

全球綠色金融市場近年發展迅速，綠色債券已成為日益重要的融資工具。香港是國際金融中心，亦是亞洲的主要債券樞紐，綠色債券發行規模每年高速增長，投資者需求強勁。

中銀香港作為綠色債券牽頭經辦行，積極協助客戶發行綠色債券，擔當綠色顧問，成績卓越，獲香港品質保證局頒發「香港可持續發展金融大獎2020」——「傑出綠色債券牽頭經辦行 - 最多數量綠色債券(金融投資行業)」獎項。



ESG 基金

近年綠色基金和 ESG 基金備受全球投資者關注，其需求亦不斷上升。隨著社會對綠色金融的重視及推行更多投資者教育，預計綠色投資產品將逐漸普及。

中銀香港現有 10 隻證監會認可的 ESG 基金發售，佔市場上零售 ESG 基金的三分之一，2020 年銷售量及資產規模分別同比增長約 95% 及 15%，年內與瑞士百達資產管理（「瑞士百達」）攜手推出投資全球環保主題基

銷售量



↑95%

資產規模



↑15%

金，支持香港海洋保育。未來將繼續引入合適的綠色投資產品，為客戶提供更多元化及優質的投資選擇。

全球環保主題基金

中銀香港推出瑞士百達旗下的投資全球環保主題基金。該基金投資於提供環保方案、可再生能源或能提升能源效益具吸引力的企業。我們更與瑞士百達攜手支持世界自然基金會香港分會珊瑚復育計劃，為本港的海洋生態保育作出貢獻。



推動交流與發展

我們致力促進業界交流，連續第三年贊助及參與「香港綠色金融協會論壇」，並支持香港品質保證局舉辦的「可持續金融·香港 2020」網上專題研討會，以及

香港信報「ESG — 現在掌握未來」論壇等，與來自內地和香港的政府、監管機構、金融機構及企業的專家，分享及探討可持續金融市場發展等議題。



10.2 減少環境足跡³⁵

我們深明金融機構對環境可持續發展有舉足輕重的作用，提倡對環境負責任的商業行為。為應對日益嚴峻的氣候變化問題，集團透過減少資源耗用、提高資源使用效率、支持本地生產可再生能源等措施，盡量減少碳足跡以降低業務發展可能對環境帶來的影響及相關風險。

我們在《可持續發展政策》中，訂明實踐環保營運的相關政策：



節約能源，推廣及採用節能技術以減少能源消耗。



採納減少使用、重複使用及循環再造的原則，透過創新科技推動無紙化營運，減少廢棄物產生。



監測日常營運中的溫室氣體及廢氣排放、耗能、用水、廢棄物等，盡力保護自然環境及天然資源。

環境管理

本集團遵守香港環境法律法規及國際標準，包括《廢物處置條例(第354章)》、《水污染管制條例(第358章)》、ISO管理體系認證等，提升集團內外的環保意識，減輕對環境的影響。

物業管理

中銀香港在其主要物業執行一系列與環境相關的管理系統，透過規劃有序地執行、檢討及優化各項環保措施，並分別取得ISO 14001環境管理體系認證、ISO 50001能源管理體系認證及其他環保證書，確保物業的環境管理與本地及國際標準接軌，並持續改善大廈各項用電設施，以減低碳排放量。



ISO 50001
能源管理體系認證



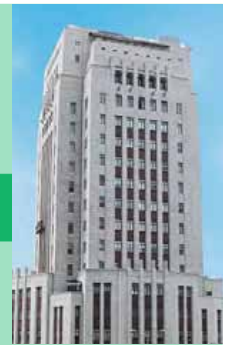
ISO 14001
環境管理體系認證

環境相關的認證及證書



中銀大廈

- ISO 14001 環境管理體系認證
- ISO 50001 能源管理體系認證
- 環境保護署頒發「室內空氣質素檢定計劃」證書(卓越級)
- 水務署頒發「大廈優質供水認可計劃 – 食水(2.0版)」證書
- SGS頒發衛生監控管理系統認證



中國銀行大廈

- ISO 14001 環境管理體系認證
- 環境保護署頒發「室內空氣質素檢定計劃」證書(良好級)
- 水務署頒發「大廈優質供水認可計劃 – 食水(2.0版)」證書
- SGS頒發衛生監控管理系統認證



中銀中心

- ISO 14001 環境管理體系認證
- ISO 50001 能源管理體系認證
- 環境保護署頒發「室內空氣質素檢定計劃」證書(卓越級)
- 水務署頒發「大廈優質供水認可計劃 – 食水(2.0版)」證書
- SGS頒發衛生監控管理系統認證



中銀灣仔商業中心

- ISO 14001 環境管理體系認證
- ISO 50001 能源管理體系認證
- 環境保護署頒發「室內空氣質素檢定計劃」證書(良好級)
- 水務署頒發「大廈優質供水認可計劃 – 食水(2.0版)」證書
- SGS頒發衛生監控管理系統認證

節能減排措施及目標

我們持續為各辦公大樓實施一系列節能減排措施，包括在集團物業適合地點加裝太陽能板；為空調、照明設施、升降機及製冷等系統更換更節能的設備，在可行情況下盡量於大堂採用天然光線，引入新照明系統，按預設時間自動關掉電源，加裝太陽隔熱膜，非辦公時間內只開放不多於50%的升降機提供服務。

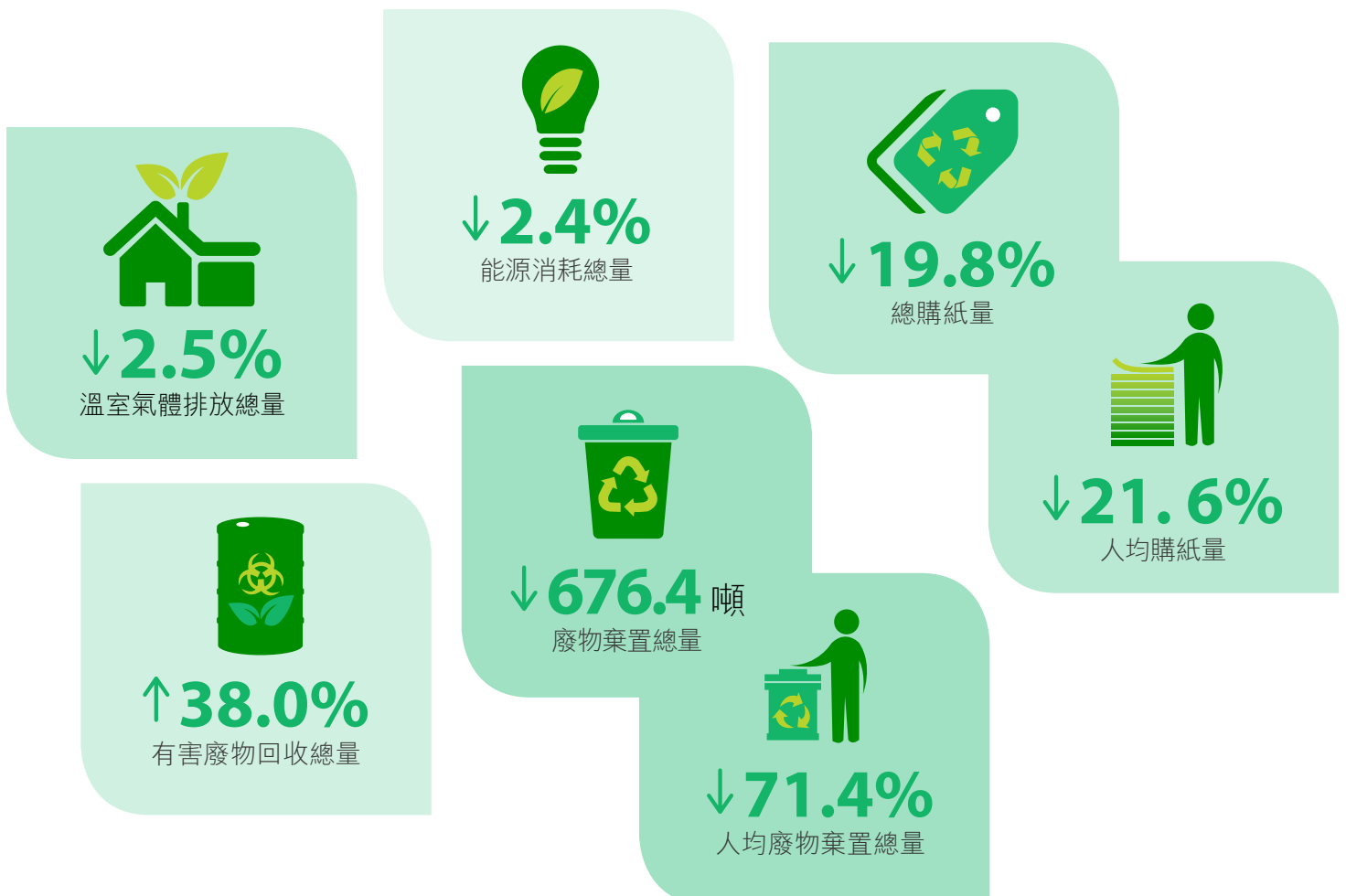
集團致力推動環境保護，對比2018年，溫室氣體排放總量（範疇一、二及三）下降2.5%；能源消耗總量下降2.4%；總購紙量下降19.8%，人均購紙量下降21.6%；有害廢物回收總量上升38.0%；廢物棄置總量減少676.4噸，人均廢物棄置總量下跌71.4%。

詳情請參閱

「可持續發展表現數據一覽」

年內，我們獲中電頒發「創新節能企業大獎2020—可再生能源貢獻大獎」及環境局「戶外燈光約章」—「鉑金獎」；而中銀香港數據中心已於2015年取得LEED綠色建築環保認證的銀級認證。

年內，集團積極研究訂立5年節能減排目標，包括電力、用水量、紙張消耗及廢棄物等。我們正探索採用可再生能源及「碳抵銷」方案的可行性，亦加大向中電購買可再生能源證書以減少碳排放。此外，集團致力降低能源消耗（用電量）、減低紙張購買量等，邁向低碳高效營運。



綠色營運

中銀香港在多個領域加強環保考慮，將可持續發展理念融入業務與營運：

配合港交所無紙化上市及認購機制，推動及促進香港 IPO 項目全面實施無紙化招股安排，避免實物招股文件大量使用紙張。

鼓勵客戶選用網上銀行及電子綜合月結單服務，簡化登記流程，擴展電子通知書服務範圍，年內客戶滲透率已超過 50%，按年增 4.2 百分點。

將區塊鏈技術應用於貿易融資及物業按揭估價流程等，現時採用區塊鏈技術進行物業估價報告的覆蓋率已達 97%，大幅減低紙張使用量。

實行綠色無紙機械人自動工作模式，結算工作引入「機械人流程自動化」替代人手運作，既提高準確性，又降低使用紙張，節省營運成本。

綠色辦公及培養環保文化

本集團積極實踐「綠色環保，勤儉辦公」的節約文化，在業務營運中實踐環保，優化各項業務流程以減少資源使用以及對生態環境的影響：

積極推動無紙化辦公，深化流程數字化，促進資源共享。

提倡綠色生活模式，致力節約水、電等資源；重檢業務流程，減少辦公用品消耗。

安裝視像通話系統，透過視像會議減少員工商務出差的需要，減低碳排放量。

會議室內裝設感應器，在無人情況下會自動關燈；辦公室其他照明於每天晚上 8 時自動關掉，按需要手動控制。

洗手間安裝電子感應節水龍頭及沖廁水箱，增設快速乾手機，節約用水，減少抹手紙用量。

推動員工實踐環保，舉辦環保比賽及工作坊、能源管理培訓，並增設環保回收設施等。

員工飯堂張貼海報，提倡惜食文化，每日提供一款素食，並鼓勵員工自備餐具，減少廢物。

將可重用的辦公室設備贈予慈善機構，年內我們向不同慈善機構捐贈電腦及週邊產品、家具合共超過 7,000 件。



推廣環保

本集團透過支持及贊助環保項目，與社會各界攜手推動及實踐環保理念。

「中銀香港企業環保領先大獎」

為鼓勵更多香港及泛珠三角地區的企業實踐環保，自2015年起，中銀香港贊助「中銀香港企業環保領先大獎」，旨在鼓勵香港及泛珠三角地區從事製造業及服務業的企業推行環保措施，致力減少有關地區的環境污染。2020年雖受疫情影響，但企業推行環保的步伐未有放緩，參加的企業超過800家，較2019年增加超過40家企業。



中電「可再生能源證書」

我們自2019年起支持中電「可再生能源證書」計劃，年內再購買300,000度本地生產的可再生能源電力以支持香港可再生能源的發展。本地可再生能源由太陽能、風能和堆填區沼氣項目所產生，可減少資源耗用及污染。



保護生態

繼2018及2019年贊助香港海洋公園保育基金舉辦活動後，年內我們透過該基金資助13個在香港及亞洲地區保護野生瀕危物種、促進生物多樣性的項目，主題包括海洋保育、瀕危物種非法貿易、氣候變化對動物棲息地的影響，以及社區教育，以提高社會各界關注環境生態。

公司宴會上不採用魚翅、瀕危珊瑚魚類及髮菜等食材。

參與世界自然基金會香港分會的「鯊魚保育計劃」，承諾不會供應及推出與魚翅相關的推廣項目。

員工飯堂停止供應塑膠飲管，實踐減塑生活。



「惜食堂食物回收及援助計劃」

自2016年起，我們捐助惜食堂設立「惜食分餉站」，回收可食用的剩餘食材，製成熱飯餐及食物包，贈予有需要人士，減輕大量食物被廢棄的環境問題，年內，協助回收近880萬公斤食物。



「人與自然共融計劃」

中銀香港全力贊助的「人與自然共融計劃」提供一系列免費的環境考察、訓練活動和VR360《生態文化地理環境》網上課程，培養青少年對環境及自然生態保育的興趣。2020年活動有21,000人次參與。



「邁向碳中和」青少年培訓計劃

讓香港青少年透過網上交流及學習活動，加強對國家的政策、碳中和目標、行動方案的理解，並藉此倡導青少年踐行低碳生活，保護生物多樣性。



10.3 供應商管理³⁶

本集團十分重視供應商管理，配合可持續發展戰略，對供應商在社會、道德、公司治理、環境保護和勞動環境等方面提出明確要求。與供應商相關的政策包括：



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

《供應商行為準則》：為集團採購主要產品及服務提供指引，鼓勵供應商應達到一定的社會和環境標準。我們參考了國際勞工標準及以國際勞工組織核心標準為基礎制定的《合宜勞動準則》，對供應商提出明確要求，供應商需按香港法規要求制定政策和招聘措施，包括禁止童工或強制勞工等。



我們採取「公平競爭」原則甄選供應商，嚴格遵從《競爭條例》及《防止賄賂條例》等法例，要求所有新聘供應商提交《供應商行為準則》評估問卷調查，需符合標準才考慮選用。若供應商無法達到標準，我們會採取適當行動，包括在本集團供應商名單中除名。年內，我們對新增供應商加強准入調查，關注供應商的引入來源、資訊安全評估、服務能力評估及現有同類供應商使用等情況，強化管控力度。

我們對供應商反洗錢、反貪腐的盡職審查有明確要求，在選取供應商時，遵循《中銀香港(集團)反貪腐反賄賂政策》及相關工作細則。我們重視對供應商的反貪腐反賄賂管理，設有《集中採購及招標比價制度》

及《供應商管理辦法》等政策及機制，對供應商進行盡職審查，持續監控採購流程。為與本集團有業務往來的第三方供應商制定反貪腐反賄賂培訓，在特定情況下第三方供應商需完成相關培訓及進行簽知，以確保其知悉及將會遵守本集團的反貪腐反賄賂要求。



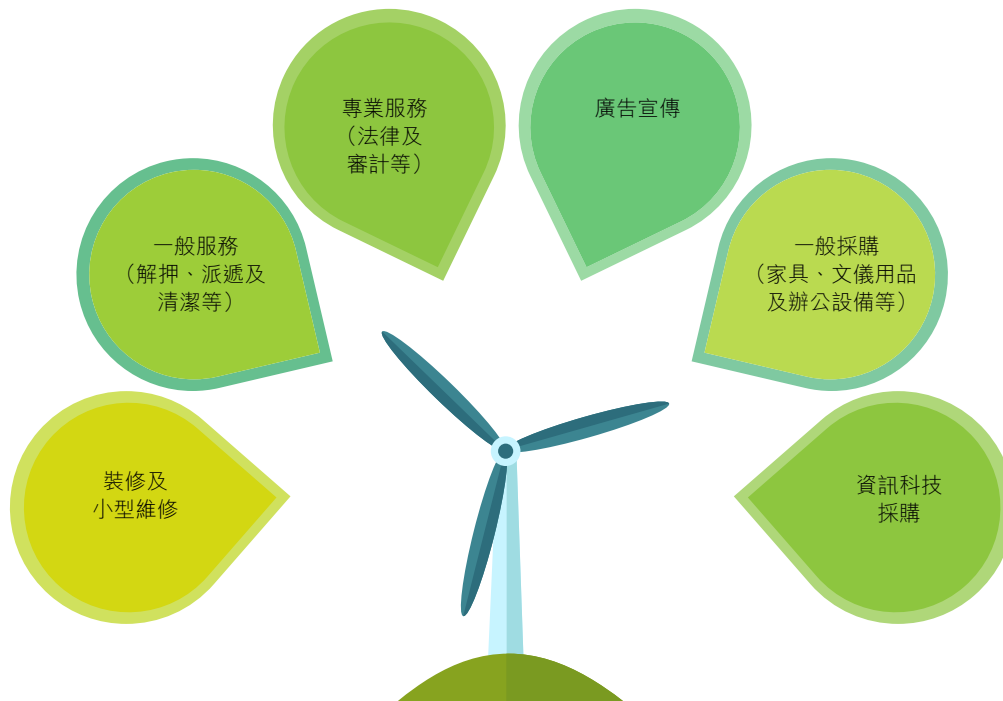
³⁶ 102-9, 414-1, B5.2, B5.3

我們設立評估機制，定期進行及按需要在招標文件中加入問卷調查，採取現場調查或第三方審核的方式確保評估的準確性。對於採購金額較大的主要供應商，進一步瞭解其商業模式以評估其潛在的社會及環境影響。我們並加強與供應商的溝通，在可行的情況下，為其提供在社會與環境表現方面的反饋意見。在與供

應商合作的過程中，我們堅持合乎道德標準和負責任的行為準則，尋求以信任與合作為基礎的長期業務關係。

年內，本集團所有新供應商均接受社會及環境影響評估並符合相關標準。供應商主要集中在香港，佔整體供應商超過八成。

我們主要的採購項目大致分為以下六大類型：



綠色採購

我們制定了《可持續發展採購政策》，結合環境和社會因素，根據市場最佳慣例及準則，更好地選擇和使用供應商的產品及服務，以減少集團供應鏈對社會和環境可能帶來的不利影響。我們鼓勵供應商有效管理其營運為社會及環境帶來的影響，旨在構建一個能有效利用資源、更好地實施環境及社會風險管理的供應商體系。《供應商行為準則》要求供應商在評估問卷內，

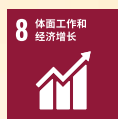
聲明在環境保護方面的相關要求及報告機制。我們自2019年起使用e-Tendering 招投標平台，並不斷擴大使用範圍，減少實物招標文件使用大量紙張的情況。

本集團致力提升供應商的可持續發展意識，鼓勵創新思維、新設計和應用新技術，並使用生命週期分析，於採購時積極考慮可持續發展的環保產品和服務。

關愛員工

本集團視員工為最寶貴財富，堅持以人為本的理念，不斷完善人力資源管理，持續吸引、發掘、培育及留住人才，為員工提供一個和諧、多元及友善的工作環境，讓員工盡展所長。

可持續發展
目標



11.1 以人為本³⁷

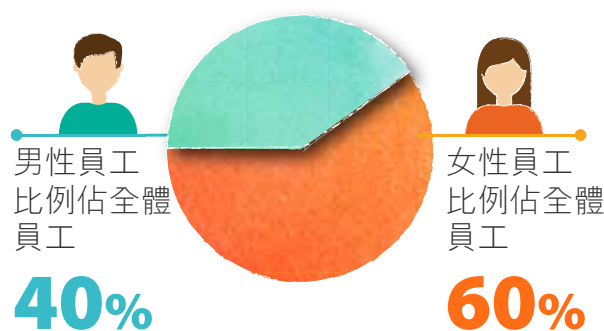
我們重視團隊建設及人才培育，採取公平、公開的招聘政策。我們參照經營所在地的相關法例制定人力資源管理制度，定期作出評估及重檢，並盡量聘請當地員工（包括高階管理人員），以更好地服務當地的客戶和社會。為避免僱用童工或強制勞工，本集團在僱員的選聘環節遵從嚴謹的招聘程序。



推動多元共融

我們致力促進多元共融，作為倡導平等機會的僱主，我們嚴格遵守有關法例法規及《實務守則》，將平等機會原則應用於所有人力資源及薪酬福利政策，保障各類人士的就業機會，並制定了《關於消除歧視的員工須知》，不容許員工因婚姻狀況、懷孕、殘疾、家庭崗位、種族、性別等而受到歧視或騷擾，讓員工在平等機會的環境下發揮所長。年內本集團的女性員工比例佔全體員工接近六成。

集團已加入《有能者·聘之約章》及共融機構嘉許計劃，攜手締造無障礙工作空間和共創關愛互助的社會。我們也簽署了平等機會委員會推出的《種族多元共融僱主約章》，並通過培訓與教育等措施建設共融文化。



11.2 健康與安全³⁸

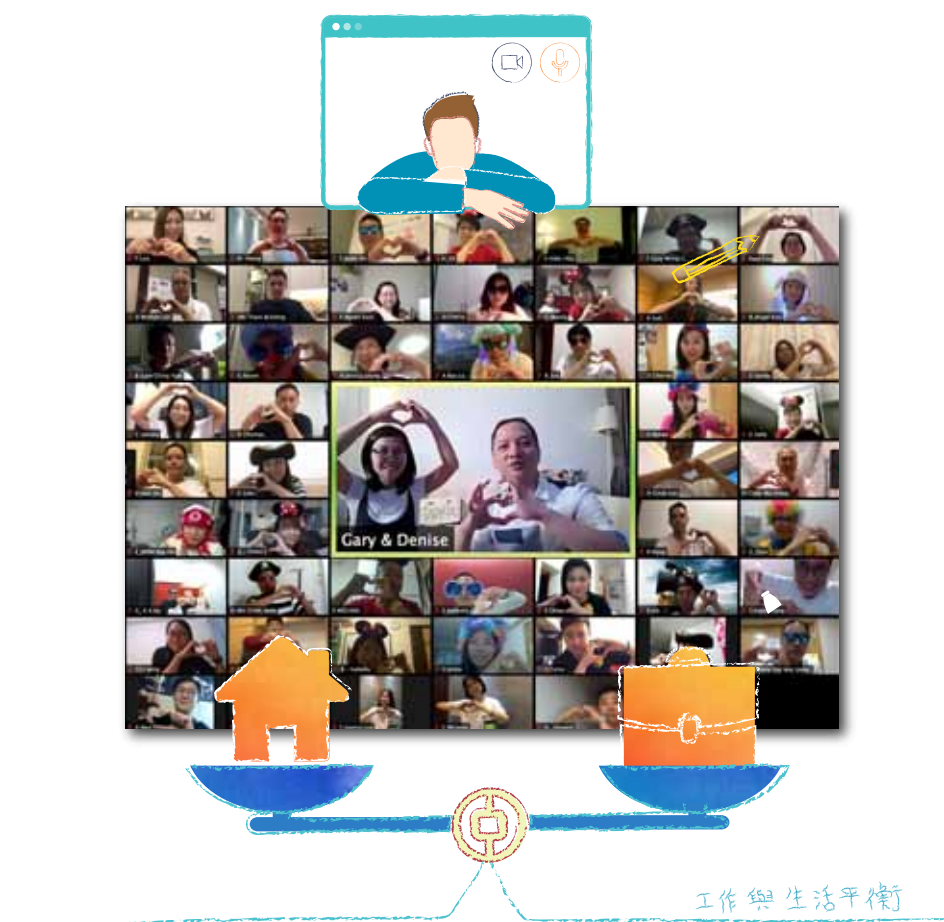
年內，新冠肺炎疫情令集團及員工面臨前所未有的壓力。集團迅速應變，落實多項保障員工健康的關愛措施，協助員工轉變工作模式，適應疫情下的工作及生活。我們亦為員工舉辦不同健康講座，並為員工在家辦公提供技術支援。

詳情請參閱「應對新冠肺炎疫情」章節

此外，我們編制《職業安全及健康指引》，並設有專職團隊負責統籌和監察執行情況，制定風險評估流程，進行定期巡查以防止意外發生。我們在中銀大廈及中銀中心實施的職業健康安全管理系統取得ISO45001證書。我們持續舉辦相關培訓課程，包括基本防火課程、防劫及逃生演練、職業安全及健康座談會，以及急救證書課程等，讓員工迅速識別潛在的安全風險，並為有需要的人士提供協助。我們每月向員工發送

《三防安保提示月刊》，為各分行及各部負責三防之員工舉辦「三防安全意識」系列培訓，加強了員工職業安全及健康意識。

同時，集團致力倡導「工作與生活平衡」，為全體員工舉辦不同康樂活動，包括多場Zoom線上工作坊、線上歌唱大賽、員工線上運動、悅讀暢享讀書徵文活動等，豐富員工工餘生活。



³⁸ 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, B2 一般披露 · B2.3

11.3 招聘與培育³⁹

本集團重視員工培訓及發展，為員工提供持續進修的學習機會。我們透過提供多元化的學習課程，為員工打造符合個人及集團長遠發展的職業發展計劃，促進員工與集團的共同發展。2020年因新冠肺炎疫情，我們推出全新雲學習平台及線上講座，提供社區學習、虛擬教室等電子學習功能，提升多樣化學習體驗，持續提升員工的專業知識及能力。我們持續優化個人金融學院、卓越營運學院、企業金融學院、創新科技學院的建設，搭建領導力學院和風險合規學院框架，豐富完善各層級專業課程體系，全面開展全員培訓。



96%
線上培訓



1,400 場
在線實時培訓



500 個
在線課程／微視頻



>14萬
受訓人次



240 名員工參與
設計思維及敏捷管理認證培訓



200 名
科創人才參加創科活動

年內，集團線上培訓佔比高達96%，合共舉辦了約1,400場在線實時培訓，推出了約500個在線課程／微視頻，受訓人次逾14萬，平均每名全職員工參與培訓的時間約27小時。我們為科技創新人才庫成員及業務骨幹舉辦設計思維及敏捷管理認證培訓，年內培訓240名員工，86人已獲得專業認證資格。我們又安排200名科創人才參加「2020年度香港銀行家峰會」和「香港金融科技週」活動，瞭解業界最新發展趨勢，拓展

視野，啟發思維。

此外，我們透過員工在職培訓，為員工提供理想的事業發展平台。我們以崗位輪換、跨部門交流等多種方式，拓寬員工職業生涯發展通道，提升員工的專業能力及成就感。同時，集團為不同層級的崗位制定繼任計劃及構建人才庫，對各級繼任人才開展針對性的培養。

為發掘培育年輕人才，我們不斷完善人才培養機制，包括課程培訓、崗位輪換、豐富工作職責以及教練輔導等多種方式。此外，我們的「見習管理人員計劃」及「專業崗位招聘」能有效從全球選聘有志加入金融服務業、兼具發展潛質的優秀大學生。年內，我們積極參與多個由政府及外間機構統籌舉辦的青年培育與就業計劃，包括「銀行業人才起動計劃」、「青春試翼·大學畢業生啟航計劃」、「金融科技人才培育計劃」、「私人財富管理先導人才培訓計劃」，並積極支持特區政府最新推出的「大灣區青年就業計劃」，充分

利用中銀集團在香港及內地的業務優勢，為香港青年人才提供在大灣區城市工作的機會。

集團在人才招聘及培育方面獲得社會充分肯定，年內，我們於《彭博商業周刊》金融機構大獎中榮獲「2020年度培訓學院大獎」；招聘平台CTgoodjobs舉辦的「Best HR Awards 2020」評選中獲「最佳招募招聘及入職策略大獎—傑出大獎」、「最佳培育及發展實踐大獎」；香港強制性公積金計劃管理局「積金好僱主嘉許計劃」中獲「積金好僱主」等獎項。年內本集團的員工流失率約為7.6%，低於本地主要同業平均水平。



員工流失率

≈ 7.6%

人才培養機制

課程培訓

崗位輪換

豐富工作職責

教練輔導

招聘計劃

見習管理人員計劃

專業崗位招聘

青年培育與就業計劃

銀行業人才起動計劃

青春試翼·大學畢業生
啟航計劃

金融科技人才培育計劃

私人財富管理先導人才
培訓計劃

大灣區青年就業計劃



員工福祉⁴⁰

本集團因應業務和崗位的需求，按照個人的技能及表現，為員工提供具競爭力的薪酬待遇，並適時重檢薪酬激勵計劃，鼓勵表現優秀的員工。年內，集團所有員工均需要進行定期工作表現評估⁴¹，內容包括工作績效及企業文化表現。我們的獎勵制度不僅會考慮員工的業務表現，亦會衡量員工有否恪守企業文化及行為標準。

為激勵員工，表彰先進，我們持續開展全行員工榮譽獎勵評選及表彰，通過EIM手機應用程式、短片、刊物及壁板等多種形式，對獲獎團隊和個人的先進事蹟進行廣泛宣傳。此外，為推廣優質服務文化，共同提升服務水平，我們每季均挑選優秀服務個案，在員工刊物中以「銀行文化優秀事件簿」的形式嘉許員工。

同時，集團持續優化員工的福利保障，加強員工對集團的歸屬感，如團體醫療保險福利，包括員工門診、住院、牙科及分娩等項目，並提供保障範圍和額度與



員工一致的家屬醫療保障。我們關注員工的身心健康，為有需要的員工提供「健怡計劃」心理輔導服務。福利項目如工作日便裝安排、節假日前夕提前下班安排、租金報銷計劃、進修補助安排等，以表達行方對員工的關愛；提供高於法定標準的公積金及強積金計劃、人壽及意外保險、免費身體檢查及牙科檢查、有薪假期(包括年假、婚假、喪假、事假、10天的侍產假及長達16週的產假)等；以及購樓貸款優惠及私人貸款優惠，幫助員工靈活理財，還有銀行服務及其他優惠等。

此外，我們實施多項關愛員工舉措，包括向員工致送新年利是以及生日、結婚和榮休賀禮；在主要辦公大樓設置員工餐廳、保健室及哺乳室等。集團設有榮休同仁聯誼會，增進退休員工的聯繫及溝通，退休員工也享有醫療福利。

11.4 企業文化⁴²



我們積極倡導集團核心價值觀，通過優化管理機制、加強培訓及多渠道進行企文宣傳，推動員工踐行企業價值觀，培養良好企業文化。

我們推動「以客為先」的核心價值，在每月的員工刊物新增「銀行文化優秀事件簿」，每季評選出「銀行文化價值觀」及「以客為先」的好人好事，促進員工對落實銀行文化的深刻認識。

⁴⁰ 401-2, 403-6

⁴¹ 404-3

⁴² 102-16



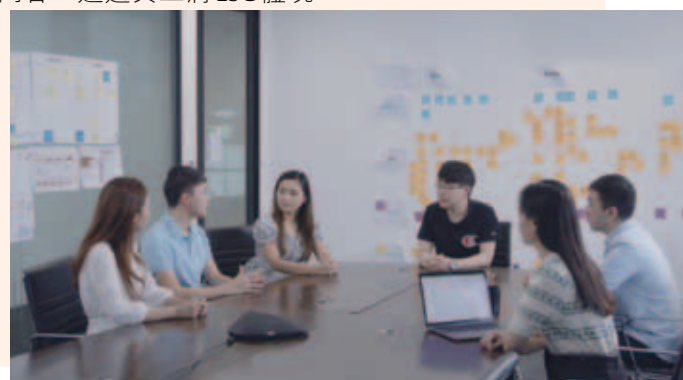
我們通過多種形式加強企業文化建設。年內，我們開展了「我們的數字化進程」雙周活動及「Go ESG」系列宣傳；不時推出員工活動、線上遊戲，提高員工的參與度；又安排多個線上工作坊，讓員工就不同ESG議題，如ESG帶給我們的新機遇、實踐綠色生活、社會創新等進行積極交流。為鼓勵員工勇於創新，我們舉辦「創意金點子」大賽，圍繞「InnoVenture 敢創·你想」主題，支持集團數字化轉型。集團更於年度員工榮譽獎勵頒獎中設「企業文化獎」，激勵和宣傳企業價值觀表現優秀的個人。



此外，我們致力培養防範風險的企業文化，提升全體員工的風險意識，年內，董事會、高級管理人員及全體員工均參加了公司治理或風險管理相關課程，也加強了風險管理部員工在ESG方面的培訓。

「Go ESG」系列活動 推動可持續發展

我們將ESG融入長期發展戰略，在積極推動可持續發展的同時，致力培養員工對ESG的認知及提高員工的參與度，年內，我們舉辦了全行性的「Go ESG」系列活動，以視頻、比賽及活動等不同形式介紹ESG的相關內容，通過員工將ESG體現於客戶服務、產品設計、日常業務經營和內部管理之中，讓員工在工作及生活上努力實踐ESG理念。



11.5 溝通與聆聽⁴³



我們尊重員工的合法權利，為員工提供了不同的意見反饋平台，除了向所在部門上級反饋外，員工亦可以按「中銀香港員工申訴／意見程序及處理規定」，透過員工熱線、內聯網的員工「合理化建議」討論區，以及「總裁信箱」等渠道提出意見。對於員工的投訴，我們會積極跟進及處理。年內我們透過「員工意見調查」向集團員工收集意見及建議，適當反饋及跟進，如優化工作流程、完善有關激勵措施，持續優化工作環境、管理政策及措施。

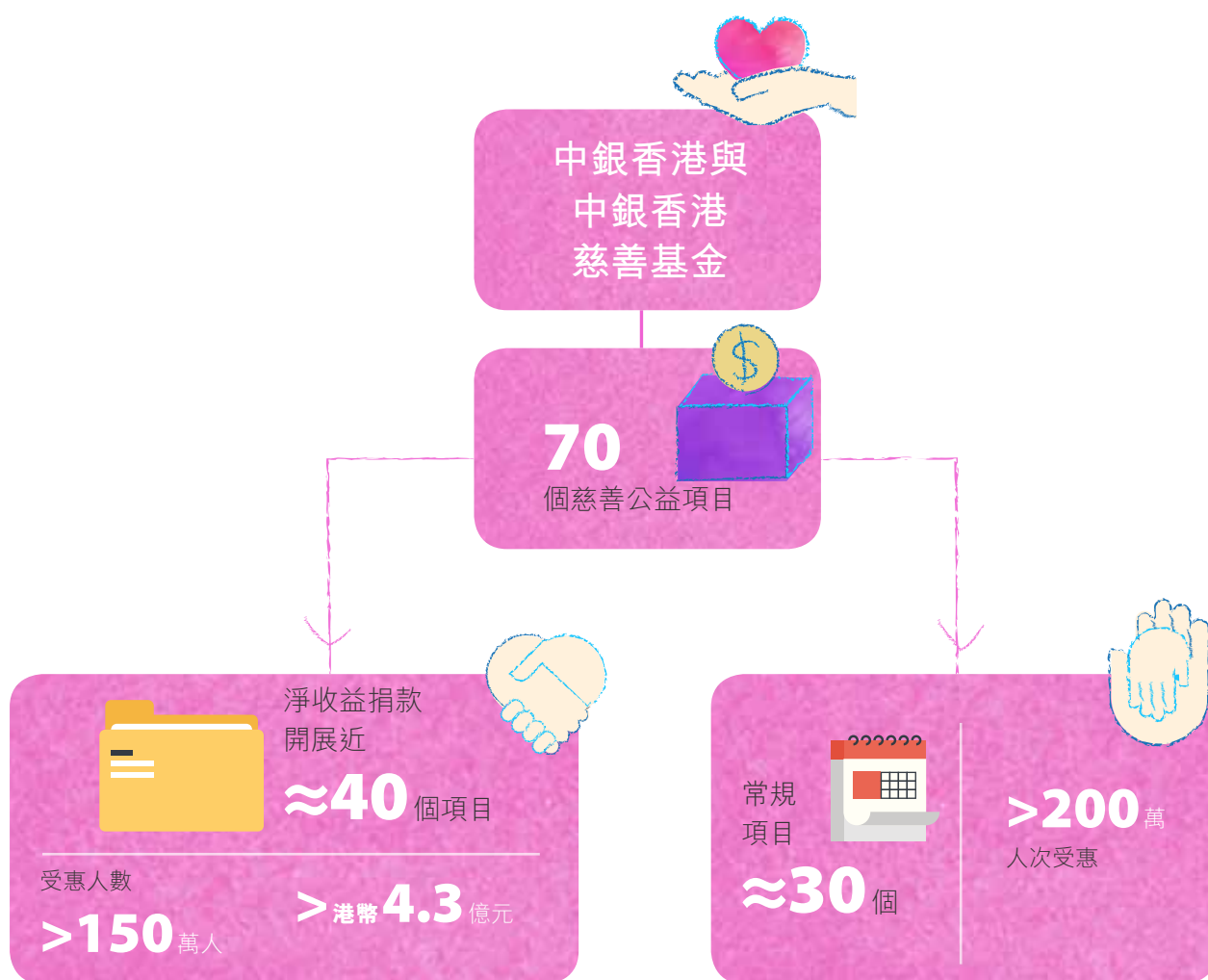
本集團尊重員工意見，建立了不同層面、多種形式的溝通機制，另不時為不同員工舉辦焦點小組溝通會，以切實瞭解員工的需要及期望。我們亦透過不同渠道向員工發佈集團的重要訊息，例如EIM手機應用程式、內聯網平台、電郵、部門溝通會及員工刊物等，讓員工瞭解集團最新的發展情況。

12 貢獻社會⁴⁴

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



⁴⁴ 413-1, B8 一般披露, B8.1, B8.2



我們於1994年成立中銀香港慈善基金(「慈善基金」)，多年來，中銀香港與慈善基金積極捐助並參與公益慈善活動，歷年累計捐款超過港幣13億元。我們設有完善的慈善捐款管理與審批機制，就項目准入、成效評估、反洗錢與防貪污、財務審計等方面作出嚴格規範，並按相關法例與指引持續重檢與優化。近年，我們聚焦本地社會需求，制定了相關慈善政策與策略，投放資源重點關注扶貧助弱與青少年發展範疇。2020年，我們捐助近70個慈善公益項目，當中包括常規項目約30個，逾200萬人次受惠，以及落實逾港幣4.3億元百年華誕紀念鈔淨收益捐款，開展近40個項目，預計總受惠人數超過150萬人。中銀香港在公益

金2019/2020年度頒獎典禮中首次榮獲「最高籌款機構」，並同時獲頒發「慈善家大獎」，充分顯示中銀香港對本地慈善事業的支持獲得社會的嘉許和認同。



12.1 扶貧助弱

中銀香港以履行社會責任為己任，致力於扶貧濟困，關懷弱勢社群，支持不同類型的公益項目，協助有需要人士。



扶貧濟困

中銀香港一直關注香港貧窮問題，致力緩解基層市民困境。自2016年開始與惜食堂合作，捐款支持設立「分餉站」與「分餉流動車」，協助基層長者及低收入人士解決飢餓問題，改善營養狀況，連同膳東軒熱食援助計劃，2020年中銀香港支持的食物援助服務，有超過184萬人次受惠。



膳東軒熱食援助計劃

現年87歲的獨居長者歐陽婆婆，是長期病患者。她身體狀況欠佳，煮食問題尤為困擾。

歐陽婆婆自2019年11月起參與了此熱食計劃，不但助她解決膳食問題，亦讓她認識了一班居於邨內的飯堂朋友，豐富了社交生活。雖受疫情影響，幸有職員外送膳餐，令她毋須煩惱，大大減輕了她的經濟負擔。她非常感謝中銀香港資助此計劃。



香港的居住環境問題也是備受關注的社會議題，為此，中銀香港捐款支持香港中華基督教青年會推出劃房戶關顧計劃，協助改善居住環境，兩年預計約250戶受惠。此外，我們年內也資助保良局為貧困長者及殘疾人士改善家居環境及加裝無障礙設施等，讓有需要人士能在安全舒適

的居所下生活。

多元共融

我們致力促進社會共融，倡導尊重及欣賞多元文化，讓每個人在不同生活範疇均享有平等和尊重。年內，中銀香港資助匡智會推出專業培訓計劃，協助為智障人士建構資歷認證框架，提升競爭力，讓他們服務社會，自力更生，達到真正的傷健共融，三年預計約1,500名智障人士受惠。

為賦權基層婦女參與社區建設，推動性別平等發展，我們捐助香港單親協會提供各種培訓課程，提升婦女的能力，促進她們對自身興趣及能力的瞭解。

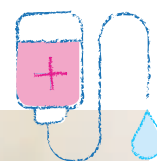
贈醫施藥

我們關心基層市民的身心健康，透過資助醫療服務以幫助有需要的患病人士，並紓緩本地公共醫療系統的壓力。我們持續資助東華三院為基層市民提供在廣華

贈醫施藥

>200,000

人次受惠



醫院及東華醫院的免費骨傷及中醫門診等服務；支持保良局為基層病人提供緊急醫療資助，包括中、西醫及牙科門診，年內合共超過20萬人次受惠。

根據香港衛生署數字，本地患有認知障礙症的長者多達10萬人，接近長者人口十分之一，無論對家庭及社會均帶來沉重壓力。為此我們捐助保良局推出認知障礙症長者訓練計劃，年內近7,000人次受惠。對有特殊需要的兒童，我們資助東華三院為基層家庭的幼兒及家長提供兩項適切的情緒支援服務，提升幼兒情緒智能，協助他們健康成長，年內超過3,500人次受惠。

賑災救援

天災無情，人間有愛。集團一向關懷受災禍影響人士，致力支持地方政府及組織向災區伸出援手。

詳情請參閱
「應對新冠肺炎疫情」章節

12.2 青少年發展



中銀香港一直關注兒童及青少年的成長，積極支持立德樹人的教育事業。在香港，我們致力提供平台予青年發揮潛能，冀能協助培育兼具國家觀念、香港情懷和國際視野的未來棟樑，讓青年放眼國家，把握粵港澳大灣區發展機遇。

公民德育

我們重視品德教育，幫助青年人建立正確的價值觀與身份認同，推廣法治意識，鼓勵秉持包容尊重和求同存異的精神。我們資助少年警訊設計「刑侦謎蹤」密室逃脫活動，教育防罪、減罪知識，還有其他項目教育青少年及家庭，對抗網絡不良資訊及成癮問題的方法，年內約12萬人次受惠。為推動青少年認識博大精深的中華文化、源遠流長的中國歷史，我們捐助勵進教育中心及團結香港基金開展系列活動，幫助青年加深對中國歷史文化及國家發展的瞭解，樹立正確的歷史觀和民族觀，年內超過1,500名青年受惠。我們又捐助香港地市志中心開展編纂《香港志》工作，記載香港社會風貌和時代變遷，協助啟發青年人了解香港與國家密不可分的關係。東南亞地區方面，胡志明市分行贊助了第19屆「漢語橋」胡志明市賽區決賽，旨在吸引該國青年學生積極學習漢語，主動了解中華文化，為兩國架起了一座心靈溝通的橋樑。



對抗網絡不良資訊項目

>120,000

人次受惠



中國歷史文化教育

>1,500

名青年受惠



拓闊視野

中銀香港捐助多個獎／助學金，鼓勵學生積極向學，以及為貧困學生提供經濟支援。自1990年起，集團先後為本地10家大學提供獎／助學金，捐款逾港幣2,300萬元，受惠學生近2,600名。我們持續支持香港特區政府扶貧委員會推出的「明日之星計劃－上游獎學金」，2020年向基層中學生提供100個獎學金名額，獎勵在逆境中具奮鬥精神、正面價值觀及生活態度的青少年。此外，我們也向緬甸的仰光大學捐贈獎助學金，在未來四年支持100名仰光大學學生完成學業。此次捐贈是中緬教育領域合作的積極舉措，充分體現了東南亞機構在當地的社會責任與擔當。胡志明市分行已連續六年參與捐資助學活動，致力於越南教育、醫療和扶貧工作。

年內，中銀香港作為香港銀行公會主席銀行，與香港中華基督教青年會合辦青少年網絡主播培訓計劃，支援來自基層家庭的中小學生在網上學習，分享正面資訊。學員首先完成課程後，分組拍攝短片，邀請名人嘉賓訪問，題材包括金融科技及可持續發展等。



明日之星獎學金 臻和學校* 陳同學



十分高興得到此獎學金，表示過去的努力和堅持沒有白費，得獎除讓我有機會體驗更多的生活和學習體驗，亦是對我過去的肯定。

我會將部份獎學金用作購買步行器，希望可以減輕父母負擔。私人的步行器可以增加我的步行訓練的時間，避免腿部肌肉退化。

另外，我會購買發聲或立體圖書。閱讀給予我無數的驚喜，讓我充滿期待，而且父母會與我一起閱讀，可以增進親子感情，過程亦提升了我的表達能力，令身邊的人能透過我的表情或動作明白我的情緒或感受，有助社交。

最後，得獎令我相信堅持是有回報，被認同的喜悅令我能繼續努力，亦改善了我的生活和學習。

(* 臻和學校為一所由香港特區政府資助的特殊學校，為有「嚴重及多重學習障礙」的初小至高中學生提供教育、復康及住宿服務。)





體育發展
受惠青少年

>40,000 人次

藝術計劃受惠

≈11,000 人



體育運動

自 2002 年以來，中銀香港持續贊助「港九地域中學校際運動比賽」，廣泛推動本港中學生的體育發展，培養他們奮發進取、自強不息的體育精神。我們亦支持了香港劍擊總會「中銀青少年發展計劃」，通過專業的劍擊訓練，推動青少年身心健康發展，建立積極人生觀。此外，我們資助了無國界社工及香港成長教育協會的「有晴」青少年支援計劃，以地冰壺這項新興的運動支援學生的精神健康，培養溝通合作的團隊協作能力。以上計劃受惠青少年超過 40,000 人次。

藝術美育

我們支持垂誼樂社的「音樂人才培育計劃」，挑選香港本地各階層具天賦與出色的年輕音樂人才，培育他們成為國際有成就的藝術家。為培養本地音樂人才，同時亦為弱勢社群提供欣賞中樂的機會，推動社區共融，我們繼續支持香港中樂團新一期的「樂·融·榮」計劃。我們另支持香港弦樂團的「香港 Can Do」青年音樂交流計劃，讓本地年青音樂家能向國際展示香港音樂中西交融的多元面貌，傳遞正面精神。三項計劃期內約有 11,000 人受惠，年內受疫情影響，部分內容改為網上音樂會。

12.3 服務社區⁴⁵



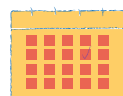
人人做義工



5,300
義工



>30
義工活動



服務時數超過

>12,000

小時



我們鼓勵員工利用自己的時間和專長服務社區及參與社會公益活動。集團高級管理人員及主管等約70人在政府屬下委員會及公營機構、慈善團體及非牟利組織等服務，參與決策或提供意見，聚焦經濟、服務民生，為香港的發展、市民的福祉建言獻策，盡心盡力。年內，中銀香港義工隊進一步完善管理制度及架構，成立了「關愛」、「社區」、「教育」、「青少年」、「環保」五個義工專隊，並由多個部門總經理擔任總召集人，上下一心投入義工服務，回饋社會。同時，我們倡導「人人做義工」，義工人數達5,300人，完成超過30項義工活動，總服務時數超過12,000小時。

年內，面對新冠肺炎疫情，中銀香港愛心活力義工隊主動應變，積極組織支援抗疫的義工服務，近120名義工為公益金包裝90,000個口罩派發予基層市民及弱勢社群。同時，為減少人群聚集及傳播風險，義工隊積極開拓線上義工活動，創新義工服務模式，受惠對象包括基層家庭、兒童、青少年、殘障人士及長者。另外，為配合集團可持續發展策略，加深員工理解，義工隊與環保協進會合作舉辦「海玻璃升級再造體驗」及「植物染布環保升級工作坊」，鼓勵員工通過實踐體驗生態保育的重要性，深受員工及家屬歡迎。

可持續發展 表現數據一覽 ⁴⁶

可持续发展 目标



環境

溫室氣體

溫室氣體排放 ⁴⁷	2020	2019 ⁴⁸	2018
溫室氣體排放量二氧化碳當量 (噸)			
直接溫室氣體排放量 (範疇一)	282	350	333
間接溫室氣體排放量 (範疇二)	63,394 ⁴⁹	65,083	65,003
其他間接溫室氣體排放量 (範疇三)	61	39	49
溫室氣體排放總量 (範疇一及二) 二氧化碳當量 (噸)	63,676	65,433	65,336
溫室氣體排放總量 (範疇一、二及三) 二氧化碳當量 (噸)	63,737	65,472	65,385
溫室氣體排放密度 ⁵⁰	2020	2019	2018
人均溫室氣體排放總量 (範疇一、二及三) 二氧化碳當量 (噸/僱員)	5.08	5.20	5.33
每平方米樓面面積溫室氣體排放總量 (範疇一、二及三) 二氧化碳當量 (噸/平方米)	0.25	0.24	0.25

能源

能源消耗總量 ⁵¹	2020	2019	2018
能源消耗量 (千兆焦耳)			
直接能源消耗量			
公司車隊柴油	677	612	684
公司車隊汽油	1,577	2,073	1,785
間接能源消耗量			
電力 ⁵²	337,374	343,810	344,990
煤氣	2,126	2,528	2,562
能源消耗總量 (千兆焦耳)	341,754	349,023	350,021
能源密度 ⁵³	2020	2019	2018
人均能源消耗總量 (千兆焦耳/僱員)	27.22	27.72	28.51

⁴⁶ 102-8

⁴⁷ 305-1, 305-2, 305-3, A1.1, A1.2

⁴⁸ 跟據實際耗水量，2019年其他間接溫室氣體排放量(範疇三)、溫室氣體排放總量(範疇一、二及三)、人均溫室氣體排放總量(範疇一、二及三)及每平方米樓面面積溫室氣體排放總量(範疇一、二及三)分別為67噸、65,500噸、5.20(噸/僱員)及0.25(噸/平方米)。

⁴⁹ 包括了採購可再生能源證書而抵消電力消耗的間接排放。

⁵⁰ 305-4

⁵¹ 302-1, A2.1

⁵² 我們在2020年及2019年分別購買了相等於1,080及900千兆焦耳的可再生能源證書。

⁵³ 302-3, A2.1

紙張⁵⁴

總購紙量	2020	2019	2018
紙張購買量(噸)	496.54	576.55	618.85

紙張購買密度	2020	2019	2018
人均購紙量(公斤/僱員)	39.54	45.79	50.40

廢物及回收

無害廢物回收(噸) ⁵⁵	2020	2019	2018
紙張	261.30	297.64	282.77
塑膠	0.58	0.41	0.35
鋁罐	1.35	0.38	0.21
廚餘	50.06	65.06	79.28
無害廢物總量(噸)	313.29	363.49	362.61

有害廢物回收(件) ⁵⁶	2020	2019	2018
充電池	62	68	85
電子廢物	7,159	3,709	4,293
光管	458	851	1,186
有害廢物總量(件)	7,679	4,628	5,564

廢物棄置	2020	2019	2018
廢物棄置總量(噸)	184.30	611.60	860.71

廢物棄置密度	2020	2019	2018
人均廢物棄置總量(噸/僱員)	0.015	0.049	0.070

水^{57 58}

總耗水量	2020	2019	2018
耗水量(百萬公升)	97.15	65.00	81.00

耗水強度	2020	2019	2018
人均耗水量(百萬公升/僱員)	0.0077	0.0052	0.0066

⁵⁴ 301-1

⁵⁵ A1.4

⁵⁶ A1.3

⁵⁷ 303-3, A2.2

⁵⁸ 2019年實際耗水量及人均耗水量分別為110.23百萬公升及0.0088百萬公升/僱員。由於水費單的延遲，2020年部分月份的用水量因應季節因素作出估算。另外中銀信用卡中心沖廁水於2020年1月7日起由淡水轉為海水。因以上原因，2019及2020年數據不能作直接比較。

員工⁵⁹

員工總數(按員工種類、地區及性別劃分)

員工類別	2020			2019			2018		
	女性	男性	合計	女性	男性	合計	女性	男性	合計
<u>香港</u>									
編制員工	6,831	5,392	12,223	6,842	5,417	12,259	6,663	5,197	11,860
非編制員工	241	93	334	252	81	333	312	106	418
<u>中國內地</u>									
編制員工	390	209	599	273	168	441	221	153	374
非編制員工	4	4	8	4	3	7	4	3	7
<u>東南亞及其他地區</u>									
編制員工	1,095	629	1,724	1,006	586	1,592	884	487	1,371
非編制員工	15	12	27	18	18	36	5	11	16
香港合計	7,072	5,485	12,557	7,094	5,498	12,592	6,975	5,303	12,278
中國內地合計	394	213	607	277	171	448	225	156	381
東南亞及其他地區合計	1,110	641	1,751	1,024	604	1,628	889	498	1,387
合計	8,576	6,339	14,915	8,395	6,273	14,668	8,089	5,957	14,046

員工總數(按合約性質及性別劃分)

合約性質	2020			2019			2018		
	女性	男性	合計	女性	男性	合計	女性	男性	合計
全職	8,531	6,334	14,865	8,337	6,264	14,601	8,010	5,938	13,948
兼職	45	5	50	58	9	67	79	19	98
合計	8,576	6,339	14,915	8,395	6,273	14,668	8,089	5,957	14,046

員工總數(按地區、年齡及性別劃分)

員工類別	2020			2019			2018		
	女性	男性	合計	女性	男性	合計	女性	男性	合計
<u>香港</u>									
18-30 歲	1,825	1,437	3,262	1,952	1,530	3,482	1,926	1,510	3,436
31-40 歲	1,664	1,624	3,288	1,583	1,553	3,136	1,519	1,445	2,964
41-50 歲	2,089	1,422	3,511	2,181	1,460	3,641	2,284	1,445	3,729
51 歲或以上	1,494	1,002	2,496	1,378	955	2,333	1,246	903	2,149
<u>中國內地</u>									
18-30 歲	202	79	281	114	52	166	78	53	131
31-40 歲	113	76	189	88	65	153	76	52	128
41-50 歲	74	38	112	73	39	112	68	39	107
51 歲或以上	5	20	25	2	15	17	3	12	15
<u>東南亞及其他地區</u>									
18-30 歲	542	214	756	522	205	727	443	162	605
31-40 歲	380	254	634	341	248	589	303	208	511
41-50 歲	151	139	290	135	125	260	118	108	226
51 歲或以上	37	34	71	26	26	52	25	20	45
香港合計	7,072	5,485	12,557	7,094	5,498	12,592	6,975	5,303	12,278
中國內地合計	394	213	607	277	171	448	225	156	381
東南亞及其他地區合計	1,110	641	1,751	1,024	604	1,628	889	498	1,387
合計	8,576	6,339	14,915	8,395	6,273	14,668	8,089	5,957	14,046

員工總數(按職級及性別劃分)

員工類別	2020			2019			2018		
	女性	男性	合計	女性	男性	合計	女性	男性	合計
高階管理人員	324	508	832	307	485	792	283	456	739
中間職等人員	3,155	3,141	6,296	3,005	3,029	6,034	2,729	2,787	5,516
一般員工	5,097	2,690	7,787	5,083	2,759	7,842	5,077	2,714	7,791
合計	8,576	6,339	14,915	8,395	6,273	14,668	8,089	5,957	14,046

男女比例 (按職級劃分)	2020		2019		2018	
	女性百分比	男性百分比	女性百分比	男性百分比	女性百分比	男性百分比
董事會成員 ¹	11	89	10	90	11	89
高階管理人員	2.17	3.41	2.09	3.31	2.01	3.25
中間職等人員	21.15	21.06	20.49	20.65	19.43	19.84
一般員工	34.17	18.04	34.65	18.81	36.15	19.32
合計	57.49	42.51	57.23	42.77	57.59	42.41

1. 「合計」不包括董事會成員

年齡分佈 (按職級劃分)	2020				2019				2018			
	18-30歲	31-40歲	41-50歲	51歲或以上	18-30歲	31-40歲	41-50歲	51歲或以上	18-30歲	31-40歲	41-50歲	51歲或以上
高階管理人員	-	107	395	330	-	108	401	283	13	114	372	240
中間職等人員	600	2,508	2,078	1,110	635	2,354	2,029	1,016	541	2,106	1,921	948
一般員工	3,699	1,496	1,440	1,152	3,740	1,416	1,583	1,103	3,618	1,383	1,769	1,021
合計	4,299	4,111	3,913	2,592	4,375	3,878	4,013	2,402	4,172	3,603	4,062	2,209

僱用當地居民為高階管理人員的比例 (按地區劃分)⁶⁰

地區	2020 百分比	2019 百分比	2018 百分比
香港	87.25	86.31	85.06
中國內地	80.00	75.00	100.00
東南亞及其他地區	33.78	43.08	54.88
合計	82.45	82.70	81.73

新聘僱員人數 (按性別、年齡及地區劃分)

	2020		2019		2018	
	人數	比率	人數	比率	人數	比率
新聘僱員人數 (按性別劃分)						
女性	1,018	6.82	1,613	11.00	2,331	16.59
男性	764	5.13	1,397	9.52	1,730	12.32
新聘僱員人數 (按年齡劃分)						
18-30歲	1,149	7.70	1,877	12.79	2,748	19.56
31-40歲	408	2.74	760	5.19	686	4.88
41-50歲	160	1.08	271	1.85	363	2.59
51歲或以上	65	0.43	102	0.69	264	1.88
新聘僱員人數 (按地區劃分)						
香港	1,283	8.60	2,466	16.81	3,597	25.60
中國內地	212	1.43	99	0.67	35	0.25
東南亞及其他地區	287	1.92	445	3.04	429	3.06
合計	1,782	11.95	3,010	20.52	4,061	28.91

僱員自願流失率(按性別、年齡及地區劃分)⁶¹

	2020	2019	2018
僱員自願流失率(按性別劃分)(%)			
女性	4.15	7.36	10.33
男性	3.46	5.96	7.46
僱員自願流失率(按年齡劃分)(%)			
18-30歲	4.36	7.92	11.17
31-40歲	1.93	3.40	3.96
41-50歲	1.00	1.54	1.87
51歲或以上	0.32	0.46	0.79
僱員自願流失率(按地區劃分)(%)			
香港	6.61	11.69	15.62
中國內地	0.30	0.19	0.26
東南亞及其他地區	0.70	1.44	1.91
合計	7.61	13.32	17.79

育嬰假⁶²

	2020			2019			2018		
	女性	男性	合計	女性	男性	合計	女性	男性	合計
享有育嬰假的員工總數	8,302	6,180	14,482	8,063	6,066	14,129	7,907	5,822	13,729
使用育嬰假的員工總數	272	180	452	272	193	465	186	184	370
使用育嬰假後返回工作崗位的員工總數	264	178	442	263	192	455	181	181	362
使用育嬰假後返回工作崗位的員工比率(%)	97	99	98	97	99	98	97	98	98
使用育嬰假回到工作崗位後12個月仍在職的員工總數	248	172	420	246	188	434	157	168	325
使用育嬰假回到工作崗位後12個月仍在職的員工比率(%)	94	97	95	94	98	95	87	93	90

職業健康與安全表現⁶³

	2020	2019	2018
嚴重的職業傷害人數	-	-	1.0
嚴重的職業傷害比率 ¹ (%)	-	-	0.0
損失工作日數	969.3	686.0	839.2
損失工作日數比率 ¹ (%)	5.8	4.5	5.8
因工死亡事故人數	-	-	-
因工死亡事故比率 ¹ (%)	-	-	-
可記錄之職業傷害人數 ²	1.0	-	-
可記錄之職業傷害比率 ¹ (%)	0.006	-	-

1. 以每20,000工作小時計算

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

⁶¹ B1.2

⁶² 401-3

⁶³ 403-9, B2.1

培訓及發展⁶⁴

平均受訓時數 (按職級及性別劃分)	2020			2019			2018		
	女性	男性	合計	女性	男性	合計	女性	男性	合計
高階管理人員	25.65	24.16	24.74	29.95	26.89	28.08	36.73	36.77	36.76
中間職等人員	23.69	24.63	24.16	30.52	31.65	31.09	29.37	35.38	32.41
一般員工	27.85	33.03	29.64	35.47	49.26	40.32	42.63	53.72	46.50
總平均受訓時數	26.24	28.16	27.05	33.50	39.03	35.86	37.95	43.85	40.45
受訓人數比率 (%)									
高階管理人員	91.79	92.37	92.14	96.09	94.85	95.33	90.81	92.11	91.61
中間職等人員	95.78	95.22	95.50	98.74	99.17	98.96	97.40	98.92	98.17
一般員工	91.17	90.64	90.99	99.08	97.39	98.48	94.50	91.64	93.51
總受訓人數比率 (%)	92.89	93.04	92.95	98.84	98.06	98.51	95.35	95.08	95.24
接受以下主題的培訓的僱員人數									
反貪污	7,583	5,648	13,231	6,618	4,953	11,571	5,640	4,124	9,764
職業安全及健康	7,513	5,649	13,162	937	879	1,816	5,817	4,203	10,020

不當行為事件⁶⁵

	2020	2019	2018
經確認的事件			
歧視	0	0	0
貪污	0	0	0

供應商

按地區劃分的供應商數量⁶⁶

	2020	2019	2018
香港	607	622	537
中國內地	93	104	89
東南亞及其他地區	35	36	40
總供應商數量	735	762	666

⁶⁴ 404-1, B3.1, B3.2

⁶⁵ 205-3, 406-1, B7.1

⁶⁶ 102-9, B5.1

香港聯交所 ESG 指引 及 GRI 內容索引⁶⁷



MATERIALITY
DISCLOSURES SERVICE

2021



SDG MAPPING SERVICE

2021

本報告的重要性披露已接受 GRI 核查，確保《GRI 準則》內容索引表述清晰，有關 102-40 至 102-49 的披露亦已參照報告內文的相應章節。

GRI 並提供聯合國可持續發展目標關聯核查，確保內容索引與聯合國可持續發展目標的關聯正確。核查主要採用本報告之英文版本進行。

GRI 準則	《香港聯交所 ESG 指引》	SASB	描述	頁碼、解釋及 / 或連結	對應 SDG 目標
基礎					
GRI 101 : 基礎 2016					
一般披露					
GRI 102 : 一般披露 2016					
機構簡介					
	102-1		機構名稱	關於中銀香港(控股)有限公司(第3頁)	
	102-2		活動、品牌、產品和服務	關於中銀香港(控股)有限公司(第3頁)； 2020 年年報 (封面背頁)； 中銀香港網頁	
	102-3		總部位置	香港花園道1號中銀大廈	
	102-4		營運活動地點	關於中銀香港(控股)有限公司(第3頁)	
	102-5		所有權與法律形式	關於中銀香港(控股)有限公司(第3頁)	
	102-6		提供服務的市場	關於中銀香港(控股)有限公司(第3頁)；董事長致辭(第5頁)；總裁致辭(第7頁)； 中銀香港網頁	
	102-7		組織規模	關於中銀香港(控股)有限公司(第3頁)；可持續發展表現數據一覽(第87頁)	
	102-8	B1.1	員工與其他工作者的資訊	可持續發展表現數據一覽(第89頁)	8 體面工作和經濟增長； 10 減少不平等
	102-9	B5 一般披露； B5.1； B5.2； B5.4	供應鏈	綠色銀行及金融(第69頁)；可持續發展表現數據一覽(第93頁)	
	102-10		機構及其供應鏈的重大改變	無重大改變	
	102-11		預警原則或方針	2020 年年報 「公司治理」章節(第69頁)	
	102-12		外部倡議	在業務發展及經濟貢獻(第32頁)、綠色銀行及金融(第58頁)及關愛員工(第72頁)等章節中反映。本集團為 SWIFT 全球支付創新項目參與者之一，另外亦已簽署《公平待客約章》、《有能者聘之約章》、《種族多元共融僱主約章》、《戶外燈光約章》、《慳電膽及光管回收計劃》及《大型活動減廢承諾》等。有關本集團在這方面所獲得的獎項和嘉許，請參閱 2020 年年報 (第113頁)。	

GRI 準則	《香港聯交所 ESG 指引》	SASB	描述	頁碼、解釋及 / 或連結	對應 SDG 目標
一般披露					
GRI 102 : 一般披露 2016					
機構簡介					
	102-13		協會的成員資格	本行參與聯會及組織包括香港銀行公會、國際資本市場協會、香港綠色金融協會等。	
策略					
	102-14	MDR - 13	決策者的聲明	董事長致辭 (第 5 頁) ; 總裁致辭 (第 7 頁)	
	102-15	MDR - 13	關鍵影響、風險及機會	董事長致辭 (第 5 頁) ; 總裁致辭 (第 7 頁)	
道德與誠信					
	102-16		價值觀、原則、標準和行為規範	關於中銀香港(控股)有限公司 (第 3 頁) ; 負責任的商業行為 (第 56 頁) ; 關愛員工 (第 76 頁)	16 和平、正義與強大機構
	102-17	B7.2	關於道德的建議和關注問題的機制	負責任的商業行為 (第 56 頁)	16 和平、正義與強大機構
管治					
	102-18		管治架構	完善的管治 (第 15 頁) ; 🔗 2020 年年報 「公司治理」章節 (第 69 頁)	
	102-19		授權	完善的管治 (第 17 頁)	
	102-20		行政管理層對於經濟、環境和社會議題的責任	完善的管治 (第 17 頁)	
	102-22		最高管治機構及其委員會的組成	🔗 2020 年年報 「公司治理」章節 (第 69 頁)	5 性別平等 ; 16 和平、正義與強大機構
	102-23		最高管治機構主席	完善的管治 (第 15 頁) ; 🔗 2020 年年報 「公司治理」章節 (第 69 頁)	16 和平、正義與強大機構
	102-24		最高管治機構的提名和甄選	🔗 2020 年年報 「公司治理」章節 (第 69 頁)	5 性別平等 ; 16 和平、正義與強大機構
	102-25		利益衝突	🔗 2020 年年報 「公司治理」章節 (第 69 頁)	16 和平、正義與強大機構
	102-26		最高管治機構在制定宗旨、價值觀和戰略方面的作用	完善的管治 (第 15 頁)	

GRI 準則	《香港聯交所 ESG 指引》	SASB	描述	頁碼、解釋及 / 或連結	對應 SDG 目標
一般披露					
GRI 102 : 一般披露 2016					
管治					
	102-27		最高管治機構的集體認識	完善的管治 (第 16 頁)	
	102-29	MDR - 13 ; A4 一般披露	經濟、環境和社會影響的識別和管理	完善的管治 (第 15 頁)	16 和平、正義與強大機構
	102-30	MDR - 13	風險管理流程的效果	完善的管治 (第 19 頁)	
	102-31	MDR - 13	經濟、環境和社會議題的評審	完善的管治 (第 18 頁)	
	102-32		最高管治機構在可持續發展報告方面的作用	關於本報告 (第 2 頁) ; 完善的管治 (第 11 頁)	
	102-35		報酬政策	🔍 2020 年年報「公司治理」章節 (第 69 頁)	
	102-36		決定報酬的過程	🔍 2020 年年報「公司治理」章節 (第 69 頁)	
利益相關者參與					
	102-40	MDR - 14	利益相關方群體列表	持份者參與及重要議題 (第 10 頁)	
	102-41		集體談判協議	本集團未設有集體談判勞動合同。但根據《員工行為守則》，集團所有員工擁有加入任何合法組織的權利。	
	102-42	MDR - 14	利益相關方的識別和遴選	持份者參與及重要議題 (第 11 頁)	
	102-43	MDR - 14 B6.2	利益相關方參與方針	持份者參與及重要議題 (第 10, 11 頁)	
	102-44	MDR - 14 B6.2	提出的主要議題和關注問題	持份者參與及重要議題 (第 12, 13 頁)	
報導實務					
	102-45	MDR - 15	合併財務報表中所涵蓋的實體	🔍 2020 年年報 (第 289 頁)	
	102-46		界定報告內容和議題邊界	持份者參與及重要議題 (第 11 頁)	
	102-47	MDR - 14	實質性議題列表	持份者參與及重要議題 (第 12 頁)	
	102-48		信息重述	關於本報告 (第 2 頁)	
	102-49		報告變化	持份者參與及重要議題 (第 12 頁)	

GRI 準則	《香港聯交所 ESG 指引》	SASB	描述	頁碼、解釋及 / 或連結	對應 SDG 目標
一般披露					
GRI 102 : 一般披露 2016					
報導實務					
	102-50		報告期	關於本報告(第2頁)	
	102-51		最近報告日期	上一份報告於2020年6月出版	
	102-52		報告週期	年度報告	
	102-53		有關本報告問題的聯絡人信息	關於本報告(第2頁)	
	102-54		符合 GRI 標準進行報告的聲明	關於本報告(第2頁)	
	102-55		GRI 內容索引	內容索引(第94頁)	
	102-56		外部鑒證	驗證聲明(第108頁)	
特定主題準則：經濟					
經濟表現					
GRI 103 : 管理方針 2016	103-1		對實質性議題及其邊界的說明	持份者參與及重要議題(第12頁)	
	103-2		管理方法及其組成部分	業務發展及經濟貢獻(第32頁)；載於本集團網頁的 《可持續發展政策》	
	103-3		管理方法的評估	業務發展及經濟貢獻(第32頁)；載於本集團網頁的 《可持續發展政策》	
GRI 201 : 經濟表現 2016	201-1	B8.2	直接產生和分配的經濟價值	業務發展及經濟貢獻(第33頁)； 《2020年年報》 (第16頁)	8 體面工作和經濟增長； 9 產業、創新和基礎設施
	201-2	A4 一般披露； A4.1	氣候變化帶來的財務影響以及其他風險和機遇	完善的管治(第20頁)	13 氣候行動
市場定位					
GRI 103 : 管理方針 2016	103-1		對實質性議題及其邊界的說明	持份者參與及重要議題(第12頁)	
	103-2		管理方法及其組成部分	業務發展及經濟貢獻(第32頁)；載於本集團網頁的 《可持續發展政策》	
	103-3		管理方法的評估	業務發展及經濟貢獻(第32頁)；載於本集團網頁的 《可持續發展政策》	
GRI 202 : 市場定位 2016	202-2		雇用當地居民為高階管理人員的比例	可持續發展表現數據一覽(第91頁)	8 體面工作和經濟增長

GRI 準則	《香港聯交所 ESG 指引》	SASB	描述	頁碼、解釋及 / 或連結	對應 SDG 目標
特定主題準則：經濟					
間接經濟影響					
GRI 103：管理方針 2016	103-1		對實質性議題及其邊界的說明	持份者參與及重要議題(第 12 頁)	
	103-2		管理方法及其組成部分	業務發展及經濟貢獻(第 33 頁)；載於本集團網頁的 《可持續發展政策》	
	103-3		管理方法的評估	業務發展及經濟貢獻(第 33 頁)；載於本集團網頁的 《可持續發展政策》	
GRI 203：間接經濟影響 2016	203-1	B8.1	基礎設施投資和支持性服務	業務發展及經濟貢獻(第 33 頁)	5 性別平等； 9 產業、創新和基礎設施； 11 可持續城市和社區
	203-2		重大間接經濟影響	業務發展及經濟貢獻(第 33 頁)	1 無貧窮； 3 良好健康與福祉； 8 體面工作和經濟增長
反腐敗					
GRI 103：管理方針 2016	103-1		對實質性議題及其邊界的說明	持份者參與及重要議題(第 12 頁)	
	103-2	B7 一般披露； B7.2	管理方法及其組成部分	負責任的商業行為(第 55 頁)	
	103-3	B7.3	管理方法的評估	負責任的商業行為(第 55 頁)	
GRI 205：反腐敗 2016	205-2	B7.3	反腐敗政策和程序的傳達及培訓	負責任的商業行為(第 55 頁)	16 和平、正義與強大機構
	205-3	B7 一般披露； B7.1	經確認的腐敗事件和採取的行動	可持續發展表現數據一覽(第 93 頁)	16 和平、正義與強大機構
特定主題準則：環境					
物料					
GRI 103：管理方針 2016	103-1	A3.1	對實質性議題及其邊界的說明	持份者參與及重要議題(第 12 頁)	
	103-2	A2 一般披露； A3 一般披露； A3.1	管理方法及其組成部分	綠色銀行及金融(第 63 頁)；載於本集團網頁的 《可持續發展政策》	
	103-3		管理方法的評估	綠色銀行及金融(第 63 頁)；載於本集團網頁的 《可持續發展政策》	

GRI 準則	《香港聯交所 ESG 指引》	SASB	描述	頁碼、解釋及 / 或連結	對應 SDG 目標
特定主題準則：環境					
物料					
GRI 301：物料 2016	301-1	A2.5	所用物料的重量或體積	可持續發展表現數據一覽(第 88 頁) 本集團是金融服務機構，不需要耗用大量包裝材料。	8 體面工作和經濟增長； 12 負責任消費和生產
能源					
GRI 103：管理方針 2016	103-1	A3.1	對實質性議題及其邊界的說明	持份者參與及重要議題(第 12 頁)	
	103-2	A2 一般披露； A3 一般披露； A2.3； A3.1	管理方法及其組成部分	綠色銀行及金融(第 63, 65 頁)；載於本集團網頁的 《可持續發展政策》	
	103-3		管理方法的評估	綠色銀行及金融(第 63, 65 頁)；載於本集團網頁的 《可持續發展政策》	
環境 GRI 302：能源 2016	302-1	A2.1	組織內部的能源消耗量	可持續發展表現數據一覽(第 87 頁)	7 經濟適用的清潔能源； 8 體面工作和經濟增長； 12 負責任消費和生產； 13 氣候行動
	302-3	A2.1	能源強度	可持續發展表現數據一覽(第 87 頁)	7 經濟適用的清潔能源； 8 體面工作和經濟增長； 12 負責任消費和生產； 13 氣候行動
水資源與污水					
GRI 103：管理方針 2016	103-1		對實質性議題及其邊界的說明	持份者參與及重要議題(第 12 頁)	
	103-2	A2 一般披露； A3 一般披露； A2.2； A2.4； A3.1	管理方法及其組成部分	綠色銀行及金融(第 63 頁)；載於本集團網頁的 《可持續發展政策》 本集團營運主要使用市政供水，於求取水源方面未有任何問題。	
	103-3	A2.4； A3.1	管理方法的評估	綠色銀行及金融(第 63 頁)；載於本集團網頁的 《可持續發展政策》	
GRI 303：水資源與污水 2018	303-3	A2.2	取水	可持續發展表現數據一覽(第 88 頁)	6 清潔飲水和衛生設施

GRI 準則	《香港聯交所 ESG 指引》	SASB	描述	頁碼、解釋及 / 或連結	對應 SDG 目標
特定主題準則：環境					
排放					
GRI 103：管理方針 2016	103-1	A3.1	對實質性議題及其邊界的說明	持份者參與及重要議題(第 12 頁)	
	103-2	A1 一般披露； A3 一般披露； A1.5； A3.1	管理方法及其組成部分	綠色銀行及金融(第 63, 65 頁)；載於本集團網頁的 《可持續發展政策》 本集團是金融服務機構，不會產生大量空氣污染物，年內亦沒有發生導致重大罰款或警告的相關違規事件。	
	103-3		管理方法的評估	綠色銀行及金融(第 63, 65 頁)；載於本集團網頁的 《可持續發展政策》	
GRI 305：排放 2016	305-1	A1.1 A1.2	直接(範疇 1)溫室氣體排放	可持續發展表現數據一覽(第 87 頁)	3 良好健康與福祉； 12 負責任消費和生產； 13 氣候行動； 14 水下生物； 15 陸地生物
	305-2	A1.1 A1.2	能源間接(範疇 2)溫室氣體排放	可持續發展表現數據一覽(第 87 頁)	3 良好健康與福祉； 12 負責任消費和生產； 13 氣候行動； 14 水下生物； 15 陸地生物
	305-3	A1.1	其他間接(範疇 3)溫室氣體排放	可持續發展表現數據一覽(第 87 頁)	3 良好健康與福祉； 12 負責任消費和生產； 13 氣候行動； 14 水下生物； 15 陸地生物
	305-4	A1.2	溫室氣體排放強度	可持續發展表現數據一覽(第 87 頁)	13 氣候行動； 14 水下生物； 15 陸地生物
廢污水和廢棄物					
		A1.3	所產生有害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度	可持續發展表現數據一覽(第 88 頁)	
		A1.4	所產生無害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度	可持續發展表現數據一覽(第 88 頁)	

GRI 準則	《香港聯交所 ESG 指引》	SASB	描述	頁碼、解釋及 / 或連結	對應 SDG 目標
特定主題準則：環境					
廢污水和廢棄物					
		A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟	綠色銀行及金融；可持續發展表現數據一覽(第 63 頁)	
特定主題準則：社會					
僱傭					
GRI 103：管理方針 2016	103-1		對實質性議題及其邊界的說明	持份者參與及重要議題(第 12 頁)	
	103-2	B1 一般披露	管理方法及其組成部分	關愛員工(第 72, 76, 77 頁)；載於本集團網頁的 《可持續發展政策》	
	103-3		管理方法的評估	關愛員工(第 72, 76, 77 頁)；載於本集團網頁的 《可持續發展政策》	
GRI 401：僱傭 2016	401-1	B1.2	新聘僱員和員工流失率	可持續發展表現數據一覽(第 89 頁)	5 性別平等； 8 體面工作和經濟增長； 10 減少不平等
	401-2		提供給全職員工(不包括臨時或兼職員工)的福利	關愛員工(第 76 頁)	3 良好健康與福祉； 5 性別平等； 8 體面工作和經濟增長
	401-3		育嬰假	可持續發展表現數據一覽(第 92 頁)	5 性別平等； 8 體面工作和經濟增長
勞資關係					
GRI 103：管理方針 2016	103-1		對實質性議題及其邊界的說明	持份者參與及重要議題(第 12 頁)	
	103-2		管理方法及其組成部分	關愛員工(第 72, 78 頁)；載於本集團網頁的 《可持續發展政策》	
	103-3		管理方法的評估	關愛員工(第 72, 78 頁)；載於本集團網頁的 《可持續發展政策》	
GRI 402：勞資關係 2016	402-1		有關運營變更的最短通知期	關愛員工(第 78 頁)	8 體面工作和經濟增長

GRI 準則	《香港聯交所 ESG 指引》	SASB	描述	頁碼、解釋及 / 或連結	對應 SDG 目標
特定主題準則：社會					
勞資關係					
		B4 一般披露	有關防止童工或強制勞工的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	本集團遵守經營所在地的有關法例，禁止僱用任何童工或強制勞工，並訂立有效的招聘程序，確保合法合規。年內沒有出現違規情況（第 72 頁）。	
		B4.1	檢查招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工		
		B4.2	在發現違規情況時消除童工及強制勞工情況所採取的步驟		
職業健康與安全					
GRI 103：管理方針 2016	103-1		對實質性議題及其邊界的說明	持份者參與及重要議題（第 12 頁）	
	103-2	B2 一般披露； B2.3	管理方法及其組成部分	關愛員工（第 73 頁）；載於本集團網頁的 《可持續發展政策》	
	103-3	B2.3	管理方法的評估	關愛員工（第 73 頁）；載於本集團網頁的 《可持續發展政策》	
GRI 403：職業健康與安全 2018	403-1	B2 一般披露； B2.3	職業健康安全管理体系	關愛員工（第 73 頁）	8 體面工作和經濟增長
	403-2		危害識別、風險評估和事件調查	關愛員工（第 73 頁）	8 體面工作和經濟增長
	403-3	B2.3	職業健康服務	關愛員工（第 73 頁）	8 體面工作和經濟增長
	403-4		職業健康安全事務：工作者的參與、協商和溝通	關愛員工（第 73 頁）	8 體面工作和經濟增長； 16 和平、正義與強大機構
	403-5	B2.3	工作者職業健康安全培訓	關愛員工（第 73 頁）	8 體面工作和經濟增長
	403-6		促進工作者健康	關愛員工（第 73 頁）	3 良好健康與福祉

GRI 準則	《香港聯交所 ESG 指引》	SASB	描述	頁碼、解釋及 / 或連結	對應 SDG 目標
特定主題準則：社會					
職業健康與安全					
	403-7		預防和減輕與商業關係直接相關的職業健康安全影響	完善的管治(第22頁)	8 體面工作和經濟增長
	403-9	B2.1	工傷	可持續發展表現數據一覽(第92頁)	3 良好健康與福祉； 8 體面工作和經濟增長
培訓與教育					
GRI 103：管理方針 2016	103-1		對實質性議題及其邊界的說明	持份者參與及重要議題(第12頁)	
	103-2		管理方法及其組成部分	關愛員工(第74頁)；載於本集團網頁的 🔗《可持續發展政策》	
	103-3		管理方法的評估	關愛員工(第74頁)；載於本集團網頁的 🔗《可持續發展政策》	
GRI 404：培訓與教育 2016	404-1	B3.2	每名員工每年接受培訓的平均小時數	可持續發展表現數據一覽(第93頁)	4 優質教育； 5 性別平等； 8 體面工作和經濟增長； 10 減少不平等
	404-2	B3 一般披露	員工技能提升方案和過渡協助方案	關愛員工(第74頁)	8 體面工作和經濟增長
	404-3		定期接受績效和職業發展考核的員工百分比	關愛員工(第76頁)	5 性別平等； 8 體面工作和經濟增長； 10 減少不平等
		B3.1	按性別及僱員類別劃分的受訓僱員百分比	可持續發展表現數據一覽(第93頁)	
多元化與平等機會					
GRI 103：管理方針 2016	103-1		對實質性議題及其邊界的說明	持份者參與及重要議題(第12頁)	
	103-2	B1 一般披露	管理方法及其組成部分	關愛員工(第72頁)；載於本集團網頁的 🔗《可持續發展政策》	
	103-3		管理方法的評估	關愛員工(第72頁)；載於本集團網頁的 🔗《可持續發展政策》	

GRI 準則	《香港 聯交所 ESG 指引》	SASB	描述	頁碼、解釋及 / 或連結	對應 SDG 目標
特定主題準則：社會					
多元化與平等機會					
GRI 405： 多元化與平等機會 2016	405-1	B1.1	管治機構與員工的 多元化	可持續發展表現數據一覽(第 89 頁)	5 性別平等； 8 體面工作和 經濟增長
反歧視					
GRI 103： 管理方針 2016	103-1		對實質性議題及其 邊界的說明	持份者參與及重要議題(第 12 頁)	
	103-2	B1 一般披露	管理方法及其組成 部分	關愛員工(第 72 頁)；載於本集團 網頁的 🔗《可持續發展政策》	
	103-3		管理方法的評估	關愛員工(第 72 頁)；載於本集團 網頁的 🔗《可持續發展政策》	
GRI 406： 反歧視 2016	406-1		歧視事件及採取的 糾正行動	可持續發展表現數據一覽(第 93 頁)	5 性別平等； 8 體面工作和 經濟增長
本地社區					
GRI 103： 管理方針 2016	103-1		對實質性議題及其 邊界的說明	持份者參與及重要議題(第 12 頁)	
	103-2	B8 一般披露 B8.1 B8.2	管理方法及其組成 部分	貢獻社會(第 79 頁)；載於本集團 網頁的 🔗《可持續發展政策》	
	103-3		管理方法的評估	貢獻社會(第 79 頁)；載於本集團 網頁的 🔗《可持續發展政策》	
GRI 413： 本地社區 2016	413-1		有當地社區參與、 影響評估和發展計 劃的運營點	貢獻社會(第 79 頁)	
供應商社會評估					
GRI 103： 管理方針 2016	103-1		對實質性議題及其 邊界的說明	持份者參與及重要議題(第 12 頁)	
	103-2	B5 一般披露 B5.2 B5.3	管理方法及其組成 部分	綠色銀行及金融(第 69 頁)；載於本 集團網頁的 🔗《可持續發展政策》	
	103-3		管理方法的評估	綠色銀行及金融(第 69 頁)；載於本 集團網頁的 🔗《可持續發展政策》	

GRI 準則	《香港聯交所 ESG 指引》	SASB	描述	頁碼、解釋及 / 或連結	對應 SDG 目標
特定主題準則：社會					
供應商社會評估					
GRI 414：供應商社會評估 2016	414-1	B5.2 B5.3	使用社會標準篩選的新供應商	綠色銀行及金融(第 69 頁)	5 性別平等； 8 體面工作和經濟增長； 16 和平、正義與強大機構
		B5.1	按地區劃分的供應商數目	可持續發展表現數據一覽(第 93 頁)	
顧客健康及安全					
		B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比	不適用於本集團提供之金融服務。	
		B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序	不適用於本集團提供之金融服務。	
市場推廣					
GRI 103：管理方針 2016	103-1		對實質性議題及其邊界的說明	持份者參與及重要議題(第 12 頁)	
	103-2		管理方法及其組成部分	負責任的商業行為(第 47 頁)；載於本集團網頁的 🔍《可持續發展政策》	
	103-3		管理方法的評估	負責任的商業行為(第 47 頁)；載於本集團網頁的 🔍《可持續發展政策》	
GRI 417：營銷與標識 2016	417-3	B6 一般披露	涉及市場營銷的違規事件	年內並沒有發生導致罰款或警告的相關違規事件。	16 和平、正義與強大機構
客戶隱私					
GRI 103：管理方針 2016	103-1		對實質性議題及其邊界的說明	持份者參與及重要議題(第 12 頁)	
	103-2	B6 一般披露 B6.2 B6.5	管理方法及其組成部分	負責任的商業行為(第 52 頁)；載於本集團網頁的 🔍《可持續發展政策》	
	103-3		管理方法的評估	負責任的商業行為(第 52 頁)；載於本集團網頁的 🔍《可持續發展政策》	

GRI 準則	《香港聯交所 ESG 指引》	SASB	描述	頁碼、解釋及 / 或連結	對應 SDG 目標	
特定主題準則：社會						
客戶隱私						
GRI 418：客戶隱私 2016	418-1	B6 一般披露 B6.2	與侵犯客戶隱私和丟失客戶資料有關的經證實的投訴	負責任的商業行為(第 52 頁) 年內，本集團收到少量有關的投訴，私隱專員並沒有就有關投訴個案對本集團罰款或懲罰。本集團接獲投訴後會由專責單位先立案，並由其他相關部門配合，按照內部相關處理客戶投訴的管理辦法進行調查處理，最後將調查結果回覆投訴人。本集團內部處理客戶投訴的管理辦法根據香港金融管理局「監管政策手冊」IC-4「處理投訴程序」及銀行公會與存款公司公會聯合發佈的《銀行營運守則》而訂立。	16 和平、正義與強大機構	
社會經濟合規						
GRI 103：管理方針 2016	103-1		對實質性議題及其邊界的說明	持份者參與及重要議題(第 12 頁)		
	103-2		管理方法及其組成部分	負責任的商業行為(第 56 頁)；載於本集團網頁的 🔗《可持續發展政策》		
	103-3		管理方法的評估	負責任的商業行為(第 56 頁)；載於本集團網頁的 🔗《可持續發展政策》		
GRI 419：社會經濟合規 2016	419-1	B1 一般披露； B2 一般披露； B4 一般披露； B6 一般披露； B7 一般披露	違反社會與經濟領域的法律和法規	年內並沒有發生導致重大罰款或警告的相關違規事件。	16 和平、正義與強大機構	
	B6.3		描述與維護及保障知識產權有關的慣例	本集團在日常業務運作中嚴格執行政府及監管機構有關保護知識產權的相關法律、條例、規定，並通過內部設置的法規諮詢處負責提供法律諮詢。另相關業務部門的市場宣傳團隊亦會負責監控的工作。		
GRI G4 金融服務業補充指引						
產品組合	G4-FS1		FN-CB-410a.2	應用於業務活動的具體環境和社會政策	綠色銀行及金融(第 59 頁)；載於本集團網頁的 🔗《可持續發展政策》	10 減少不平等

GRI 準則	《香港聯交所 ESG 指引》	SASB	描述	頁碼、解釋及 / 或連結	對應 SDG 目標	
GRI G4 金融服務業補充指引						
	G4-FS2		FN-CB-410a.2 在業務中評估與監控環境和社會風險的程式	完善的管治(第22頁)	10 減少不平等	
	G4-FS3		FN-CB-410a.2 對客戶環境和社會合規情況的監控	完善的管治(第22頁)	10 減少不平等	
	G4-FS4		FN-CB-410a.2 提高員工執行環境和社會政策的能力和程式	總裁致辭(第7頁)	10 減少不平等	
	G4-FS5		FN-CB-410a.2 與客戶、投資人和合作夥伴關於環境社會風險與機遇的互動	綠色銀行及金融(第59頁)	10 減少不平等	
	G4-FS7			總裁致辭(第7頁)	1 無貧窮； 8 體面工作和經濟增長； 9 產業、創新和基礎設施； 10 減少不平等； 11 可持續城市和社區	
本地社區	G4-FS13			機構在低人口密度或經濟落後地區的接入點	業務發展及經濟貢獻(第42頁)	1 無貧窮； 8 體面工作和經濟增長； 10 減少不平等
	G4-FS14			提高弱勢社群獲得金融服務的機會	業務發展及經濟貢獻(第42頁)	1 無貧窮； 8 體面工作和經濟增長； 10 減少不平等
產品及服務標示	G4-FS16			按受益類型分，提高金融知識教育的行動	業務發展及經濟貢獻(第48頁)	1 無貧窮； 8 體面工作和經濟增長； 10 減少不平等

驗證聲明⁶⁸



範圍及目的

香港品質保證局已對中銀香港(控股)有限公司(「該公司」)的2020年可持續發展報告(「報告」)的全部內容進行獨立驗證。報告概述該公司及附屬機構(統稱「該集團」),包括其主要營運附屬機構中國銀行(香港)有限公司(「中銀香港」)於2020年的可持續發展表現。報告中的資料及數據涵蓋2020年1月1日至12月31日。

此驗證聲明的目的是對報告所載之內容提供合理保證。報告按照全球報告倡議組織(GRI)《可持續發展報告準則》的「核心選項」、香港聯合交易所有限公司《證券上市規則》附錄27的《環境、社會及管治報告指引》;並參照最新的國際指引包括「氣候相關財務信息披露工作組」建議,永續會計準則委員會準則,ISO26000:2010社會責任指引,以及聯合國可持續發展目標編制。

保證程度和驗證方法

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

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

獨立性

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

結論

基於是次的驗證結果,香港品質保證局對報告作出合理保證並總結:

- 報告是按照GRI的《可持續發展報告準則》「核心選項」的要求編制,並符合香港聯合交易所有限公司《證券上市規則》附錄27的《環境、社會及管治報告指引》的披露責任條文;
- 報告是參照上述最新的國際指引編制;
- 報告平衡、清晰、具比較性和及時地將該集團的可持續發展表現闡述,包括所有重要和相關的可持續發展範疇;以及
- 報告內的數據和資料可靠完整。

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

香港品質保證局代表簽署

沈小茵
審核主管
2021年5月