



中銀香港(控股)有限公司

BOC HONG KONG (HOLDINGS) LIMITED

股份代號：2388 (港幣櫃台) 及 82388 (人民幣櫃台)

2023年
可持續發展報告



目錄

○ 1 致辭及報告簡介	2	○ 5 日新為道 客戶為先	45
1.1 董事長致辭	2	5.1 普惠金融	46
1.2 總裁致辭	3	5.2 優質客戶體驗	53
1.3 報告簡介	4	5.3 科技創新	59
1.4 關於中銀香港(控股)有限公司	5	5.4 信息安全	62
○ 2 持續發展 表現卓越	6	○ 6 以人為本 關愛共享	65
2.1 2023年可持續發展工作亮點	6	6.1 人才發展及福祉	66
2.2 經濟表現	9	6.2 促進多元、平等與包容	80
2.3 廣受市場認可	10	6.3 關愛及投資社區	82
○ 3 戰略重檢 進展有序	15	○ 7 夯實管治 高效透明	96
3.1 可持續發展戰略	16	7.1 優良管治	97
3.2 持份者的溝通及重要性評估	18	7.2 穩健風控	102
○ 4 綠色發展 質量並重	25	7.3 商業道德	104
4.1 可持續金融	26	○ 8 可持續發展績效總覽	108
4.2 應對氣候變化	32	8.1 可持續發展表現數據	108
4.3 營運環境影響	33	8.2 報告內容索引	118
4.4 可持續供應鏈	40	8.3 驗證聲明	127
4.5 生物多樣性	42		



基礎與發展並重 邁向高質量可持續發展

可持續發展注重和諧共存，而在中國文化中最能體現這一點的就是家庭。中銀香港視所有持份者為一家人，尊重和重視不同成員的需求，以人為本，體現出我們可持續發展理念。畫面中，母子倆正細看舊照，重溫家庭的美好回憶。這和今年可持續發展報告一致，將我們2023年涵蓋不同持份者的豐碩成果一一重溫。畫面背景遠眺藍天白雲、青山綠水，視野廣闊，反映我們對未來美好環境的期許，也象徵著中銀香港的前瞻視野。

1.1 董事長致辭

2023年，全球面臨氣候變化加劇、能源需求上升、水資源匱乏等重大挑戰，同時綠色技術創新、可再生能源廣泛應用及數字化轉型也為全球可持續發展開闢了新路徑。中銀香港秉承「根植於斯，服務於斯」的宗旨，深入貫徹國家可持續發展戰略，積極回應落實香港特區政府綠色發展部署，扎實履行社會責任，助力香港發展亞洲綠色金融中心，全力支持發展方式綠色低碳轉型。

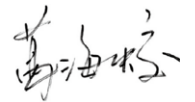
聚焦低碳經濟發展，匯聚可持續發展新動能。中銀香港堅定不移將ESG理念融入發展計劃，打造並完善包括貸款、債券、保險、基金等在內的多元化綠色金融產品服務體系。2023年，綠色及可持續發展相關貸款餘額較年初增長86.9%，綠色及可持續債券投資、綠色債券承銷等多項產品及服務亦實現大幅增長。協助香港特區政府發行全球首批由政府發行的代幣化綠色債券，推出香港首個跟蹤以ESG為主題及投資大灣區指數的交易所買賣基金。助力東南亞地區綠色轉型，在菲律賓、泰國、印尼、柬埔寨提供經獨立第三方機構認證的綠色雙邊貸款及社會責任貸款。積極發揮香港「超級聯繫人」紐帶作用，搭建內地綠色低碳項目與全球資本之間的橋樑，助力鞏固香港國際金融中心地位。2023年，中銀香港榮獲多個ESG相關獎項，蟬聯英國《金融時報》「亞太區氣候領袖」、獲選《財富》「中國ESG表現最傑出的四十家企業之一」等榮譽。

緊貼綠色發展要求，持續優化公司治理策略。中銀香港可持續發展戰略遵循「三步走」的路徑，通過三個「五年規劃」逐步實現可持續發展藍圖。2023年正值首個五年規劃關鍵階段，中銀香港緊貼新趨勢、新要求，適時修訂規劃目標，優化戰略框架，及時回應廣大持份者訴求。高度重視環境和社會風險，細化對煤電、煤炭開採業、石油及天然氣業、林木業等領域業務的發展策略，積極推動高碳行業客戶低碳轉型，全力踐行對可持續發展的承諾。聚焦氣候變化這一全球性挑戰，發佈首份《氣候相關財務信息披露報告》，展示有關氣候風險及機遇的管理及表現，為相關行業提供綠色低碳轉型實踐經驗，帶動更多客戶、員工共同應對氣候變化挑戰。

堅持綠色經營理念，節能環保成效顯著。以2030年達成集團自身營運碳中和為目標，加強集團營運環境足跡管理，電力消耗、碳排放、用水量、紙張消耗等四大綠色營運指標均較基準年份實現兩位數降幅。持續提升綠色營運數字化水平，年內啟用碳排放數據管理平台，追蹤集團碳排放數據及減排成效，做好日常跟進管理。同時，在自置物業中實施環保節能措施和改善工程，提升智慧能源管理水平，建築物和營運的能源效率持續提升。繼中銀大廈後，2023年中國銀行大廈、中銀中心、中銀信用卡中心及中銀灣仔商業中心陸續榮獲「綠建環評」最高級別認證。

致力開展公益慈善，促進社會和諧發展。中銀香港秉持「以人為本」理念，聚焦本地社會需要，專注扶貧濟困，關懷弱勢社群，致力於提供平等且可負擔的金融服務。積極響應市民安居置業的民生需求，安老按揭、公營房屋新造按揭筆數均為市佔第一，本地整體按揭業務市場份額穩居首位。制定符合自身資源稟賦的慈善政策與策略，廣泛支持各類公益項目。2023年，開展慈善公益項目逾80項，惠及超過660萬人次；開展145項多元化義工活動，總服務時數超過23,000小時。2023年，獲得《歐洲貨幣》「香港企業社會責任市場領導者」、《亞洲企業管治》「亞洲最佳企業社會責任」、《彭博商業週刊》「領先社區項目獎」等獎項。

展望未來，中銀香港將繼續以堅實的業務基礎和品牌優勢為後盾，提供高質量金融產品服務，致力推進可持續發展戰略，力爭成為業界標杆，為所有持份者創造更多價值，與社會各界攜手共建更加綠色繁榮的未來，共同書寫可持續發展新篇章。



董事長
葛海蛟

香港，2024年3月28日

1.2 總裁致辭

2023年是中銀香港五年規劃「承先啟後」的一年。隨著疫情褪去，我們的業務運作逐步回復正軌與常態，然而，我們仍然面臨多變且充滿挑戰的經營環境。在這樣的大環境下，中銀香港強化戰略執行，夯實發展基礎，鞏固特色優勢，致力實現可持續高質量發展，努力為持份者創造價值。

提升對持份者需求的理解，優化可持續發展戰略方針。2023年，中銀香港可持續發展五年規劃實行過半。有鑒於近年持份者對可持續發展議題的關注焦點不斷發生變化，可持續金融市場發展亦趨成熟，我們通過研判環球市場趨勢、社會各界關注重點及集團發展等內外部因素，對原有五年規劃進行重檢，以保證可持續發展方針與時俱進，積極應對新階段下推動可持續業務發展的新要求。與此同時，我們亦進行了大型的重要議題重檢，以「雙重重要性」為原則，通過大規模、多類別的持份者參與，在過往基礎上，識別出可持續發展的重要議題，從而更好理解持份者對我們可持續發展的需求。

書寫綠色金融文章，實踐綠色營運理念。中銀香港繼續積極推動綠色及可持續金融發展，以金融專業引領客戶及社會低碳轉型。2023年，我們綠色及可持續金融業務規模高速增長，年內完成多個亮點項目，包括支持香港特區政府發行全球首批由政府通過區塊鏈技術發行的代幣化綠色債券、參與推出全港首隻以ESG為主題並投資粵港澳大灣區的ETF——「中銀香港大灣區氣候轉型ETF」、完成中銀香港首筆可持續發展掛鈎飛機融資、完成首筆綠色人民幣逆回購交易等，在綠色金融大文章中添上了重要一筆。同時，中銀香港在東南亞的綠色金融業務也有長足發展，為在菲律賓、泰國、印尼、柬埔寨等國家客戶於當地提供綠色雙邊貸款及社會責任貸款，並由第三方機構獨立認證，以推動當地綠色金融發展。中銀香港亦積極落實綠色銀行的營運理念。在2022年，作為首家做出自身營運碳中和承諾的境外中資銀行，公開承諾力爭於2030年實現自身營運碳中和，並公佈2025年具體綠色營運目標。我行在2023年積極履行承諾，透過節能措施、設備優化、智能營運等多方面減少自身營運所產生的碳排放。在全體員工共同努力下，各項綠色營運目標均能按進度達標，為最終兌現自身承諾打下了堅實的基礎。

積極踐行普惠金融，堅持優質客戶服務。為了支援中小企業的發展，我們積極參與香港按證保險有限公司（「HKMCI」）推出的「中小企融資擔保計劃」及「百分百擔保貸款專項計劃」，為中小企提供必要的營運資金，並時刻關注客戶需求，以成為中小企發展的堅實後盾。中銀香港是全港首家銀行批出「百分百擔保貸款專項計劃」貸款，有效地支援客戶，高效解決融資難題，支持跨境客運業及旅遊業界復甦。此外，我們引領業界，推出了「中銀商聚」流動應用程式，致力於打造企業線

上生態圈，全力支持企業向數字化發展轉型。我們積極配合香港特區政府施政，全力支持消費券計劃、銀色債券和綠色債券發行等民生金融項目。我們將繼續以開放、創新的態度，不斷提升服務水平，致力為客戶和合作夥伴創造更大價值。

科技引領業務發展，創新驅動轉型升級。在這個充滿變革的時代，科技的蓬勃發展已經成為推動我們業務發展的強大引擎，創新更是推動我們轉型升級的原動力。為了進一步賦予我們的業務活力，我們正積極鞏固技術基礎，持續推動業務數字化轉型升級，不斷提升線上服務和交易處理能力。我們已完成區塊鏈及智慧合約技術的概念驗證，並將這些先進的技術引入到集團業務當中。著力研究推動數字貨幣工作。中銀香港作為香港地區首家商業銀行參與數字人民幣跨境試點，啟動「跨境購物節」活動，率先在香港面向本地客戶啟動大規模數字人民幣推廣活動，啟動「企業數字人民幣跨境交易實驗」，完成首筆數字人民幣跨境大宗商品交易。此外，積極參與多邊貨幣橋項目（mBridge）項目和香港金融管理局（「金管局」）「數碼港元」先導計劃。

以履行社會責任為己任，積極參與慈善公益事業。2023年廣泛開展逾80項慈善公益項目，涵蓋扶貧助弱、青少年發展、環保減碳、文體藝術與創新科技等多個領域。我們資助推出多項具特色的項目，包括「凝視三星堆—四川考古新發現」特別展覽、「香港故宮演藝嘉年華」、第二屆「中銀香港科技創新獎」等，推動香港發展成為「中外文化藝術交流中心」及「國際創新科技中心」。另支持多個具社會影響力的大型項目及國際賽事，包括贊助獲香港特區政府支持成為「M」品牌活動的首屆「中國銀行（香港）港珠澳大橋（香港段）半馬拉松」及「中銀香港網球公開賽2024」ATP男子職業網球巡迴賽。我們的義工隊伍不斷壯大至8,400人，年內的義工活動共145項，服務時數總計超過23,000小時，再度榮獲香港特區政府民政及青年事務局與義務工作發展局聯合頒發的「香港義工獎2023」——「傑出企業」及「年度十大最高義工時數」獎項。

展望未來，中銀香港將秉承「根植於斯，服務於斯」的宗旨，憑藉在港百餘年服務所奠定的根基、社會各界的支持以及全體同事的努力，繼續推動可持續高質量發展，助力香港更好地融入國家發展大局，打造香港成為國際綠色金融中心。同時我們將通過卓越的風險管理和可持續發展的金融產品，為客戶提供更加全面的金融解決方案，透過中銀香港在金融上的專業，與各界攜手共同為低碳轉型作出貢獻。在未來的征程中，中銀香港將攜手社會各界，致力於為客戶和社會創造更大價值，實現可持續發展的共同目標。



副董事長兼總裁

孫煒

香港，2024年3月28日

1.3 報告簡介

報告範圍¹

中銀香港（控股）有限公司（「本公司」）《2023年可持續發展報告》（「本報告」）對本公司及各附屬機構（統稱為「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2023年的可持續發展表現進行了概述。

本報告的內容廣泛涵蓋我們的可持續發展工作亮點、可持續發展戰略及管治、與持份者的溝通及重要議題、可持續金融及普惠金融、綠色營運、保障客戶權益、關愛員工、慈善公益活動、風險管理及商業道德等不同領域。²為更全面了解我們的可持續發展理念、措施及表現，請閣下在閱讀本報告時，同時參閱本集團的2023年報、中銀香港可持續發展網頁，以及載於網站的可持續發展相關政策。除非另有說明，本報告的資料及數據涵蓋2023年1月1日至12月31日期間，與本集團年報一致。³

報告編製原則

我們遵循全球報告倡議組織（「GRI」）《GRI準則》及香港聯合交易所有限公司（「香港交易所」或「港交所」）《主板上市規則》附錄C2《環境、社會及管治報告指引》（《ESG指引》）的要求編製本報告。

本報告符合《ESG指引》的四大匯報原則——重要性、量化、平衡及一致性編製，同時亦參考了以下指引⁴：

- 「氣候相關財務信息披露工作組」（Task Force on Climate-related Financial Disclosures，簡稱「TCFD」）的披露建議⁵
- 永續會計準則委員會（Sustainability Accounting Standards Board，簡稱「SASB」）《SASB準則》
- 聯合國可持續發展目標（SDGs）

¹ MDR-15

² 2-2

³ 2-3

⁴ MDR-14

⁵ 更多有關TCFD的披露相關披露將載於本公司發佈之《2023年氣候相關財務信息披露報告》中。

⁶ 2-5

⁷ 2-3

重要性	我們已識別一系列重要的環境、社會及管治議題，並就此制定報告框架及內容。我們所識別的重要議題已由董事會審批。詳情請參閱「持份者的溝通及重要性評估」章節。
量化	本報告第8章節載有可持續發展表現數據及有關計算數據所用的標準及計算方法。
平衡	我們以持平、公正及客觀方式披露本集團的可持續發展表現，協助投資者能客觀及理性地評估我們的表現。
一致性	我們在合理可行的範圍內使用一致的報告與計算方法，並在相應章節詳細說明數據或方法的重大變化（如有），以便作出有意義的比較。

報告驗證及批准⁶

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第8章節的《驗證聲明》內。

本報告經本集團管理委員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，於香港交易所及中銀香港網站發佈。

意見反饋⁷

如您對本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：

- 可持續發展團隊（電郵：bochk_esg@bochk.com）
- 投資者關係處（電郵：investor_relations@bochk.com）

1.4 關於中銀香港（控股）有限公司⁸

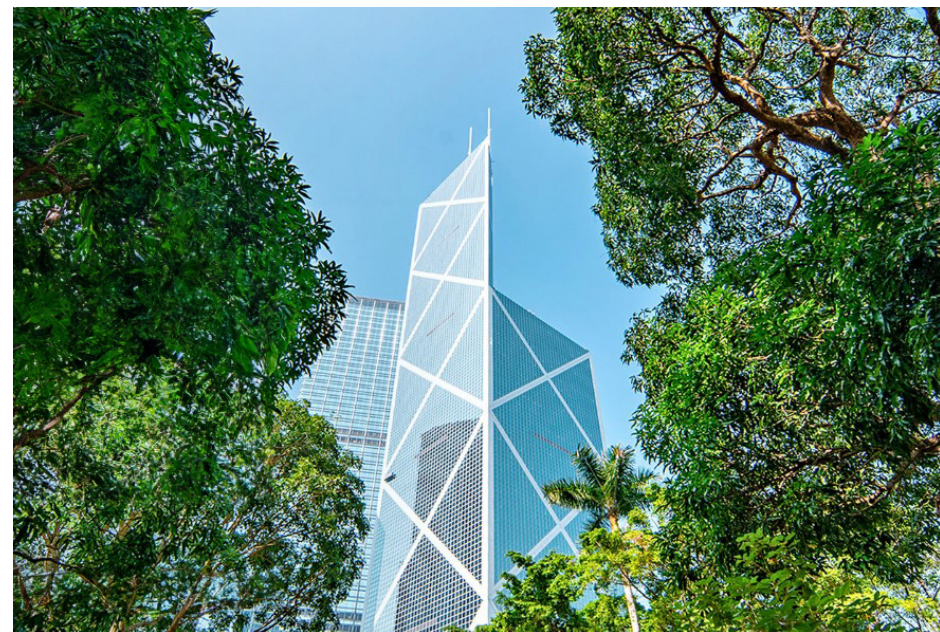
中銀香港（控股）有限公司是香港最大上市公司及商業銀行集團之一，持有本公司主要營運附屬機構中國銀行（香港）有限公司的全部股權。中國銀行於1917年9月在香港設立機構，其後經重組原香港中銀集團成員行，於2001年9月12日在香港註冊成立本公司。2002年7月25日，本公司股份在香港聯合交易所主板上市，股份代號「2388」（港幣櫃台）及「82388」（人民幣櫃台），美國預託證券場外交易代碼「BHKLY」。中國銀行透過其間接全資附屬公司中銀香港（BVI）有限公司持有本公司約66.06%權益。

中銀香港堅持可持續高質量發展理念，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，緊抓大灣區發展機遇，並積極拓展東南亞業務。我們堅持以客戶為中心，瞭解客戶所需，積極探索實踐，以創新科技提升客戶體驗，致力推動綠色及可持續發展，為客戶提供全面、專業及優質的服務，連繫機遇，成就更多。

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，我們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。

我們積極推進東南亞業務發展，分支機構遍及馬來西亞、泰國、印度尼西亞、柬埔寨、越南、菲律賓、老撾、文萊及緬甸，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。

中銀香港作為根植香港逾百年的主要商業銀行及區域性銀行，秉承「根植於斯，服務於斯」的宗旨，積極履行企業社會責任，為各持份者及社區增創價值。



⁸ 2-1, 2-6

2.1 2023年可持續發展工作亮點







2.2 經濟表現

2023年財務摘要^{*9}：

	2023年	2022年	變化
年內	港幣百萬元	港幣百萬元	%
年度溢利	34,857	27,230	28.0
本公司股東應佔溢利	32,723	25,940	26.1
每股基本盈利（港幣）	3.0950	2.4535	26.1
平均總資產回報率（%）	0.90	0.75	0.15百分點
平均股東權益回報率（%）	10.60	8.50	2.1百分點

	2023年	2022年	變化
於年末	港幣百萬元	港幣百萬元	%
資產總額	3,868,783	3,666,505	5.5
客戶存款	2,503,841	2,377,207	5.3

	2023年	2022年
年內	港幣百萬元	港幣百萬元
產生的直接經濟價值	65,498	54,215
分配的直接經濟價值	40,303	36,603
營運成本	4,079	4,861
員工薪酬及福利	10,725	9,946
支付出資人的款項	19,070	15,737
支付香港特區政府的款項	5,690	5,427
支付其他地區政府的款項	703	596
社區投資	36	36

* 本集團於2023年1月1日追溯採用香港財務報告準則第17號「保險合同」的規定。2022年之比較資料亦相應重新列示。

詳情請參閱2023年報。

2.3 廣受市場認可

重點獎項



《銀行家》「香港區最佳銀行」



《亞洲銀行家》「香港及亞太區最穩健銀行」



《亞洲銀行家》「全球第二穩健銀行」

ESG 獎項



《歐洲貨幣》「歐洲貨幣市場領導者 2023」：

- 「香港企業社會責任市場領導者」
- 「香港環境、社會和公司治理市場領導者」
- 「香港數字解決方案市場領導者」



《金融時報》及研究機構Statista聯合頒授：
「2023亞太區氣候領袖」殊榮



2023年《財富》中國 ESG 影響力榜：

- 獲選為中國 ESG 表現最傑出的四十家企業之一



《亞洲企業管治》「第十三屆亞洲卓越企業大獎」：

- 「亞洲最佳企業社會責任」
- 「最佳環境責任」
- 「最佳投資者關係企業」
- 「最佳企業傳訊」



《亞洲金融》「亞洲金融大獎 2023」：

- 「中國香港最具 ESG 影響力銀行（本地組別）」



《財資》「2023年ESG企業大獎」：

- 「鉑金獎」



《彭博商業週刊／中文版》「ESG領先企業大獎2023」：

- 「ESG領先企業獎」
- 「領先社區項目獎」



香港管理專業協會「香港可持續發展獎2023」：

- 香港可持續發展獎 — 典範獎（大型機構組別）



第五屆BDO環境、社會及管治大獎2023：

- ESG最佳表現大獎（優異獎）
- 主題大獎（優異獎）



香港中小型企業總商會：

- 2023「ESG領先企業獎」



賽馬會齡活城市「全城•長者友善」計劃2022：

- 友善人情大獎
- 齡活設施大獎



《信報》「金融服務卓越大獎2023」：

- 「卓越可持續發展企業社會責任」



《明報》「環境、社會及企業管治大獎2023」：

- 「卓越可持續金融大獎」
- 「卓越關愛大獎」
- 「傑出可持續發展領袖大獎」



《明報》「卓越財經大獎2023」：

- 「金融服務 — 品牌價值：卓越ESG大獎」



香港大公文匯傳媒集團「2023香港國際ESG榜單年度評選」：

- 「最佳ESG先鋒獎」
- 「最佳上市公司ESG實踐獎」
- 「最佳ESG金融服務機構獎」



星島新聞集團及香港理工大學「ESG認證計劃暨嘉許禮2023」：

- 第一級（最高榮譽認證）「ESG年度榮譽成就大獎」
- 「ESG卓越環境表現專業獎」
- 「ESG卓越社會表現專業獎」
- 「ESG卓越企業管治專業獎」
- 「ESG嘉許狀」



《彭博商業周刊／中文版》「金融機構2023」：

- 「年度培訓計劃卓越大獎」



香港銀行學會「香港銀行業人才發展獎勵計劃」：

- 第一組別：HKIB人才發展獎2023
- 第二組別：香港人才發展卓越獎2023



香港管理專業協會「最佳管理培訓及發展獎2023」：

- 「數字化轉型卓越獎」



香港特區政府民政及青年事務局和義務工作發展局合辦的「香港義工獎2023」：

- 「傑出企業」（全職僱員人數100人或以上之商業機構）
- 「年度十大最高義工時數」（全職僱員人數1,000人或以上之商業機構）



《CTgoodjobs》「Best HR Awards 2023」：

- 「最佳企業社會責任大獎 — 傑出大獎」（三連冠傑出大獎Triple Crown Grand Award）
- 「年度僱主 — 傑出大獎」
- 「最佳員工投入度策略大獎 — 傑出大獎」
- 「最佳人力資源數碼化大獎 — 傑出大獎」
- 「最佳畢業生及管理培訓生招聘大獎 — 金獎」
- 「最佳人才管理策略大獎 — 金獎」



市場營銷和傳播專業人員協會「社區共融服務大獎」：

- 社區服務與企業社會責任領導力
- 道德與環境責任領導力



香港社會服務聯會：

- 「商界展關懷」公司

ESG 指數、評級

MSCI
ESG RATINGS



MSCI ESG Research LLC 評級：

- 獲評 AA 級

CCC B BB BBB A AA AAA



SUSTAINALYTICS

Sustainalytics ESG 風險評級：

- 23.2 分，與香港主要同業相若



恒生可持續發展企業
指數系列 2023 - 2024 成份股

為以下恒生指數成份股，整體 ESG 評級為 AA：

- 恒生可持續發展企業指數系列
- 恒指 ESG 指數
- 恒生 ESG50 指數
- 恒指低碳指數
- 恒指 ESG 增強指數
- 恒指 ESG 增強精選指數
- 恒生氣候變化 1.5°C 目標指數



GLOBAL BUSINESS
SUSTAINABILITY
INDEX

「全球（亞太）企業可持續發展指數」：

- 獲評為「典範者」



Greater China Business
Sustainability Index 2022
大中華企業可持續發展指數 2022

「大中華企業可持續發展指數」：

- 獲評為「典範者」



Greater Bay Area
Business
Sustainability Index 2022

粵港澳大灣區企業可持續發展指數 2022

「粵港澳大灣區企業可持續發展指數」：

- 獲評為「典範者」

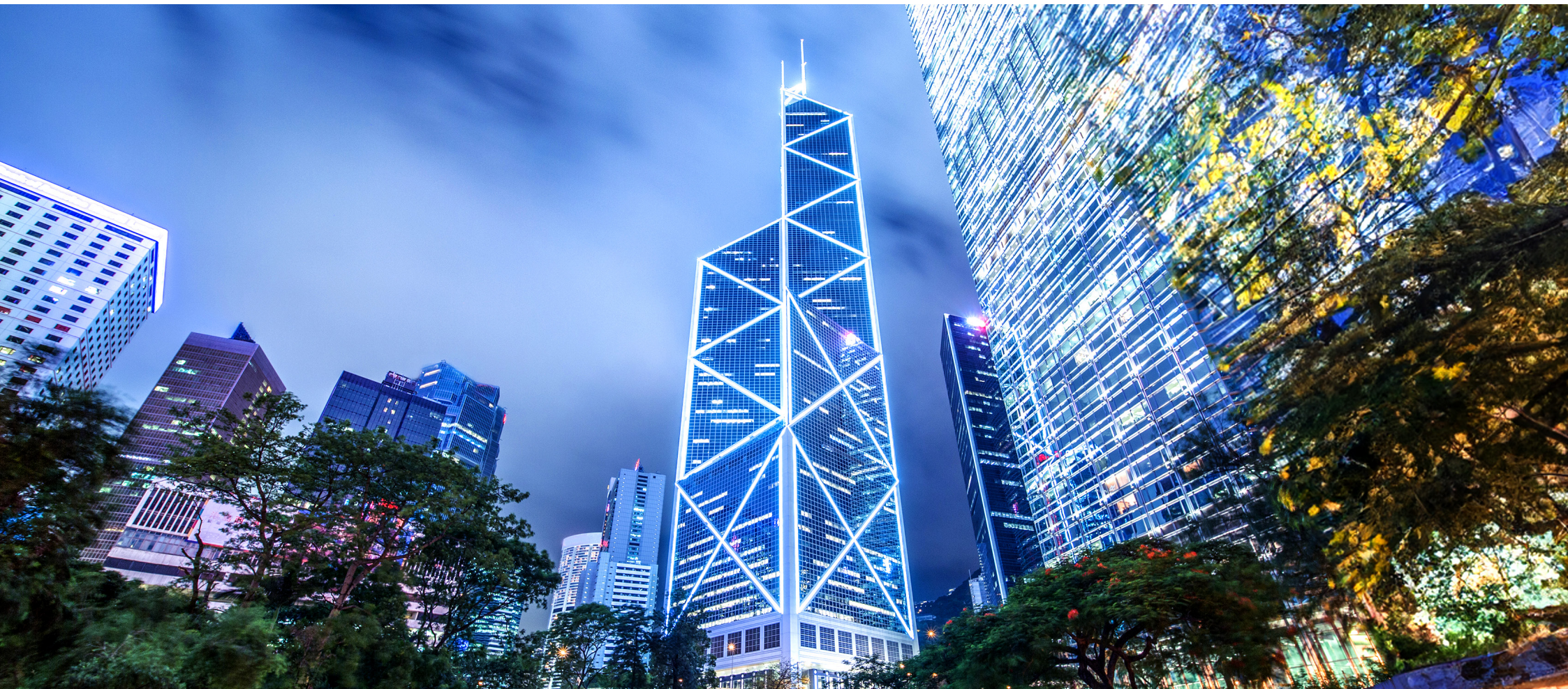


Hong Kong
Business
Sustainability Index 2022

香港企業可持續發展指數 2022

「香港企業可持續發展指數」：

- 獲評為「典範者」



3 戰略重檢 進展有序

3.1 可持續發展戰略 16

3.2 持份者的溝通及
重要性評估 18

3.1 可持續發展戰略¹⁰

在可持續發展的道路上，中銀香港從不止步。2023年，我們啟動並成功完成了兩項重大戰略規劃工作。一是完成了對《2021年至2025年可持續發展規劃》的中期重檢，結合最新市場趨勢及內外部需求，將五年規劃的目標修訂為「基礎與發展並重，邁向高質量可持續發展新階段」，並形成一大「目標」，三大「戰略」，五大「抓手」的戰略框架，對相應的工作計劃進行更新。二是完成了可持續發展重要議題重檢，以促進持份者參與，更參考雙重重要性原則，從「財務重要性」及「影響重要性」兩個維度識別出15項對集團和主要持份者有重大影響的可持續發展重要議題。透過上述兩項重大工作，我們不斷提升對持份者需求的理解，優化可持續發展戰略方針，在更加明確現時自身ESG表現水平的同時，亦為下一階段更高質量的可持續發展道路指明方向。

我們的可持續發展戰略遵循「三步走」的路徑。通過三個「五年規劃」，我們制定全面且系統性的可持續發展藍圖，為有關工作提供指引，多維度地將可持續、高質量發展理念融入集團的各個層面，保持長期均衡穩健發展。

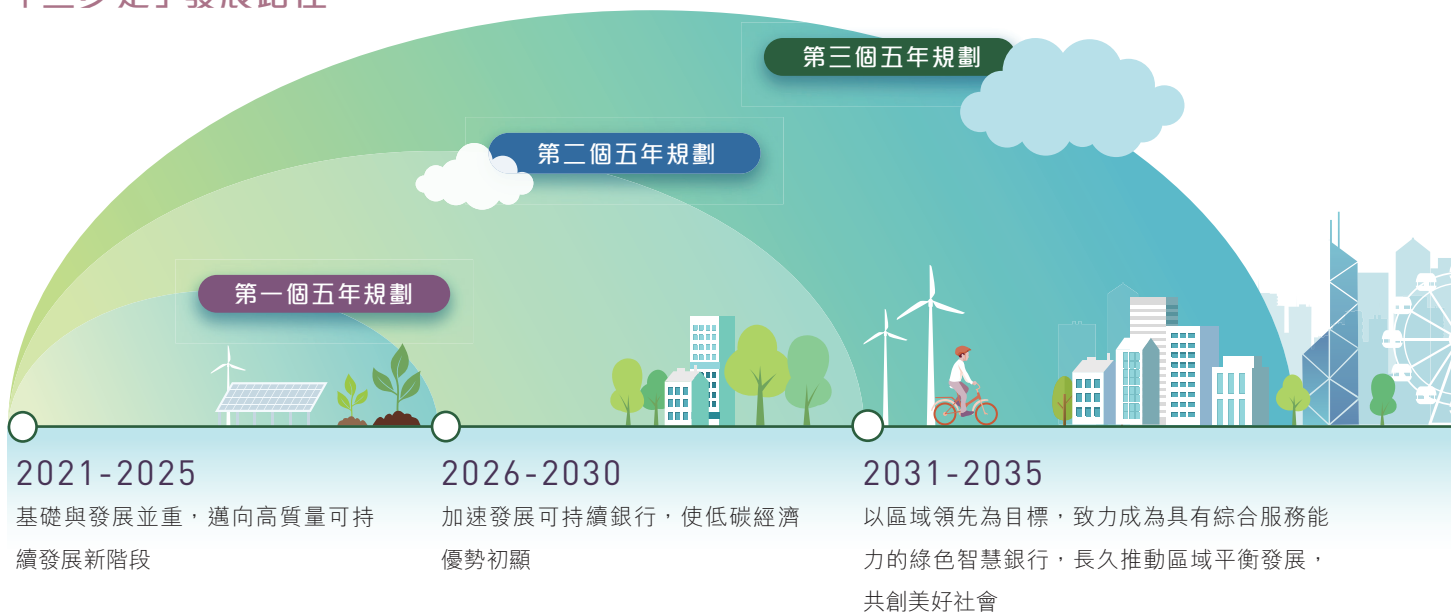
過去幾年銀行的ESG發展及各種內外部趨勢的變遷，既給我們帶來挑戰、也帶來機遇；既有成本付出、也有新的業務增長。2023年正值「三步走」中第一個五年規劃進程中期，我們過去

在可持續發展方面的各項工作取得了累累碩果，打造可持續發展銀行的基礎建設逐步完備，可轉化為高質量可持續發展新階段的新動能。同時，我們亦深知近年持份者對可持續發展議題的關注焦點不斷發生變化，可持續金融市場逐步成熟，我們需要適時根據當前形勢與內外環境做出及時調整。因此，有見於可持續發展進入新階段，我們重新檢視了《2021年至2025年可持續發展規劃》。通過研判環球市場趨勢、社會各界關注重點及集團發展等內外部因素，我們對原有可持續發展戰略、目標、行動及舉措進行重檢，將目標修訂為「基礎與發展並重，邁向高質量可持續發展新階段」，並對可持續發展戰略框架進行相應調整，從而保證可持續發展方針與時俱進，進一步鞏固我們在

可持續發展方面的領先優勢，更好把握時代趨勢與市場機遇，積極應對新階段下推動可持續業務發展的新要求。

我們將重檢後的可持續發展戰略目標與框架落實到年度規劃中，圍繞產品及服務、政策及流程、人才及文化、系統及營運和披露及品牌五大「抓手」，制定具體行動規劃以及相應定量和定性的發展目標，兼顧穩健基礎及未來發展，並以全面風險管控貫穿。通過分配目標與任務，我們構建了一個細緻且完整的可持續發展工作體系，確保各項工作有序、高速推進，逐步實現總體目標，穩紮穩打支持中銀香港邁向高質量可持續發展新階段。

「三步走」發展路徑



¹⁰ 2-22, G4-FS1, MDR-13

可持續發展戰略目標與框架



3.2 持份者的溝通及重要性評估

我們持續地透過多元化的溝通平台及方式，以掌握持份者的意見和建議，了解主要持份者對我們的想法和期望。他們的寶貴意見有助推動我們不斷改進，對可持續發展的整體表現精益求精，更好地履行對主要持份者承諾，滿足他們的需要。

持份者參與渠道¹¹

我們透過以下主要渠道與主要持份者保持良好溝通，有關詳情亦可瀏覽[可持續發展網頁](#)。

全新可持續發展網頁

年內，中銀香港推出全新可持續發展網頁，提供更佳的用戶體驗。我們透過與不同持份者分享在ESG方面的目標、舉措和表現，推動各界積極參與和關注可持續發展工作，共建美好未來。



客戶

- 與分行前線員工溝通
- 客戶聯繫中心、客戶意見專線／郵箱
- 線上線下講座、研討會及各類客戶活動
- 在線客服、RM Chat及電郵等數溝通渠道
- 客戶推薦度調查
- 中銀香港、中銀信用卡（國際）有限公司（「中銀信用卡」）、中銀集團人壽保險有限公司（「中銀人壽」）、中銀香港研究及東南亞微信官號
- 公司網站
- 網上問卷調查／訪談

員工

- 員工手機程式「企業即時通訊平台（EIM）」、eWorkplace綜合移動辦公平台、部門實體／線上會議
- 員工座談會、溝通會、企業文化及康樂活動
- 員工刊物、內聯網及內部公告
- 表現評估、員工獎項及嘉許活動
- 總裁信箱、員工熱線電話及專用郵箱、HR Chatbot
- 員工關愛活動及義工活動
- 網上問卷調查／訪談

投資者及股東

- 股東週年大會
- 企業通訊、公告
- 年報及中期報告
- 業績發佈會、業績路演、公司日活動
- 公司拜訪、電話會議及虛擬會議
- 投資銀行投資者年會及研討會
- 公司網站及社交媒體
- 投資者關係電郵及電話熱線

媒體

- 新聞發佈會、新聞稿、媒體採訪
- 業績發佈會、年報及中期報告、公司網站及社交媒體
- 媒體查詢

專業團體

- 委派代表參與專業團體
- 論壇、研討會、講座
- 贊助活動

社區慈善合作夥伴

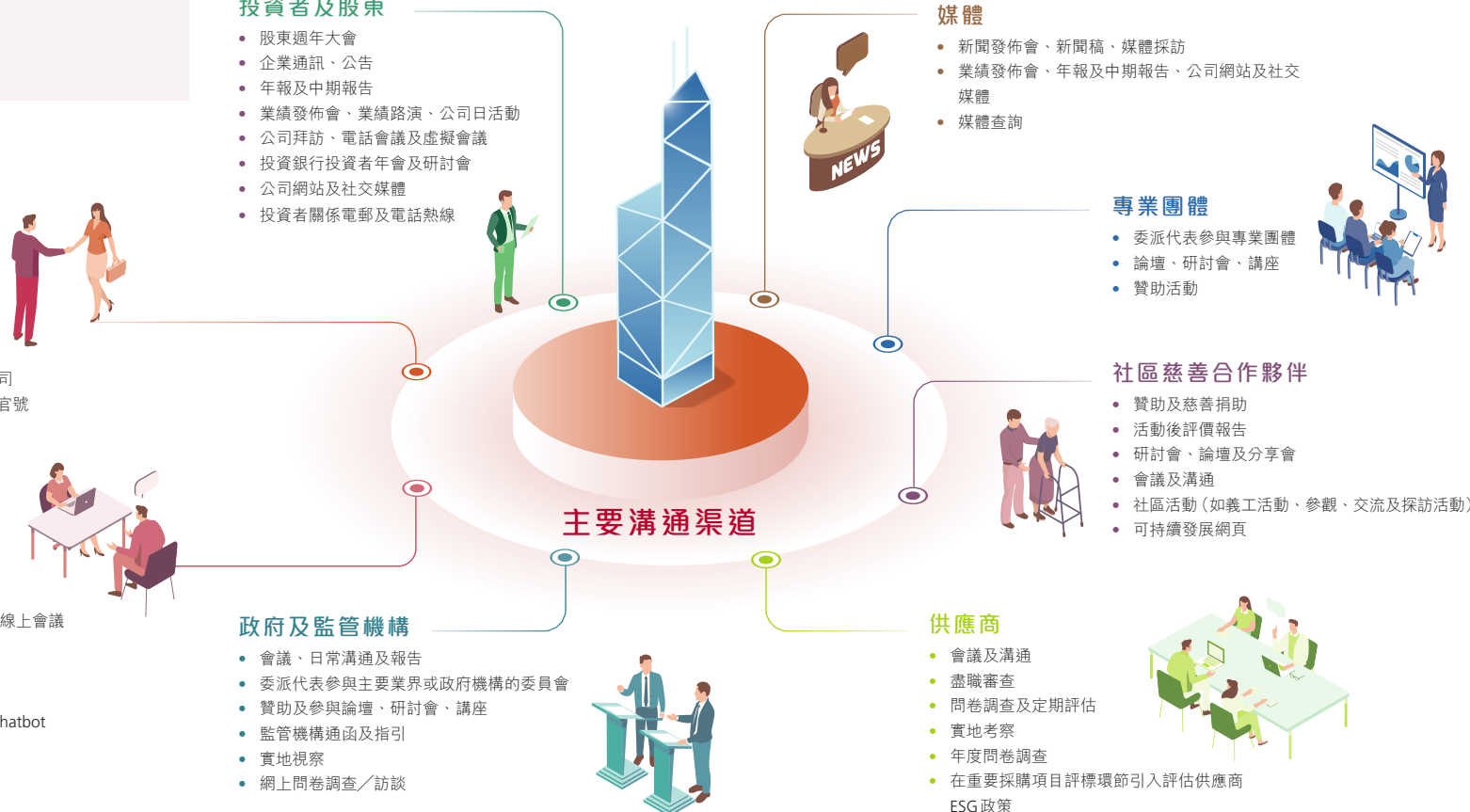
- 贊助及慈善捐助
- 活動後評價報告
- 研討會、論壇及分享會
- 會議及溝通
- 社區活動（如義工活動、參觀、交流及探訪活動）
- 可持續發展網頁

政府及監管機構

- 會議、日常溝通及報告
- 委派代表參與主要業界或政府機構的委員會
- 贊助及參與論壇、研討會、講座
- 監管機構通函及指引
- 實地視察
- 網上問卷調查／訪談

供應商

- 會議及溝通
- 盡職審查
- 問卷調查及定期評估
- 實地考察
- 年度問卷調查
- 在重要採購項目評環節引入評估供應商ESG政策



¹¹ G4-FS5, 2-16, 2-29, 3-1

回應主要持份者的意見

持份者的關注事項

我們的行動／回應



投資者及股東

- 就應對減碳和能源轉型方面的挑戰，集團是否制定了更具實質性的行動計劃？
- 在積極探索數字化創新的同時，集團如何完善風險管控體系以保障數據信息安全？

在2022年設立我行自身營運碳中和目標值之初，我們就已制定了60多項節能減排計劃，正有序推進落實，將根據情況做動態調整。

我們根據監管要求及市場發展情況建立、維護及持續完善資訊安全和數據管理體系，對數據信息處理和應用進行管理和控制，保障數據信息安全。具體措施包括：

1. 管理委員會下設「資訊安全委員會」，負責組織、管理、監督、協調本集團的資訊安全、網絡安全相關工作；
2. 建立健全資訊安全管理制度體系，包括《中銀香港資訊安全管理辦法》、《資訊安全分類及保護的實施細則》等制度規範，明確了我行資訊安全管理的框架策略，建立了資訊安全分級、個人資料保護、資訊安全應急等的管理機制；
3. 建立健全的「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；
4. 定期進行數據安全風險排查，以及透過全集團培訓及跨單位數據管理會議向各同事和單位代表宣講保障數據安全的重要性和要求；及
5. 集團內部審計每年對資訊科技政策及系統等進行審計，同時亦由外部核數師進行審核，確保本集團持續合規經營並可提供穩定的金融服務。



客戶

持份者的關注事項

● 談及綠色金融產品及相關業務時，客戶希望集團能夠從 ESG 的角度介紹更多該產品及業務能為其帶來何種裨益。

我們的行動／回應

▶▶▶ 我們不斷豐富對客溝通渠道和溝通方式，幫助客戶了解綠色產品對社會發展、環境保護等領域帶來的好處。例如在推廣綠色按揭產品時，通過與發展商合作舉辦講座、設計不同內容宣傳材料等方式，提升客戶對綠色建築和綠色按揭的認識。



員工

● 有部份員工期待能有更多溝通渠道以了解 ESG 方面的知識及集團的整體 ESG 發展表現，促進內部形成「ESG 文化」。

● 員工對與其福利相關的措施較為關注，尤其是在重視員工身心健康、助力其生活工作平衡發展等方面。

▶▶▶ 我們高度重視員工培訓及發展。為進一步推動企業文化的建設和有效實施集團的 ESG 戰略，我們致力提高所有員工對可持續發展的認識，於線上平台推出「綠色金融學院」，分層分類設計綠色金融培訓框架，匯聚內、外部學習資源，搭建一站式資訊平台，並每年為全行員工提供 ESG 主題培訓。

▶▶▶ 員工是銀行最寶貴的資產，我們一直重視及關注員工的福祉，為體現對員工的關心關愛，我們持續優化員工福利待遇，幫助員工更好實現工作生活平衡。

▶▶▶ 我們關心員工的心理健康，為員工提供「健怡計劃」，讓員工及家屬免費使用臨床輔導服務，心理諮詢、輔導及治療，以解決身心健康、家庭、工作及人際關係上的疑難。此外，我們還會為員工提供心理講座、工作坊等，並在中銀中心設立了健康管理中心，設有健身器具、舒緩壓力的設備，並配備健康檢測儀器供員工使用。

▶▶▶ 為幫助員工在工作與家庭間取得更佳平衡，我們定期舉辦不同類型的員工活動，包括「中銀香港家庭開放日」「中銀香港親子樂」等，員工可帶同家屬回辦公室，了解員工的工作環境，增進親子關係。我們還組織多元化的義工活動，鼓勵員工和家人一起回饋社會。

重要性評估¹²

我們非常重視持份者的意見及其關切的議題。為確保集團可持續發展政策和表現與主要持份者的期望相符，我們持續透過各種途徑與持份者進行交流以了解其對不同議題的意見，並以此為指引推動我們的可持續發展進程。

自2015年起，中銀香港一直透過重要性評估了解不同可持續發展議題對集團及其主要持份者的影響，為集團的可持續策略及報告工作提供指引。我們根據市場慣例，以大約三年為一週期重新進行大型重要性評估，在2023年度開始參照國際上最新制定的準則及指引的要求，並參考雙重重要性原則，對可持續發展重要議題重新開展了一次大型評估，從「對集團財務重要性」及「對持份者影響」兩個維度識別對集團和持份者有重大影響的風險與機遇，進而強化集團的可持續發展工作。

重要議題評估流程如下：



識別可持續發展議題過程

集團以2022年可持續發展報告所列的18項重要議題為基礎，同時參照全球可持續發展關注趨勢、不同國際及本地準則的要求、同業動態以及深入收集董事及高級管理層意見後，歸納出涵蓋四大主題、共15項可持續發展議題的清單。



確定議題的優先次序

在獨立第三方顧問的協助下，我們與包括投資者及股東、員工、客戶、政府及監管機構、供應商、社區夥伴或非政府組織、專業團體、媒體公司在內的持份者進行了訪談及線上問卷調查，從財務重要性及持份者影響兩個維度評估不同議題對中銀香港的重要性及優先次序。

一對一訪談

與持份者進行訪談是重要性評估的重要步驟。本年度我們邀請了來自董事及高級管理層、員工、機構投資者以及企業客戶等主要持份者群組的受訪者進行了共13場訪談，深入了解到不同持份者對中銀香港重要議題及其他可持續發展相關議題的看法。

線上問卷調查

從重要議題的雙重重要性出發，我們為不同的持份者類別分別制定了線上問卷，旨在了解他們於不同視角對各議題的看法，同時透過一系列開放式問題以獲取持份者對集團可持續發展工作的意見。本次問卷調查我們共收集到1,640份回答。完成訪談及問卷調查後，我們歸納出不同持份者的意見並進行分析，按照「對集團財務重要性」及「對持份者影響」兩個維度為議題排序。



確認重要性評估結果

經上述的議題識別及評估過程，我們初步得出一系列具財務重要性及對持份者有重大影響的可持續發展議題，並將有關結果呈交至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

¹² MDR-13, 2-16, 3-1, 3-3

¹³ 2-14

2023 年度可持續發展重要議題清單

議題	議題定義	相應章節
篤行綠色發展		
可持續金融	通過金融方式支援及推動經濟可持續發展，包括將 ESG 因素納入業務、投資及信貸策略和發展不同的可持續金融產品，以推動客戶加速轉型，從而達成銀行自身投資組合的低碳轉型。對中銀香港而言可持續金融發展不只局限於香港地區，亦要顧及大灣區和海外地區的業務。	4.1 可持續金融
氣候風險應對	開展氣候風險及機遇評估並提升氣候韌性，以更有效應對投融資活動及自身營運帶來的氣候相關風險。	4.2 應對氣候變化
營運環境影響	包括日常營運活動中的資源使用（如能源、水資源等）以及對外部環境的排放（如大氣污染物、固體廢棄物、廢水等）。通過有效管理，銀行可提升資源使用效率並減少環境排放，從而降低對環境的負面影響。	4.3 營運環境影響
可持續供應鏈	包括供應商環境及社會風險評估、可持續採購等要素。全面規範的供應商管理以及可持續供應鏈的打造，將促進企業上下游價值鏈的可持續發展。	4.4 可持續供應鏈
生物多樣性	生物多樣性即植物與動物物種、基因多樣性以及自然生態系統的留存。銀行可通過其投融資活動，推動企業更合理地利用自然資源，保護生物多樣性和自然生態。	4.5 生物多樣性
踐行以客為先		
普惠金融	向社會弱勢群體及中小企業等提供可負擔的金融服務，例如小額信貸、便捷分行、手機銀行服務等。銀行踐行及推廣普惠金融將有利於促進社會公平，推動商業可持續發展。	5.1 普惠金融
優質客戶體驗	涵蓋公平交易、負責任營銷、提供優質產品及便捷服務、完善售後服務（例如及時處理客戶關注的問題，提供清晰的產品條款和條件）等要素。優質客戶體驗是銀行的立業之本。	5.2 優質客戶體驗
科技創新	涵蓋推動數字化銀行、大數據、雲端以及人工智能技術等的應用。科技創新是企業發展的核心驅動力，可有效提升客戶服務體驗和業務營運效率，增強競爭力。	5.3 科技創新
信息安全	涵蓋網絡安全管理、數據保護、隱私政策等要素，面對網上銀行、雲端儲存技術的發展和應用，銀行需更加謹慎地應對數據洩露風險，確保合乎準則的數據使用，加強網絡信息系統的日常維護，保護客戶的個人信息與隱私。	5.4 信息安全

堅持以人為本		
人才發展及福祉	完善的人才發展體系與具吸引力的福利待遇有助增強銀行在人才吸納方面的競爭力。一方面銀行需確保僱員掌握最新的知識和技術，保證銀行優秀金融人才的儲備；另一方面為員工提供市場化、具競爭力的福利待遇並關注員工身心健康，以提高員工滿意度，從而吸引及保留人才。	6.1 人才發展及福祉
平等多元包容	堅持尊重差異、相容並包，提供開放平等的平台，建設多元及包容團隊。平等多元包容的氛圍將有利於增強團隊凝聚力與創造力，為銀行帶來長遠價值。	6.2 促進多元、平等與包容
關愛及投資社區	包括通過慈善捐贈、義工服務、公益活動等形式回饋當地社區及社會。社區投資是企業社會責任感的體現。	6.3 關愛及投資社區
夯實高質量管治		
優良管治	涵蓋合適的董事會及管理層架構及管理層薪酬體系、董事會多元化、ESG 知識等要素。優良的管治架構可確保董事會有效監督公司事務，同時提升管理層效率。	7.1 優良管治
穩健風控	包括風險管治體系、風險文化建設、新興風險管理等要素。維持穩健的風險管理可確保企業有效、迅速應對因金融系統及宏觀市場狀況變化而導致的系統性風險，避免業務中斷等負面影響。	7.2 穩健風控
商業道德	包括預防及禁止內幕交易、價格壟斷、市場操縱、欺詐、洗錢、腐敗與賄賂、恐怖分子資金籌集等相關的行為准則。良好的商業道德管治及實踐可預防金融犯罪，確保商業行為的合法合規，不僅保障各持份者之利益，更可提高銀行的商譽和競爭力。	7.3 商業道德

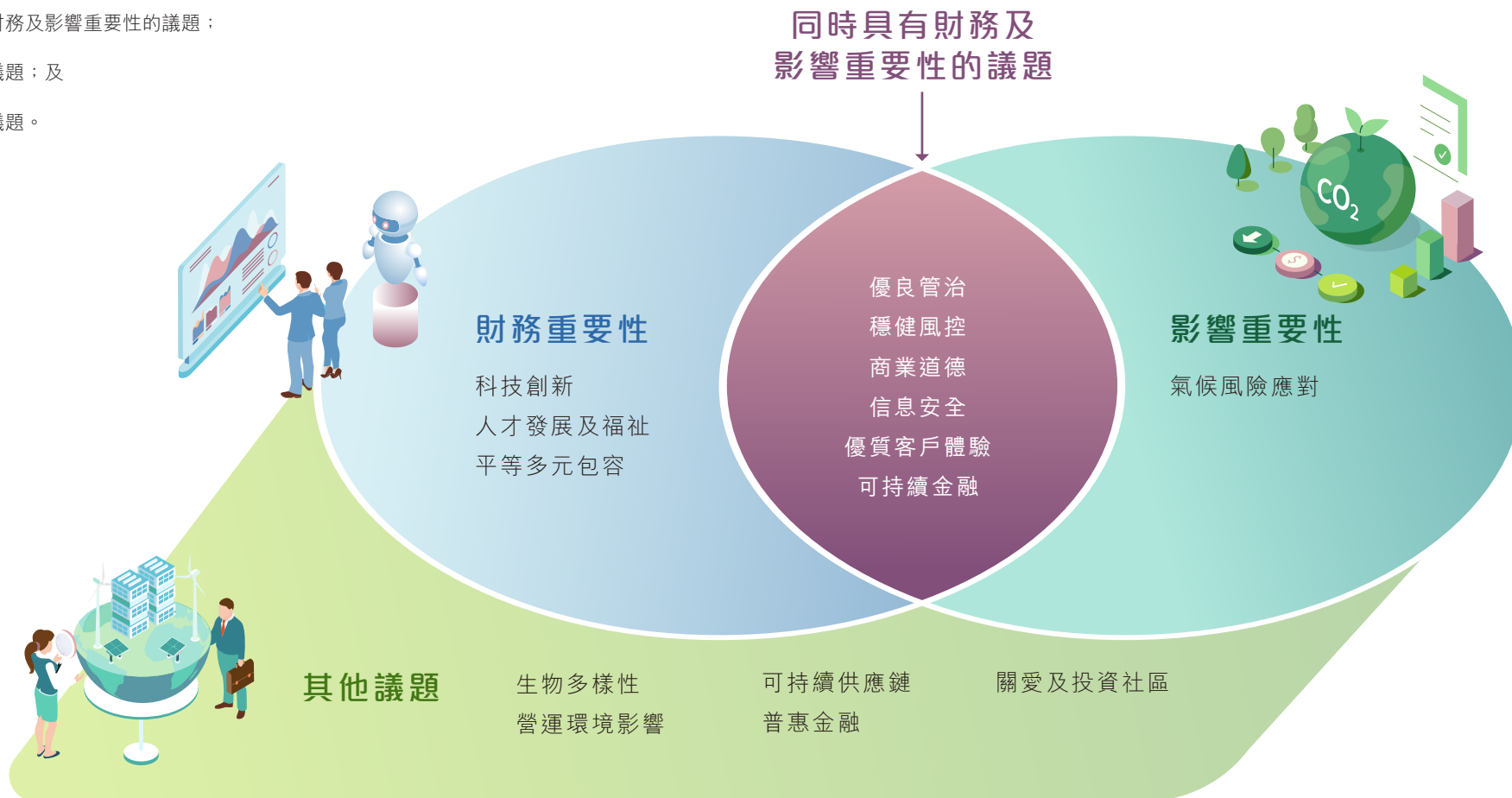
重要性評估結果

10項財務及／或影響重要議題¹⁴

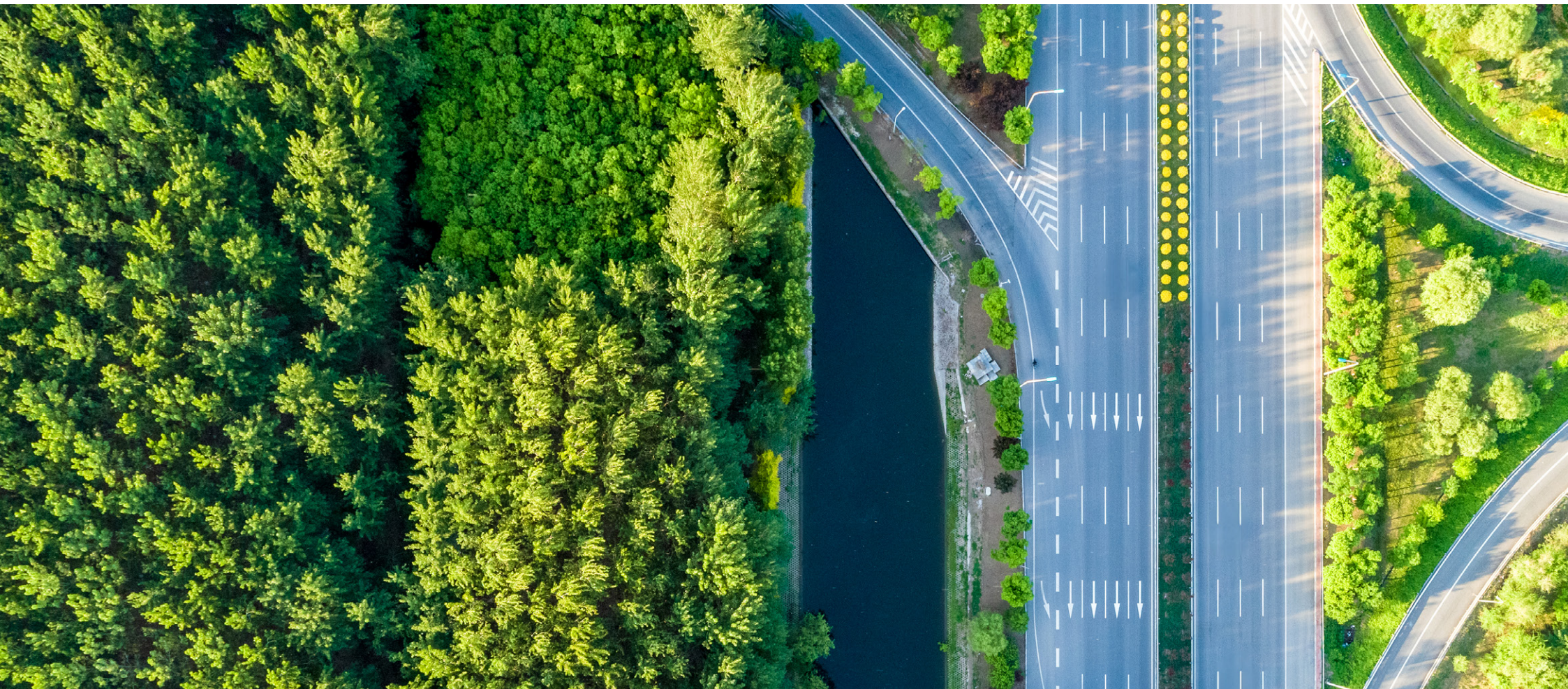
我們將本次評估所收集的反饋意見加以檢視、整理及分析，識別出：

- 6個同時具有財務及影響重要性的議題；
- 3個財務重要議題；及
- 1個影響重要議題。

重要議題評估結果以下方之重要議題列表作為總結呈現：



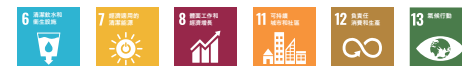
¹⁴ MDR-14, 3-2, 3-3



4 綠色發展 質量並重

4.1 可持續金融	26
4.2 應對氣候變化	32
4.3 營運環境影響	33

4.4 可持續供應鏈	40
4.5 生物多樣性	42



4.1 可持續金融¹⁵

銀行機構在推動綠色及可持續金融發展中扮演著不可或缺的角色，尤其在低碳轉型中更為明顯。在積極響應國家「2030 碳達峰，2060 碳中和」的雙碳戰略、跟隨香港特區政府發展綠色和可持續金融的大方向下，我們按照母行中國銀行的總體戰略，積極為中國內地和香港、東南亞的綠色及可持續相關項目提供金融及專業支持，致力成為客戶低碳綠色轉型夥伴，同時加快推動可持續金融產品及服務的發展。

我們亦不斷推動市場及行業可持續金融的發展，積極參與金管局、香港交易所等監管機構的綠色金融建設工作，並派員支持多個大型論壇及活動，在講好香港故事之餘，也為可持續金融市場發展建言獻策。此外，我們亦加入了「綠色商業銀行聯盟」成為基石成員，共同促進新興市場的金融創新和投資，引領新興市場應對氣候變化和環境風險，為推動可持續經濟發展所需的基建和商業解決方案提供資金。我們繼於2022年與廣州碳排放權交易所簽署戰略合作協議，落實碳交易、綠色金融發展等方面的全方位合作後，於本年度獲得廣碳所會員資質。



綠色及可持續發展相關存款
總開立金額

+19.9%



綠色及可持續發展相關
貸款期末餘額較去年

+86.9%



政府零售綠色債券認購金額創新高，
認購金額及人數

**連續兩年蟬聯
市場第一**



綠色按揭月均新造
筆數較去年

+4.4倍



ESG債券投資期末餘額

+80.7%

¹⁵ 2-6, 2,28, 3-3, 203-1, 203-2, G4-F55, B8.1, B8.2

企業綠色及可持續金融產品及服務

為滿足客戶多元化的綠色及可持續相關產品和服務的需求，我們積極抓緊香港、大灣區及東南亞在綠色發展上的廣闊商機，推陳出新，研發多樣化的綠色金融產品及可持續發展服務，引領企業客戶走向綠色、低碳的轉型之路。我們一方面通過發揮資源配置以及專業諮詢功能，積極支援優質綠色產業的發展及企業的轉型升級，另一方面藉著綠色產品創新和多元化，加強資金融通能力，更好地為實體經濟綠色低碳轉型提供支持。我們的多元化企業綠色金融方案包括：綠色及可持續發展表現掛鉤貸款、藍色、綠色及可持續相關債券發行及綠色定期存款等。

我們的綠色及可持續發展表現掛鉤貸款涵蓋以下多個行業：



企業綠色及可持續相關貸款

我們致力推動綠色和可持續發展，亦了解低碳轉型對企業的重要性。因此，我們推出了不同類型的企業綠色及可持續相關貸款，如綠色貸款、可持續發展表現掛鉤貸款等，並設立專業服務團隊為企業綠色及可持續相關貸款提供專業綠色顧問服務。我們積極支持新能源行業，並協助重點企業和傳統行業加快轉型。



個案分享

中銀香港為可再生能源公司牽頭辦理綠色銀團貸款

於2023年度，中銀香港為Ayala集團旗下ACEN Corporation之澳洲再生能源公司牽頭辦理2.77億澳元綠色銀團貸款，中銀香港是唯一的綠色結構銀行。是次貸款為ACEN Corporation澳洲平台於2023年一季度最大規模的綠色銀團定期貸款，該貸款將用於資助ACEN在澳洲的太陽能項目開發和建設，支持其集團實現相關戰略目標。



個案分享

綠色及社會責任銀團貸款

中銀香港以牽頭行兼簿記行身份，聯合其他銀行參與一間大型海外金融機構之銀團貸款項目，相關款項已用於借款人制定的可持續發展融資框架下為合資格的可持續發展項目融資及再融資，符合綠色及社會責任貸款原則，貸款規模為3億美元。



個案分享

為國內大型造船集團提供可持續發展表現掛鉤貸款

中銀香港於本年度成功為中國船舶集團旗下Vista Shipholding辦理可持續發展表現掛鉤船舶融資俱樂部貸款，鼓勵企業追求並達成更進取的可持續發展目標。根據貸款協議，如該集團達到所訂立的可持續發展表現目標，即可獲得貸款利率下調，從而節省融資成本。

是次貸款為該集團提供資金購入採用更高效更少排放的新型環保船種，協助船舶行業加快向低碳及可持續發展轉型。



ESG 相關債券

我們致力推動機構和客戶的綠色及可持續發展，並以多方位協助重點企業和傳統行業。我們積極推動 ESG 債券市場的發展，為可持續項目提供融資以及相應的綠色及可持續金融顧問服務，協助客戶更好地按國際標準構建相關綠色或可持續債券框架，推動向低碳經濟轉型。

個案分享

首筆中國地方政府人民幣生物多樣性主題綠色債券

於2023年度，集團協助海南省人民政府成功在香港再次發行人民幣債券，其中包括首筆地方政府人民幣生物多樣性主題綠色債券，以及連續第二年發行藍色債券和可持續發展債券。

本次債券發行規模為人民幣50億元，包括30億元2年期的可持續發展債券、10億元3年期的生物多樣性主題綠色債券，以及10億元5年期的藍色債券，吸引國際投資者踴躍認購。是次發債認購額達129億元及認購倍數2.58倍，募集資金主要投向醫療、教育等民生保障與環境監測修復、物種資源保護及海洋保護等重點領域，進一步落實可持續發展戰略。

中銀香港在此次發債中，全程參與項目的研究、執行、發行定價及結算交割，牽頭組織了路演與銷售工作，同時協助有關債券分別取得香港品質保證局的藍色、生物多樣性主題綠色及可持續金融認證。

中銀香港一直是客戶綠色及低碳發展旅程中的堅實夥伴，為債券發行機構擔任綠色金融顧問，制定綠色金融框架，並提供資產管理、債券發行、交易做市、市場研究等全方位服務，致力推動香港成為區內領先的可持續金融樞紐，共同為亞洲區構建更加綠色與可持續發展的未來。



企業綠色存款

我們積極拓展企業綠色定期存款規模並拓寬綠色項目覆蓋面，有關存款資金用於支持例如綠色建築、污染防治、可持續發展農業等各種綠色產業項目，以推動經濟向低碳轉型、適應氣候變化及可持續發展。

中銀香港在2023年內先後推出四期綠色存款計劃，企業綠色存款交易金額按年實現雙位數增長。綠色存款計劃自2020年12月推出以來，累計吸引超過600家國際性以至中小型企業客戶參與，持續吸納資金支持綠色產業貸款項目，進一步擴大我們的綠色金融影響力。



個人綠色及可持續金融產品

積極響應個人客戶對綠色及可持續金融服務日益增長的需求，中銀香港持續豐富多元化個人綠色金融方案，包括ESG主題基金、綠色存款、綠色按揭、綠色私人貸款、綠色保險及綠色零售債券等。在滿足融資需求方面，我們是全港首家推出綠色按揭及綠色私人貸款的銀行，並不斷優化產品申請體驗，擴大產品覆蓋面，為個人客戶的低碳生活提供資金支持，2023年在綠色按揭和綠色私人貸款餘額分別同比提升274%和62.4%。在滿足投資需求方面，配置專屬客戶關係經理團隊透過投資偏好調查問卷與財富規劃分析，全面了解客戶的資產配置及其對於特殊理財主題（例如綠色能源）的興趣，從而定制符合客戶需求的ESG投資組合。在滿足資訊需求方面，我們採用線上直播、內容營銷、社交媒體等多種渠道深入推廣，將ESG主題與我們產品優惠及服務相互連接，鼓勵更多客戶參與多元化可持續金融產品和服務等。

個案分享

手機銀行推出全新「碳·生活」專區

本年度，中銀香港於手機銀行推出全新「碳·生活」專區，其創新概念將手機銀行打造成互動數碼理財生活平台，現有內容已涵蓋財富管理、精明消費、減碳生活三大場景，從日常理財作為切入點，通過定期分享綠色產品資訊和綠色生活小指引，鼓勵客戶將自主理財融入綠色生活，未來還將不斷優化更新及豐富功能（如「碳排放足跡計算器」），攜手客戶共同實踐低碳生活。



個案分享

私人銀行代售第三方結構性票據（基金掛鉤）

中銀香港私人銀行一直積極滿足我行高端客戶的綠色投資需求。年內推出我行首批代售的基金掛鉤結構性綠色票據，讓客戶能夠將ESG元素加入其投資組合。該計劃旨在提供客戶更全面的綠色投資機會，於參與可持續金融業務、承擔社會責任中提供多樣化投資選擇。



可持續發展投資

為滿足客戶多元化的綠色及可持續投資需求，我們積極豐富可持續金融產品，令客戶有更多選擇。我們積極創新，推出及探索並引入不同可持續發展相關基金產品，希望通過降低投資門檻吸引更多零售客戶的參與。此外，我們亦積極配合香港特區政府推出的零售綠債計劃，受到客戶熱烈歡迎，平均客戶認購金額較上次零售綠債發行提升30%。

個案分享

中銀香港大灣區氣候轉型ETF

2023年3月31日，「中銀香港大灣區氣候轉型ETF」在港交所的主板成功上市，是香港市場首隻追蹤以ESG為主題及投資粵港澳大灣區指數的交易所買賣基金，協助投資者把握大灣區氣候轉型的經濟增長機遇。



個案分享

可持續發展股票基金

隨著零售投資者對可持續發展的關注上升，中銀香港於年內分別引入「UBS瑞銀可持續入息策略基金」及「大成中國可持續發展股票基金」，提供增長與收益兼備的投資選擇，協助客戶把握綠色投資機遇。

其中，「大成中國可持續發展股票基金」是香港首隻參考「標普中銀香港中國香港大灣區淨零2050氣候轉型指數」的基金，中銀香港參與基金的首次認購期，協助客戶聚焦中國ESG市場，把握潛在的增長機遇，與合作夥伴一起滿足客戶對綠色投資持續上升的需求。



綠色保險

中銀人壽支持建立綠色金融生態圈。在發行綠色保險產品前，我們會聘請獨立第三方公司按照國際準則執行有關獨立認證工作，以確保產品符合描述的綠色保險特質。



4.2 應對氣候變化¹⁶

全球各地極端天氣頻繁發生，造成的災害、損失和影響更不斷加劇，因此氣候變化已成為全球社會最迫切和最廣受關注的可持續發展重點議題之一。我們深刻認識到，氣候變化既為集團帶來影響，也帶來機遇。為了將風險控制在可承受的範圍內，並把握低碳轉型帶來的機遇，我們採取了各項措施管理氣候相關風險，並持續深化減碳戰略及舉措。自2020年起，我們按TCFD建議披露框架於可持續發展報告中逐步增加披露氣候管理相關信息，並於2022年發佈首份獨立的TCFD報告。

氣候相關政策

為強化集團內部對氣候相關議題的管治，並就各流程制定正式的目標和標準，我們參照了本地和國際的可持續發展指引及準則，就各相關範疇制定了政策和機制，集團所有成員機構均須遵守並貫徹執行。



有關更多氣候相關信息詳情，請參閱集團[2023年度氣候相關財務信息披露報告](#)。

¹⁶ 201-2, A4 一般披露, A4.1

4.3 營運環境影響^{17,18}

保護環境、堅持綠色及可持續發展是國家及香港特區政府的主要發展策略，也是全球經濟與社會發展的廣大共識與大勢所趨。中銀香港一直積極落實國家及母行中國銀行的相關要求，制定《可持續發展政策》，深入貫徹「綠色發展」理念，並將「綠色發展」理念融入營運管理及業務發展，在自身營運碳中和方面作出不同的嘗試，並通過關鍵績效指標及其他監控機制，定期評估各環保項目實施成效。

我們遵循香港及營運所在地的相關環境法律法規及國際、國家標準，包括《廢物處置條例(第354章)》及《水污染管制條例(第358章)》等。為確保整體營運維持良好環境管理，我們在中銀大廈、中國銀行大廈、中銀中心、中銀灣仔商業中心等主要物業執行一系列與環境相關的管理系統，其中包括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「室內空氣質素檢定計劃」以及水務署「大廈優質供水認可計劃—食水(管理系統)」等，確保整體營運維持良好環境管理。

自身營運碳中和

作為植根香港逾百年的主要商業銀行及區域性銀行，我們積極承擔社會責任、致力履行在緩解氣候暖化中所能發揮的角色，優化資源使用，為下一代貢獻棉力。我們一直緊貼國家及香港特區政府的碳中和目標，積極推進在2030年或之前實現自身營運¹⁹的碳中和目標，層層深化可持續發展銀行的理念。

整體碳中和策略

我們採取「先減少、再替代、後抵銷」的碳中和策略，首先從自身營運出發，透過各綠色營運措施盡力減低碳排放量，並探索自用物業使用可再生能源，再從其他方式抵銷本身的碳排放量。



¹⁷ A3.1

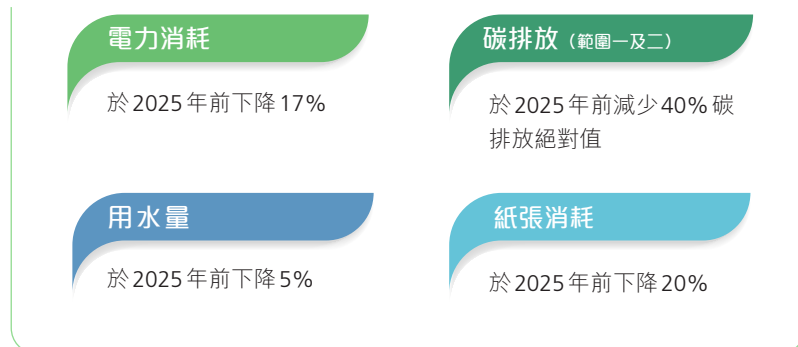
¹⁸ A1 一般披露、A2 一般披露、A3 一般披露

¹⁹ 指由直接營運所產生的涵蓋由公司擁有或控制的業務直接產生的溫室氣體排放的範圍一排放量及指涵蓋來自公司內部消耗(購回來的或取得的)電力、熱能、冷凍及蒸氣所引致的「間接能源」溫室氣體排放的範圍二排放量。

四大綠色營運目標²⁰

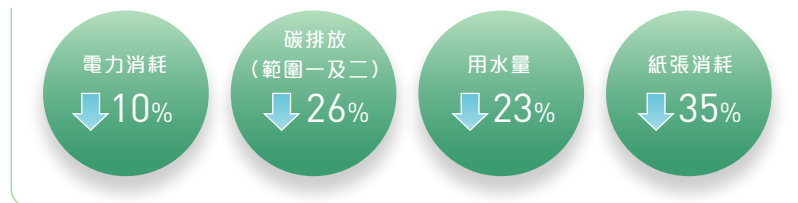
為實現自身營運碳中和，我們以2019年為基準年，制定了2025年四大綠色營運階段性目標，包括能源、碳排放、用水量及紙張消耗，以持續管理我們營運的環境足跡。

四大綠色營運 階段性目標



2023年目標完成進度²¹

基準年2019



²⁰ 302-4, 305-5, A1.5, A1.6, A2.3, A2.4

²¹ 用水量及紙張消耗的目標及數據的匯報範圍只包括本報告期內本集團在香港的營業網點、分行網絡、辦公樓（自用部分）和租入辦公室。其中紙張消耗以紙張購買量計算。

²² A1.5, A3.1

集團減碳措施²²

構建碳排放數據收集平台

我們於本年度加強信息系統建設，構建了碳排放數據收集平台，並完善了能源消耗、碳排放等資訊在收集和統計過程中的流程與制度要求，以數字化形式定期追蹤監察中銀香港從局部至整體營運碳排放的表現。運用收集平台提升了數據收集效率，增強了數據準確性、完整性和及時性，並可進行數據分析，為經營管理提供決策依據。

節能減排

我們主要在三個範疇實施減排措施，包括自置物業、分行及日常營運，以實現自身營運碳中和的目標。我們在自置物業加入綠色建築元素，同時亦在各分行持續推行節能減碳減排措施，務求提高使用效益及在日常營運和活動中減少排放，以及減低為環境帶來的影響。在整體日常營運上，我們亦積極採取不同的節能減排措施，減少日常業務不必要的碳排放，積極實踐可持續的環保模式。

自置物業節能減排措施

中銀香港近年致力在自置物業中開展各項環保節能的措施及改善工程，提升設施智能能源管理，並且引入高能源效益設備，提高建築物及營運的能源效益。我們加強部門間及社會各界的緊密合作、發揮協同效應，時刻鑽研各項有效提升、改善現時系統設備的建議方案，以推動核心辦公大樓低碳營運及達至可持續發展的目標。2022年，中銀大廈成功取得「綠建環評既有建築（2.0版）綜合評估計劃鉑金級」最高級別的評級認證。2023年，我們分別為中國銀行大廈、中銀中心、中銀信用卡中心及中銀灣仔商業中心四幢核心辦公大樓成功爭取「綠建環評既有建築（2.0版）綜合評估計劃鉑金級」認證，為這項認證的最高級別評級。

綠建環評評級



推出節能減排措施

- 為應對氣候變化，持續推行節能減碳減排措施，減少日常業務不必要的碳排放，逐步邁向碳中和
- 在不同物業對現有用能設備進行升級改造，節省資源消耗，並提高效益，包括將中央冷氣機房升級為大廈自動控制系統、加裝節水閥器、加強電氣化營運等



實施智慧能源管理

- 為製冷系統進行重新校驗，持續提升能源效益。推動可再生能源發展，正計劃實施一系列舉措，包括安裝太陽能發電板、風力發電裝置及綠化天台
- 利用智慧採光，大堂設計儘量天然採光，大廈玻璃幕牆加裝太陽隔熱窗膜減少進入室內的熱量，節省用電及加強製冷系統效益
- 於關鍵用能設備安裝智慧電計，搭建能源管理平台雛形，為進一步網格化、精細化管理能源使用情況，更好的配合公司自身營運碳中和目標



我們積極探索安裝新型減排設施，使用可再生能源替代部分辦公場所的傳統用電。去年我們已在一座自有大廈安裝太陽能光伏發電板，年發電量約為1.3萬度。今年我們也挖掘出其他下轄物業安裝新能源發電設備的潛力，其中一座物業將同時安裝風、光兩種新能源設備，結合風力發電與太陽能光電，輸出為交流電使用的「風光互補」綠能系統。



五棟綠色核心辦公大樓

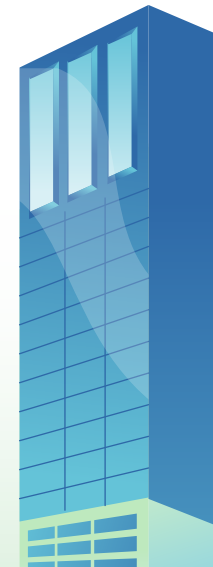
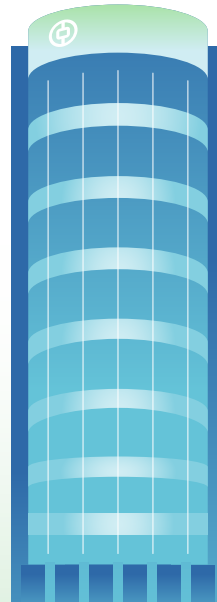
中銀大廈

中國銀行大廈

中銀中心

中銀灣仔
商業中心

中銀信用卡
中心



分行節能減排措施

中銀香港致力推行「綠色分行試點計劃」，在新建分行或整體裝修時，會採用 ESG 認證之環保物料、高效節能之設備系統，並以「可重用則重用」的原則安排各類設施重置，避免不必要的採購及浪費，實踐節能減排，降低分行耗能，推動環境保護。

2023年，已完成的優化項目包括：



調校全線分行招牌燈具開關時間



全線分行更換水龍頭節水閥



分行更換慳電環保照明燈具



推出自助設備電子客戶通知書功能，2023年全年已錄得超過200萬筆交易選擇電子通知書

強化分行營運數碼賦能，落實「新分行模型」，增加自助及智能化設備，以「移動終端 (Smart Banker)」輔助客戶進行交易，積極引導客戶「先自助、後輔助」多使用電子化操作流，減少現金櫃檯，降低分行對紙張資源佔用，促進分行低碳營運。

個案分享

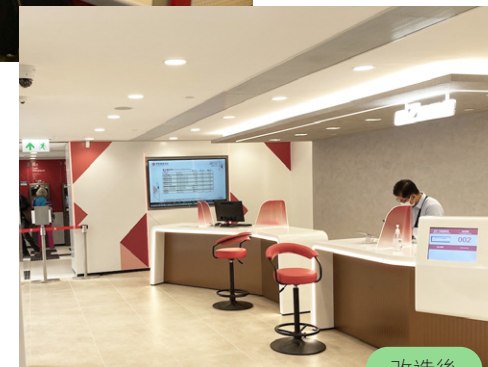
黃埔花園分行

經過設施綠色化、智能化改造，黃埔花園分行增設eZone區、新設「私人財富」中心，致力為客戶提供符合可持續發展理念的高質量分行服務。

改造前



改造後



日常節能減排措施

2023年，我們持續推行節能減碳減排措施，減少日常業務不必要的碳排放，逐步邁向碳中和：



- 按實際需要關閉辦公室部分光管及冷氣機，並於午膳時間關燈一小時
- 設定當電腦閒置超過 15 分鐘時自動關閉屏幕
- 統一冷氣機溫度及風速、將空調溫度設定為 26℃ 舒適溫度
- 定期舉行舊物交換活動、節日利是封及月餅盒回收活動等

節約資源^{23,24}

廢棄物管理²⁵

我們目標致力減少在日常營運中所產生的廢棄物。現時，產生廢棄物的主要源頭為辦公室及各分行。為妥善管理營運地點產生之廢棄物，我們已安排合資格的承辦商處理日常產生的廢棄物，所有有害及一般廢棄物均按相關環境法律法規管理。

我們透過不同的舉措以提高員工的減廢意識，實踐源頭減廢：



- 涉及分行或辦公室裝修項目，按可用則用原則，儘量重用相關舊傢具及設備，減少棄置
- 員工餐廳廚餘已經安排運往環保回收商，使其轉化為有用物料，並同時全面停止派發一次性餐具，以減少塑膠廢物
- 繼續研究於各大廈擺放環保回收箱的位置，鼓勵以回收再用取代廢棄

個案分享

中銀南寧實踐垃圾分類措施

中銀南寧貫徹並做好垃圾分類措施，於每層辦公樓內設置可回收垃圾、廚餘垃圾及其他垃圾之垃圾箱，對每層樓員工進行生活垃圾分類操作培訓。廚餘垃圾由餐飲公司統一收集、回收，並通過樓層清潔人員督促員工做好垃圾分類，養成習慣，充分回收可回收物，減少環境污染。



²³ A1.6, A2.4, A3.1

²⁴ 用水量、紙張消耗及廢棄物數據的匯報範圍只包括本報告期內本集團在香港的營業網點、分行網絡、辦公樓（自用部分）和租入辦公室。

²⁵ 306-2, A1.6



用紙²⁶

我們持續落實無紙化辦公，擴大分行無紙化業務，並計劃於2025年前減20%紙張購買量（以2019年為基礎）。為此，我們推出多項減少用紙舉措：



- 全面落實辦公紙張採購均來自可持續來源(FSC)，並提倡數字化辦公
- 分行推行電子交易、無紙化營運
- 每季度統計各單位的影印量及紙張領用量，提倡員工減少用紙及雙面打印
- 利用嚴謹的科學計算方法比較本年與去年的用紙量使用情況，並進行監控，確保用紙量與業務量的比例維持正常水平
- 各類表格、審批轉為電子流程，以電郵取代紙本文件審批，優化流程同時減少不必要的影印及紙張使用
- 於辦公室內張貼標示，提醒員工減少用紙及打印
- 配合港交所落實無紙化招股營運流程(FINI)

用水²⁷

本集團的水資源均來自市政供水，並沒有缺水問題。為進一步減少水資源浪費，我們計劃於2025年前減少5%的用水量（以2019年為基礎）。2023年，我們積極採取一系列的節水舉措以減少浪費水資源：



- 更換各大廈供水水泵與引進龍頭節水器
- 數據中心水塔使用循環再利用大廈冷卻水，亦將泄放水用作沖廁之用

²⁶ A1.6, A3.1

²⁷ A2.4

推廣綠色銀行服務²⁸

秉持可持續發展理念，我們在發展業務的同時，積極推動客戶成為綠色夥伴，共同減少環境負擔，攜手將環保融入生活當中。

為配合數字化轉型，我們提供優質及多元化的網上銀行服務，並致力推動無紙化服務。

積極推動手機銀行使用

手機銀行客戶總數突破

295 萬戶



較去年底增幅逾

17%

- 2023年手機銀行新推出約200項功能優化，包括新增產品買賣、登記服務及優化流程設計等。其中全新推出的「自主空間」功能，可於大數據分析的基礎上，協助客戶根據自己喜好，挑選最適合的功能捷徑，建立適合自己的手機銀行頁面。同步推出「簡易版」手機銀行，專為適合長者使用而預設6大最常用的功能，並可切換字體大小，簡單方便

鼓勵客戶使用電子渠道處理申請及一般交易

- 鼓勵客戶使用數碼按揭申請，全年線上按揭申請量佔整體比例持續提升，截至2023年底佔比已經提升至約六成
- 鼓勵客戶通過數碼渠道申請私人貸款，相關申請按年升7成；持續優化私人貸款處理流程，其中

「無紙化授信文件存檔處理」項目



預計全年可減少約

1.5 萬張

實體紙消耗

- 支持電子渠道認購政府零售綠色債券，繼2022年推出香港首個可認購IPO零售債券和二手債券買賣功能的手機銀行平台後，2023年繼續支持特區政府零售綠債發行，開放網上銀行及手機銀行渠道予客戶辦理認購及查詢，認購金額及人數蟬聯市場第一

鼓勵客戶選用電子結單及通知書，取代紙質消耗

- 通過客戶溝通、優惠回贈、電子化改造等不同措施，推動電子結單滲透，至今65歲以下全新客戶電子結單滲透率已提升至98%
- 中銀信用卡共17萬信用卡賬戶轉用電子通知函



ATM全年已錄得超過

200 萬筆交易

選擇電子通知書

4.4 可持續供應鏈²⁹

我們深知供應商在社會責任和環境保護方面的重要性，因此非常關注其行為帶來的影響。為配合中銀香港發展成為綠色銀行的目標，我們將可持續發展原則延伸至我們的供應鏈當中，將其納入採購決策過程，以發揮自身影響力鼓勵供應鏈加強對社會、環境的正面影響。我們透過所制定的《供應商行為準則》及《可持續發展採購政策》，落實供應鏈社會和環境風險管理，確保供應商遵守我們所秉持的可持續發展原則，將長期業務關係建基於信任與衷誠合作之上。



《供應商行為準則》

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，鼓勵供應商應在社會、道德、公司治理、環境保護和勞動環境等方面達到一定的社會和環境標準。供應商需按香港法規要求制定政策和招聘措施。



《可持續發展採購政策》

進行產品及服務採購時，積極考慮可持續發展的環保產品和服務，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。

我們致力提升供應商的可持續發展意識，並鼓勵創新思維、新設計和新技術的應用。我們亦將生命週期分析納入採購流程，積極考慮可持續發展的環保產品和服務。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。我們的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：



為確保相關崗位的員工對可持續採購的深入理解，構建本集團的可持續採購文化，我們亦於年內開展針對集中採購相關制度的培訓，內容包括集中採購管理制度及重申對准入供應商的要求。2023年，共有1,013位員工接受培訓，涉及35個部門和附屬機構。

²⁹ 3-3, 308-1, 414-1, B5 一般披露 · B4.1, B4.2, B5.2, B5.3, B5.4

供應商環境及社會風險評估

供應商評估機制

我們設有評估機制，每年評估供應商行為準則的表現，內容涵蓋勞工、禁止童工或強制勞工、僱員福利、貪污與公司治理、環境、投訴機制等。我們亦將環境及社會風險納入甄選新進供應商程序和採購決策的考量中。在招標文件中我們加入了供應商行為準則評估問卷，並對新進供應商提供之可持續發展報告／企業社會責任報告、環保證書／認證等材料進行評分，確保他們符合我們的可持續方針。為確保評估的準確性，我們會按需要採取現場調查或第三方審核。

供應商環境風險評估

為確保供應商符合本集團的環境要求，我們在《供應商行為準則》評估問卷中加入有關環境表現的問題，以調查供應商有否遵守適用相關環境法律法規，或制定於工作場所的環境管理措施及培訓等。同時，我們亦在問卷中就供應商各方面的環境機制進行查問，包括能源、氣體排放、水資源、污染物及廢棄物管理、土地使用及生物多樣性等不同環境議題，確保供應商的業務沒有對環境造成重大負面影響，並與本集團的環境方針一致。

供應商社會風險評估

本集團亦為供應商的社會風險進行評估，包括供應商的誠信與合規。我們嚴格遵從《競爭條例》及《防止賄賂條例》等法例，採取「公平競爭」原則甄選供應商，所有新引入之供應商均需提交供應商行為準則調查問卷及進行查冊和風險評估，我們亦會按需要對供應商進行盡職審查，確保供應商遵守相關法律法規及符合我們的期望。若供應商無法達到標準，我們會採取適當措施，包括在供應商名單中除名。2023年內，我們未有發現供應商存在不符合供應商行為守則的個案。

我們在所有的商業關係中均謹守最高規格的誠信標準，對於任何形式的貪腐和賄賂行為採取零容忍態度。在甄選供應商時，供應商需遵循所有相關法律法規及《中銀香港(集團)反貪腐反賄賂政策》。本集團設有《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，確保選擇供應商程序不存在任何直接或間接的貪腐和賄賂行為，亦對供應商進行盡職審查，持續監控採購流程。

近年我們亦不斷引入不同的供應商服務以配合金融科技的日益發展，從大數據到雲端平台、人工智能，到Open API等各種新技術，務求迎合日常營運和市場上的最新需要。然而，新的金融科技供應商同時為資訊安全及科技風險帶來潛在考驗。為此，我們制定了《供應商資訊安全及科技風險檢查操作細則》，列明相關供應商的分類、檢查頻率、檢查方法，確保供應商的資訊安全管理與客戶資料保護機制有效。



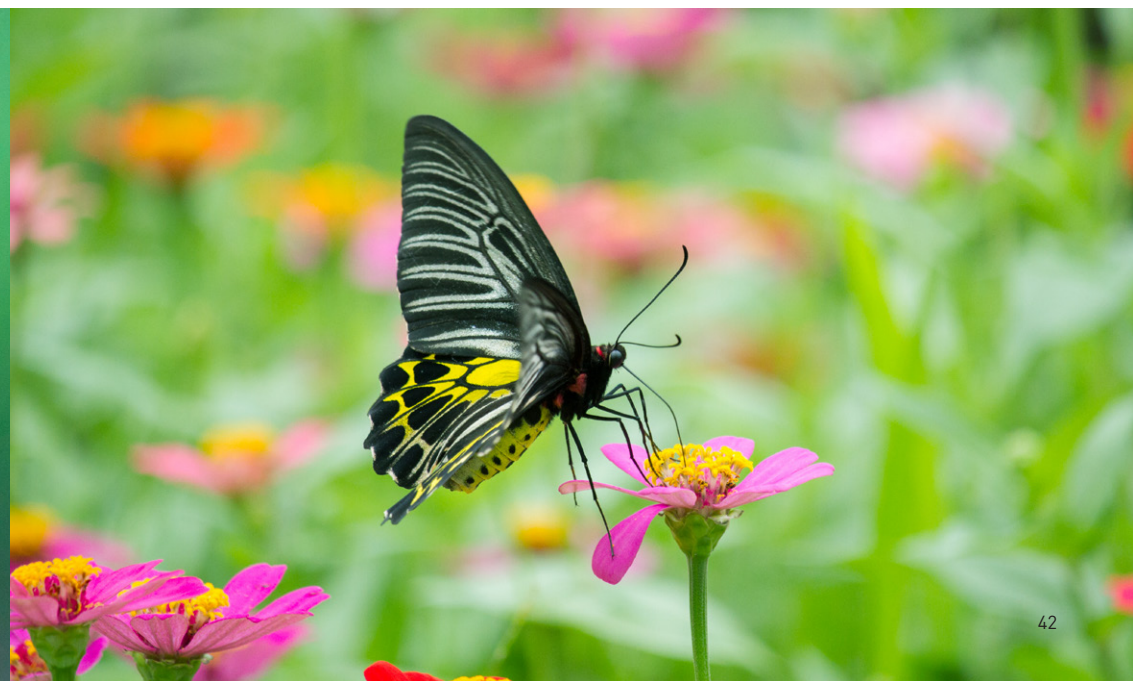
4.5 生物多樣性

長久以來，大自然生態一直為人類及社會發展提供所需土壤，而生物多樣性是維持這個生態系統正常運作的重要元素之一。然而，由於人類過份開墾土地、污染及氣候變化等因素，目前全球正面臨生物多樣性大規模遭受威脅和損失的危機。

近年來，國際上對維護生物多樣性的討論與關注度與日俱增，中銀香港亦了解到我們在促進自然保護金融方面扮演著重要的角色。有見及此，本集團於年度內制訂了《可持續發展高敏感行業策略陳述》，明確客戶或項目對環境及社會的影響亦屬於本集團提供金融服務的重要考慮因素之一，並對部份高敏感行業客戶或項目（例如採礦業、林木業或項目所在地屬於生態或文化重點保護範圍）制定相關管控措施，以確保其對生物多樣性或自然生態不會造成重大的負面影響。

推動可持續發展，需要社會各界攜手合作，我們積極倡導人與自然和諧共生的理念，致力推動自然保育，亦通過投融資活動，推動各界更合理地利用自然資源，保護生物多樣性和自然生態。2023年，中銀香港協助海南省人民政府成功在香港發行首筆地方政府人民幣生物多樣性主題綠色債券，募集資金主要投向環境監測修復、物種資源保護及海洋保護等重點領域，進一步落實可持續發展戰略。

中銀香港重視保育自然及維護生物多樣性，我們通過支持及贊助不同夥伴推動多元化生態保護項目，一同實踐環保理念。



個案分享

人與自然共融計劃 — 生物多樣性學堂

我們率先在香港全力支持及贊助由極地博物館基金推出「中銀香港人與自然共融計劃 — 生物多樣性學堂」。項目以推動《生物多樣性公約》及推廣「國際生物多樣性日」為目標，推出培訓生物多樣性大使、舉辦香港生物多樣性攝影比賽、多場專家分享會及參與全球城市自然挑戰賽等一系列活動；其設計以「自然相關財務信息披露工作組」(TNFD)與《昆明 — 蒙特利爾全球生物多樣性框架目標》框架之間的聯繫作藍本，透過實踐及分享知識，讓學生及公眾深入了解生物多樣性對人類之重要性，並認識新的可持續發展概念「TNFD」及《昆明 — 蒙特利爾全球生物多樣性框架》的願景：「到2050年，生物多樣性受到重視、得到保護、恢復及合理利用，維持生態系統服務，實現一個可持續的健康地球，所有人都能共用重要惠益」。



個案分享

香港植樹日2023

中銀香港全力支持由「綠的歡欣」主辦的「香港植樹日2023」。200名中銀香港義工與超過2,100市民一起栽種8,000棵樹苗，身體力行支持愛護大自然、保護林木、綠化香港。活動主要種植嶺南山竹子、木荷、楊梅及梭羅樹等本地品種樹苗，提升郊野公園林地的生態價值及增加生物多樣性。



中銀義工李小姐

「這是一個很有趣且有意義的經歷。在植樹的過程中，讓我更深刻地感受到保護自然資源的重要性，並促使我在日常生活中更加愛護環境。」



個案分享

舉辦「FamilyMAX 親子保育活動」

中銀香港除了重視客戶的財富管理及家庭理財需要，同時亦照顧客戶的下一代的成長需要。2023年，中銀香港為「中銀理財」客戶度身定製「FamilyMAX 親子保育活動」，並邀請知名藝人參與。

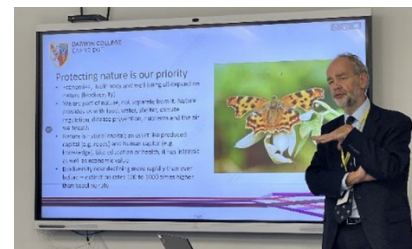
活動中，家長及子女探訪了樹懶、金剛鸚鵡、餵飼海獅，以及國寶大熊貓盈盈和樂樂，讓小朋友透過親身接觸加深對動物的認識，從而學習愛護動物，培養下一代保育的意識。



個案分享

舉辦「金融支持生物多樣性」內部論壇

近年來，市場越來越關注金融機構在業務過程中生態環境產生的影響，尤其是在生物多樣性領域。為讓同事更深入了解這個可持續發展的新興議題，集團於11月20日舉辦



「金融支持生物多樣性」內部論壇，並邀請了劍橋大學副校長、達爾文學院院長、劍橋保護倡議創始主席 Mike Rands 博士作主題演講，內容包括金融支援生物多樣性保護的可行路徑和國際經驗，香港作為區內領先可持續金融樞紐在保護生物多樣性方面的作用，全球保育項目對亞洲地區財務、社會和氣候的潛在影響等。

來自不同部門的同事出席論壇，並與講者從戰略規劃、學術研究、行業實踐和國際交流多方面展開深入交流，參與者氣氛熱烈，踴躍探討金融業應對生物多樣性的挑戰與機遇，獲益良多。





5 日新為道 客戶為先

5.1 普惠金融	46	5.3 科技創新	59
5.2 優質客戶體驗	53	5.4 信息安全	62



5.1 普惠金融³⁰

集團秉持「以客戶為中心」理念，向社會弱勢群體及中小企業等提供可負擔的金融服務，深信實踐普惠金融有利於促進社會公平，推動商業可持續發展。

全港最龐大的分行及自助銀行網絡

為方便客戶及時獲得所需服務，以及照顧弱勢群體的需求，我們建立了全港最龐大、遍佈各區的分行及自助銀行網絡。無論是網點密度、分行數量、自動櫃員機數量、服務時間以至對弱勢群體的服務方面，我們的服務網絡均處於領先水平：



³⁰ 2-6, 3-3, 203-1, 203-2, G4-FS5, G4-FS13, G4-FS14, G4-FS16, B8.1, B8.2

服務本地經濟民生

我們盡力配合香港特區政府及公營機構各項金融措施與策略，在參與金融市場業務基建及公共金融服務方面做出積極努力，以助力本地經濟民生。



現金津貼試行計劃：支持香港特別行政區政府透過指定支付服務，發放津貼，以紓緩基層家庭因長時間輪候公共租住房屋而面對的生活困難。



支持香港特區政府及公營機構支付服務：持續深化 BoC Pay 電子支付應用場景，覆蓋交通場景包括全港停車收費錶、香港主要專營巴士全部路線、港珠澳大橋口岸穿梭巴士，以至「易通行」增值服務，更擴展 BoC Pay「乘車碼」掃碼付款功能至全線電車路線、渡輪、香港主要專營巴士，推動香港智慧城市建設。



繼續助力政府發放消費券：2023年中銀香港繼續以 BoC Pay 協助香港政府向市民派發 2 期共 \$2,500 至 \$5,000 電子消費券，刺激市民消費意慾，帶動本地經濟。同時，BoC Pay 亦為消費券客戶提供發放電子利是及銀行理財獎賞的線上登記及優惠換領平台，與商戶合作推動一系列消費券購物優惠，並通過無紙化方式推廣合作商戶，市民只需透過手機應用程式 BoC Pay 進行登記，就可以享受多種消費優惠及理財優惠，從而攜手重振香港零售業。

個案分享

啟動本地數字人民幣的大規模跨境應用推廣

2023年，我們向香港本地客戶推出數字人民幣個人服務，本地客戶通過 BoC Pay 登記後即可註冊數字人民幣錢包，亦可使用中銀香港賬戶為數字人民幣錢包充值，然後在內地使用。

此外，我們繼續積極拓展數字人民幣場景建設，以滿足北上、南下客戶群於跨境零售場景的支付需要。就香港受理環境而言，我們已完成商戶收單終端佈局，首批 300 多家商戶門店已經可以受理數字人民幣支付。同時，我們亦將引入合作夥伴，共同拓展受理環境。在北上消費場景中，我們在 2023 年 9 月開始全面推廣數字人民幣服務後，目前累計已有超過 1.4 萬名香港客戶成功開立數字人民幣錢包。



助力中小企客戶

作為香港經濟的中堅分子，中小企業的蓬勃發展與商業表現對香港的整體發展尤為重要。為支持香港工商及中小企業，我們圍繞客戶需求，通過持續提升行業專業化及數字化服務能力，力求為客戶制定專項服務方案。

2023年，我們積極探索專屬中小企授信審批模式構建，以提升信貸申請效率及準確度，為中小企業務發展提供便利。另外為配合外部監管要求與業務需要，我們通過一系列措施，提升賬戶開立及貸前審查自動化水平，借助數據技術和流程優化，大幅度提升業務辦理效率。

為協助中小企應對經營環境變化，我們對本地金融服務持續支持，積極以HKMCI推出的「中小企融資擔保計劃」信貸擔保產品和「百分百擔保貸款專項計劃」，協助中小企取得營運資金，以及金管局「預先批核還息不還本」計劃，紓解本地企業面對的資金壓力。

集團通過優化科創客戶的差異化金融服務模式，在中小企科創業務發展方面取得實效，其中包括把握中銀香港的跨境聯動服務優勢，與多方共建渠道、並助力拓展商圈和產業鏈客群，通過與母行中國銀行聯動特別是粵港、深港聯動，基於與香港園區、香港大專院校等的充分合作優勢，為企業提供綜合資訊和上下游支援。其次，我們鞏固建設跨境聯動生態圈，積極引薦創投機構和境外投資人、綜合經營公司，協助區域內中小企對接境內外的融資渠道。同時，我們也在產品和服務上，助力香港中小企業對接內地，實現全方位金融增值支持和深度服務。

集團把握香港特區政府大力推動創科發展的決心及建設成為國際創科中心的發展機遇，以多維度措施促進及幫助區內中小企科創業務發展。我們繼續積極配合及參與金管局構建的金融建設「商業數據通」(Commercial Data Interchange, CDI)，持續加大對中小企的支援。

個案分享

合辦新型工業化智助企業升級轉型行業交流會

特區政府積極推動「創新科技」，於2022年12月公佈《香港創新科技發展藍圖》，明確提出四大發展方向，其中包括「完善創科生態圈、推進香港『新型工業化』」。我們積極配合特區政府推動新型工業化發展，以嶄新形式推進「新型工業化x行業專業化」雙結合。

2023年初，我們與香港生產力促進局（「生產力局」）以系列形式合辦「新型工業化智助企業升級轉型行業交流會」，行業涵蓋餐飲食品、建築工程維修、倉儲物流及紡織製衣等，並邀請香港中小企業參加。交流會上，生產力局從技術層面出發，由專家介紹業界先進技術，助力企業運用科技監測生產流程，減低生產過程中的物料及能源消耗，提升產能、效率及企業社會責任。除技術外，生產力局亦介紹特區政府多項適用於業界的資助計劃，我們則從金融產品專業角度、融資及數字化服務層面出發，與生產力局相互配合，全方位支持香港中小企業新型工業化升級轉型，達致更環保、更高效及更低成本的要求，推動中小企業可持續發展。

我們將持續與生產力局深化合作，助力香港中小企業新型工業化升級轉型，提供更新更準的行業動態及市場信息，配合專業技術、特區政府資助計劃及專業金融產品服務方案，協助中小企業提升競爭力，攜手邁向碳中和，為ESG工作貢獻力量。



同時，為配合本集團數字化、線上化的發展方針，我們持續提升交易銀行平台(iGTB)電子商貿在線服務能力，優化客戶體驗。客戶可透過企業網上銀行(iGTB NET)及企業移動銀行(iGTB MOBILE)等線上平台輸入資料及上傳文件，進行貸款申請；利用「中銀商聚BOC Connect」流動應用程式(「中銀商聚」)，為企業提供結合資訊、互動和連接至常用線上銀行服務申請功能的一站式數碼平台，打造線上企業生態圈，為企業及相關營商合作夥伴建立交流渠道。我們亦推出API貿易服務方案，透過企業客戶系統與我們的系統無縫對接，實現真正的數字化工作流程，提高業務生產力。

集團高度關注議題，積極履行企業社會責任。2023年，我們繼續與香港工業總會攜手舉辦「中銀香港企業低碳環保領先大獎」，旨在鼓勵企業推行環保措施，減少環境污染。參與企業數量屢創新高，規模和影響力不斷擴大。為推動更多中小企業參與活動，增設「最佳中小企業獎」及「中小企業優異獎」，使參與對象更廣、完成項目更多，鼓勵更多企業加入環保行列。

個案分享

「中銀商聚」— 助力中小企拓展業務

中銀香港為全方位滿足中小企業需求，2022年推出「中銀商聚」流動應用程式，打造企業線上生態圈，為企業提供集資訊、互動、線上服務及一鍵報名等多功能於一體的一站式數碼平台，全力支持企業數字化轉型。

平台資訊覆蓋面廣，內容延伸至大灣區乃至東南亞地區，滿足了本地及非本地企業對市場資訊、營商智慧及業務拓展等多元化需求，此外，「商聚直播間」、「商聚夥伴」等特色功能，將服務場景不斷深入到中小企日常經營管理中，以創新模式將銀行服務邊界進一步拓展，例如線上開立賬戶及申請貸款，以及一鍵跳轉企業網上銀行等服務，同時滿足企業不同階段的業務發展所需。「中銀商聚」推出至今，備受用戶好評，下載用戶數目仍在持續增長。





獲香港中小型企業總商會頒發：

- 「中小企業最佳拍檔獎」2008-2023
- 「ESG 領先企業獎」2023

獲《亞洲銀行及財金》頒發：

- 「亞洲銀行及財金零售銀行大獎 2023」：「香港區最佳中小企銀行大獎」
- 「亞洲銀行及財金零售銀行大獎 2023」：「香港區最佳數碼商業理財銀行大獎」

獲《Business Focus》頒發：

- 「BusinessFocus 商業大獎 2023 — 最佳中小企策略夥伴大獎」

獲《彭博商業周刊／中文版》頒發：

- 「彭博商業周刊金融機構大獎 2023 — 中小企關顧服務傑出大獎」
- 「彭博商業周刊金融機構大獎 2023 — 保險網上平台卓越大獎」

獲《信報財經新聞》頒發：

- 「金融服務卓越大獎」：「卓越中小企工商金融服務」2019-2023

獲《經濟日報》頒發：

- 「香港經濟日報企業大獎 2023 — 傑出大灣區中小企金融服務」

獲《HK01》頒發：

- 「01 企業金勳大獎 2022 — 傑出現金管理服務」
- 與「農本方」合作的現金管理項目 — 「傑出司庫管理大獎」

獲《經濟通》頒發：

- 「金融科技大獎 — 企業銀行 — 傑出創新中小企銀行服務」2021-2023

獲《明報》頒發：

- 卓越財經大獎 2023 — 品牌價值：卓越社會公益企業大獎

獲《Job Market 求職廣場》頒發：

- 卓越僱主大獎 2023

獲《新城財經台》頒發：

- 灣區企業可持續發展大獎 2023 — 傑出灣區企業社會可持續發展獎

服務長者及弱勢群體

為照顧長者客戶及弱勢群體的需要，我們推出多種特色服務，以滿足他們的需求：



金融產品／服務

- 我們為長者提供「指靜脈認證」，並為香港社會福利署的「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
- 我們提供「安老按揭計劃」及協助籌備及代售香港特區政府發行的銀色債券，為長者提供穩定回報。因為方便快捷的認購程序，經中銀香港認購銀色債券的人數及金額均創出新高，其中經手機銀行申請人數上升超過兩成
- 2023年繼續於部分偏高齡化、偏遠公共屋邨及地區開設新網點，完善網點覆蓋，為市民提供優質銀行服務。例如屯門菁田邨自助銀行中心、屯門置樂花園自助銀行中心、鴨脷洲利東邨ATM、北區香園圍口岸ATM等
- 普惠金融服務及設施方面，本行除了向認知障礙症患者及智障人士提供基本銀行服務，亦在不同網點設置語音導航自動櫃員機、斜坡通道、助聽系統及接受導盲犬進入分行等無障礙銀行設施，關注及照顧不同客戶在辦理各項銀行服務時的需要，讓社會不同階層都能夠獲得基本銀行服務



分行

- 分行優化項目已結合無障礙通道設計。其中銀行設施符合輪椅人士使用規格，如自動櫃員機鍵盤螢幕高度、觸覺指示標記等功能
- 按當區客戶年齡特徵調節服務配置，如桌椅高度
- 提供助聽系統，方便聽障客戶與員工溝通
- 在可行情況下引入無障礙通道設計、提供鳴鐘設施等關愛措施，以便客戶服務大使及時為有需要人士提供協助，照顧弱勢群體需求



自動櫃員機

- 全線自動櫃員機已安裝觸覺指示標記，以及優化數字鍵保護蓋設計，方便視障及痲痺人士使用
- 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
- 全港設置逾280部語音導航自動櫃員機



網銀及手機銀行

- 推出適合長者使用的「簡易版」手機銀行，預設6大最常用的功能，並可切換字體大小，簡單方便



人壽

- 為照顧弱勢群體的需要，讓他們能及時接收重要信息，中銀人壽會於保單生效後，與相關客戶作出聯絡及跟進，以確保他們了解信息的內容及需注意的地方

推動東南亞地區普惠金融

中銀香港積極推動iGTB的區域化發展，為推動東南亞機構的普惠金融服務，我們已成功將iGTB拓展至泰國、馬來西亞、越南、菲律賓、柬埔寨、老撾、文萊及緬甸8個東南亞國家，同時推出100多項線上化產品及功能。企業客戶只需將中銀香港東南亞機構的銀行戶口連接至iGTB平台，便可以集中管理各地區的賬戶，辦理相關業務。另外，iGTB平台配合東南亞當地市場習慣，推出支援多種貨幣的發薪產品，客戶亦可透過iGTB平台使用東南亞地區多項特色支付服務。iGTB平台為東南亞市場的企業客戶提供了全方位的數字化金融服務，有效提升了東南亞區域的經營效率及服務質素。

東南亞機構致力協助當地客戶共渡時艱。2023年中銀泰國繼續對按揭貸款客戶提供還息不還本、免除違約利率等紓困措施，並將信用卡最低還款額從10%下調至5%，讓客戶將信用卡欠款轉為長期貸款等。同時胡志明市分行亦對按揭貸款客戶提供紓困措施，並將客戶的貸款利率下調0.7-1.2%。

在支援殘疾人士及弱勢群體方面，中銀泰國為殘疾人士提供講解開戶申請書內容和銀行條款的支援服務，並特別協助視障客戶能夠在完全理解服務的前提下完成開戶。

為便利東南亞地區客戶享用銀行服務，我們的手機銀行已全面覆蓋開設個人銀行服務的東南亞機構，至2023年，東南亞手機銀行經過持續升級迭代，在線功能不斷豐富，馬來西亞中行推出全國首個一站式掌上數碼投資平台，先後加入5個東南亞國家的當地支付清算系統，並在5個東南亞國家提供線上人民幣薪金直匯功能等，便利客戶享受便捷金融服務。

雅加達分行提供人民幣代發薪服務

2023年，雅加達分行組織外拓分隊，深入園區、廠區為「一帶一路」重點項目的中方員工開立帳戶並提供人民幣代發薪服務，提高企業的行政效率。至目前已為當地300多家中資企業提供代發薪服務。

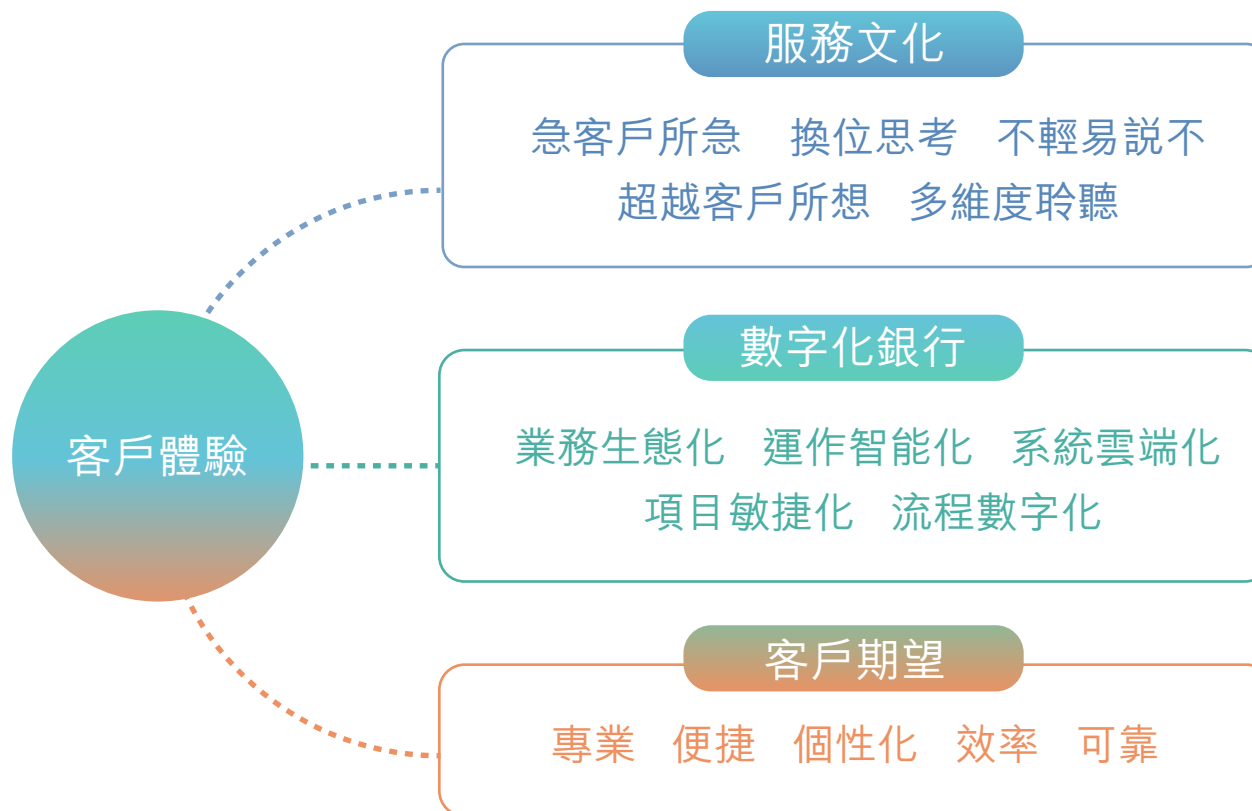


個案分享

5.2 優質客戶體驗

中銀香港秉承「以客為先」的服務理念，致力於與客戶建立長遠互信的關係。為提供更便捷優質的銀行服務，我們利用各種溝通渠道和平台與客戶保持緊密聯繫，以了解客戶所需。

中銀香港擁有全港最廣泛的分行網絡，為客戶提供優質服務，滿足不同客戶的需要，我們提供私人銀行、私人財富、中銀理財、智盈理財、自在理財等精細化服務，不斷推出各項數字化銀行服務滿足客戶期望，提升客戶體驗。



完善客戶權益保障

我們深知銀行業務建基於客戶的信心和信任，因此嚴格按照適用的法例及法規，制定相關銀行服務規章及條款，為確保客戶權益得到最佳保障。當中包括：

本集團簽署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》，加強公平待客的企業文化，確保銀行在與客戶的業務往來中顧及客戶的利益。

《公平待客約章》

《銀行營運守則》

本集團遵守香港銀行公會發佈並獲金管局認可的《銀行營運守則》，充分保障消費者的利益，照顧不同客戶的需要。

ISO 9001 質量管理體系認證

我們自2011年起建立及實施符合ISO9001國際標準的質量管理體系，並推動營運單位成功考取ISO 9001:2015質量管理體系認證，鞏固客戶服務水平。

《產品開發及風險監控管理政策》

其他保障措施

我們為各項貸款業務訂立獨立的操作細則並向相關業務人員提供培訓，內容包括列明產品管理原則、審批貸款申請、貸款還款及收回等營運程序。同時，我們為客戶提供貸款變更選項，包括貸款期限等，亦可進行貸款加借及自選還款期等調整。

董事會下設的風險委員會負責重檢及審批本集團的《產品開發及風險監控管理政策》，規範產品開發及風險盡職審查須遵循的原則和流程；產品推出後進行後評價，從財務表現、風險控制、客戶服務等方面對產品推出後的實際效果與推出前的計劃與評估結果進行對比分析，以發現問題/需關注事項，並及時加以改進。

2023年內《產品開發及風險監控管理政策》及《產品開發及風險監控管理辦法》亦對有關綠色及可持續發展產品的管理要求作出進一步補充，以持續提升漂綠風險管理能力。

提供優質服務³¹

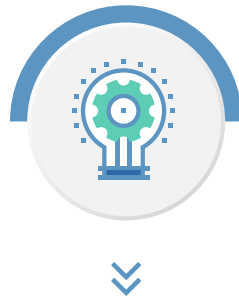
我們遵守《銀行營運守則》按客戶需要提供適切的服務，以更好地保障客戶。為確保優質客戶服務，我們設有相關內部機制確保我們的服務水平及表現符合要求，並積極推動本集團的營運單位成功考取ISO 9001:2015質量管理體系認證。同時，我們遵循金管局《穩健的薪酬制度指引》的精神，將員工的薪酬激勵與其踐行集團企業文化的表現作緊密掛鉤，鼓勵員工良好行為，保障消費者公平交易權。

為確保員工充分掌握客戶金融保障方面的專業知識，在符合監管規定的同時為客戶提供最優質的服務，我們透過各種不同類型的專業培訓，加深員工對監管及合規要求的了解，緊貼市場最新動態。



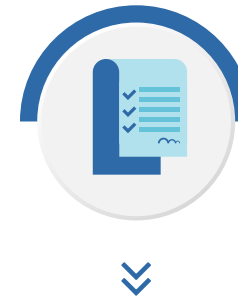
分行相關員工每年最少定期參與一次《公平待客約章》網上培訓及測試，內容涵蓋公平待客企業文化，提醒員工說明和清楚解釋產品的主要特點，涉及的風險和條款，確保顧及客戶利益等。人力資源部按合規要求，每年統籌全行性網上法規複修培訓。

向新入職前線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、客戶體驗模式等客戶金融保障內容。現職前線營銷及營運員工每年需要參與強制性的銷售合規培訓，培訓內容包括合規文化建設、禁止使用不實和誤導性的廣告和銷售材料、正確銷售程序和公平待客詳細指示等。



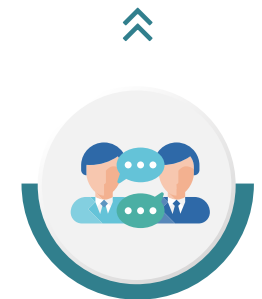
定期發佈合規報告與提示，通過不同單位提供相關市場資訊，提供投資產品培訓。

設有專責管理廣告宣傳的部門及相關操作細則，就廣告宣傳及營銷活動項目等工作向員工提供明確指引。



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。

產品推出前後，為確保員工在銷售財資產品的過程中各項銷售活動能依法合規進行，各有關崗位人員必須通過適當的培訓，以掌握相關的產品知識和銷售規定，對產品特性、風險、合適配對銷售對象以至銷售流程具備充份的認識，提示需注意事項。



³¹ B6 一般披露, B6.2

調查客戶滿意度

為評估客戶對本集團服務及表現的意見，以提供更優質產品和服務，我們針對特定客戶群，定期開展意見調查。



客人進行指定交易後進行簡單調研，針對相關交易了解現有客戶的意見；另安排調研工作了解本地客戶對個金服務的整體滿意度，不斷提升服務質素。



個人銀行客戶於分行或客戶聯繫中心完成指定交易後，系統會向相關客戶發送電郵，以收集客戶對員工行為表現滿意度，作為對前線員工的服務評分及反饋，有助管理人員了解前線員工日常服務的表現，以提升服務質素。



客戶於完成查詢後會透過即時電話語音系統進行「客戶服務問卷調查」。2023年我們委託第三方獨立顧問公司以電郵方式成功訪問405家企業客戶，以了解企業客戶意見。以10分為滿分，其中高端客戶整體評分為9.83分，而重點客戶整體評分為9.92分。各業務單位會定期按服務對象評分及意見，研究提升客戶服務水平的措施，及時完善監察及優化機制，持續提升客戶服務體驗。

專責部門跟進客戶意見

我們對客戶意見十分重視，專設相關內部機制持續提升服務水平，致力於提供優質服務。

優質服務管理處

- 負責服務檢查評分，監察服務水平，透過不同的人員服務活動，推動「以客為本」的銀行文化，以確保迅速、恰當地處理客戶意見

客戶體驗管理處

- 制定客戶體驗管理框架，推動端對端客戶旅程優化，以客戶視角重檢並提出改善方案，提升客戶對銀行服務的整體滿意度

Insight Community

- 定期邀請不同客戶參加調研活動，增加雙向互動，了解客戶需要

完善的投訴處理機制

我們重視客戶意見，設有嚴謹的投訴處理機制及程序，以便認真處理、仔細審查投訴，及時反饋客戶意見，務求妥善解決問題，持續改善服務水準。我們設有獨立於業務單位的投訴統籌單位負責整體統籌、跟進處理及監控客戶投訴個案。

我們根據金管局與投訴處理相關的《監管政策手冊》IC-4，以及銀行公會與存款公司公會聯合發佈的《銀行營運守則》，訂立處理客戶投訴的管理辦法，當中列明處理客戶投訴的原則、時限、流程、監察及檢討等細則，規範及指導員工按照監管機構的要求處理客戶投訴。

渠道：

**24小時
多元化**



提供多個反映意見或投訴渠道，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。

原則：

**公平、公正、
保密**



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

措施：

**敏捷行動，
持續改善**



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，深入了解客戶需求，用作培訓，推動服務改進和流程優化。

截至2023年底，我們接獲有關金融產品及／或服務之相關投訴為2,116宗，查證成立之投訴共54宗，兩個數字均與去年相約³²。

³² 中銀香港一行之數字

提升公眾金融知識³³

為了讓客戶做出明智的財務決策，我們除了向客戶提供公平透明的產品和服務資訊，更積極向公眾推廣金融理財知識，通過舉辦不同活動來幫助公眾提升理財能力。



提升產品及理財知識

豐富手機銀行直播間節目，如革新「外匯商品星期二」加入商品及人民幣市場動態分析；發放電子版「每月環球投資市場觀點」及多元化網上投資講座等。



持續優化「自買區業務圖書館」

增設「館長推薦」專欄、建立「熱門政策」和「人氣閱讀榜」、新增快速搜索等功能，加強對政策和市場熱點的主動推送，提升用戶及時獲取資訊的互動體驗。



加強綠色投資及綠色金融的認識

於手機銀行推出全新「碳·生活」專區，內容涵蓋財富管理、精明消費、減碳生活三大場景，定期分享綠色產品資訊和綠色生活小指引；豐富手機銀行直播間節目，邀請知名藝人主持中銀直播間介紹綠色生活。



提升金融消費者防騙意識

中銀香港網頁已列載關於電子銀行服務的保安資訊，提升公眾防騙意識。

個案分享

中銀香港與香港大學投資協會合辦理財講座

財富管理教育對年輕人未來發展至關重要，中銀香港致力於幫助年輕人建立紮實的理財基礎，提高他們在財務管理方面的能力，避免因被誤導而招致不必要的損失。

2023年11月，中銀香港與香港大學投資學會聯合舉辦「財富自由的秘訣」講座，旨在教育大學生投資金融知識，以深入淺出的方式與他們分享理財資訊、投資謬誤及做好風險控制的重要性。講座從投資新手角度出發，向大學生講解正確理財習慣的重要性，以及新手應對、處理各項投資工具等實用課題。為加深同學對理財的認識，我們亦準備了小遊戲演示年輕人關心的理財話題，例如複息效應、財富增值等，同學們積極參與，活動氣氛熱烈。



5.3 科技創新

推動金融科技創新³⁴

隨著人工智能、區塊鏈等新興技術日漸成熟，我們在數字化轉型上投放大量資源，旨在以科技創新推動傳統銀行業務革新。我們致力於提供創新的客戶服務、金融產品及數字化流程，改進營運效率和風險監控。同時，我們不斷推出金融科技突破性創新服務，以緊跟數字化銀行時代的步伐。

推動科技創新機制

為發展數字化銀行，我們設立了推動科技創新的內部機制：



數字化委員會

- 主席由總裁擔任，數字化總監及各部門總經理為委員
- 負責集團數字化發展的戰略統籌，並推動集團數字化轉型規劃及創新發展



創新實驗室

- 位處香港科學園
- 為金融科技實驗基地，在此開展前沿技術應用驗證、優化產品設計及開發，以及研究新商業模式

近兩年來，從創新實驗室構思創作的項目，經概念驗證確定可行並交付業務實際應用投產的項目共有9個。2023年內，我們已完成區塊鏈及智能合約技術的概念驗證，現正將該技術引入本集團業務，持續推廣和研發業務場景應用，以配合香港Web 3.0、虛擬資產和區塊鏈技術的發展。

科技創新舉措

為更好配合客戶理財需要，持續提升服務效率，我們不斷深化創新金融科技應用，加快推動數字化服務。自2019年起我們引入RPA (Robotic Process Automation)應用，覆蓋各類銀行營運操作以及內部工作流程，有效提升服務效率。



BoC Pay 客戶量突破

149 萬戶



手機銀行客戶總數突破

295 萬戶



碳排放數據平台項目

- 構建數據收集平台，以數字化形式追蹤監察自身營運碳排放的表現。通過建立集團綠色數據庫，處理多樣化數據分析，提高效率及分析績效表現，全面簡化數據收集的繁瑣行政工作，實時知悉各項自身營運數據及碳排放情況，加強對各單位報送準確性及時效性的監管。碳排放數據平台已推廣至中銀香港包括附企及東南亞機構使用。



「金融科技賦能線上客服質檢、風控及數據分析」(E-Compliance)

- 配合數字化轉型策略，引入新「語音／文字分析」金融科技及優化數據處理，由全人工抽檢的監控模型優化至先由系統全檢篩選高風險個案，解決現時客服質檢需依賴人工方法抽聽分行及客聯交易錄音的痛點，監控人員可集中高風險個案，動態維護風險規則及篩選條件，以適應未來監管要求變化，促進監控全面數字化轉型及提升監控效能。



優化手機銀行

- 2023年手機銀行新推出約200項功能優化，包括新增產品買賣、登記服務及優化流程設計等。其中全新推出的「自主空間」功能，可於大數據分析的基礎上，為客戶推薦最適合的功能捷徑，客戶亦可根據自己喜好進行進一步編輯，協助客戶建立適合自己的手機銀行頁面。同步推出適合長者使用的「簡易版」手機銀行，預設6大最常用的功能，並可切換字體大小，簡單方便。



「BoC Pay」2023年度新功能

- BoC Pay「乘車碼」掃碼付款功能擴展至全線電車、輪渡及香港主要專營巴士（城巴、九龍巴士和龍運巴士），推動香港智慧城市建設。BoC Pay亦支持流動應用程式「易通行」增值服務，同時推出優惠，讓市民及駕駛人士享受電子支付的便利與優惠。



智能防欺詐平台

- 提高智能風控及防欺詐管理水平，應用人工智能模型自動化流程對信用卡及電子渠道交易進行監控，持續提升識別欺詐個案的準確度。



推動智慧營運實施

- 大力推動智慧營運實施，重構端對端全流程，實施營運流程數字化改造，優化營運操作流程，減少產生實物文件，簡化工作流程，提升營運效率，試點使用應用程式介面(API)，推動營運流程自動化。



持續訓練提升「智能客服」Bonnie

- 實現「對話式銀行」，通過智慧分析引擎，自動分析客戶足跡及需求，無縫引流至線上人工「在線客服」及手機銀行，打造一體化全渠道數字客戶旅程。



推廣數字人民幣的跨境應用

- 推廣數字人民幣的跨境應用，與中國銀行聯合開展「跨境購物節」活動，客戶可於兩地指定線下商戶及內地主流電商平台以數字人民幣消費，鞏固大灣區跨境業務市場領先優勢。



CDI應用商業數據通

- 參與金管局「商業數據通」項目，透過API聯通公司註冊處的查冊資料，配合金管局推展香港數字金融。積極支持及延伸商業數據通的概念及應用範圍，以金融科技協助中小企解決融資困難。



強化企業網上銀行iGTB功能

- iGTB為企業客戶提供各類賬戶及交易資訊，包括實時查詢、電子回單、客製化報表等，滿足客戶對企業財務管理的需求。我們積極推動iGTB平台在區域內的發展，同時亦逐步向東南亞機構推廣支付交易實時欺詐監控，為當地企業及業務遍及東南亞市場的企業提供穩健及全方位數字化企業金融服務，提升企業區域營運效率。
- 新增iGTB檔案傳輸服務，通過不斷豐富的數碼渠道，為客戶提供全面的數字化服務方案。



轉數快(FPS)

- 「轉數快 x PromptPay二維碼支付」：持續優化手機銀行「二維碼付款／收款」功能，支持「轉數快」與泰國「PromptPay」連接，客戶可使用該功能掃描泰國商戶「PromptPay」二維碼，經「轉數快」付款給泰國商戶。
- 新增可疑識別代號提示：鑒於騙案有上升趨勢，其中透過「轉數快」平台轉賬較普遍，我們就此作出優化，當收款人的流動電話號碼／電郵地址／FPS ID被香港警方列為「高危有伏」，交易頁面將顯示警示訊息，提醒付款客戶再次查證收款人實屬可靠，以保障客戶權益。



數據為本融資試行計劃

- 與AlipayHK攜手合作推出全新以數據為本的融資試行計劃，透過由AlipayHK商戶提供的電子錢包交易數據簡化貸款審批流程，為中小企創造融資契機。



「中銀商聚」流動應用程式

- 2023年積極推出新功能，包括「商聚夥伴」、「外匯牌價」、「活動報名」等，以創新的銀行服務場景，為企業提供集資訊、互動、線上服務等多功能於一體的一站式數碼平台，全力支援企業數字化轉型。

科技創新活動

中銀香港於內外外部均舉辦各類創新活動，樹立創新發展理念。

個案分享

「中銀香港創新先驅大賽2023」

「中銀香港創新先驅大賽」以「前沿科技，創新未來」為主旨，參賽的大專院校學生及初創公司需根據金融科技、保險科技、合規科技、投資科技及環境科技主題，並結合金融科技應用，為現有金融業務痛點提出創新的解決方案。今屆參賽選手中大專院校學生佔比高達九成，為歷屆最高，我們希望透過比賽發掘年輕人的創新潛力和才能。



個案分享

中銀香港「創意金點子」大賽

中銀香港「創意金點子」大賽InnoVenture 2023以人工智能AI為主題，首次邀請AI深度學習虛擬數字人參與決賽現場，在問答環節即場向十強隊伍提出AI自動生成的相關問題，與參賽團隊積極互動。本屆大賽吸引了139名員工組隊參與，涵蓋產品創新、管理創新、科技創新及體驗創新四個領域，近1,600名員工參與投票、AI生成照片等活動。金點子大賽已成為我們展現創新精神，提升創新能力，表達獨特思維，以及點燃創新熱忱的重要舞台。

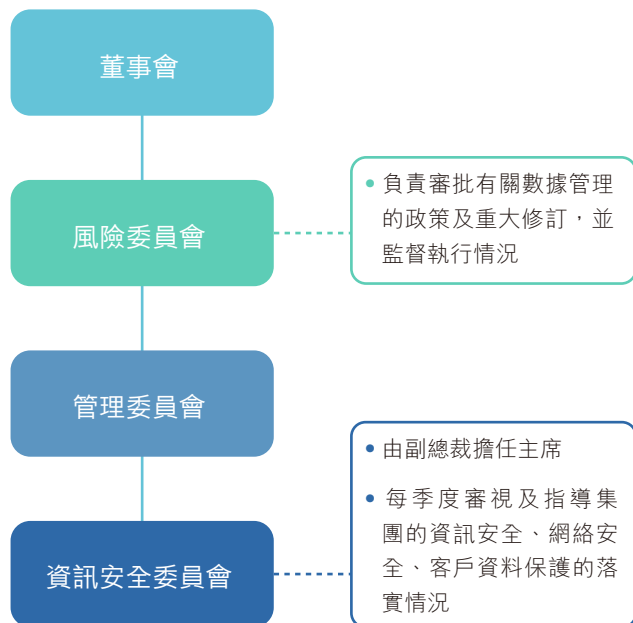


5.4 信息安全

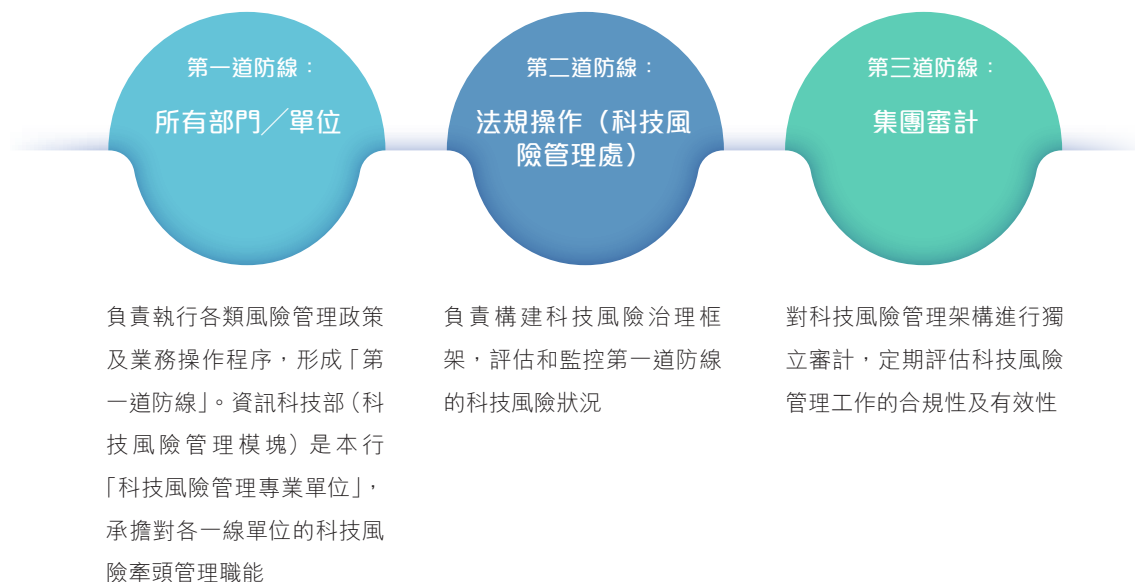
資訊安全管理³⁵

我們積極投入數字化轉型，提升智能化銀行業務，同時竭力從各個層面全面提升及保護數據資訊安全及私隱，保障客戶在智能轉型過程中的資訊安全。

在董事會層面，風險委員會負責審批集團的數據管理政策及監督執行情況。在管理層層面，資訊安全委員會負責每季度審視及指導集團的資訊安全、網絡安全、客戶資料保護的落實情況。



我們亦已建立健全的「三道防線」科技風險治理架構：



在硬件支援層面，我們的數據中心實行7x24小時實時監控，並已獲得ISO 27001資訊安全管理體系認證，基本上集團所有系統及業務都在數據中心管轄範圍內運行。在科技轉型過程中，為了提高全體員工的網絡安全意識及科技風險的認知、減少資訊安全事故發生，我們為員工及相關合約員工舉辦各種合規培訓，內容涵蓋資訊安全、科技風險管理、保護個人資料及私隱等課題。

我們致力加強數據治理工作，包括持續優化數據管理制度、明確數據安全級別；推出全行數據真實性專項治理培訓，宣講數據管理要求；定期開展數據安全風險排查、數據治理評估等。

³⁵ B6一般披露，B6.5

網絡安全³⁶

面對日新月異的網路威脅，我們推行一系列舉措，努力為客戶提供業界領先的網絡安全保障：



提供網絡安全管理培訓

我們為全體員工提供網絡安全課程，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，有效管理各部門所面對的科技風險。



進行定期內外審核

集團內部審計每年對資訊科技政策及系統等進行審計，同時亦由外部核數師進行審核，確保本集團持續提供穩定的金融服務。



提升員工網絡安全認知

每季度邀請外部顧問舉辦科技風險座談會和每月發行雙語版《科技風險月刊》供全集團員工閱覽，以提高員工的科技風險及資訊安全意識。

我們聘請外部顧問根據金管局的「網絡防衛評估框架」完成「成熟度評估」，評估結果顯示我們整體符合金管局要求，網絡防衛成熟度達到高級水平。

2023年內，本集團未有發生重大的網絡安全事故，我們將持續優化及提升網絡安保能力。重視客戶使用銀行服務的安全保障，透過不同渠道提示及教育客戶有關網上交易的注意事項。

詳情請瀏覽中銀香港網站的「網上保安提示及資訊」。

保護個人資料私隱³⁷

作為一家具有良好企業文化及道德操守的銀行，保障客戶、員工、供應商及業務夥伴等持份者的個人資料是我們的核心理念之一。我們致力於保護及尊重本行所持有及處理的資料，要求所有部門及附屬機構嚴格遵守香港《個人資料（私隱）條例》制定的保障個人資料私隱政策，同時亦要求外判服務供應商遵守本行《保障個人資料管理辦法》。

收集及轉移資料保障

在收集保存客戶資料的過程中，我們採用加密法技術提供個人資料保障，防止客戶資料在未經授權或意外情況下被查閱、處理、刪除、遺失或使用。我們已制訂內部制度，要求各單位在收集個人資料時需為業務或工作所需，或與其直接相關，收集程度就使用目的而言應為足夠而不超乎適度，同時亦就其所負責的業務及功能範疇，訂明相關個人資料的保留期限。客戶擁有查閱或更正個人資料的權利。如接獲關於客戶私隱的投訴，專責單位會按照處理客戶投訴的內部機制展開調查，最後向投訴人回覆結果。

如擬將本行個人資料轉移予任何第三者，我們會事先評估是否符合原本向資料當事人指明的承讓人類別、資料轉移後的使用目的是否符合原本向資料當事人所述明的使用目的或與其直接相關的目的；轉移資料內容是否不超乎適度，及符合按需知曉／使用的原則；同時須確保接收資料的一方具備適當的資料管控措施並切實執行。

³⁷ B6.5

³⁸ B6.3

應急措施及通報機制

我們的《網絡安全事故反應管理辦法》就監察、鑑定、通報、評估、搜證和處理程序提供指引並設有網絡安全機制，持續監察及鑑定潛在的網絡安全事故（包括資料外洩），並已制訂處理資料外洩事故及匯報監管機構的流程。一旦發現有關事故，會按指引即時採取行動，以評估、遏制、調查及採取必要的跟進，以保護客戶利益及降低對客戶影響和損失。除此之外，我們亦會分析事故成因及進行跟進檢討工作，並制定優化計劃，以避免同類事件再次發生。

我們通過多種舉措保障客戶資料的安全，並落實各類資訊安全保障措施，包括但不限於：

- 為員工設定數據訪問權限，並每年進行電腦賬戶重檢以確保所有員工持有合適的權限
- 對重要供應商開展現場檢查以確保供應商安全管理措施能有效保障本集團資訊
- 每年定期開展電腦桌面清理檢查
- 安排員工每年參加資訊或網絡安全意識培訓
- 持續教育員工應對新型網絡攻擊以保護客戶資訊安全及私隱

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的「[重要聲明及私隱政策聲明](#)」

保護知識產權³⁸

本集團在日常業務運作中遵行關保護知識產權的相關法律、條例、規定，以保障我行的知識產權並同時尊重第三方的知識產權。

人工智能應用管理

人工智能應用逐漸普及，既為銀行創造機會，亦為風險管理帶來新的挑戰。我們已按照監管機構的要求，結合本集團實際情況，制定了人工智能相關工作規定，以管理所有人工智能應用的每個階段的相關工作、治理要求及負責單位的角色，同時明確有關交付品及其審批要求，包括需求分析、系統設計、開發過程、模型核實、系統驗收、持續監察及維護時涉及的具體操作流程等，以保障人工智能技術運用的風險可控性，確保人工智能應用符合監管機構的有關規定。目前我們有 27 個已投產或正實施的人工智能系統，涉及超過 34 個應用場景。就現時最尖端的生成式人工智能技術，我們已成立跨部門「GPT 工作組」，統一處理生成式人工智能的應用，分階段推進不同場景的概念認證，包括內部制度及規章知識庫、財報分析、行銷資訊生成等，探索不同業務應用潛力及機遇。此外，工作組亦會同步制定相關風險管控措施，尤其在模型訓練時資料隱私及資訊安全管控，以及應用生成式人工智能時對服務可靠性、準確性及可解釋性的保障措施。

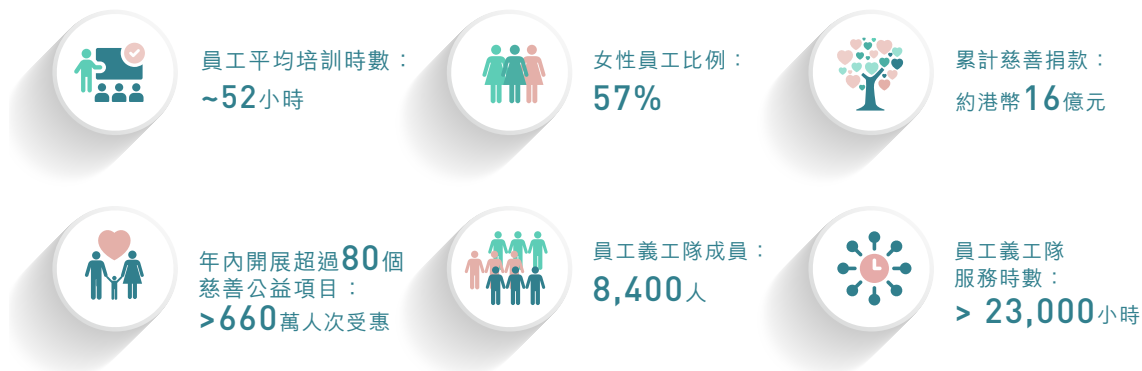


6 以人為本 關愛共享

6.1 人才發展及福祉	66
6.2 促進多元、平等與包容	80
6.3 關愛及投資社區	82



6.1 人才發展及福祉³⁹

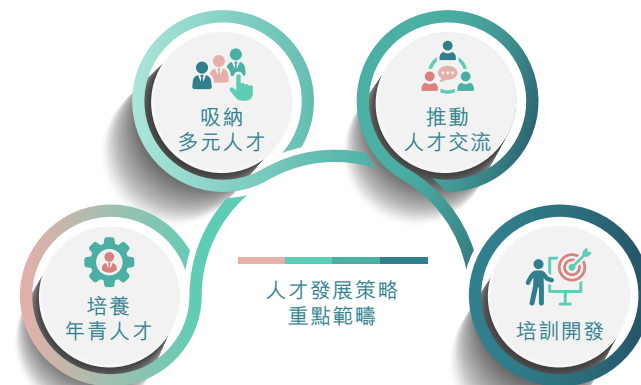


人才是最寶貴的資產，對我們的持續發展極其重要。我們堅持以人為本，積極吸引、發掘、培養和保留人才，致力營造和諧、多元和平等的工作環境，為員工創造事業發展機會，讓員工釋放潛能、盡展所長，與集團一起持續成長。



6.1.1 人力資源發展策略⁴⁰

我們具備完善的人力資源發展策略與規劃，根據業務發展需要及市場情況，定期重檢、評估和分析人才儲備情況，制訂人才發展策略，做好人才招聘，推進人才培養開發，並關注人力資源相關風險，務求建立專業化的人才隊伍，為社會各界提供穩健的銀行服務、為客戶提供優質的客戶體驗。我們採取支持銀行戰略發展的人才管理策略，堅持以人為本的原則，並建立市場化、專業化、本地化、一體化的人才管理機制，以激發和釋放人才的潛力和活力。為了應對業務模式和市場的變化，我們在人才發展方面採取了多個新策略：



³⁹ 2-7, 3-3, B1 一般披露, B3 一般披露

⁴⁰ 404-2

人力資源管理數字化

我們致力提升人力資源管理質量及效率，循序漸進擴大數字化的應用範圍，從招聘、日常工作溝通、培訓學習、員工考核以至人力開發管理均採用數字化管理，在提升人力資源管理工作效率的同時，亦有助優化員工體驗和減少碳排放：

- 招聘流程電子化：引入數字化面試工具及人工智能技術，持續提升招聘效率及應徵者體驗
- 電子合同：取代傳統的紙質簽約，實現無紙化辦公，加快新員工的入職流程，同時提升新員工的入職體驗
- 提升員工查詢回覆效率：優化人力資源聊天機器人「HR Chatbot」服務質量，擴大查詢服務範圍，並透過多種渠道強化宣傳，有效提高員工使用頻率
- 「My Learning」線上學習系統：提供多元化的線上課程，讓員工使用系統進行線上培訓及測試，增加學習的靈活性，支援集團內各類培訓活動
- 「My Performance」電子績效管理系統：加強績效過程管理，完善績效資料的記錄，提供更全面的員工考核評估，並提升整體人力資源管理效益

6.1.2 人才招募、保留與繼任

集團的持續發展有賴員工隊伍的努力和付出，我們致力招募優秀且具潛力的人才，構建多元化的團隊，培養保留人才，推廣學習的文化，賦予員工專業與管理的能力。

多元的招聘渠道

我們配合市場最新趨勢及業務發展需要，通過不同渠道吸引人才加入集團，包括跨行業引進、外間機構及院校合作、專場招聘、業界活動比賽及政府創科招聘計劃等，積極吸納和儲備重點領域人才。我們也面向內部員工發佈職位空缺，並提供職位晉升機會，管理崗位空缺由內部選拔補充的比例超過90%，為優秀人才拓展職業發展空間，更好地保留人才。

在吸引人才方面採取了新策略：



吸引多元人才：透過多渠道招聘，並舉辦和支持參與各類人才計劃，吸引來自本地、中國內地、東南亞和其他境外地區的人才。



大力引進重點人才：契合戰略發展需要，加大營銷、數字化、風險合規、ESG及各業務領域專業人才的引進力度。



培養年輕人：致力吸引和培養有意加入銀行業的新世代年輕人，通過有系統的培養計劃激發其創造力和提升專業能力，助力他們實現職涯目標。



培育優秀年輕人才

我們深信年輕一代是銀行發展的推動力，推出多個年輕人才培養計劃，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，持續為青年人提供成長和發揮潛能的平台，並給予指導及支援，助力年輕人不斷成長，並為我們儲備具潛力的優秀人才。

我們主要的年輕人才培養計劃包括：

見習管理人員計劃：為期18個月的培養計劃，包括多元化的課堂培訓、在職培訓及部門輪訓，同時亦會提供東南亞／內地輪訓、參與跨部門項目的機會。見習管理人員藉此擴闊視野、建立人際網絡，累積實踐經驗，並得到更全面的發展。

大灣區培訓生計劃：在為期18個月的培養計劃期間，培訓生獲安排到大灣區中國銀行集團機構工作最少12個月，同時亦有機會於香港及內地參加相關培訓，累積銀行業務知識和實務經驗，為未來於銀行業的職業發展奠定基礎。

全球市場青年人才培養計劃：配合中銀香港的區域化發展策略，加強東南亞機構的人才隊伍建設，並促進業務融合。透過於東南亞分支機構及香港總部的輪訓，培育未來東南亞全球市場業務的管理人員，為他們未來的發展做好充分準備，亦為集團充實人才儲備。

此外，年內我們積極參與多個由香港特區政府及外間機構統籌舉辦的青年培育與就業計劃，包括「金融科技人才培育計劃」、「青創未來本地暑期實習計劃2023」、「私人財富管理先導人才培訓計劃」、「大灣區青年就業計劃」、「企業內地與海外暑期實習計劃」及「ERB青年實習計劃」。



個案分享

見習管理人員計劃

李岩 見習管理人員

懷抱著對職場的憧憬，我加入中銀香港成為資訊科技部的見習管理人員。透過參與多元的培訓課程，我了解到銀行的運作機制以及金融科技的應用，不僅拓展了專業知識，也加強了對行業的全面認知。在輪訓的過程中，參與多個IT項目鍛鍊了我的團隊協作和溝通協調的能力，使我能夠在實踐中快速應對問題，與同事密切合作，共同實現項目目標。導師的耐心指導讓我更明確了職涯規劃，激發了我對事業的追求。未來，我將持續努力學習，迎接更大的挑戰，發掘自身潛力，逐步成長為專業的銀行從業人員，為中銀香港的發展貢獻自己的力量。

光昊 見習管理人員

我一直對固定收益投資領域有著濃厚的興趣，非常珍惜加入金融市場部實踐和深入探索固定收益投資領域的機會。在為期一年半的見習管理人員計劃中受益匪淺，使我有機會以全局視角學習瞭解固定收益產品的發行、交易、投資、風險及合規管理等全鏈條運作和規管要求。幫助我提升了工作所需的專業知識和管理技能，也收穫了行業前沿的創新思維和國際視野。輪崗期間，上司和同事亦師亦友，不僅在業務領域為我提供耐心指導，也在職業發展和人生規劃上為我提供寶貴建議。這些收穫將成為未來職業發展的基石，我也將學以致用，為客戶提供更優質投資方案。

人才儲備與任用

我們用人唯才，持續發掘具潛質的優秀人才，納入「人才庫」進行培養，「人才庫」儲備已達2,000餘人，除了滿足集團業務發展對人才的需求，也為表現卓越的人才提供展現才能的機會。我們在人才儲備和培養方面有完善的規劃與管理制度，除了明確界定各類人才、甄選納入「人才庫」的程序、具體任用規劃及針對性的培養措施、持續性的考核評估，更制定年度「人才庫」儲備和培養目標，逐步提升「人才庫」成員的職業素養和能力，當有崗位空缺時，優先從「人才庫」中甄選任用。此外，在「人才庫」的基礎上，我們建立了管理人才、區域化人才、年輕人才、數字化人才、可持續發展／ESG人才、以及金融專業人才等「子人才庫」，加強重點領域的人才儲備，以配合銀行戰略和業務發展需要。

人才交流計劃

為提高員工的綜合能力及對銀行各項業務的了解、增強員工職業發展動力，並促進跨部門溝通協作，我們積極推動人才交流計劃，年內開展多種形式的人才交流超過2,000人次。結合人才培養及工作需要，交流不限於本部門或機構內部，更可在集團內跨部門、跨機構進行，或到母行或中國銀行集團內其他機構交流。交流計劃除了能增加員工在不同部門、不同崗位的歷練，更讓不同部門及地區的人員互相交流專業知識和經驗，加深部門和機構之間的合作關係，加強團隊溝通及彼此認識，有助發揮部門間的合作及提升解難能力。

個案分享

赴馬尼拉分行交流

孫運卿同事

中銀香港積極鼓勵同事到東南亞機構交流和任職。我很幸運於去年獲得赴馬尼拉分行短期交流3個月的機會，讓我能親身與當地同事溝通交流，更深入認識當地分行的文化和工作情況。當中，我發現分行同事不論在種族、教育和專業背景方面均十分多元，同時分行會舉辦很多員工關愛和團建活動，以推動員工融合與交流。參與當地工作期間，我與當地同事互相積極分享和學習彼此的工作經驗和想法，促進了雙方對兩地工作文化和處事方式的了解，並藉此提出了一些優化建議，讓我們在日常工作上的合作更緊密，日後的溝通亦更暢順。最後，我亦感受到銀行對員工多元化培育發展，以及對年輕人才培養的重視。這次交流不單擴闊了我的視野，讓我個人的實踐經歷變得更豐富，還拉近了我與馬尼拉分行同事的距離，對提高自身跨文化的溝通合作能力有很大的幫助。



繼任人選培育規劃

我們擁有完善的繼任計劃，每年通過市場招聘和內部提拔優秀人才，通過交流任職、參與重點項目等，針對性培養人才和提升其繼任成熟度。我們結合人才的個人特點及才能、繼任崗位等安排，配合落實各項針對性的培養措施，已連續三年實施「創新領導力培養項目」，連同東南亞機構在內3年累計培訓500餘人，助力骨幹人員領導力提升。此外，對於「管理人才庫」的成員，我們以提升綜合管理能力及領導力為目標，通過多種方式加強培養鍛煉，做好繼任準備。

致力保留人才

人才短缺是金融界近年面對的其中一項重大挑戰，市場對金融及銀行業人才的需求極之殷切，招聘市場競爭激烈。我們通過一系列舉措培養及保留人才，2023年集團員工總體自願流失率為13.13%，當中集團於中國香港的自願流失率為11.37%，以及過去三年平均的自願流失率13.66%，均低於市場同業平均水平。

	2023	2022	2021
總體自願流失率*	13.13%	17.38%	16.49%
中國香港自願流失率	11.37%	15.02%	14.60%

*含中國香港和內地，以及東南亞



6.1.3 人才培訓

我們通過策略性的人才培育計劃，培養關鍵人才，推廣持續學習的文化，讓員工與時並進。除面向全員提供一系列針對性的內部培訓課程外，集團更為員工安排外部專業資格課程，確保人才隊伍具備工作所需的專業知識和能力。

為了提供更靈活多元的學習模式，除了實體面授培訓課程外，我們持續完善線上培訓平台 My Learning，推出一系列虛擬學院，包括「領導力學院」、「創新科技學院」、「個人金融學院」、「綠色金融學院」和「卓越營運學院」等，整合資源，支援員工一站式線上學習。2023年我們培訓員工超過52萬人次，總培訓時數超過77萬小時，人均培訓時數約52小時。

完善的分層分類人才培養體系

我們已建立多層次多維度的人才培養培訓體系，每年結合業務策略和人才發展需要，推動全體員工參與各類培訓。我們針對管理人才、數字化人才、ESG人才、區域化人才、金融專業人才等重點人才隊伍分層分類開展培訓，持續為員工賦能。

• 以領導力系列培訓，提升管理人員戰略思維與管理水平

2023年，我們為不同層級的管理人員提供專門的培訓項目，約3,230人次參與培訓。我們為管理層成員、各單位管理人員及業務骨幹人員推出「中銀智匯講」專題講座，提升戰略創新思維。針對集團高級經理及以上的人員，我們推出「創新領導力培養項目」。為提升溝通技巧和團隊管理能力，我們為新晉中基層管理人員舉辦「帶隊能力培訓」。此外，對集團所有具管理職能的員工，我們推出「領導力線上課程學習包」，旨在提升員工團隊管理、溝通協作、績效管理等方面的能力。

• 開展數字化培訓，提升全體員工的數字化意識和能力

年內我們組織「Go Digital·數字化轉型培訓五重奏」系列培訓，舉辦2期數字化轉型專題分享會、3期「實踐課堂」工作坊和3期「數字化思維」工作坊，近2,200人次完成培訓；開展科技創新專業人才培訓，近130名員工參與4期敏捷管理專業資格認證課程，成功取得專業資格認證；同時整合內外學習資源，推出數字化轉型資源館，提供「一站式」線上學習體驗，助力增強全體員工的數字化意識和能力。

• 持續落實可持續發展人才培養策略，培育綠色金融及各類ESG人才

為培養全體員工的ESG意識，我們分層分類推出針對性的培訓，包括推出「綠色金融學院」，舉辦「踐行ESG—綠色金融大講堂」系列講座，邀請外部、行內專家進行ESG相關前沿資訊分享，幫助員工了解最新監管趨勢、綠色金融業務案例、ESG風險管理知識等，逾3,300人次參與培訓。此外，我們推出2期ESG案例集線上課程，主題涵蓋高碳排放企業轉型及漂綠風險管理，通過案例教學加強員工對相關主題的理解及實踐力。我們與香港管理專業協會合作為ESG業務骨幹推出「ESG行政人員證書課程」，超過200人完成培訓並取得專業資格，進一步提升集團ESG及綠色金融人才的專業能力。

管理層

- 進行「綠色金融的最新動態及價值創造」主題培訓

專業人員

- 組織ESG骨幹人員報讀香港管理專業協會的「ESG行政人員證書課程」

• 加強區域化專題培訓，支持業務及人才培養需要

為配合東南亞戰略重點業務和人才培養需要，除各行自行組織的培訓課程外，我們推出東南亞業務專題系列培訓，年內舉辦了38場東南亞專題培訓，並推出線上課程學習包，內容涵蓋個人金融、企業金融、金融市場、合規內控、財務等領域，共逾3,900人次參與培訓。

• 為優質金融服務提供人才支撐，培養高質量金融專業人才

我們為分行前線銷售及管理人員組織各類崗位培訓及合規專題工作坊，並創新推出「開拓無限直播間」，逾10,000人次參加。此外，我們舉辦「穆迪商業信貸網上課程」、「企業銀行助理客戶經理高等證書課程」、營運專家等課程，共超過10,300人完成培訓。我們為持牌中介人及專業認證人員開展持續進修培訓，積極開展ECF等專業資格認證課程，超過17,000人次完成培訓。

全體人員

- 推出「綠色金融學院」，打造綠色金融一站式線上資訊平台
- 開展6期「踐行ESG—綠色金融大講堂」
- 推出ESG案例集線上課程

新入職員工

- 加強員工的ESG理念，提升對集團ESG戰略規劃、發展及重要舉措的認識，提高其在日常工作中的可持續發展實踐意識和能力

與第三方機構合作的專業培訓與進修補助

為提倡持續學習的文化及培育人才，集團與第三方機構合作為員工提供專業培訓課程，並向參與外部培訓的員工提供進修補助，鼓勵員工不斷學習，發揮才能，推動公司發展。

年內我們與多家第三方專業機構合作，為員工推出一系列培訓課程，包括與香港管理專業協會合作推出的「ESG行政人員證書課程」，推動ESG及綠色金融人才的培養及其專業度的提升。此外，更與德勤、普華永道、安永、高峰進修學院、香港金融管理學院以及毅偉商學院等推出不同的專業培訓，涵蓋創新領導力培養項目、帶隊能力基礎課程(LEP)、持牌中介人持續進修課程、防洗錢專題培訓、踐行ESG — 綠色金融大講堂、企業銀行核心／進階業務知識課程、客戶服務技巧持續培訓課程與及審計專題培訓等。



培訓總時數
772,945小時



每名員工平均培訓時數
~ **52**小時



可持續發展相關培訓時數
21,713小時



參與可持續發展
相關培訓人數
全體員工



~**145**人
管理人才參與
創新領導力培養項目

2023年中銀香港獲得以下各項人才培訓大獎：

《彭博商業周刊／中文版》
「年度培訓計劃卓越大獎」

香港銀行學會「人才發展獎」
及「人才發展卓越獎」

香港管理專業協會
「最佳管理培訓及發展獎2023
— 數字化轉型卓越獎」

6.1.4 厚植良好企業文化

我們高度重視企業文化，配合業務發展方向，加強多向溝通、持續深化企業文化建設，透過講座、培訓、短片、集體活動、電腦屏幕保護顯示等多形式宣傳，將企業文化點點滴滴融入日常，以增加員工的歸屬感及向心力，提升集團軟實力。



持續深化誠信合規、以客戶利益為主要考慮的文化

我們致力建設支持審慎風險管理的企業文化，設立嚴格道德操守標準，鼓勵恰當的員工行為，從而為客戶帶來正面的效果。我們制定一套清晰的《員工行為守則》，闡明員工履行職務、處理個人理財等方面應有的道德操守及專業行為標準，確保員工在經營業務過程中保持高水平的個人誠信及專業道德，每年重檢守則並開展全員培訓；持續透過案例分享等方式，提高員工合規意識，包括推出「海外違規案例啟示」線上課程，通過了解其他金融機構的違規案例，加強員工對風險內控管理、提升對客戶信息保護的認識。我們定期發出《員工資訊及合規提示》，加深員工對相關管理要求的認識及了解。此外，我們更開展利益衝突專題培訓，分析日常工作中可能出現利益衝突的情況，加強員工防範利益衝突意識，並定期開展網上法規複修培訓，重溫制度重點，持續提升員工對風險合規的認知。

ESG 納入企業文化核心

為進一步推動企業文化建設及落實 ESG 戰略，同時加強全體員工對可持續發展的認識，提升員工相關實踐能力，我們面向全集團開展分層分類的 ESG 培訓，為不同層級和職能的員工提供定制化的可持續發展培訓課程和學習資源，務求全體員工將可持續發展理念於工作中實踐，為集團的高質量可持續發展貢獻力量。

建設「簡單清新、開放包容」的溝通文化

綜合戰略實施需要、人才培育需求及回應員工期望，我們以建設「簡單清新、開放包容」的溝通文化作為2023年企業文化建設的重點。年內，我們制定中銀香港「溝通格言」，以生動、形象化的方式宣揚溝通理念、溝通態度和溝通方式，鼓勵員工在工作中執行。我們更舉行「溝通•協作•齊起動」活動周，通過動畫片段、個案分享、宣傳海報、有獎問答遊戲等多元化、多維度的活動，傳導企文信息及理念。

中國銀行(香港) 深融 所以更融
 溝通·協作·齊起動
 企業文化活動周
 2023.8.21~8.25 敬請期待！

8.21	溝通格言 電腦屏保
8.22	溝通格言 CHANNEL (I)
8.23	攜手突破
8.24	溝通格言 CHANNEL (II)
8.25	「你是溝通達人嗎？」有獎遊戲
	「溝通零距離」單位活動評比結果

讓我們共同建立簡單清新、開放包容的溝通文化！

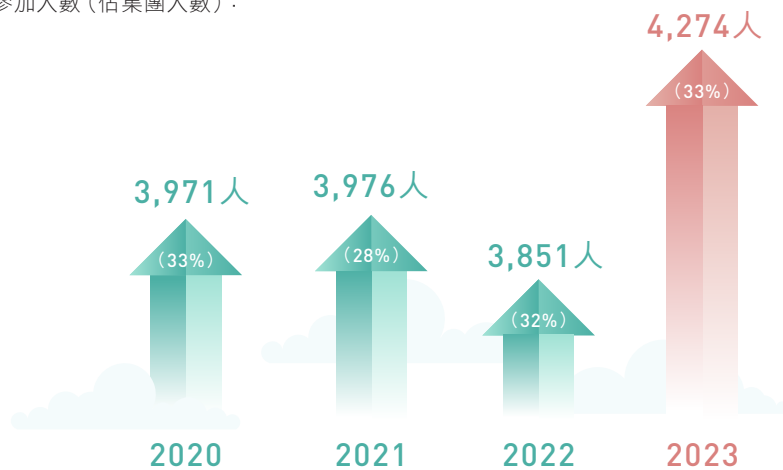
6.1.5 溝通與聆聽

我們一直重視員工的感受和意見，從招聘到員工入職前後，致力為員工創造最佳體驗，希望加強他們對集團的歸屬感和投入度。我們通過多元化渠道讓員工發表意見及提出建議，傾聽他們的需求和對集團的期望，並積極研究員工的反饋，以實際行動作出回應，將資源用在員工需要的地方，攜手創造一個良好、具凝聚力的工作環境，讓員工發揮所長。

暢通意見反饋 回應員工訴求

我們重視員工意見，每年開展「員工意見調查」，抽樣邀請員工以不記名方式參與，以了解員工對集團的觀感以及對不同管理範疇的意見及建議。根據員工意見進行深入分析，制定針對性的改進措施，定期跟進落實情況，以持續優化管理、提升員工體驗。2023年，員工反應積極，回應率達89%，對集團表達正面觀感的員工亦由2022年的78%上升至2023年的80%。

參加人數（佔集團人數）：



多元溝通渠道 提升凝聚力量

溝通，是企業和員工建立互信的基礎，我們深明溝通的重要性，為提升內部溝通的效率，我們建立員工手機程式「企業即時通訊平台」(EIM)、eWorkplace綜合移動辦公平台、內聯網、員工刊物及內部公告等渠道。員工除了向部門上級反饋意見外，還可以透過員工熱線電話和專用郵箱、「總裁信箱」等渠道提出意見。對於員工的意見反映，我們會積極跟進及處理。

按照《中銀香港員工申訴處理規定》，在處理員工申訴個案時，我們嚴守保密原則，並確保申訴人得到公平的對待。任何單位和個人不得以任何藉口和手段追究及報復申訴人，如發現相關行為並經查實，將按照紀律處分程序嚴肅處理。若申訴人對處理的結果不滿意，可提出上訴，我們將視情況組織「上訴審議委員會」重新調查事件原由，審議有關裁決。

人力資源聊天機器人(HR Chatbot)



我們致力於推動人力資源管理的數字化轉型，引入人力資源聊天機器人(HR Chatbot)「Bonnie」，提升服務水平和服務效能。HR Chatbot為員工提供24小時自助化查詢服務，員工可以隨時隨地查詢問題，獲得全天候的幫助。年內HR Chatbot查詢人數約10,000人，查詢總量超過27,000次。

2023年中銀香港HR Chatbot獲得：CTgoodjobs Best HR Awards 2023「最佳人力資源數碼化大獎 — 傑出大獎」

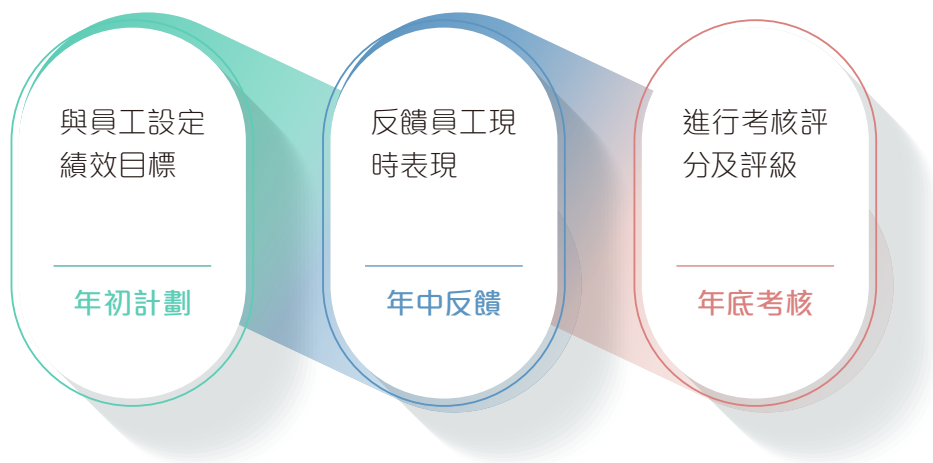
評估工作表現 鼓勵員工發展⁴¹

中銀香港設有嚴謹公正的員工績效考核機制，年初設定績效目標與計劃，年內持續開展績效輔導與溝通，每年根據員工的績效表現及綜合表現（包括踐行企業價值觀表現等）進行評價，年底進行考核與反饋，總結其績效考核結果及行為表現，客觀分析其工作及行為表現方面的強項和主要不足，探討表現改進和能力提高的方式，持續提升員工表現。我們亦設有考核申訴機制，明晰考核申訴流程及跟進安排。考核結果與花紅激勵、調薪、晉升等緊密掛鉤，並作為員工職業發展、培育安排的重要參考。為加強管理人員中長期業績導向，關注集團的長期持續健康發展，在管理人員的年度考核基礎上實施長周期考核。對於從事銷售的銀行前線人員，不僅考慮員工的業務表現，而是全方位評估員工的總體貢獻，建立個人綜合服務激勵機制，營造良好的銀行文化。除了年度考核機制，我們鼓勵各級主管進行持續表現反饋，幫助員工了解自身工作表現，從而作出提升及改進。

為推動落實集團可持續發展和氣候風險相關策略，本集團在高級管理層績效考核中引入了氣候和可持續相關的關鍵績效指標，包括綠色和可持續發展金融業務與自身營運碳中和的量化目標，以及可持續發展和氣候風險管理重點工作的定性指標，相關定性或定量指標受董事會監督，並會定期進行重檢以確保其相關性及有效性。

員工嘉許活動 表揚卓越表現

為肯定和感謝員工的付出，集團持續舉辦員工榮譽獎勵評選，並舉行現場頒獎典禮。我們通過EIM手機應用程式、短片、員工內部刊物等多種形式，宣傳獲獎員工的故事，供全體員工瀏覽及學習。嘉許活動不單可以激勵員工，也展示了中銀香港對員工的重視和關懷，致力建立一個積極向上的工作環境。



⁴¹ 404-3

6.1.6 重視員工福祉⁴²

吸引與保留優秀的人才才是業務持續發展的成功關鍵，我們透過具競爭力的薪酬結構和勞工保障、持續優化的多元員工福利措施、完善的退休保障制度，給予員工全方位的照顧與支持，以提升員工的生活質量。我們持續優化員工福利措施，於2024年1月起，產假由16周增加至20周、待產假由10天增加至50天，並新增關愛假每月4個小時，以提升員工的工作與生活平衡。此外，我們在主要辦公大樓設置員工餐廳及哺乳室等，並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，另設有榮休同仁聯誼會，增進退休員工的聯繫及溝通。

為照顧員工的心理健康，我們提供「健怡計劃」，讓員工及家屬免費使用個人臨床輔導服務，進行心理諮詢、輔導及治療，以解決個人身心健康、家庭、工作及人際上的疑難。此外，透過保健室、健康管理中心，協助員工管理健康、舒緩壓力，達至身心健康，並提升員工的歸屬感、幸福感及提高員工對集團的滿意度。除了在中銀大廈及中銀中心設立員工診所提供診病服務外，特於中銀中心30樓創新設立了健康管理中心，取得員工良好的反饋。該中心設有健身器具、舒緩壓力的設備，並配備健康檢測儀器供員工使用。自2022年底投入運作以來，平均每月200人次，對於舒緩員工壓力，關注自己身體健康起到了良好的引領啟發作用。



⁴² 201-3, B1 一般披露

多元的員工福利 構築幸福職場⁴³

有薪假期⁴⁴

- 最多26天年假
- 生日假
- 關愛假每月4小時
- 產假20周
- 侍產假50天
- 婚假、喪假、考試假、義工假等

醫療保障

- 年度體檢
- 團體醫療保險：門診、住院、牙科及分娩等項目
- 家屬醫療保障（保障範圍和額度與員工一致）
- 人壽保險及意外險

支援計劃

- 「健怡計劃」心理輔導服務（員工及家屬）

貸款優惠

- 房屋貸款
- 私人貸款
- 銀行服務優惠

員工餐廳、午膳津貼



其他福利

- 節日禮品
- 新年利是
- 生日／結婚賀禮
- 主題公園家庭日
- 長期服務獎

進修補助

- 每年最高港幣1萬元



退休福利

- 強積金／公積金
- 存款優惠
- 銀行服務費用豁免
- 醫療福利
- 可加入榮休同仁聯誼會
- 榮休賀禮

⁴³ 401-2, 403-6

⁴⁴ 由2024年1月開始

關愛員工身心健康 提倡工作與生活平衡

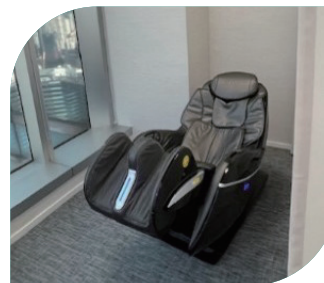
我們鼓勵集團所有員工積極實踐工作與生活平衡，促進職場福祉。我們關注員工的身心健康舒泰，組織十多隊文體隊伍，包括乒乓球、羽毛球、保齡球、男子足球、女子籃球、網球、田徑、龍舟、醒獅、合唱、舞蹈及樂隊等，把愛好文體活動的員工組織起來，提供體驗運動舒緩壓力、工作與生活平衡、發揮團隊精神的機會。此外，我們更定期舉辦不同員工活動，增強員工凝聚力及向心力。在2023年，曾舉辦員工及家屬大型嘉年華活動、家庭開放日活動、親子樂活動、保齡球同樂日活動等，深受員工歡迎。



6.1.7 員工健康與安全⁴⁵

我們重視員工的健康與安全，制定了《職業安全及健康指引》，確保所有集團僱員的安全及健康，並成立專職團隊，負責統籌和監察有關健康與安全系統，同時制定風險評估流程，定期進行巡查各工作環境，確保工作環境的安全。如有意外發生，我們會對意外進行調查，及早找出安全隱患，並作出改善措施，防範事件再度發生。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已獲取ISO 45001證書。我們定期舉辦不同健康與安全培訓課程，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。為使員工能定時接收最新的健康與安全資訊，我們每月向員工發送《安保月刊》。此外，我們亦定期為各分行及各部安保之員工舉辦「安保安全意識」系列培訓，並推出3期「辦公室職安健系列課程」，進一步強化員工職業安全及職業健康意識。⁴⁶

除了工作場所的健康與安全，我們也關心員工的身心健康舒泰，定期舉辦不同員工活動，增強員工凝聚力及向心力之外，更為員工提供支持和資源。為照顧員工的心理健康，我們提供「健怡計劃」，讓員工及家屬免費使用個人臨床輔導服務，進行心理諮詢、輔導及治療，以解決個人身心健康、家庭、工作及人際上的疑難。



為體現集團關心關愛員工的精神，進一步落實關愛員工措施，主動為員工所面對的情緒、精神、壓力、健康等方面作出管理及支援，透過保健室、健康管理中心，協助員工管理健康、舒緩壓力，達至身心健康，並提升員工的歸屬感、幸福感及提高員工對集團的滿意度。除了在中銀大廈及中銀中心各設員工診所提供診病服務外，特於中銀中心30樓創新設立了健康管理中心，在該中心探索採用的「上醫治未病」的理念關懷員工，取得良好的員工反饋。該中心設有小型健身器具、舒緩壓力的設備，並配備健康檢測儀器供員工使用。

自2022年底投入運作以來，平均每月200人次，對於舒緩員工壓力，關注自己身體健康起到了良好的引領啟發作用。為員工紓緩工作壓力提高身體素質，加強健康管理，提升員工對公司的歸屬感和投入感。



健康管理中心平均每月
200人次

⁴⁵ 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-8, B2 一般披露 · B2.3

⁴⁶ 3-3

中銀香港在《CTgoodjobs Best HR Awards 2023》獲得以下獎項：



中銀香港在《JobMarket 求職廣場》獲得以下獎項：



6.2 促進多元、平等與包容⁴⁷

我們以人為本，重視多元、平等、共融(DEI)的價值，讓擁有不同特質的人才，在工作中被尊重，營造友善的職場環境，提供更好的員工體驗，讓員工產生歸屬感並安心地發展事業。我們禁止在業務營運中聘用童工及僱用強迫勞工，我們聘用的所有員工均達到受僱當地的法定就業年齡，在合法和安全的情況下參與工作。

平等機會與反歧視 鼓勵多元共融文化

多元化的員工團隊及共融的文化有助締造良好的工作環境，我們是平等機會僱主，除了嚴格遵守有關法例法規，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》，更支持建立多元共融的工作環境。我們於2019年簽署「平等機會委員會」的《種族多元共融僱主約章》，並加入成為勞工及福利局聯同相關機構聯合推出的《有能者·聘之約章》及共融機構嘉許計劃的參與機構，我們也是已承諾採納香港特區政府《消除性傾向歧視僱傭實務守則》的機構之一。

我們制定《關於消除歧視的員工須知》，向員工明確傳達本集團的平等機會政策。我們在招聘、薪酬福利、培訓、晉升調職等政策中充分體現平等機會原則，以保障所有人的就業和工作機會。我們不容許員工因性別、婚姻狀況、懷孕、餵哺母乳／集乳、殘疾、家庭崗位或種族等而受到任何形式的歧視、騷擾或中傷，亦不會設置不合理的要求或條件令員工受到不公平的對待，讓員工在一個獲尊重禮待、不受欺凌侮辱的環境中工作。

招聘政策秉持公平、公開原則，確保所有應聘者（包括女性、少數族群、傷殘人士等）獲得平等機會。

在選聘僱員時執行嚴謹的程序，防止僱用童工或強制勞工。

定期按營運所在地的相關法例或法規評估審視相關政策和流程，確保所有人在公平、無障礙的環境中工作，並盡可能聘請當地員工（包括高級管理人員）服務當地客戶和社會。

我們已制定《供應商行為準則》，要求供應商遵守和本集團一致的勞工原則⁴⁸。

我們除了向全體員工提供相關培訓外，亦設有員工投訴指引及完善的投訴處理流程，各級員工若有真實合理的理由懷疑本人因性別、婚姻狀況、懷孕、餵哺母乳／集乳、殘疾、家庭崗位或種族等而受到歧視或騷擾，可提出投訴，我們將盡力透過協商／調解尋求雙方滿意的解決方案，致力保持和諧的工作環境。

- 《有能者·聘之約章》及共融機構嘉許計劃的參與機構



- 簽署平等機會委員會《種族多元共融僱主約章》



- 已承諾採納香港特區政府《消除性傾向歧視僱傭實務守則》的機構

⁴⁷ 3-3, B1一般披露, B4一般披露

⁴⁸ B4.1, B4.2

構建不同文化背景的員工隊伍

我們一直堅持以人為本，致力打造多元化的人才隊伍，營造和諧共融、團結協作的企業文化氛圍。2023年，我們推出了「人才匯聚文化共融」系列短片，由來自不同國家、地區，擁有不同文化背景或工作經歷的員工親身分享在中銀香港工作的感受。

員工心聲：

「中銀香港非常多元化，跨文化背景合作機會讓我對我的專業範疇更加了解，提升業務能力之餘，亦拓展了我的視野。」

「可以認識不同文化背景的同事，在工作上可以取長補短。」

「由於公司的包容性文化，我與來自不同背景的同事相處得很好。」

「中銀香港給了我在工作上家的感覺。」



多元化團隊構成⁴⁹

	2023年	2022年	2021年
員工數量（名）	14,916	14,832	14,553
女性員工比例（%）	57	57	57
女性管理職位所佔比例（%）	39	39	39

按性別的薪酬水平

本集團作為支持平等機會的僱主，秉持任人唯賢、男女平等的原則，不因性別釐訂不同薪酬。下圖的性別薪酬差距僅代表本機構男女員工之間的薪酬差異（平均數及中位數），有關差距與人員結構有一定相關性。

性別薪酬差距	
平均數	24.1%
中位數	26.8%

註：根據2023年底員工基本薪酬資料計算

在業務所在地聘用當地員工

集團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，我們亦積極聘請當地員工，更好地服務當地客戶及廣大市民。現時當地員工人數佔東南亞機構總人數多於九成。

⁴⁹ 2-7, 405-1, B1.1

6.3 關愛及投資社區⁵⁰

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，歷年累計捐款約港幣16億元。

近年，我們聚焦本地社會需要，相應制定了慈善政策與策略，投放資源重點關注扶貧助弱與青少年發展範疇。我們參考聯合國可持續發展目標的關注範疇，致力在項目內容中結合相關目標實踐。2023年，我們與多家慈善機構、社區夥伴、大學合作，開展超過80個慈善公益項目，涵蓋扶貧助弱、青少年發展、環保減碳、文體藝術與創新科技等多個領域，逾660萬人次受惠。

除了資金捐贈，我們更鼓勵員工身體力行支持社區活動，回饋社會。集團設立了完善的義工隊管理制度及架構，除了部門義工隊外，我們更設有專業義工隊，分為「關愛」、「社區」、「教育」、「青少年」、「環保」五個團隊，並由多個部門管理人員擔任總召集人，倡導「人人做義工」，上下一心投入義工服務。年內，集團義工隊的規模已達8,400人，組織及參與145項多元化的社區義工活動，總服務時數逾23,000小時，榮獲香港特區政府民政及青年事務局和義務工作發展局聯合頒發「香港義工獎2023 — 傑出企業」及「年度十大最高義工時數」殊榮。

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。

基層援助

我們一直關注香港貧窮問題，致力透過社區夥伴向有需要人士提供援助，並積極走進社區與基層同行，緩解市民生活困境。

個案分享

「公益金五十五周年百萬行（港珠澳大橋百萬行 — 香港連接路）」

由中銀香港全力支持、香港公益金主辦的「公益金五十五周年百萬行」，於港珠澳大橋香港連接路圓滿舉行。港珠澳大橋作為連接粵港澳的地標性基建，是推進大灣區發展的超級工程。今次百萬行為首個在港珠澳大橋舉辦的大型籌款活動，吸引逾170隊來自工商機構和團體的步行隊伍連同個人支持者，合共約11,000人一同共襄善舉。中銀香港逾1,120名員工與家屬參與，更組織了60名義工協助活動安排。公益金獲中銀香港贊助活動經費，活動籌得約港幣1,500萬元的善款，不扣除任何行政開支，全數用於資助24間公益金會員機構提供家庭及兒童福利服務。



參加者黃女士

「是次機會難得，能夠漫步於港珠澳大橋，欣賞沿途景色。今年活動中途不設退出點，代表要堅持走到終點，對小朋友是一個很好的訓練。」

⁵⁰ 413-1, B8 一般披露, B8.1, B8.2

個案分享

惜食分餉@中銀香港

中銀香港自2016年開始與惜食堂攜手合作設立中央食物處理中心「惜食分餉站」，協助回收及有效運用可食用食物製作熱飯餐及食物包。2019年開始，我們進一步透過設立「惜食分餉流動車」為有需要人士提供食物支援，特別是居住在偏遠地區或行動不便的人士，減輕他們的生活負擔。中銀香港義工更隨車探訪偏遠地區長者，提供健康檢查服務，延伸關懷至偏遠地區，計劃至今累計超過1,900萬人次受惠。計劃也包括在職培訓，向弱勢社群提供就業機會，讓他們投入社會工作，增加社會資源。



明愛元朗鄉郊社區發展計劃余姑娘

「在元朗錦上路有40多個家庭，正定期接受『中銀香港惜食分餉流動車』速凍餐派發服務。部份低收入家庭和少數族裔家庭服務使用者希望取餐的同時可為社區出一份力，因此他們輪流參與每星期兩次的義工服務，協助膳食分發工作，並藉著組織節日活動，連繫其他接受服務的家庭。」

關顧長者

香港面臨高齡化社會的挑戰。我們關心長者的福祉，透過樂齡科技、居家安老與照顧者支援等服務，改善長者與家人的生活質素。

個案分享

「樂延年 — 安老照顧支援服務」

支持香港婦聯推出「樂延年 — 安老照顧支援服務」，從康樂社交、健康教育及樂齡科技三方面，提供安老照顧支援服務，旨在提高長者的生活質素，豐富長者的晚年生活。其中「樂延年」茶樓 — 院舍到戶服務計劃得到勞工及福利局支持，透過富有傳統茶樓特色的食物及佈置，讓居於院舍的長者仿如置身於茶樓環境，輕鬆投入社區生活體驗。



九龍婦女福利會黃張見紀念老人之家黃院長

「院舍的長者非常開心能再次享受到上茶樓、嘗美食的感覺。透過這次活動，他們接觸到仿點心造型的軟餐，對軟餐的抗拒少了。我們也想之後引入軟餐給吞嚥困難的長者，重拾飲食樂趣。」

個案分享

「時刻共享」社區計劃

為支援建立照顧友善社區，中銀香港支持香港聖公會麥理浩夫人中心推出「時刻共享」社區計劃，以時間銀行為理念，建構社區互助支援網絡平台，促進人與人之時間、才能及資源互換，紓緩家庭照顧者壓力。



計劃受惠者阿萍

「在這裡認識了住在同一大廈的街坊，有時會幫忙購買食物，或者幫忙接小朋友放學，計劃幫助我很多。」

醫療援助

我們關心基層市民的身心健康，透過資助社福機構及大學等提供的醫療服務，幫助傷病人士，並關注病前預防、病後復康與護理等需求，協助紓緩社會醫療問題。

個案分享

「家支援」社區紓緩治療應用程式

為協助支援晚期癌症病人與其照顧者，中銀香港資助香港大學推出「家支援」社區紓緩治療應用程式。程式推出至今，共9,000人受惠，為他們提供癌症資訊、紓緩治療和安寧服務的資料，讓癌症病人和照顧者能裝備自己，有足夠知識和技巧在家護理，以正面積極的心態來面對癌病。



多元包容

我們致力促進社會包容，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。

個案分享

「殘疾運動員大使計劃」

中銀香港資助殘奧會友推出「殘疾運動員大使計劃」，為現役、將退役及已退役的殘疾運動員提供個人發展及生活技能訓練，發掘殘疾運動員生活的另一可能性，提高殘疾運動員的軟技能，為殘疾運動員增值並為未來提供教育及就業的機會。項目亦推動現役和退役殘疾運動員攜手合力貢獻社會，透過舉辦運動大使分享講座、殘疾運動體驗工作坊及殘疾運動員學長計劃，分享殘疾運動員的故事及成就，向社區傳播正能量，讓大眾尤其是青少年培養堅強剛毅的意志，推廣殘疾運動及宣揚傷健共融精神，並減少對殘疾人士的偏見及歧視，促進社會包容。

個案分享

自閉症創科應用終身支援計劃

中銀香港資助由基督教中國佈道會聖道學校及香港中文大學合辦的「自閉症創科應用終身支援計劃」，全面支援1至50歲各年齡階層的自閉症人士。計劃透過結合社交機械人及配套的教學課件，教導自閉症人士進行自我管理，改善溝通能力，為自閉症障礙人士於不同生命階段提供相關的介入治療，提升自閉症人士在整個生命週期的生活質素。經過有效的治療及輔導，自閉症障礙人士及其家人可以投入勞動市場，為社區發展增創價值，並促進社會和諧共融。項目更榮獲《彭博商業周刊／中文版》頒發「ESG領先企業大獎2023 — 領先社區項目獎」。



自閉症學生家長梓健媽媽

「照顧一個有自閉症的小朋友真的不容易。這計劃可幫助小朋友一步一步進步，而家長講座、親子治療、工作坊等亦能支援家庭的需要，讓家長更有力量走未來的道路。」



個案分享

「新界耆康鄰里服務」

中銀香港資助香港婦聯推出「新界耆康鄰里服務」，以「流動長者鄰舍中心」的概念，為年滿50歲或以上有服務需要的人士提供方便靈活的一站式健康促進及社區照顧支援服務，特別是居住在新界偏遠鄉郊的市民。計劃同時也為區內基層婦女提供專業的照顧技巧培訓，培養婦女成為「耆康褓姆」，為同區長者提供陪診、留家看顧、送餐、代購食材及日常用品、家居清潔等服務，紓緩長者照顧服務的壓力。計劃已培訓超過80名婦女義工，超過10萬人次受惠。



居於新界鄉郊的長者

「該計劃將活動帶到村公所進行，令我十分開心。平時因交通不便，較少到長者中心參與活動，現在除了可以到村公所進行身體檢查，還可以參加興趣班，十分方便，感謝中銀及香港婦聯為鄉郊長者作出的貼心安排。」

精神健康

香港社會近年日益重視長者、青少年及市民大眾的精神健康，為此我們推出多項支持不同年齡及階層的情緒援助項目，鼓勵市民關注精神健康，將身心關顧融入日常生活中。

個案分享

「Re:Fresh 線上精神健康自助平台」

資助浸信會愛羣社會服務處推出「Re:Fresh 線上精神健康自助平台」，提供方便、具彈性及自主的一站式精神健康線上專業支援，包括自助課程、互動工作坊、身心健康資訊、一對一專業諮詢、情緒評估等免費線上服務，逾3萬人次受惠。



Re:Fresh 平台使用者 Winnie

「感謝 Re:Fresh 平台的輔導員在線上面談期間幫助我走出死胡同，讓我能夠設身處地的思考，亦令我可以享受安靜舒服的時分，有一個感受自己、平靜情緒的機會。」

個案分享

東華 x 中銀「精神健康支援服務」計劃

中銀香港支持東華三院透過線上線下活動向市民提供精神健康教育活動，並為特定群體，包括照顧者、少數族裔及社工提供培訓，讓他們更早識別有精神健康需要的人士，另提供精神健康評估及轉介服務予有需要人士。



參加者阿友

「今次是我第一次參加這類型的工作坊，我平時生活很忙，沒有時間好好照顧自己，讓自己休息一下。但今次的工作坊給我一個機會讓自己放鬆心情，認識自己的情緒狀況，令我知道照顧自己的身心亦是很重要的，希望主辦方能多舉辦類似的活動！」

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。我們致力提供平台予青年發揮潛能，冀能協助培育愛國愛港的未來棟樑，讓青年放眼國家，把握粵港澳大灣區發展機遇。

愛國教育

我們重視品德教育與愛國主義教育，持續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，幫助青年人建立正確的國家觀念、價值觀和公民責任心，自覺維護國家統一和民族團結。

個案分享

「藝文雙修：生活體驗營」大灣區交流計劃

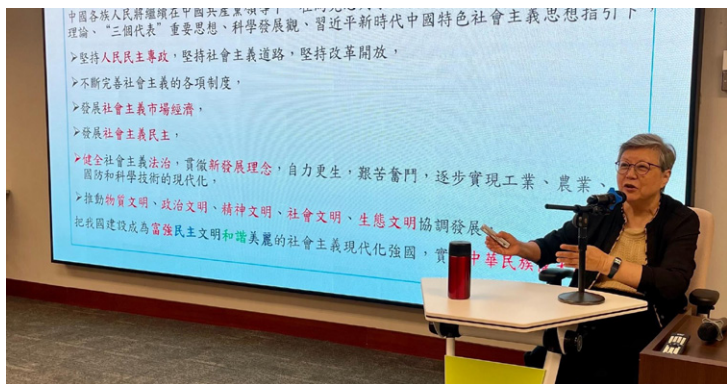
為讓本地學生親身感受國家發展及加深對國家的了解，中銀香港資助香港各界文化促進會舉辦大灣區交流計劃，組織香港近400名師生前往大灣區城市進行研習交流，參觀包括國家教育科普基地、知名企業、歷史文化名跡及大灣區學校等，從航天科技、生物科技、工業科技等不同維度了解祖國發展的輝煌成就，增強民族認同感和文化自信，未來為祖國的繁榮發展貢獻自己的力量。



個案分享

「國家發展知多少」計劃

中銀香港自2016年開始資助勵進教育中心舉辦一系列中國文化與國情教育項目。其中「國家發展知多少」計劃，邀請一些熟悉中國國情的專家人士進學校，圍繞政治法律、生活文化、創新科技、青年就業及環境保育等多元化層面，向教師及學生介紹中國各方面的現況，幫助參加者掌握國家當前的發展動向，以及加深認識香港的優勢，為未來做好準備。計劃至今已舉行超過500場講座，參與的教師及學生人數逾13萬人。



拓闊視野

中銀香港支持青少年的學業及就業，透過支持不同類型的培訓、交流、導師及獎助學金項目，讓青少年獲得多元化的體驗，開拓眼界，培養技能，為未來發展奠定基礎。

個案分享

共創明「Teen」計劃

我們全力支持香港特區政府推出的「共創明『Teen』計劃」，積極鼓勵員工參與計劃擔任友師，提供團體活動支援，幫助弱勢青少年開拓視野，推動社會和諧發展。中銀香港共200多人擔任首屆計劃的友師，帶領學員透過不同基礎訓練及團體活動進行個人發展規劃及訂立人生目標，協助學員展開人生規劃第一步。中銀香港更組織18場團體活動，吸引超過720位計劃學員及友師參與，並榮獲計劃頒發「策略夥伴大獎」。



中銀香港友師徐子悅

「回想起迎新日的前一天，收到主辦機構通知我的學員是一位有身體殘障的女孩，問我可有顧慮，我馬上回答完全沒有。我認為她更需要鼓勵與愛心，對我來說這份使命感及意義重大。她其實是個聰明、活潑的女孩，我們一起茶敘聊天、看表演、遊故宮。我和她每次外出都要協助她排除萬難，過程中幸運地遇到不少好人，感受到人間有愛，還有她的勇敢和善良。雖然已舉辦畢業典禮，但對我們來說是另一階段的開始，我會繼續在她旁邊，陪伴她成長，一起共創明天！」

個案分享

「少年警訊 x 中銀香港 — 智慧城市先鋒計劃」

為加深青少年對創新科技及智慧城市的認識，中銀香港支持少年警訊推出「智慧城市先鋒計劃」，透過「少訊中銀STEM-Up創新科技大賽」，發掘青少年的科創潛能，發揮創新思維，以配合香港社會未來發展。另組織青少年赴內地交流及實習，讓青少年親身體驗國家科技和經濟發展帶來的無限機遇，栽培他們成為未來社會領袖。



聖保羅男女中學潘同學及鄧同學

「『少訊中銀STEM-Up創新科技大賽』讓我們了解到STEM能夠改善生活，亦令我們學習到如何運用APP Inventor編寫程式的知識及技能。獲獎後建立了我們的自信，亦為我們曾付出的努力感到自豪。同時能夠激勵我們繼續追求卓越理想和無限創造力。」



體育運動

中銀香港深明體育對塑造青少年堅毅意志與奮發精神具正面作用，並促進社會和諧發展。我們自2002年起持續資助本地學界運動比賽，以及先後支持香港足球總會、香港劍擊總會等，舉辦多個兒童及青少年訓練計劃，推動年青人的身心健康發展，建立積極人生觀。

個案分享

中銀香港社區足球伙伴計劃

中銀香港自2017年起與中國香港足球總會攜手推出本計劃，透過開展連串足球培訓及體驗活動，為基層小朋友提供體驗及學習足球的機會，培養他們對足球運動的興趣。



深水埗足球總監高先生

「最重要是令學生透過這個活動認識深水埗區隊，令球隊與學校和社區有更多聯繫，讓學生了解職業球員生活。今次活動促進了球隊和校園的關係，期待有更多合作。」



聖公會榮真小學同學

「可以和一班職業球隊隊員一起比賽感到很開心，還引起自己對足球運動的熱愛。希望能觀看職業球隊比賽和繼續投入足球運動。」



3. 文化藝術

我們支持多元化的文藝活動，通過資助不同團體舉辦音樂會、展覽、藝術欣賞等節目，豐富市民大眾的文娛生活，促進香港的文化藝術發展。

個案分享

香港故宮文化博物館

自2022年成為香港故宮文化博物館戰略合作夥伴以來，中銀香港積極參與支持了一系列惠及不同社群的文化藝術活動，包括獨家贊助「凝視三星堆 — 四川考古新發現」特別展覽，並資助推出全新「香港故宮演藝嘉年華」，為本地藝術家提供表演平台及間接就業機會。自2022年起，我們資助香港故宮弱勢社群門票超過50,000張，更組織多場義工活動，帶領長者、學生、少數族裔、殘疾人士參觀香港故宮，弘揚中華優秀傳統文化，支持香港發展成為中外文化藝術交流中心。



中華基督教會全完中學石同學

「感謝中銀香港的熱心贊助及支持，讓我能祖國74週年國慶日參觀三星堆展覽。透過此次參觀，我發現原來祖先的工藝已經那麼高水平，每一個文物都令人佩服，亦令我對中國歷史文化有更大的興趣。在此祝祖國繁榮昌盛！國泰民安！」

4. 體育發展

中銀香港透過支持各類型的體育活動宣揚身心健康、團隊合作和正面態度等重要訊息，並致力推動香港體育運動發展，凝聚社會正能量。

個案分享

首屆「中國銀行(香港)港珠澳大橋香港段半馬拉松」

由中銀香港冠名贊助、中國香港田徑總會主辦，首屆「中國銀行(香港)港珠澳大橋香港段半馬拉松」，為首個在全球最長的橋隧組合跨海通道 — 「港珠澳大橋」舉辦的半馬拉松跑步盛事，邀請各地精英跑手來港。通過贊助這一項極具標誌性的「M」品牌大型體育活動，推動大灣區互動交融，並且助力香港體育事業發展，提升香港作為世界級活力之都的形象。



香港跑手林小姐

「在港珠澳大橋舉辦賽事實為創舉，首次踏上大橋十分興奮，是特別的經驗，因為港珠澳大橋是給車行，不是給人行，報名人數眾多，難得抽中，當然要來感受一下。跑步是一項適合女性的運動，除讓自己身體健康，也能調適心情，使自己充滿能量。」



賽事近8,000名跑手一同參與，一同跑進港珠澳，共同締造香港歷史。

個案分享

中銀香港網球公開賽 2024

由中銀香港冠名贊助、中國香港網球總會主辦的「中銀香港網球公開賽2024」ATP男子職業網球巡迴賽，於2023年12月31日至2024年1月7日圓滿舉行。賽事是香港自2002年以來再次舉辦的ATP巡迴賽，為ATP250級別賽事。中銀香港透過贊助是次比賽，助力推動香港發展可持續的大型體育活動，賽事獲香港特區政府支持成為「M」品牌活動，同時讓球迷得以觀賞高水平的專業賽事，以運動連繫社會大眾，促進社會的凝聚力及共融發展。



觀眾何先生

「作為網球迷，能夠在香港現場觀看是次國際男子網球巡迴賽事，實感興奮，加上我喜歡的本地球手亦有出賽，當然要為他打氣！適逢假期，我帶同剛剛學打網球的兒子一起去觀賞賽事，感受現場熱烈的氣氛，一睹球星精湛的球技；我們一家人還在同場的『網球同樂區』玩遊戲，並幸運地遇到球星快閃出現，與我們拍照留念，讓我們過了愉快的一天！」

5. 環保減碳

推動可持續發展，需要社會各界攜手合作。我們通過支持及贊助不同夥伴推動多元化的環保項目，一同實踐環保理念。其中，氣候變化導致全球各地氣候異常，近年來成為國際關注的議題之一。我們致力透過公眾教育，推動社會正視氣候問題，並以實際行動應對氣候變化帶來的挑戰。

個案分享

邁向碳中和 灣區少年行

為深化青少年實踐碳中和的習慣，以及進一步促進粵港澳三地青少年的連繫，中銀香港支持朗晴慈善主辦的「邁向碳中和 灣區少年行」，將碳中和教育推展至粵港澳大灣區。2023年更在珠海舉行碳中和論壇及帶領本港中學生到珠海參觀碳中和的企業，部份學生更前往北京清華大學參加碳中和課程。除了加強大灣區青少年交流，項目也讓香港青年親身了解國家在碳中和的政策走向，更好地融入國家發展大局。



香港學生莫同學

「我參加了『大灣區孩子們心目中的碳中和世界』繪畫作品展。作品裡，表達工廠排出二氧化碳所引致地球變熱『熱氣』，可轉換成『冷氣』。現實中，則可通過發展新能源技術，減少二氧化碳等溫室氣體排放，從而幫助地球『降溫』。」

個案分享

「2023香港中學模擬聯合國教科文組織(MUNESCO)大會」

為推動可持續發展目標實踐及承傳，中銀香港獨家贊助、香港聯合國教科文組織協會主辦的「香港中學模擬聯合國教科文組織大會」(MUNESCO)項目，讓學生了解聯合國可持續發展目標和國際發展趨勢，嘗試提議具變革性的創新方案，從而培養學生跨學科技能應用，包括協商技能，系統思維，慎思明辨能力，臨場應變能力，綜合解決問題能力和戰略規劃能力。部分學生更代表香港遠赴哈薩克斯坦參與「國際模擬聯合國教科文組織大會」，並獲各國與會代表團選為「最佳代表團」，從年青人角度在國際舞台說好香港故事。



培道中學劉同學

「訓練營的導師講解清晰，加強了我對世界遺產的認識，了解箇中的真正意義，亦解開了我對傳統文化和遺產的誤解。」

個案分享

碳中和大挑戰

中銀香港支持嘉道理農場主辦的「碳中和大挑戰」計劃，鼓勵市民接受以七日為一週期的「碳中和大挑戰」生活研習，共收集得逾16萬減碳行動承諾，相當於516,000公斤二氧化碳減排量，宣揚低碳生活的實踐。項目以碳中和為目標，透過資訊共享、培訓及分享創意提案，促進公眾關注氣候災害風險，以行動備險及緩減氣候變化，惠及學生與公眾人士逾20萬人次。



6. 創新科技

科技創新增強發展動能、提升人民生活。中銀香港多年來積極擁抱新技術、新理念，致力推進數字化轉型，以科技驅動社會發展，服務廣大市民及企業。

個案分享

中銀香港科技創新獎

「中銀香港科技創新獎」致力推動香港的科學技術創新發展，重點關注人工智能及機器人、生命健康、新材料新能源、先進製造、金融科技五大領域。自2022年首屆舉辦以來，廣獲各大院校、科研學者及科創企業支持。經過香港及海外專家的嚴格評審，2023年第二屆「中銀香港科技創新獎」已選出了六位代表性人物，表揚他們在其科研領域作出的傑出貢獻。每個領域的獲獎者（或團隊）獲得港幣200萬元獎金，合共港幣1,000萬元。

此外，2023年的獲獎者更在分享會上與現場超過140名優秀創科人才分享他們的科研理念、創新技術研究及成果轉化的歷程。



個案分享

青少年航天科普計劃

為培育新一代航天科技領域的未來人才，我們資助由香港教育工作者聯會與香港生產力促進局舉辦香港首個「青少年航天科普計劃」，為本地學生提供一系列培訓課程，包括到訪全新的珠海青少年科普研學基地——珠海太空中心，親身體驗國家航天科技進步，並與內地航天專家進行交流及討論，以了解最新航天科技及太空科學的知識。



“ 拔萃女書院鍾同學

「我在珠海太空中心看到了長征火箭，這以前都只能在課本上看到，感覺很興奮。這個計劃總體來說是很有趣。」

7. 區域捐贈

大愛無界，中銀有情。集團在致力於自身發展的同時，始終堅持履行對當地的企業社會責任，積極回饋經營地區，促進與東盟國家民心相通。

個案分享

泰國盲人協會中文盲文教材項目

隨著一帶一路倡議推動沿線國家民心相通，中泰兩國在經濟與文化方面的交流日趨深入，泰國現存17所盲人學校對中文盲文教材的需求也日漸提升。為協助視障人士更方便高效地練習中文讀寫，泰國子行捐款支持泰國盲人協會與泰國清萊皇太后大學漢學院教師合作編寫泰國中文盲文教材。



清萊皇太后大學漢學院張同學

「泰國出版中文盲文教材前，大家通常用英語盲文注音漢字，但發音往往不太標準。如今新教材不僅採用拼音制盲文體系使發音更準確，還加入中文聲調並提供中泰盲文對照，讓學習中文讀寫變得方便很多。」

個案分享

菲律賓「學童閱讀與學習提升計劃」

閱讀是兒童學習的基礎。如果兒童的閱讀和理解能力較差，將對他們掌握其他學科的能力產生負面影響。

馬尼拉分行透過捐助菲律賓Gawad Kalinga基金會的「閱讀與學習提升計劃」。在10個學習社區，由經培訓的教師和義工向每個社區20-30名7-13歲被評估為學習差距最大的公立學校學生，提供24-36小時閱讀理解課程，以提高學生的閱讀和學習能力。



8. 社會參與

集團鼓勵員工利用自己的時間和專長服務社會及參與公益活動。年內，集團員工在政府諮詢及法定組織、公營機構、行業協會、慈善團體及非牟利組織等服務280人次，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。



7 夯實管治 高效透明

7.1 優良管治	97
7.2 穩健風控	102
7.3 商業道德	104

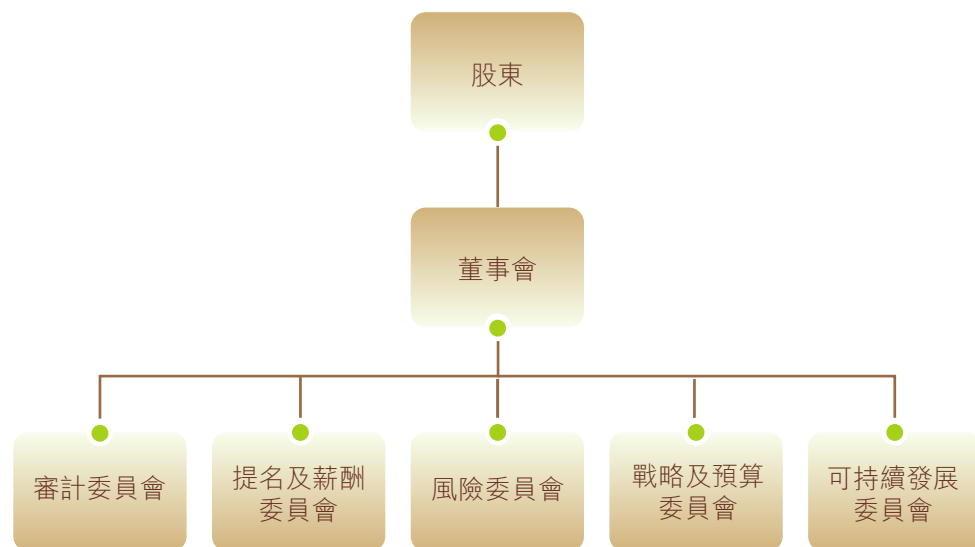


7.1 優良管治⁵¹

中銀香港堅持遵循嚴格的企業管治準則，致力於保障股東、客戶及員工利益。作為架構的核心，董事會致力於追求股東的長期和最大化利益，同時也重視對其他持份者承擔的企業責任。在此宗旨下，董事會為集團的最佳利益作出深思熟慮且公正的決策。

董事會與管理層之間分工明確：董事會負責給予管理層高層次指引和有效監督。董事長及總裁分別由兩名專業人員擔任，清晰劃分兩者的角色：董事長專注於領導董事會及監管公司和股東相關事宜；總裁則領導管理層執行日常運作及有關事務。

為了維持有效的管治架構，我們制定董事會職責約章，列明董事會的職責和必須由董事會審議的事項。按最新監管規定以及市場做法和國際最佳實踐，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。各附屬委員會均有清晰的職責約章，列明其角色及責任，同時，附屬委員會主要由獨立非執行董事組成。以下為我們的公司管治架構圖：

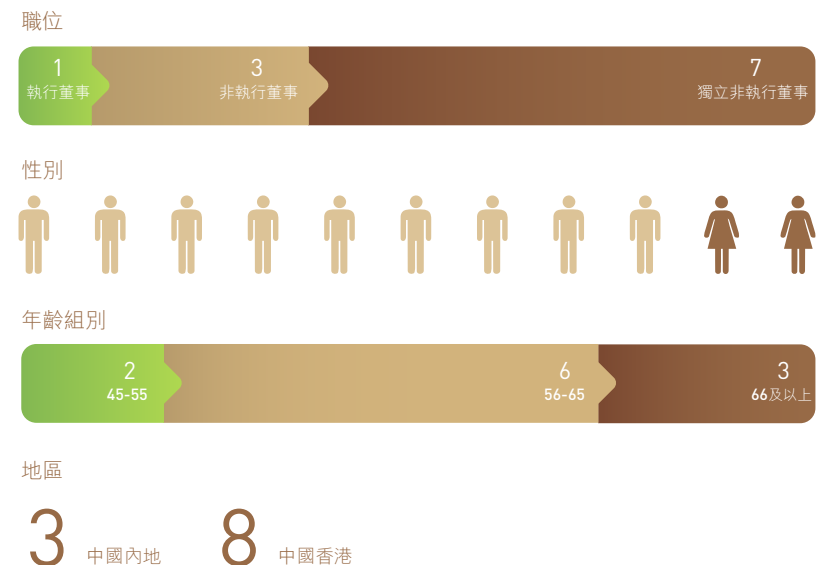


⁵¹ 2-9, 2-11, 2-12, G4-FS1

⁵² 2-9

董事會組成⁵²

董事會共有 11 名董事，其組成如下：



獨立性



董事會需要保持獨立性以確保決策的公平及持正。獨立非執行董事在公司管治中扮演著關鍵角色。來自不同背景的獨立非執行董事為董事會注入更廣泛的經驗及更宏觀的視野，為集團更好平衡不同持份者的需求。因此我們確保獨立非執行董事的人數與比例均高於有關法例及法規的要求，並設有《董事獨立性政策》以規範董事的獨立性考量。

我們的《董事獨立性政策》刊載於中銀香港網站「有關我們」>「公司治理」>「[公司治理政策文件](#)」內。

專業性⁵³



董事會成員均為不同領域的傑出人士，擁有豐富的專業經驗以作出客觀判斷。為確保董事會具備執行職務所需的知識和專業經驗，董事需要不時參加涵蓋多個領域的內外部培訓，其中包括風險管理及內部監控、公司管治、反貪腐、防洗錢、金融科技、大灣區發展，以及可持續發展相關的議題（如氣候風險管理、氣候信息披露、綠色和可持續金融等）。2023年每名董事平均進修時數約為20小時。

多元性⁵⁴



為實現集團董事會成員多元化，我們訂立了《董事會成員多元化政策》。該政策強調在設定董事會構成時，從多個方面考慮董事會成員多元化，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、往績及董事會不時認為相關及適用的任何其他因素等，確保成員及其觀點的多樣性。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，以用人唯才為原則，同時充分考慮前述的各項董事會成員多元化因素。⁵⁵

我們按最新發展情況不時重檢及優化董事會多樣性，確保使董事會成員的構成在各個方面達到合適比例，並與企業多元化趨勢保持一致。我們還將定期重檢政策，為進一步提升尋求方向。

於2023年12月31日，董事會女性成員佔總數18%，符合上市規則所列性別多元化的相關要求。我們將致力按董事會整體運作及最新業務需要物色合適候選人以提升董事會多元化。

我們的公司治理詳情，載於2023年報之「[公司治理](#)」及中銀香港網站「[有關我們](#)」>「[公司治理](#)」內。

⁵³ 2-17

⁵⁴ 405-1

⁵⁵ 2-10

穩健的可持續發展管治⁵⁶

我們於2019年建立的三層可持續發展管治架構完善且嚴謹，其中包括在董事會層面成立可持續發展委員會，以及在管理層層面成立可持續發展執行委員會，進一步推進落實可持續發展的各方面工作。董事會將可持續發展納入企業文化核心，通過定期聽取可持續發展委員會的匯報，審查及批准本集團的可持續發展策略、目標、ESG重要議題優次及相關完善措施，向可持續發展委員會提供意見及建議，領導並監督本集團的可持續發展策略、目標、政策及實施情況。董事會亦通過下設的風險委員會，監督本集團與可持續發展相關的風險管理。(詳見「7.2 穩健風控」章節)

三層管治架構



可持續發展委員會(「委員會」)⁵⁷

委員會是董事會下設的常設委員會，於2019年12月成立。截至2023年12月31日，委員會由8名委員組成，其中包括7名獨立非執行董事，以及執行董事兼總裁。為全面提升本集團在可持續發展方面的表現，委員會負責審視本集團可持續發展及企業文化的策略和政策，同時密切關注市場最新情況，並適時調整本集團相關策略和政策。委員會亦會監督本集團可持續發展策略和政策的實施情況，以及完成目標的進度。

《可持續發展委員會職責約章》內訂明了委員會的具體角色及職責。各委員的簡歷，請參閱2023年報。

於2023年12月31日，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) ^{1,58} 孫煜先生 ² 蔡冠深博士 ¹ 馮婉眉女士 ¹ 羅義坤先生 ¹ 李惠光先生 ¹ 聶世禾先生 ¹ 馬時亨教授 ¹	<ul style="list-style-type: none"> 審議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 審議對集團重要的環境、社會及管治議題及相關舉措 監督集團可持續發展表現 監督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：

- 獨立非執行董事
- 執行董事

2023年，委員會共舉行兩次會議，委員於會議上討論及審議的內容涵蓋多項可持續發展相關議題，主要事項包括：審批2022年可持續發展報告及重要議題、2023年可持續發展規劃、可持續發展五年規劃重檢、聽取投融資組合碳排放量化、企業文化建設、創新綠色金融產品、漂綠風險管理的機制及規章制度及自身營運碳中和實施進展等報告。委員會亦就各項議題提供寶貴意見及經驗分享。

可持續發展執行委員會(「執委會」)

本公司總裁擔任執委會主席，委員由管理層成員及相關部門總經理組成。執委會具體的職責包括推動和落實本集團以下事宜：

- 可持續發展相關工作(包括但不限於：集團戰略目標、可持續發展相關金融業務、營運、風險管理、考核機制等)
- 慈善公益相關工作
- 企業文化建設相關工作
- 統籌消費者權益保護

2023年，執委會推動落實銀行的可持續發展相關事宜、企業文化及消費者權益保護等，舉行了兩次會議，主要討論和審議事項包括：2022年可持續發展報告及重要議題、2023年可持續發展規劃、可持續發展五年規劃重檢、投融資組合碳排放量化計算情況、企業文化建設情況、創新綠色金融產品、漂綠風險管理的機制及規章制度及自身營運碳中和實施進展等。

可持續發展策略工作組(「工作組」)

跨部門的工作組由來自相關部門的成員組成，主要負責統籌、協調及執行可持續發展工作，確保可持續發展工作貫穿公司的業務和日常營運中。2023年，工作組繼續統籌集團可持續發展的策略規劃、業務相關工作措施，追蹤市場最新動態及監管要求，以及協調跨單位可持續發展工作的開展。

⁵⁶ 2-13

⁵⁷ 2-12, 2-14

⁵⁸ 2-11

可持續發展培訓⁵⁹

本集團董事會及管理層成員擁有多元化知識、經驗和技能，該等專業知識使董事會和管理層能更有效地履行可持續發展和氣候議題相關的管治職責，提供有效和建設性的意見。我們不時向董事會提供與可持續發展相關的資訊，亦向管理層提供可運用於ESG管理流程的內部和外部資源及專業知識包括市場上最新的氣候變化及可持續發展趨勢及資訊，從而令我們的可持續發展策略更具前瞻性。2023年內我們通過不同方式持續向委員會成員提供最新信息。

可持續發展相關政策⁶⁰

我們參照本地和國際的可持續發展指引及準則，就各領域制定集團層面的政策和機制，集團所有成員機構都必須遵守並貫徹執行。

 <p>《可持續發展政策》</p>	<p>為集團履行可持續發展的綱領性文件，涵蓋環境、社會、管治及應對氣候變化等不同議題，以推動及貫徹集團的可持續發展。</p>
 <p>《集團營運總則》</p>	<p>明確集團將承擔可持續發展及社會責任作為創造持久核心競爭力、提升品牌價值的重要舉措，並對集團就可持續發展的戰略規劃、制度化管理、內外部評估機制、培訓、經營業務等所需考慮因素提出要求。</p>
 <p>《中銀香港集團風險管理政策陳述》</p>	<p>作為集團風險管理最高層次的綱領性文件，《中銀香港集團風險管理政策陳述》已將「可持續發展」納入集團重大風險管理原則，明確集團在經營業務時，需考慮對環境及社會產生的影響，對涉及道德、社會及／或生態環境敏感的行業，需進行適當的盡職審查和審慎的風險評估。同時，逐步將對氣候風險變化影響的考慮納入各類相關風險的管理框架、相關政策以及風險偏好陳述中，並持續提升對相關風險的管理。</p>

 <p>《中銀香港集團信貸風險管理政策》</p>	<p>將「可持續發展」融入信貸風險框架及流程，包括：明確「可持續發展」為主要信貸風險管理原則之一，強調環境、氣候和社會風險因素為信貸評估的其中一個範疇。同時，對涉及禁制性或特殊信貸的交易／對手須嚴格禁止或進行嚴格審查及管控，包括禁止敘做直接從事賭博、色情行業、涉及具殺傷力的軍火／武器製造和買賣的信貸交易；將涉及道德、社會及／或生態環境敏感的貸款列為「特殊信貸交易」並需接受更嚴謹的信貸審批要求（最低限度由相關成員機構的高級管理層審批），以確保符合集團的信貸風險偏好、業務發展策略。</p>
 <p>《職業安全及健康指引》</p>	<p>闡述集團職業安全及健康管理制，包括：管理組織、相關訓練、監督、危機分析及控制措施、預防措施等。</p>
 <p>《可持續發展採購政策》</p>	<p>將可持續發展理念貫穿於集團的供應鏈管理，要求結合環境和社會因素進行產品與服務採購，並鼓勵所有供應商更有效地管理其自身營運對社會和環境的影響。</p>
 <p>《供應商行為準則》</p>	<p>列明對供應商在社會、環境、道德、公司管治、勞動環境等方面的要求，並設立評估機制。</p>

⁵⁹ G4-FS4

⁶⁰ 2-22, MDR-13

《可持續發展高敏感行業策略陳述》



作為推動及落實集團可持續發展的子政策，旨在明確本集團在提供金融服務時對高碳行業及其他環境和社會風險高敏感行業的中期策略，當中包括煤電、煤炭開採業、石油及天然氣業、採礦業、林木業、棕櫚油業等，在敘做可持續發展高敏感行業相關業務時（包括各類信貸業務、金融市場業務），必需嚴格遵循該政策的相關策略及管控要求。

重點高敏感行業	具體策略及管控要求
 煤電、煤炭開採業	考慮煤炭燃燒為全球主要的溫室氣體排放來源之一，煤炭相關行業為低碳轉型的重點，本集團將於2040年或之前針對未能符合策略總體原則的客戶，退出適用範圍內涉及煤電及煤炭開採的業務，並在全面退出前，於2023年10月起採取一系列管控措施。
 石油及天然氣	考慮石油及天然氣仍發揮過渡能源的作用，故本集團仍會提供融資，並根據客戶提供的減碳／轉型計劃作評估，視情況調整策略，並優先支持綠色、減碳／轉型融資。另考慮部分非常規油氣項目會產生更多溫室氣體排放，或對自然環境帶來較顯著的負面影響，故本集團從2023年10月起停止對特定非常規油氣項目提供項目融資。

採礦業



推動採礦業（包括煤炭、礦物、金屬等）的客戶以良好的國際慣例經營業務，避免引致嚴重的環境污染，甚至危害周遭的居民和生物。

林木業



推動並確保林木業客戶遵守良好的國際慣例，避免破壞自然的森林環境或影響依存於相關森林的土著和生物。

棕櫚油業



推動並確保棕櫚油業客戶遵守相關行業的可持續發展原則，防止客戶通過不當的方法（例如燒毀或砍伐森林）或於高碳匯的泥炭地進行棕櫚種植。

《反貪腐反賄賂政策》



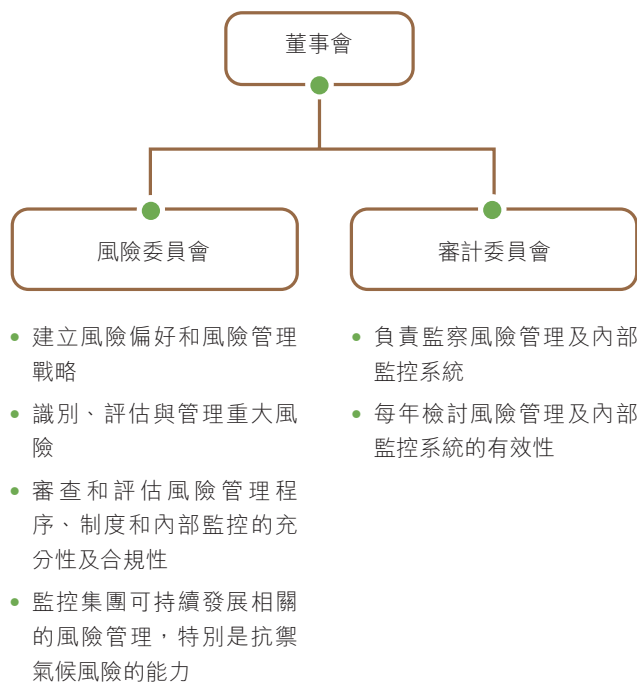
列明集團反賄賂反貪腐計劃的管理角色及責任分工、原則及要求，以及紀錄備存、風險評估、培訓及舉報等管理機制。

有關政策詳情，請瀏覽集團可持續發展網頁。

7.2 穩健風控⁶¹

我們深信良好的風險管理是企業成功的重要元素，董事會作為風險管理的最高決策機構，對風險管理承擔最終責任。在日常經營中，我們高度重視風險管理，並強調風險控制與業務發展之間必須取得平衡。2023年，我們嚴格遵守風險管理規則，保持集團穩健發展。

風險管理體系



風險管理政策及程序

本集團根據風險偏好、風險承受標準及風險政策來履行風險檢查職責，建立全面的風險管理政策及程序，清楚界定參與人員的角色、職責及匯報頻率；制定識別、評估、監察及管理主要風險的機制，建立相應的內部監控措施，以及解決內部監控缺失的程序。為配合市場及業務策略的轉變，我們亦會定期重檢及更新風險管理政策及程序。針對東南亞各地區的監管要求及市場發展，我們為各機構開展專業化指導，不斷提升各機構的風險管理能力。

「三道防線機制」⁶²

我們採用「三道防線機制」落實風險的內部控制機制，對每一道防線均進行職能分工，明確業務單位、風險管理和支持單位、及獨立集團審計的風險管理及控制責任。

業務單位

負責遵守風險管理政策和程序，評估和監察業務的風險狀況

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
- 對風險識別、計量、監控和控制開展獨立盡職調查及制訂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、其下設委員會及高級管理層匯報，以及為其提供必要的決策支持和建議

支持單位負責：

- 支持各項業務操作流程，確保流程具備相應的系統和人力資源等配套以進行風險管理

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。

我們的風險管理詳情，請參閱2023年報。

⁶¹ 2-12, 2-13

⁶² 2-5, 3-3

可持續發展風險管理⁶³

為推動可持續高質量發展理念，我們致力將包括氣候風險在內的可持續發展因素融入日常風險管理流程，並積極應對及管理。為減緩氣候變化帶來的不確定性，在經營各類信貸業務（包括企業融資、項目融資等）時，我們會考慮客戶及項目對氣候、環境及社會的影響：例如了解客戶在業務過程中的各類排放及耗能水平，了解融資項目所在地生態環境、原居民生活的影響及其所採取的保護措施，以及是否已徹底處理涉及勞工或產品的安全事故或負面報導（如有）等。

目前我們已制定客戶問卷，系統性地對重大客戶及棕色行業客戶進行上述評估。對於較高風險客戶，我們會採取適當的風險管控及緩釋措施，例如要求客戶承諾在合理期限內制定緩釋措施或轉型計劃的前提下開展業務，並持續跟進及定期重檢客戶落實緩釋措施或轉型計劃的情況。

前線單位將結合日常的監控程序，持續監察相關客戶及項目的經營情況，並將客戶最新的氣候、環境及社會風險狀況、高風險的客戶落實緩釋措施或轉型計劃的進度等，納入信貸重檢報告範圍，以定期重檢客戶對氣候、環境及社會風險的應對能力。如客戶未能在合理時間內達到有關要求，我們會視情況考慮採取壓縮或退出策略、收緊信貸條件等管控措施。

同時，對涉及禁制性或特殊信貸的交易／對手須嚴格禁止或進行嚴格審查及管控，包括禁止敘做直接從事賭博、色情行業、涉及具殺傷力的軍火／武器製造和買賣的信貸交易；將涉及道德、社會及／或生態環境敏感的貸款列為「特殊信貸交易」並需接受更嚴謹的信貸審批要求（最低限度由相關成員機構的高級管理層審批），以確保符合集團的信貸風險偏好、業務發展策略。

各持份者對我們的可持續發展有所期望，氣候變化也在改變市場環境，我們將靈活迅速應對，前瞻性識別潛在風險。除於2021年四季度起停止向中國境外的新建煤炭開採及煤電項目提供融資外，自2023年10月起，本集團在現有管控措施的基礎上進一步擴大限制範圍，針對高碳排放及其他環境和社會高敏感行業制定及明確本集團中期策略，以有序引導及重點推動高碳排放行業客戶綠色轉型，以及推動客戶重視生物多樣性，保護自然生態。此外，於2023年，集團持續深化及完善可持續發展相關風險管理（包括氣候風險）政策及行業指引，加強對高敏感行業的管控。在組合管理方面，在我們參與金管局氣候風險壓力測試試驗計劃的實踐經驗基礎上，結合最新的監管指引，在外部顧問的協助下，我們優化並完善了氣候風險壓力測試方法，提升了測試模型及數據的適用性，並在金管局2023至2024年度第二輪氣候風險壓力測試中加以應用。

為積極推動綠色金融發展，加強管理漂綠風險，本行於2023年內制定了《漂綠風險管理辦法》，明確不同層面的漂綠風險管控原則及內部分工，規範及指導日常漂綠風險管理工作的開展；並通過修訂《產品開發及風險監控管理政策》及《產品開發及風險監控管理辦法》明確新增產品單位需考慮氣候風險因素所帶來的影響和管理潛在漂綠風險的要求。

持續業務運作計劃

為確保向社會各界提供穩健持續的銀行服務，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》，針對不同業務的性質制定相應的「持續業務運作計劃」。我們將持續業務運作分為即時應變與應變過渡期兩個階段，並針對不同階段擬定不同的應變措施，以確保及時迅速地應對由於各種內外因素出現的突發事件。

資訊科技系統

制訂系統事故處理程序，分級管理事故，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災備演練。

安保工作

各部門設有安保工作小組，進行安全自查，制定各項安保工作應對預案，確保人員和設備設施安全。

培訓

每年向員工提供最少一次培訓，包括重溫持續業務運作機制、處理方式及分享案例等。

為確保計劃內容的正確性及可操作性，我們會根據最新營運情況和銀行整體的持續業務運作計劃等方面適時檢討《持續業務運作計劃》。

⁶³ 201-2, G4-F52, G4-F53, A4.1

7.3 商業道德⁶⁴

誠信合規文化⁶⁵

本集團致力維護及加強良好公司治理，我們承諾保持高水平商業道德，鞏固集團合規文化，保障股東與持份者的整體權益。為實踐承諾，我們高度重視員工及與本集團有業務往來的第三方的道德、行為及誠信操守，所有員工（包括全職、兼職及合約員工）必需遵守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》以及涉及知識產權的相關法例等，確保員工在經營業務過程中嚴格遵守個人誠信及專業道德準則，保障客戶利益。

我們設有《員工行為守則》，明確規定全體員工必需奉公守紀，遵守機構所在地的法律法規以及集團的各項規章制度。《員工行為守則》詳列各種合規要求，包括應避免利益或角色衝突；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。為確保內部政策與監管發展保持一致，我們每年重檢《員工行為守則》，並定期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。同時我們定期審核不同部門針對商業道德的監控機制。

本集團的所有員工必須參與每年開展的必修合規進修課程。培訓的主題涵蓋優質數據、防洗錢、個人資料保護、資訊安全、制裁合規、操作風險管理、反貪腐反賄賂、防欺詐、防舞弊及員工內部舉報、法律、合規和聲譽風險管理等。

為鼓勵員工良好行為，我們將員工踐行企業文化的表現與績效考核和薪酬掛鉤。對於從事銷售的銀行前線人員，我們不僅考慮員工的業務表現，而是全方位評估員工的總體貢獻，建立個人綜合服務激勵機制，營造良好的銀行文化。

我們的薪酬及激勵機制詳情，載於2023年報之「[公司治理](#)」章節內。

舉報管理政策及機制

根據《中銀香港舉報管理政策》、《中銀香港舉報管理辦法》及《員工行為守則》，員工及與本集團有往來的外部人士（如客戶及供應商，下同）如發現本行在業務或其他方面發生或可能發生任何違法違規或不當行為，包括但不限於欺詐、盜竊、偽造、賄賂或貪腐、洗黑錢，或員工個人行為違反《員工行為守則》等，可通過適當途徑、以適當方式舉報。

我們為舉報設立管理架構及分工、舉報原則、機制、渠道、程序、對舉報人的保護，鼓勵員工及與本集團有往來的外部人士認真、誠實地舉報問題，並保護其正當權利。對於員工及與本集團有往來的外部人士所舉報的事項及其相關資料，我們將嚴格保密，凡涉及處理、接觸舉報的任何部門及個人，在處理、接觸舉報過程中必須嚴格依照法律規定保護舉報人和被舉報對象的私隱及權益，不得泄密，否則追究其相關責任。

在接到員工及與本集團有往來的外部人士舉報後，我們會呈報董事會下設的審計委員會，並按照規定程序及時對舉報作出公正、獨立的調查，提出改善建議，並將調查結果呈報管理層及審計委員會。此外，為提高員工對舉報管理政策的認識，除於新入職員工培訓課程作介紹外，亦於每年舉辦的全行性法規複修培訓課程加入相關內容。

本集團已訂立《防洗錢及反恐籌資可疑交易舉報工作細則》及《中銀香港集團反貪腐反賄賂政策》，並針對可疑交易、洗黑錢及貪腐賄賂活動設立舉報機制。有合理懷疑的個案經調查後轉介相關執法部門跟進。

有關詳情請瀏覽[中銀香港網站舉報制度](#)。

⁶⁴ 3-3, B7 一般披露

⁶⁵ 2-19, 2-23, 2-24, 2-25, 2-26, 2-27, B7.2

防範金融犯罪

反貪腐及反賄賂⁶⁶

我們以「零容忍」態度對待貪腐賄賂行為，秉持廉潔奉公、合規守法的企業文化，維持公平、誠實及廉潔的營運環境，並致力保障銀行和客戶的利益。董事會、其下設委員會及高級管理層共同監督整體反貪腐和反賄賂計劃，董事會負責訂立「由上至下」的反貪腐反賄賂基調，各級員工必需奉公守紀、誠實守信，並具有高尚的品德操守，承諾嚴格遵守相關法律和法規並建立合規企業文化。我們每兩年一次為進行全行性反貪腐和反賄賂管理有效性評估，範圍覆蓋中銀香港、主要附企及東南亞機構，查找不足及提出改進建議，並向董事會匯報結果。

我們設有專職小組，負責監察和檢查反貪腐和反賄賂相關事宜，根據相關法律法規和同業實踐，我們構建反貪腐和反賄賂管理框架，制定適用於集團及其所有附屬公司及東南亞機構的《中銀香港集團反貪腐反賄賂政策》，該政策列明管理角色及責任分工，以及紀錄備存、風險評估、培訓及舉報等管理機制，並每年進行重檢。針對特定較高貪腐賄賂風險領域（如接受或提供禮品及款待、人事任免、採購、信貸、慈善捐款等第三方關係）及管理要求，該政策規定負責部門需要重點關注的工作，以加強貪腐賄賂風險管理。⁶⁷

針對集團全體員工，我們已制定反貪腐和反賄賂培訓計劃，並積極參與相關執法機構及行業組織為銀行從業人員舉辦的反貪腐專題培訓。全體董事會成員及集團員工均已接受2023年反貪腐培訓，培訓紀錄已按規定紀錄和保存。

打擊洗錢及恐怖分子資金籌集⁶⁸

我們嚴格執行防洗錢、反恐怖分子資金籌集和防欺詐等工作，打擊金融犯罪活動。參照香港及國際組織的相關法例、監管規定及建議，我們建立一套完整的防洗錢監察制度，並按集團風險管理策略制定《防洗錢及反恐籌資政策》。我們的防洗錢工作基於「三道防線」架構實施：



⁶⁶ 205-2, B7.2

⁶⁷ 205-1

⁶⁸ 205-2, B7.2, B7.3

我們均按照金管局要求定期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、定性與定量分析相關資料及確定整體風險水平，以及針對具體風險採用的緩減措施等。為了全面管理金融犯罪活動、識別客戶的可疑交易與賬戶，我們擁有一套全面的防洗錢管控制度，包括制裁篩查系統、可疑交易監察機制，以及以風險為本的客戶評級制度等，同時持續進行優化，並利用合規科技協助可疑交易警示分析及交易篩查，提升監管及合規效率。

我們持續開展合規教育，並鼓勵各持份者透過不同途徑認識集團的防洗錢及反恐怖活動融資政策。對內，不同崗位的員工，包括董事、新入職員工、分行前線員工等均需接受防洗錢、制裁合規、防欺詐等培訓，以確保銀行各個層面的員工均能夠清晰明白如何防範金融犯罪；對外，通過網站、電郵等方式向客戶提供即時詐騙風險及防洗錢提示。

我們向員工推出一系列年度複修課程，並因應員工不同崗位的履職要求提供具差異化的專題培訓，亦將金融犯罪案例納入員工培訓及內部通告，以增強全體員工合規意識。

除了推出有關「員工行為守則」的全行性網上法規複修培訓外，我們為全行員工訂立「中銀香港2023年度防洗錢培訓計劃」。通過此計劃，我們舉辦逾70場與打擊金融犯罪相關的培訓，旨在協助員工更了解打擊洗錢及恐怖分子資金籌集的法例要求及最新發展趨勢，加深對打擊洗錢條例要求的認識，提高對客戶盡職審查、持續監察及制裁合規的意識，加強偵察異常、可疑或欺詐活動的能力，打造高水平專業化人才隊伍，錄得共逾91,000人次參與，當中集團年度複修課程錄得逾63,000人次參與。另針對不同崗位人員所安排的在線或課堂專題培訓課程，共錄得約28,000人次參與。⁶⁹

全體員工

- 每年最少參加一次防洗錢培訓
- 參加專題講座



分行前線新入職員工

- 參與綜合培訓課程



董事、管理層及員工

- 定期邀請外部專家進行交流及培訓



客戶

- 通過網站、電郵等方式提供即時詐騙風險及防洗錢提示



⁶⁹ 205-2, B7.3

數字化金融犯罪管理

為強化防範金融犯罪工作，我們加速數字化轉型，積極推出創新數碼金融科技產品，加強全流程管控，增加系統自動控制，提升效率。我們逐步落實應用人工智能科技協助監控及追蹤可疑交易，體現風險為本的原則，確保能夠盡快處理不同形式的詐騙活動，保障客戶利益。我們亦建立洗錢風險評估及管理系統，提升集團整體的機構洗錢風險評估、監控及審批效率。

個案分享

智能反欺詐平台

中銀香港智能反欺詐平台成功偵測出百多單騙案，並憑藉「信用卡智能化監控 — 以科技帶動與客實時互動」應用於「2023香港資訊及通訊科技獎The Hong Kong ICT Awards 2023」金融科技（監管科技及風險管理）界別獲得銀獎。



在東南亞機構方面，我們亦加速數字化發展，在東南亞分行進一步推廣自動化及圖像化風險分析工具的應用，協助開展防洗錢調查工作。同時，我們亦持續完善東南亞機構各項防洗錢合規流程，而且已開始在東南亞機構運用防欺詐系統，繼續做好區域化防欺詐管理。



8.1 可持續發展表現數據

環境

溫室氣體⁷⁰

溫室氣體排放 ⁷¹	單位	2023	2022	2021
溫室氣體排放量				
直接溫室氣體排放量（範疇一） ⁷²	噸二氧化碳當量	548	575	577
間接溫室氣體排放量（範疇二） ⁷³	噸二氧化碳當量	50,953	48,522	50,074
其他間接溫室氣體排放量（範疇三） ⁷⁴	噸二氧化碳當量	89	86	64
溫室氣體排放總量（範疇一及二）	噸二氧化碳當量	51,501	49,097	50,650
溫室氣體排放總量（範疇一、二及三）	噸二氧化碳當量	51,590	49,182	50,715
溫室氣體排放密度⁷⁵				
人均溫室氣體排放總量（範疇一及二及三）	噸二氧化碳當量／僱員	3.46	3.32	3.48
每平方米樓面面積溫室氣體排放總量（範疇一、二及三）	噸二氧化碳當量／平方米	0.12	0.13	0.14

能源

能源消耗總量 ^{76, 77}	單位	2023	2022	2021
能源消耗量				
直接能源消耗量	千兆焦耳	8,429	7,445	7,049
公司車隊柴油	千兆焦耳	2,048	1,616	1,676
公司車隊汽油	千兆焦耳	6,381	5,830	5,373
間接能源消耗量	千兆焦耳	339,956	308,635	322,519
電力	千兆焦耳	337,936	307,111	320,618
煤氣	千兆焦耳	2,020	1,524	1,901
能源消耗總量	千兆焦耳	348,385	316,081	329,568
能源密度⁷⁸				
人均能源消耗總量	千兆焦耳／僱員	23.36	21.31	22.65

⁷⁰ 溫室氣體排放的計算標準及方法參考了香港政府環境保護署及機電工程署發佈的《香港建築物（商業、住宅或公共用途）的溫室氣體排放及減除的核算和報告指引（2010年版）》。排放因子資料來源包括本地公用事業機構的可持續發展報告、《香港建築物（商業、住宅或公共用途）的溫室氣體排放及減除的核算和報告指引（2010年版）》以及香港交易所發佈的《如何準備環境、社會及管治報告 — 附錄二：環境關鍵績效指標匯報指引》。溫室氣體的計算涵蓋二氧化碳(CO₂)、甲烷(CH₄)、氧化亞氮(N₂O)；不適用於氫氟碳化物(HFCs)、全氟化碳(PFCs)、六氟化硫(SF₆)和三氟化氮(NF₃)。

⁷¹ 305-1, 305-2, 305-3, A1.1, A1.2

⁷² 包括公司車隊所消耗的柴油和汽油。

⁷³ 包括外購電力和煤氣所產生的溫室氣體排放。

⁷⁴ 包括堆填區因處理廢紙產生的甲烷氣體、水務署處理食水以及渠務署處理污水用電產生的溫室氣體排放。

⁷⁵ 305-4

⁷⁶ 將不同燃料類型的基本單位轉換為千兆焦耳(GJ)的排放因子資料來自香港交易所發佈的《如何準備環境、社會及管治報告 — 附錄二：環境關鍵績效指標匯報指引》。

⁷⁷ 302-1, A2.1

⁷⁸ 302-3, A2.1

紙張^{79, 80, 81}

總購紙量	單位	2023	2022	2021
紙張購買量	噸	336.48	356.36	436.57

紙張購買密度	單位	2023	2022	2021
人均購紙量	公斤／僱員	27.98	29.23	35.89

廢物及回收

無害廢物回收 ⁸²	單位	2023	2022	2021
紙張	噸	210.99	172.09	175.41
塑膠	噸	0.31	0.15	0.17
鋁罐	噸	0.22	0.10	0.09
廚餘	噸	63.24	29.68	73.98
無害廢物總量	噸	274.76	202.02	249.64

有害廢物回收 ⁸³	單位	2023	2022	2021
充電池	件	125	92	92
電子廢物	件	2,346	1,789 ⁸⁴	8,383
光管	件	2,600	3,797	5,445 ⁸⁵
有害廢物總量	件	5,071	5,678	13,920

廢物棄置 ⁸⁶	單位	2023	2022	2021
廢物棄置總量	噸	572.24	622.90	556.03

廢物棄置密度 ⁸⁷	單位	2023	2022	2021
人均廢物棄置量	噸／僱員	0.048	0.051	0.046

水⁸⁸

水	單位	2023	2022	2021
耗水量	百萬公升	109.83	97.80	104.20

耗水強度 ⁸⁹	單位	2023	2022	2021
人均耗水量	百萬公升／僱員	0.0091	0.0080	0.0086

⁷⁹ 301-1, 301-3, A2.5

⁸⁰ 按採購的辦公室 A4 用紙量計算。

⁸¹ 紙張、廢物及回收、水的數據匯報範圍包括報告期內集團在香港的營業網點、分行網絡、辦公樓（自用部分）和租入辦公室。

⁸² 306-3, 306-4, A1.4

⁸³ 2-4, 306-3, 306-4, A1.3

⁸⁴ 2020-2021 年已有大量電子設備汰舊回收，故於 2022 年需汰舊設備較少

⁸⁵ 包括由合資格承辦商收集的燈電膽及光管。2021 年多個重點辦公樓的公共空間完成了 LED 燈更換工程，故燈電膽及光管回收管量增加。

⁸⁶ 306-3, 306-5, A1.4

⁸⁷ A1.4

⁸⁸ 303-5, A2.2

⁸⁹ 2-4, A2.2

員工

員工總數（按地區、員工種類及性別劃分）⁹⁰

員工類別	單位	2023			2022			2021		
		女性	男性	合計	女性	男性	合計	女性	男性	合計
中國香港										
編製員工	人數	6,463	5,286	11,749	6,598	5,358	11,956	6,594	5,264	11,858
非編製員工	人數	201	74	275	178	56	234	210	97	307
臨時員工合計	人數	201	74	275	178	56	234	210	97	307
無時數保證的員工合計	人數	0	0	0	0	0	0	0	0	0
中國內地										
編製員工	人數	661	350	1,011	574	271	845	444	188	632
非編製員工	人數	1	1	2	0	1	1	0	1	1
臨時員工合計	人數	1	1	2	0	1	1	0	1	1
無時數保證的員工合計	人數	0	0	0	0	0	0	0	0	0
東南亞及其他地區										
編製員工	人數	1,190	653	1,843	1,122	631	1,753	1,100	632	1,732
非編製員工	人數	17	19	36	18	25	43	13	10	23
臨時員工合計	人數	17	19	36	18	25	43	13	10	23
無時數保證的員工合計	人數	0	0	0	0	0	0	0	0	0
編制員工合計	人數	8,314	6,289	14,603	8,294	6,260	14,554	8,138	6,084	14,222
非編製員工合計	人數	219	94	313	196	82	278	223	108	331
臨時員工合計	人數	219	94	313	196	82	278	223	108	331
無時數保證的員工合計	人數	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	人數	8,533	6,383	14,916	8,490	6,342	14,832	8,361	6,192	14,553

員工總數（按合約性質、地區及性別劃分）⁹¹

員工類別	單位	2023			2022			2021		
		女性	男性	合計	女性	男性	合計	女性	男性	合計
中國香港										
全職	人數	6,630	5,356	11,986	6,742	5,407	12,149	6,769	5,357	12,126
兼職	人數	34	4	38	34	7	41	35	4	39
中國內地										
全職	人數	662	351	1,013	574	272	846	444	189	633
兼職	人數	0	0	0	0	0	0	0	0	0
東南亞及其他地區										
全職	人數	1,207	672	1,879	1,140	656	1,796	1,113	642	1,755
兼職	人數	0	0	0	0	0	0	0	0	0
全職合計	人數	8,499	6,379	14,878	8,456	6,335	14,791	8,326	6,188	14,514
兼職合計	人數	34	4	38	34	7	41	35	4	39
合計	人數	8,533	6,383	14,916	8,490	6,342	14,832	8,361	6,192	14,553

⁹⁰ 2-4, 2-7, B1.1

⁹¹ 2-4, 2-7, B1.1

員工總數（按地區、年齡及性別劃分）⁹²

員工類別	單位	2023			2022			2021		
		女性	男性	合計	女性	男性	合計	女性	男性	合計
員工類別										
中國香港										
18-30歲	人數	1,407	1,187	2,594	1,521	1,244	2,765	1,638	1,336	2,974
31-40歲	人數	1,890	1,671	3,561	1,849	1,752	3,601	1,656	1,622	3,278
41-50歲	人數	1,704	1,435	3,139	1,822	1,399	3,221	1,952	1,400	3,352
51歲或以上	人數	1,663	1,067	2,730	1,584	1,019	2,603	1,558	1,003	2,561
中國內地										
18-30歲	人數	489	146	635	418	118	536	317	85	402
31-40歲	人數	127	143	270	108	97	205	82	53	135
41-50歲	人數	33	40	73	37	34	71	38	31	69
51歲或以上	人數	13	22	35	11	23	34	7	20	27
東南亞及其他地區										
18-30歲	人數	507	185	692	495	189	684	509	189	698
31-40歲	人數	461	257	718	423	254	677	399	259	658
41-50歲	人數	171	156	327	164	154	318	155	149	304
51歲或以上	人數	68	74	142	58	59	117	50	45	95
中國香港合計	人數	6,664	5,360	12,024	6,776	5,414	12,190	6,804	5,361	12,165
中國內地合計	人數	662	351	1,013	574	272	846	444	189	633
東南亞及其他地區 合計	人數	1,207	672	1,879	1,140	656	1,796	1,113	642	1,755
合計	人數	8,533	6,383	14,916	8,490	6,342	14,832	8,361	6,192	14,553

員工總數（按職級及性別劃分）⁹³

員工類別	單位	2023			2022			2021		
		女性	男性	合計	女性	男性	合計	女性	男性	合計
高階管理人員	人數	365	575	940	360	558	918	335	527	862
中間職等人員	人數	3,599	3,511	7,110	3,540	3,431	6,971	3,286	3,205	6,491
一般員工	人數	4,569	2,297	6,866	4,590	2,353	6,943	4,740	2,460	7,200
合計	人數	8,533	6,383	14,916	8,490	6,342	14,832	8,361	6,192	14,553

男女比例（董事會）⁹⁴

	單位	2023		2022		2021	
		女性	男性	女性	男性	女性	男性
董事會成員	%	18.18	81.82	18.18	81.82	11.00	89.00

男女比例（按職級劃分）⁹⁵

	單位	2023		2022		2021	
		女性	男性	女性	男性	女性	男性
高階管理人員	%	2.45	3.85	2.43	3.76	2.30	3.62
中間職等人員	%	24.13	23.54	23.87	23.13	22.58	22.02
一般員工	%	30.63	15.40	30.95	15.86	32.57	16.90
合計 ⁹⁶	%	57.21	42.79	57.25	42.75	57.45	42.55

⁹² 2-7, B1.1

⁹³ B1.1

⁹⁴ 405-1

⁹⁵ 405-1

⁹⁶ 「合計」不包括董事會成員。

年齡分佈（按職級劃分）⁹⁷

職級	單位	2023	2022	2021
高階管理人員				
18-30歲	人數	0	0	0
31-40歲	人數	89	109	101
41-50歲	人數	455	441	423
51歲或以上	人數	396	368	338
中間職等人員				
18-30歲	人數	720	713	660
31-40歲	人數	2,990	2,945	2,582
41-50歲	人數	2,100	2,070	2,080
51歲或以上	人數	1,300	1,243	1,169
一般員工				
18-30歲	人數	3,201	3,272	3,414
31-40歲	人數	1,470	1,429	1,388
41-50歲	人數	984	1,099	1,222
51歲或以上	人數	1,211	1,143	1,176
合計				
18-30歲	人數	3,921	3,985	4,074
31-40歲	人數	4,549	4,483	4,071
41-50歲	人數	3,539	3,610	3,725
51歲或以上	人數	2,907	2,754	2,683

僱用當地居民為高階管理人員的比例（按地區劃分）⁹⁸

單位	2023	2022	2021
中國香港	89.05	87.79	86.45
中國內地	83.33	87.50	80.00
東南亞及其他地區	32.95	32.53	32.93
整體	83.72	82.79	81.32

新聘僱員人數（按性別、年齡及地區劃分）⁹⁹

單位	2023		2022		2021	
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
性別						
女性	1,415	9.49	1,841	12.41	1,589	10.92
男性	1,157	7.75	1,627	10.97	1,263	8.68
年齡						
18-30歲	1,499	10.05	1,888	12.72	1,756	12.06
31-40歲	668	4.48	1,034	6.97	658	4.53
41-50歲	248	1.66	370	2.50	240	1.65
51歲或以上	157	1.05	176	1.19	198	1.36
地區						
中國香港	1,984	13.30	2,795	18.84	2,321	15.96
中國內地	236	1.58	277	1.87	254	1.74
東南亞及其他地區	352	2.36	396	2.67	277	1.90
合計	2,572	17.24	3,468	23.38	2,852	19.60

⁹⁷ 405-1, B1.1

⁹⁸ 202-2 (高階管理人員中的當地居民人數 / 高階管理人員總人數) X 100%

⁹⁹ 401-1

僱員自願流失率（按性別、年齡及地區劃分）¹⁰⁰

	單位	2023		2022		2021	
		人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
性別							
女性	人數：%	1,085	7.26	1,370	9.29	1,352	9.13
男性	人數：%	877	5.87	1,195	8.09	1,090	7.36
年齡							
18-30歲	人數：%	945	6.33	1,307	8.85	1,335	9.02
31-40歲	人數：%	652	4.36	776	5.25	719	4.85
41-50歲	人數：%	283	1.89	370	2.51	308	2.08
51歲或以上	人數：%	82	0.55	112	0.77	80	0.54
地區							
中國香港	人數：%	1,699	11.37	2,216	15.02	2,162	14.60
中國內地	人數：%	59	0.39	64	0.43	61	0.41
東南亞及其他地區	人數：%	204	1.37	285	1.93	219	1.48
合計	人數：%	1,962	13.13	2,565	17.38	2,442	16.49

薪酬比率¹⁰¹

單位	2023	2022	2021	
收入最高個人的年度總薪酬與所有員工（不包括收入最高的個人）年度總薪酬中位數的比率	比率	17 : 1	18 : 1	16 : 1

育嬰假¹⁰²

	單位	2023			2022			2021		
		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	人數	8,247	6,211	14,458	8,235	6,141	14,376	7,926	5,881	13,807
使用育嬰假的員工總數	人數	254	181	435	215	147	362	211	150	361
使用育嬰假後返回工作崗位的員工總數	人數	244	177	421	206	145	351	200	147	347
使用育嬰假後返回工作崗位的員工比率	%	96.06	97.79	96.78	95.81	98.64	96.96	94.79	98.00	96.12
使用育嬰假回到工作崗位後12個月仍在職的員工總數	人數	217	162	379	176	124	300	188	134	322
使用育嬰假回到工作崗位後12個月仍在職的員工比率	%	105.34	111.72	107.98	88.00	84.35	86.46	71.21	75.28	72.85

¹⁰⁰ 401-1, B1.2

¹⁰¹ 2-21

¹⁰² 401-3

職業健康與安全表現¹⁰³

	單位	2023	2022	2021
嚴重的職業傷害人數	人數	0	0	0
嚴重的職業傷害比率	%	0	0	0
損失工作日數	日數	474.9	369.7	390.1
損失工作日數比率 ¹⁰⁴	%	2.96	2.45	2.58
因工死亡事故人數	人數	0	0	0
因工死亡事故比率 ¹⁰⁴	%	0	0	0
可記錄之職業傷害人數 ¹⁰⁵	人數	0	0	0
可記錄之職業傷害比率 ¹⁰⁴	%	0	0	0
全年工作時數	小時	32,130,351	30,157,173	30,293,289

培訓及發展¹⁰⁶

	單位	2023			2022			2021		
		女性	男性	合計	女性	男性	合計	女性	男性	合計
平均受訓時數（按職級及性別劃分）										
高階管理人員	小時	45.67	41.33	43.01	68.19	70.69	69.71	44.13	49.74	47.56
中間職等人員	小時	46.82	44.11	45.48	41.70	46.60	44.11	41.07	46.00	43.51
一般員工	小時	55.56	67.61	59.59	54.03	62.07	56.75	47.52	59.33	51.55
總平均受訓時數	小時	51.45	52.31	51.82	49.49	54.46	51.61	44.85	51.62	47.73
受訓人數比率										
高階管理人員	%	98.08	97.39	97.66	97.22	97.13	97.17	97.31	96.77	96.98
中間職等人員	%	99.44	99.40	99.42	96.53	96.18	96.36	96.38	96.38	96.38
一般員工	%	99.50	98.91	99.30	97.89	95.54	97.09	96.05	93.33	95.13
總受訓人數比率 (%)	%	99.41	99.04	99.26	97.29	96.03	96.75	96.23	95.20	95.79

¹⁰³ 403-9, B2.1, B2.2

¹⁰⁴ 以每200,000工作小時計算。

¹⁰⁵ 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。

¹⁰⁶ 404-1, B3.1, B3.2

接受以下主題的培訓的人數和比率（按職級及地區劃分）

單位	2023		2022		2021	
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
反貪污¹⁰⁷						
職級						
董事會成員	人數：%	11 100.00	11 100.00	9 100.00		
高階管理人員	人數：%	909 96.70	877 95.53	827 95.94		
中間職等人員	人數：%	7,008 98.57	6,600 94.68	6,202 95.55		
一般員工	人數：%	6,761 98.47	6,563 94.53	6,699 93.04		
合計		14,678 98.40				
地區						
中國香港	人數：%	11,994 99.75	11,716 96.11	11,656 95.82		
中國內地	人數：%	995 98.22	834 98.58	633 100.00		
東南亞及其他地區	人數：%	1,689 89.89	1,490 82.96	1,439 81.99		
合計 ¹⁰⁸	人數：%	14,678 98.40	14,040 94.66	13,728 94.33		
合約性質						
全職	%	98.02	94.65	85.92		
兼職	%	100	100.00	100.00		
職業安全及健康	人數：%	13,770 92.32	13,833 93.26	12,509 85.95		
信息安全／客戶隱私						
合約性質						
全職	%	97.83	95.47	94.95		
兼職	%	100	100.00	100.00		

不當行為事件¹⁰⁹

經確認的事件	單位	2023	2022	2021
歧視	事件數目	0	0	0
貪污	事件數目	0	0	0
針對反競爭行為、反托拉斯和反壟斷實踐的法律訴訟	事件數目	0	0	0
違反產品與服務之資訊與標示規定和／或自願性規約的事件				
違反法規而受到罰款或處罰的事件	事件數目	0	0	0
違反法規而受到警告的事件	事件數目	0	0	0
違反自願性守則的事件	事件數目	0	0	0
違反有關營銷傳播的法規和／或自願性守則事件				
違反法規而受到罰款或處罰的事件	事件數目	0	0	0
違反法規而受到警告的事件	事件數目	0	0	0
違反自願性守則的事件	事件數目	0	0	0
投訴				
接獲的金融產品／服務相關投訴 ¹¹⁰	宗數	2,726	2,389	2,487
查證成立投訴 ¹¹¹	宗數	86	90	154

¹⁰⁷ 205-2, B7.3

¹⁰⁸ 「合計」不包括董事會成員。

¹⁰⁹ 2-27, 205-3, 206-1, 406-1, 417-2, 417-3, B7.1

¹¹⁰ 接獲的新投訴個案資料，包括成立、不成立及調查中個案，但不包括重覆個案

¹¹¹ 查證成立之投訴個案包括於之前接獲但於該年查證成立之個案

供應商

按地區劃分的供應商數量¹¹²

地區	單位	2023	2022	2021
中國香港	個	681	646	629
中國內地	個	83	86	81
東南亞及其他地區	個	52	44	38
總供應商數量	個	816	776	748

客戶

客戶隱私¹¹³

	單位	2023	2022	2021
收到的與侵犯客戶隱私有關的經證實的投訴		4	5	8
來自外部各方且經組織證實的投訴	次數	3	5	7
來自監管機構的投訴	次數	1	0	1
涉及客戶個人身份信息的信息安全漏洞總數	次數	0	0	0
受公司數據泄露影響的客戶總數	人數	0	0	0
違反信息安全或其他網絡安全事件的總數	次數	0	0	0
與信息安全漏洞或其他網絡安全事件有關的罰款／罰金總額	金額（港幣）	0	0	0
針對IT基礎設施和信息安全管理系統進行的外部審計數目	次數	3	3	2

¹¹² 2-6, B5.1

¹¹³ 2-4, 418-1, B6.2

銀行網絡¹¹⁴

	單位	2023	2022	2021
分行數目				
中國香港	家	177	182	187
東南亞及其他地區	家	34 ¹¹⁵	34 ¹¹⁶	34 ¹¹⁷
合計	家	210	215	221
自助銀行網點	數目	288	283	285
24小時服務的自助銀行網點	%	100	100	100
自動櫃員機	台	642	646	643

¹¹⁴ 2-4, 2-6

¹¹⁵ 包括馬來西亞、印尼、泰國、柬埔寨、越南、菲律賓、老撾、文萊（包括沒有個金業務的仰光分行）。

¹¹⁶ 包括馬來西亞、印尼、泰國、柬埔寨、越南、菲律賓、老撾、文萊（包括沒有個金業務的仰光分行）。

¹¹⁷ 包括馬來西亞、印尼、泰國、柬埔寨、越南、菲律賓、老撾、文萊（包括沒有個金業務的仰光分行）。

8.2 報告內容索引¹¹⁸

使用說明	中銀香港已參考 GRI 準則報導在 2023 年 1 月 1 日至 12 月 31 日期間內，GRI 內容索引表中引述的資訊。
使用的 GRI 1	GRI 1：基礎 201

GRI 準則 ¹¹⁹	《香港交易所 ESG 指引》 ¹²⁰	SASB ¹²¹	描述	章節及／或直接解釋	對應 SDG 目標
一般披露					
組織及報導實務					
			組織詳細情況	關於中銀香港（控股）有限公司（第 5 頁）： 中銀香港網頁	
2-1			納入組織可持續發展報告的實體	報告簡介（第 4 頁）	
2-2	MDR-15		報告期、報告頻率和聯繫人	報告簡介（第 4 頁）：報告於 2024 年 3 月 28 日發表	
2-3			信息重述	可持續發展表現數據（第 108 至 117 頁）	
2-4			外部鑒證	報告簡介（第 4 頁）：穩健風控（第 102 至 103 頁）驗證聲明（第 127 頁）	
2-5	MDR-14		匯報原則	報告簡介（第 4 頁）	
活動與工作者					
2-6	B5.1		活動、價值鏈和其他業務關係	關於中銀香港（控股）有限公司（第 5 頁）；可持續金融（第 26 至 31 頁）；普惠金融（第 46 至 52 頁）可持續發展表現數據（第 108 至 117 頁）	8 體面工作和經濟增長
2-7	B1.1		員工	人才發展及福祉（第 66 頁至 79 頁）；促進多元、平等與包容（第 80 至 81 頁）；可持續發展表現數據（第 108 至 117 頁）	8 體面工作和經濟增長； 10 減少不平等
2-8			員工之外的工作者	本集團並無員工之外的工作者，不適用於本集團	

GRI 準則 ¹¹⁹	《香港交易所 ESG 指引》 ¹²⁰	SASB ¹²¹	描述	章節及／或直接解釋	對應 SDG 目標
管治					
2-9			管治架構及組成	優良管治（第 97 至 101 頁）	
2-10			最高管治機構的提名與甄選	優良管治（第 97 至 101 頁）	16 和平、正義與強大機構
2-11			最高管治機構的主席	優良管治（第 97 至 101 頁）	
2-12			在管理影響方面，最高管治機構的監督作用	優良管治（第 97 至 101 頁）； 穩健風控（第 102 至 103 頁）	16 和平、正義與強大機構
2-13			為管理影響的責任授權	優良管治（第 97 至 101 頁）； 穩健風控（第 102 至 103 頁）	
2-14			最高管治機構在可持續發展報告中的作用	持份者的溝通及重要性評估（第 18 至 24 頁）；優良管治（第 97 至 101 頁）	
2-15			利益衝突	2023 年報「公司治理」章節	16 和平、正義與強大機構
2-16			重要關注問題的溝通	持份者的溝通及重要性評估（第 18 至 24 頁）	
2-17			最高管治機構的共同知識	優良管治（第 97 至 101 頁）	

¹¹⁸ GRI 1

¹¹⁹ Global Reporting Initiative

¹²⁰ 2023 年 12 月發佈

¹²¹ The Sustainability Accounting Standards Board (SASB)

GRI 準則 ¹¹⁹	《香港交易所 ESG 指引》 ¹²⁰	SASB ¹²¹	描述	章節及／或直接解釋	對應 SDG 目標
2-18			對最高管治機構的績效評估	2023 年報「公司治理」章節	
2-19			薪酬政策	商業道德（第 104 至 107 頁） 2023 年報「公司治理」章節	10 減少不平等
2-20			確定薪酬的程序	2023 年報「公司治理」章節	10 減少不平等
2-21			年度總薪酬比率	2023 年報「公司治理」章節； 可持續發展表現數據（第 108 至 117 頁）	10 減少不平等
策略、政策與實務					
2-22	MDR-13		關於可持續發展戰略的聲明	可持續發展戰略（第 16 至 17 頁）；優良管治（第 99 至 101 頁）	
2-23			政策承諾	商業道德（第 104 至 107 頁）	
2-24			融合政策承諾	商業道德（第 104 至 107 頁）	
2-25			補救負面影響的程序	商業道德（第 104 至 107 頁） 載於本集團網頁的《舉報制度》	
2-26			尋求建議和提出關注問題的機制	商業道德（第 104 至 107 頁）	

GRI 準則 ¹¹⁹	《香港交易所 ESG 指引》 ¹²⁰	SASB ¹²¹	描述	章節及／或直接解釋	對應 SDG 目標
2-27	A1 一般披露； B1 一般披露； B2 一般披露； B4 一般披露； B6 一般披露； B7 一般披露		遵守法律法規	優質客戶體驗（第 53 至 58 頁）；強化信息安全（第 62 至 64 頁）；人才發展及福祉（第 66 至 79 頁）、促進多元、平等與包容（第 80 至 81 頁）、商業道德（第 104 至 107 頁）；可持續發展表現數據（第 108 至 117 頁）；年內並沒有發生導致重大罰款或警告的相關違規事件。	
2-28			協會的成員資格	可持續金融（第 26 至 31 頁）；中銀香港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。	
利益相關方參與					
2-29			利益相關方參與的方法	持份者的溝通及重要性評估（第 18 及 24 頁）	
2-30			集體談判協定	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。	
重要議題					
3-1	MDR-13		確定重大議題的過程	持份者的溝通及重要性評估（第 18 至 24 頁）	
3-2	MDR-14		重大議題清單	持份者的溝通及重要性評估（第 18 至 24 頁）	

GRI 準則 ¹¹⁹	《香港交易所 ESG 指引》 ¹²⁰	SASB ¹²¹	描述	章節及／或直接解釋	對應 SDG 目標
特定主題準則：經濟					
經濟表現					
3-3			重大議題	持份者的溝通及重要性評估 (第 18 至 24 頁)；經濟表現 (第 9 頁)	
201-1			直接產生和分配的經濟價值	經濟表現 (第 9 頁)；中銀香港 2023 年報「綜合全面收益表」章節	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	應對氣候變化 (第 32 頁)；穩健風控 (第 102 至 103 頁)；《2023 年度氣候相關財務信息披露報告》	13 氣候行動
		FN-CB-000.A	按部門劃分的支票和儲蓄賬戶的 (1) 數量和 (2) 價值：(a) 個人和 (b) 小型企業	中銀香港 2023 年報「財務報表附註」章節 — 附註 33 客戶存款	
		FN-CB-000.B	按分部劃分的貸款 (1) 數量和 (2) 價值：(a) 個人、(b) 小型企業和 (c) 公司	中銀香港 2023 年報「財務報表附註」章節 — 附註 25 貸款及其他賬項	
市場表現					
202-2			從當地社區僱用高管的比例	可持續發展表現數據 (第 112 頁)	8 體面工作和經濟增長

GRI 準則 ¹¹⁹	《香港交易所 ESG 指引》 ¹²⁰	SASB ¹²¹	描述	章節及／或直接解釋	對應 SDG 目標
間接經濟影響					
3-3			重大議題	持份者的溝通及重要性評估 (第 18 至 24 頁)；可持續金融 (第 26 至 31 頁)；普惠金融 (第 46 至 52 頁)；載於本集團網頁的《可持續發展政策》	
203-1	B8.1；B8.2		基礎設施投資和支援性服務	可持續金融 (第 26 至 31 頁)；普惠金融 (第 46 至 52 頁)	8 體面工作和經濟增長；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	可持續金融 (第 26 至 31 頁)；普惠金融 (第 46 至 52 頁)	1 無貧窮；8 體面工作和經濟增長
反貪腐					
3-3	B7 一般披露		重大議題	持份者的溝通及重要性評估 (第 18 至 24 頁)；商業道德 (第 104 至 107 頁)	
205-1			已進行貪腐風險評估的營運地點	商業道德 (第 104 至 107 頁)	
205-2	B7.2；B7.3		反貪腐政策和程序的溝通及培訓	商業道德 (第 104 至 107 頁)；可持續發展表現數據 (第 108 至 117 頁)	16 和平、正義與強大機構
205-3	B7.1		已確認的貪腐事件及採取的行動	可持續發展表現數據 (第 108 至 117 頁)	16 和平、正義與強大機構

GRI 準則 ¹¹⁹	《香港交易所 ESG 指引》 ¹²⁰	SASB ¹²¹	描述	章節及／或直接解釋	對應 SDG 目標
特定主題準則：環境					
物料					
3-3	A3.1		重大議題	持份者的溝通及重要性評估（第 18 至 24 頁）；營運環境影響（第 33 至 39 頁）；載於本集團網頁的《可持續發展政策》	
301-1	A2.5		所用物料的重量或體積	可持續發展表現數據（第 108 至 117 頁）；本集團是金融服務機構，不需要耗用大量包裝材料。	12 負責任消費和生產
能源					
3-3	A2 一般披露； A3 一般披露； A3.1		重大議題	持份者的溝通及重要性評估（第 18 至 24 頁）；營運環境影響（第 33 至 39 頁）；載於本集團網頁的《可持續發展政策》	
302-1	A2.1		組織內部的能源消耗量	可持續發展表現數據（第 108 至 117 頁）	
302-3	A2.1		能源強度	可持續發展表現數據（第 108 至 117 頁）	
302-4	A2.3		降低能源消耗量	營運環境影響（第 33 至 39 頁）	7 經濟適用的清潔能源； 12 負責任消費和生產； 13 氣候行動

GRI 準則 ¹¹⁹	《香港交易所 ESG 指引》 ¹²⁰	SASB ¹²¹	描述	章節及／或直接解釋	對應 SDG 目標
水資源與污水					
3-3	A2 一般披露； A3 一般披露； A3.1		重大議題	持份者的溝通及重要性評估（第 18 至 24 頁）；營運環境影響（第 33 至 39 頁）；載於本集團網頁的《可持續發展政策》	
303-5	A2.2		耗水量	可持續發展表現數據（第 108 至 117 頁）	
	A2.4		描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	營運環境影響（第 33 至 39 頁） 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。	6 清潔飲水和衛生設施 12 負責任消費和生產
排放					
3-3	A1 一般披露； A3 一般披露； A1.5； A3.1		重大議題	持份者的溝通及重要性評估（第 18 至 24 頁）；營運環境影響（第 33 至 39 頁）；載於本集團網頁的《可持續發展政策》	
305-1	A1.1； A1.2		直接（範圍一）溫室氣體排放	可持續發展表現數據（第 108 至 117 頁）	
305-2	A1.1； A1.2		能源間接（範圍二）溫室氣體排放	可持續發展表現數據（第 108 至 117 頁）	

GRI 準則 ¹¹⁹	《香港交易所 ESG 指引》 ¹²⁰	SASB ¹²¹	描述	章節及／或直接解釋	對應 SDG 目標
305-3			其他間接（範圍三）溫室氣體排放	可持續發展表現數據（第 108 至 117 頁）	
305-4	A1.2		溫室氣體排放強度	可持續發展表現數據（第 108 至 117 頁）	
305-5			溫室氣體減排量	營運環境影響（第 33 至 39 頁）	
	A1.5		訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟	營運環境影響（第 33 至 39 頁）	11 可持續城市和社區； 12 負責任消費和生產； 13 氣候行動

廢棄物

3-3	A3.1		重大議題	持份者的溝通及重要性評估（第 18 至 24 頁）；營運環境影響（第 33 至 39 頁）；載於本集團網頁的《可持續發展政策》	
306-2			廢棄物相關重大影響的管理	營運環境影響（第 33 至 39 頁）	
306-3	A1.3； A1.4		產生的廢棄物	可持續發展表現數據（第 108 至 117 頁）	
306-4			從處置中轉移的廢棄物	可持續發展表現數據（第 108 至 117 頁）	
306-5			進入處置的廢棄物	可持續發展表現數據（第 108 至 117 頁）	
	A1.6		處理有害及無害廢棄物的方法，及訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟	營運環境影響（第 33 至 39 頁）	

GRI 準則 ¹¹⁹	《香港交易所 ESG 指引》 ¹²⁰	SASB ¹²¹	描述	章節及／或直接解釋	對應 SDG 目標	
供應商環境評估						
			3-3	重大議題	持份者的溝通及重要性評估（第 18 至 24 頁）；可持續供應鏈（第 40 至 41 頁）	
			308-1	B5.2； B5.4	採用環境標準篩選的新供應商	可持續供應鏈（第 40 至 41 頁）
				B5.3	有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法	可持續供應鏈（第 40 至 41 頁）
					12 負責任消費和生產	

特定主題準則：社會

僱傭

3-3	B2 一般披露		重大議題	持份者的溝通及重要性評估（第 18 至 24 頁）；人才發展及福祉（第 66 至 79 頁）；載於本集團網頁的《可持續發展政策》	
401-1	B1.2		新聘員工和員工流失率	可持續發展表現數據（第 108 至 117 頁）	
401-2			提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利	人才發展及福祉（第 66 至 79 頁）	5 性別平等； 8 體面工作和經濟增長； 10 減少不平等

GRI 準則 ¹¹⁹	《香港交易所 ESG 指引》 ¹²⁰	SASB ¹²¹	描述	章節及／或直接解釋	對應 SDG 目標
-----------------------	-------------------------------	---------------------	----	-----------	-----------

401-3			育嬰假	可持續發展表現數據（第 108 至 117 頁）	5 性別平等； 8 體面工作和經濟增長； 10 減少不平等
-------	--	--	-----	--------------------------	-------------------------------------

職業健康與安全

3-3	B2 一般披露		重大議題	持份者的溝通及重要性評估（第 18 至 24 頁）；人才發展及福祉（第 66 至 79 頁）；載於本集團網頁的《可持續發展政策》	
403-1	B2.3		職業健康與安全管理體系	人才發展及福祉（第 66 至 79 頁）	3 良好健康與福祉
403-2			危害識別、風險評估和事故調查	人才發展及福祉（第 66 至 79 頁）	3 良好健康與福祉
403-3	B2.3		職業健康服務	人才發展及福祉（第 66 至 79 頁）	3 良好健康與福祉
403-4			職業健康安全事務；工作者的參與、意見徵詢和溝通	人才發展及福祉（第 66 至 79 頁）	3 良好健康與福祉
403-5	B2.3		工作者職業健康安全培訓	人才發展及福祉（第 66 至 79 頁）	3 良好健康與福祉
403-6			促進工作者健康	人才發展及福祉（第 66 至 79 頁）	3 良好健康與福祉

GRI 準則 ¹¹⁹	《香港交易所 ESG 指引》 ¹²⁰	SASB ¹²¹	描述	章節及／或直接解釋	對應 SDG 目標
-----------------------	-------------------------------	---------------------	----	-----------	-----------

403-7			預防和減輕與商業關係直接相關職業健康安全影響	人才發展及福祉（第 66 至 79 頁）	3 良好健康與福祉
403-8	B2.3		職業健康安全管理體系覆蓋的工作者	人才發展及福祉（第 66 至 79 頁）	3 良好健康與福祉
403-9	B2.1； B2.2		工傷	可持續發展表現數據（第 108 至 117 頁）	3 良好健康與福祉； 8 體面工作和經濟增長

培訓與教育

3-3	B3 一般披露		重大議題	持份者的溝通及重要性評估（第 18 至 24 頁）；人才發展及福祉（第 66 至 79 頁）；載於本集團網頁的《可持續發展政策》	
404-1	B3.1； B3.2		每名員工每年接受培訓的平均時數	可持續發展表現數據（第 108 至 117 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			員工技能提升方案和過渡援助方案	人才發展及福祉（第 66 至 79 頁）	4 優質教育； 8 體面工作和經濟增長
404-3			接受定期績效和職業發展考核的員工百分比	人才發展及福祉（第 66 至 79 頁）	5 性別平等； 8 體面工作和經濟增長； 10 減少不平等

GRI 準則 ¹¹⁹	《香港交易所 ESG 指引》 ¹²⁰	SASB ¹²¹	描述	章節及／或直接解釋	對應 SDG 目標
多元化與平等機會					
3-3	B1 一般披露		重大議題	持份者的溝通及重要性評估（第 18 至 24 頁）；促進多元、平等與包容（第 80 至 81 頁）；載於本集團網頁的《可持續發展政策》	
405-1	B1 一般披露；B1.1		管治機構與員工的多元化	促進多元、平等與包容（第 80 至 81 頁）；優良管治（第 97 至 101 頁）；可持續發展表現數據（第 108 至 117 頁）	5 性別平等；8 體面工作和經濟增長
反歧視					
3-3	B1 一般披露		重大議題	持份者的溝通及重要性評估（第 18 至 24 頁）；促進多元、平等與包容（第 80 至 81 頁）；載於本集團網頁的《可持續發展政策》	
406-1			歧視事件及採取的糾正行動	促進多元、平等與包容（第 80 至 81 頁）；可持續發展表現數據（第 108 至 117 頁）	5 性別平等；8 體面工作和經濟增長；10 減少不平等

GRI 準則 ¹¹⁹	《香港交易所 ESG 指引》 ¹²⁰	SASB ¹²¹	描述	章節及／或直接解釋	對應 SDG 目標
童工					
		B4.1 B4.2	檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工；在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟	可持續供應鏈（第 40 至 41 頁）；人才發展及福祉（第 66 至 79 頁）；載於本集團網頁的《可持續發展政策》	
強迫或強制勞動					
		B4.1 B4.2	檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工；在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟	可持續供應鏈（第 40 至 41 頁）；人才發展及福祉（第 66 至 79 頁）；載於本集團網頁的《可持續發展政策》	
本地社區					
3-3	B8 一般披露		重大議題	持份者的溝通及重要性評估（第 18 至 24 頁）；關愛及投資社區（第 82 至 95 頁）	
413-1	B8.1；B8.2		有當地社區參與、影響評估和發展計劃的營運地點	關愛及投資社區（第 82 至 95 頁）	1 無貧窮；11 可持續城市和社區

GRI 準則 ¹¹⁹	《香港交易所 ESG 指引》 ¹²⁰	SASB ¹²¹	描述	章節及／或直接解釋	對應 SDG 目標
供應商社會評估					
3-3	B5 一般披露		重大議題	持份者的溝通及重要性評估 (第 18 至 24 頁)；可持續供應鏈 (第 40 至 41 頁)	
414-1	B5.2 ; B5.3		使用社會標準篩選的新供應商	可持續供應鏈 (第 40 至 41 頁)	8 體面工作和經濟增長
	B5.1		按地區劃分的供貨商數目	可持續發展表現數據 (第 108 至 117 頁)	
顧客健康與安全					
	B6.1		已售或已運送產品總數中因安全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					
3-3	B6 一般披露		重大議題	持份者的溝通及重要性評估 (第 18 至 24 頁)；優質客戶體驗 (第 53 至 58 頁)；載於本集團網頁的《可持續發展政策》	

GRI 準則 ¹¹⁹	《香港交易所 ESG 指引》 ¹²⁰	SASB ¹²¹	描述	章節及／或直接解釋	對應 SDG 目標
			417-3	涉及市場營銷的違規事件	可持續發展表現數據 (第 108 至 117 頁) 年內並沒有發生導致罰款或警告的相關違規事件。
			B6.3	維護及保障知識產權有關的慣例	信息安全 (第 62 至 64 頁)
客戶隱私					
3-3	B6 一般披露 ; B6.5		重大議題	持份者的溝通及重要性評估 (第 18 至 24 頁)；強化信息安全 (第 62 至 64 頁)；載於本集團網頁的《可持續發展政策》	
			418-1	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	可持續發展表現數據 (第 108 至 117 頁)
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	可持續發展戰略 (第 16 至 17 頁)；優良管治 (第 97 至 101 頁)	
	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	穩健風控 (第 102 至 103 頁)	

GRI 準則 ¹¹⁹	《香港交易所 ESG 指引》 ¹²⁰	SASB ¹²¹	描述	章節及／或直接解釋	對應 SDG 目標
	G4-FS3	FN-CB-410a.2	對客戶環境和社會合規情況的監控	穩健風控（第 102 至 103 頁）	
	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	科技創新（第 59 至 61 頁）；優良管治（第 97 至 101 頁）	
	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	持份者的溝通及重要性評估（第 18 至 24 頁）；可持續金融（第 26 至 31 頁）；普惠金融（第 46 至 52 頁）	
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	普惠金融（第 46 至 52 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	普惠金融（第 46 至 52 頁）	1 無貧窮； 8 體面工作和經濟增長； 10 減少不平等

GRI 準則 ¹¹⁹	《香港交易所 ESG 指引》 ¹²⁰	SASB ¹²¹	描述	章節及／或直接解釋	對應 SDG 目標
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	普惠金融（第 46 至 52 頁）；優質客戶體驗（第 53 至 58 頁）	1 無貧窮； 8 體面工作和經濟增長； 10 減少不平等

8.3 驗證聲明



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2023年可持續發展報告（「報告」）的全部內容進行獨立驗證。報告詳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2023年的可持續發展表現。報告中的資料及數據涵蓋2023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的《可持續發展報告準則》（「GRI準則2021」）以及香港聯合交易所有限公司（「香港聯交所」）的《環境、社會及管治報告指引》（《ESG指引》）的要求編製；並參考「氣候相關財務信息披露工作組」(Task Force on Climate-related Financial Disclosures，簡稱「TCFD」)的披露建議，永續會計準則委員會（Sustainability Accounting Standards Board，簡稱「SASB」）《SASB準則》以及聯合國可持續發展目標（SDGs）。

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：

- 報告是遵循GRI準則2021要求，並符合香港聯交所《ESG指引》的披露責任條文編製；
- 報告是參照TCFD的披露建議、《SASB準則》以及聯合國可持續發展目標(SDGs)編製；
- 報告符合《ESG指引》的四大匯報原則 — 重要性、量化、平衡及一致性地將該集團的環境、社會和管治表現闡述，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

梁靄怡

助理總監，金融業務

2024年3月