

## 6 業務發展及經濟貢獻

作為香港的主要商業銀行集團，我們發揮自身優勢，致力為客戶提供全面、專業及優質的服務，並積極拓展東南亞業務，推動向國際化區域性銀行的轉型。本集團在保持業務持續發展的同時，也為提升香港國際金融中心的地位、促進社會長期繁榮發展作出貢獻<sup>28</sup>。

有關本集團2017年業務表現詳情，請參閱集團 [2017年年報](#) ▶。

### 6.1 業務表現<sup>29</sup>

#### 2017年財務摘要

	2017年	(重列) 2016年	變化
年內	港幣百萬元	港幣百萬元	+/-%
<b>持續經營業務</b>			
股東應佔溢利	<b>28,481</b>	24,574	+15.9
每股盈利(港幣)	<b>2.6938</b>	2.3243	+15.9
平均總資產回報率(%)	<b>1.14</b>	1.13	+0.01pp
平均股東權益回報率(%)	<b>13.49</b>	12.19	+1.30pp
於年末	2017年	(重列) 2016年	
	港幣百萬元	港幣百萬元	
資產總額	<b>2,645,753</b>	2,354,740	+12.4
客戶存款	<b>1,774,297</b>	1,523,292	+16.5

註：本集團就於2017年受共同控制之實體之合併，採用合併會計處理編製財務報表，而2016年之比較資料亦相應重新列示。



- 關於本報告
- 關於中銀香港(控股)有限公司
- 董事長致辭
- 總裁致辭
- 企業社會責任的管理
- **業務發展及經濟貢獻**
  - 6.1 業務表現
  - 6.2 促進經濟發展
  - 6.3 推動普及金融
  - 6.4 負責任的商業行為
- 關愛員工
- 保護環境
- 貢獻社區
- 社會責任數據一覽
- GRI G4 內容索引及香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

<sup>28</sup> G4-DMA (經濟表現)

<sup>29</sup> G4-17、G4-EC1

## 6.2 促進經濟發展<sup>30</sup>

集團配合國家「一帶一路」倡議及「粵港澳大灣區」等重要戰略，利用香港作為「超級聯繫人」的角色，抓住「國家所需，香港所長」的機遇，致力支持國家發展，為鞏固及提升香港作為國際金融中心的地位作出貢獻。

### 配合「一帶一路」倡議

本集團緊密配合國家「一帶一路」倡議，貫徹中國銀行集團的海外發展策略，中銀香港積極拓展東南亞業務，支持打造中國銀行集團「一帶一路」金融大動脈。我們的分支機構遍及馬來西亞、泰國、印尼、柬埔寨、文萊、越南及菲律賓等東南亞國家，為當地客戶提供專業優質的金融服務，積極向國際化區域性銀行邁進。

東南亞地區是集團海外業務發展的重點，通過項目融資、銀團貸款等形式，支持東南亞大型基建項目，包括鐵路、通訊設備、石油、光纜等，促進當地基礎建設，助力區域經濟發展。此外，我們加強東南亞機構產品組合，包括現金管理服務、結構化融資、貿易產品等，為當地客戶帶來更全面的服務。



- 關於本報告
- 關於中銀香港(控股)有限公司
- 董事長致辭
- 總裁致辭
- 企業社會責任的管理
- **業務發展及經濟貢獻**
  - 6.1 業務表現
  - 6.2 促進經濟發展
  - 6.3 推動普及金融
  - 6.4 負責任的商業行為
- 關愛員工
- 保護環境
- 貢獻社區
- 社會責任數據一覽
- GRI G4 內容索引及香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

<sup>30</sup> G4-DMA (間接經濟影響)

東南亞地區也是人民幣國際化和企業「走出去」的重點區域。年內，我們在泰國、馬來西亞、印尼及柬埔寨舉辦了一系列人民幣研討會或投資論壇，充分發揮香港離岸人民幣中心優勢，帶動東南亞地區的人民幣業務發展。

集團舉辦及贊助了相關的國際性研討會及交流會，包括我們與香港中國企業協會舉辦「中國對外投資趨勢與香港的角色」高峰論壇，聚焦「一帶一路」及企業「走出去」戰略下，中國對外投資的趨勢和特點，以及探討香港在中國對外投資中的角色、抓緊國家「一帶一路」倡議機遇獻計獻策，吸引逾2,000名海內外各界人士參加。



- 關於本報告
- 關於中銀香港(控股)有限公司
- 董事長致辭
- 總裁致辭
- 企業社會責任的管理
- **業務發展及經濟貢獻**
  - 6.1 業務表現
  - 6.2 促進經濟發展
  - 6.3 推動普及金融
  - 6.4 負責任的商業行為
- 關愛員工
- 保護環境
- 貢獻社區
- 社會責任數據一覽
- GRI G4 內容索引及香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

## 支持「粵港澳大灣區」發展

配合集團戰略，中銀香港發揮區域內的牽頭作用，為提供跨區域一體化金融服務及聯動發展作出貢獻。我們配合金管局、香港銀行同業結算有限公司，以及廣東、深圳等地監管機構出台的政策，先後推出了「粵港跨境電子直接繳費業務」、「深港人民幣電子支票跨境繳稅」、「粵港商事登記銀政通」、「中銀商事服務粵港通」等跨境便利服務，優化粵港澳大灣區金融互通基建，支持內地與香港金融互聯互通<sup>31</sup>。其中，「粵港商事登記銀政通」服務為本港赴粵投資的企業提供便利，讓客戶「足不出港」就能申請內地營業執照；「中銀商事服務粵港通」服務則為有意於南沙自貿區設立外商投資企業的投資者提供跨境遠程工商登記服務，大大節省了辦理工商註冊的時間及成本。

此外，我們積極推動粵港澳「中銀理財」服務，並推出粵港澳大灣區信用卡，為客戶提供覆蓋交通、通訊、商戶優惠等高效、便捷的金融服務，推動實現「一小時生活區」。



## 粵港商事登記銀政通啟動會



- 關於本報告
- 關於中銀香港(控股)有限公司
- 董事長致辭
- 總裁致辭
- 企業社會責任的管理
- 業務發展及經濟貢獻
  - 6.1 業務表現
  - 6.2 促進經濟發展
  - 6.3 推動普及金融
  - 6.4 負責任的商業行為
- 關愛員工
- 保護環境
- 貢獻社區
- 社會責任數據一覽
- GRI G4 內容索引及香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

<sup>31</sup> G4-EC7

## 提升香港離岸人民幣中心地位

我們一直緊跟人民幣國際化步伐，發揮中國銀行集團全球一體化優勢，為客戶提供一站式的服務，鞏固香港作為全球離岸人民幣業務樞紐的地位。

自2003年起，中銀香港擔任香港人民幣業務的唯一清算行，是最早成立的離岸人民幣清算行，一直致力於加強人民幣清算行基礎設施建設，推動香港離岸人民幣業務的發展。中銀香港目前為200多家本地及海外參加分行提供服務，是迄今境外處理人民幣清算量最多、全球即時支付結算系統(RTGS system)運作時間最長、擁有技術最先進的人民幣清算行，香港地區人民幣支付交易量佔境外支付量超過70%(按照SWIFT公佈數字)。2017年，經人民幣即時支付結算系統(RMB RTGS system)處理的清算業務總量逾人民幣210萬億元，在全球離岸市場上絕對領先<sup>32</sup>。



年內，中國人民銀行與金管局聯合推出「債券通」，這是繼2014年啟動「滬港通」、2016年「深港通」後，再次以香港為平台，連接內地與國際投資者的重要舉措，突顯了香港聯通國際投資者參與內地金融市場的獨特中介作用。中銀香港作為香港人民幣清算行，為「債券通」業務提供跨境資金清算服務，協助境內、外投資者完成相關資金結算。此外，中銀香港為全港首間提供A股融資服務的銀行，為投資者提供完善的離岸人民幣融資服務。

## 中銀香港出版《人民幣SDR時代與香港離岸人民幣中心》

中銀香港於2017年6月出版了人民幣業務書籍《人民幣SDR時代與香港離岸人民幣中心》，共收錄了40多篇由20多位中銀香港研究團隊成員撰寫的文章，從多角度分析內地跨境人民幣政策及對未來的前瞻，亦概括了人民幣國際化和離岸市場發展的歷史進程，從「8.11匯改」、人民幣加入SDR貨幣籃子，到「一帶一路」及資本項目開放新機遇等，展現了一幅人民幣國際化的全景圖，無論對行外或行內的讀者而言，都有難能可貴的參考價值。



- 關於本報告
- 關於中銀香港(控股)有限公司
- 董事長致辭
- 總裁致辭
- 企業社會責任的管理
- 業務發展及經濟貢獻
  - 6.1 業務表現
  - 6.2 促進經濟發展
  - 6.3 推動普及金融
  - 6.4 負責任的商業行為
- 關愛員工
- 保護環境
- 貢獻社區
- 社會責任數據一覽
- GRI G4 內容索引及香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

<sup>32</sup> G4-EC8

### 6.3 推動普及金融

本集團秉持「以客戶為中心」，致力為社會各界人士提供便捷的銀行服務及融資便利，並積極踐行金管局倡議的普及金融理念，體現我們對社區的責任。

中銀香港擁有全港覆盖面最廣、網點數量最多的服務網絡，為市民提供方便的銀行服務網絡。中銀香港在香港各區共設有近200家分行，並於逾250個自助銀行網點中設有逾1,000部自助設備，當中，近半網點設於公共屋邨內或約10分鐘路程範圍內，為客戶提供優質及便捷的銀行服務<sup>33</sup>。



### 支持中小企業業務發展

本集團充分發揮龐大網點的優勢，加強對中小企業客戶的服務覆蓋。我們積極配合香港特區政府扶助中小企業的政策，包括為中小企提供不同的貸款方案如「中小企業信貸保證計劃」、「中小企融資擔保計劃」及中銀「小企錢」計劃等。我們持續優化申請處理流程，提升審批效率，協助中小企取得融資，滿足其業務需要。年內，我們增設了兩家分行，提供特色的中小企方案；為小企客層舉辦客戶工作坊等，致力協助中小企發展業務。

我們連續6年參與香港生產力促進局「中小企一站通」計劃，亦配合中國銀行舉辦的「跨境投資與貿易合作對接洽談會」，為內地、香港及海外中小企業投資、技術交流和貿易合作搭建橋樑。

本集團對中小企的長期支持備受肯定，連續10年榮獲由香港中小型企業總商會頒發的「中小企業最佳拍檔獎」，並因此獲頒「2017年中小企業最佳拍檔金獎」；連續3年榮獲由香港中華出入口商會主辦的「進出口企業大獎」中的「進出口企業合作夥伴大獎」。



- 關於本報告
- 關於中銀香港(控股)有限公司
- 董事長致辭
- 總裁致辭
- 企業社會責任的管理
- **業務發展及經濟貢獻**
  - 6.1 業務表現
  - 6.2 促進經濟發展
  - 6.3 推動普及金融
  - 6.4 負責任的商業行為
- 關愛員工
- 保護環境
- 貢獻社區
- 社會責任數據一覽
- GRI G4 內容索引及香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

<sup>33</sup> G4-FS13

## 創新科技提升體驗

我們廣泛應用創新科技，以拓寬服務渠道，為不同客戶提供全天候、全渠道及安全的金融服務，提升客戶體驗。

我們積極推動網點智能化及數字化服務，推出包括「至專客服」24小時視像銀行服務及全港首創的「指靜脈認證」等創新項目，全面豐富網點服務模式。此外，我們與微信合作推出賬戶捆綁服務，支援自設流動支付限額，為客戶帶來移動支付新體驗。我們透過推出借記卡及信用卡Apple Pay、Android Pay及Samsung Pay服務，全面拓寬支付渠道，為不同支付習慣的消費客戶提供更多元化的服務選擇。

我們持續推動應用網點創新科技，積極響應金管局七大金融科技措施，推動快速支付系統方案落實。我們以互聯網思維推進金融科技及產品開發，構建移動平台基建，打造金融互聯網，為客戶帶來高效、精準及可靠的移動銀行服務。

此外，本集團於本地業界率先提供分行「指靜脈認證」服務，並陸續將此服務擴展至自動櫃員機作現金提款、轉賬、賬戶查詢等用途。至2017年底，在全港18區約160部自動櫃員機網點提供此服務。「指靜脈認證」服務準確度為現時各類生物認證中最高，客戶進行銀行交易時無需簽名或輸入密碼，只需將手指放於掃描器上，便可瞬間完成身份認證，這項嶄新服務尤其為年長客戶帶來安全便捷體驗。



- 關於本報告
- 關於中銀香港(控股)有限公司
- 董事長致辭
- 總裁致辭
- 企業社會責任的管理
- 業務發展及經濟貢獻
  - 6.1 業務表現
  - 6.2 促進經濟發展
  - 6.3 推動普及金融
  - 6.4 負責任的商業行為
- 關愛員工
- 保護環境
- 貢獻社區
- 社會責任數據一覽
- GRI G4 內容索引及香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

## 服務年長客戶

本集團致力瞭解長者的財務需要，為他們介紹及提供適切的理財服務、靈活的退休理財安排<sup>34</sup>，助其提升退休生活的質量及保障。我們一直是市場上提供「安老按揭計劃」的主要銀行，並承辦超過七成個案<sup>35</sup>。中銀香港作為聯席牽頭行及配售銀行，協助籌備及代售香港特別行政區政府發行的銀色債券，供年滿65歲的本地居民認購。

我們支持社會福利署的「綜援長者廣東及福建省養老計劃」、高齡津貼、「廣東計劃」及「長者卡計劃」；支持長者關愛服務，展現關愛社會的企業精神備受肯定，並榮獲長者安居協會頒發「卓越夥伴獎」。



## 為弱勢群體提供服務<sup>36</sup>

本集團致力為弱勢社群提供便捷的銀行服務，包括提供豁免賬戶低結餘服務月費及豁免提款卡年費的港幣儲蓄賬戶；向65歲或以上、18歲或以下，以及領取政府傷殘津貼／綜合社會保障援助計劃的賬戶持有人，豁免櫃檯服務交易費。我們積極響應金管局倡議的《公平待客約章》，不收取不動戶口費用。此外，我們為非牟利機構提供全方位的銀行服務及收費優惠，助其減少銀行費用支出。客戶如以中銀信用卡進行捐款，有關慈善團體均可獲豁免商戶交易費。

我們於全線分行配置固定或手提式活動斜台，個別分行更設有升降機，方便殘障人士自行出入；也設有排隊顯示屏及配以櫃檯燈箱閃號、櫃檯對講話筒，以及協助視障人士前往指定位置辦理服務的叫號提示聲。我們亦是全港首家提供語音導航自動櫃員機的銀行，方便視障客戶使用自助銀行服務。



年內，我們繼續支持勞工及福利局「兒童發展基金」計劃，培養基層兒童的儲蓄習慣及實踐其個人發展規劃。我們與服務新來港人士、少數族裔及其他弱勢社群的慈善機構「新家園協會」及香港中國企業協會攜手推出「中銀關愛卡」提款卡，以及繼續推出「善用錢」專用禮券，為有需要的基層市民提供服務優惠。

- 關於本報告
- 關於中銀香港(控股)有限公司
- 董事長致辭
- 總裁致辭
- 企業社會責任的管理
- 業務發展及經濟貢獻
  - 6.1 業務表現
  - 6.2 促進經濟發展
  - 6.3 推動普及金融
  - 6.4 負責任的商業行為
- 關愛員工
- 保護環境
- 貢獻社區
- 社會責任數據一覽
- GRI G4 內容索引及香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

<sup>34</sup> G4-DMA (產品及服務標示) (前G3-FS16)

<sup>35</sup> G4-DMA (產品組合戰略) (前G3-FS1至G3-FS5)、G4-FS7

<sup>36</sup> G4-FS14

## 6.4 負責任的商業行為<sup>37</sup>

以負責任的方式經營業務是本集團履行企業社會責任的重要一環。我們嚴格遵守經營所在地的法律法規及監管機構的規定，慎重管理因銀行的產品、服務及與利益相關者的關係所引起對金融業、經濟及社區的影響，確保業務穩健發展。我們以公平、負責的態度提供金融產品及服務，遵從商業道德開展各項業務，並持續改善客戶服務水平，以確保客戶的滿意度。

### 以客户為中心

本集團建立專職的客戶關係管理團隊，秉承「以客户為中心」的理念管理客戶關係，更好地瞭解客戶的需要。我們按不同產品種類構建合適的產品管理架構，確保所提供的產品能滿足客戶的不同需求，同時遵守公平對待客戶的原則，以及管理相應的風險。

在制定銀行服務章程及條款時，我們嚴格遵守香港適用的法例及法規，包括由香港銀行公會（「銀行公會」）發佈並獲金管局認可的《銀行營運守則》，以及金管局發出的通函及指引，以確保日常業務以合法合規的方式進行，並適切地顧及客戶的權益<sup>38</sup>。

本集團積極通過訪談、管理層及前線員工與客戶的直接溝通，以及客戶滿意度調查等收集客戶對銀行產品及服務的回應、意見及建議，以持續提升服務質素。此外，我們定期組織研討會及走訪等，加強與企業客戶的溝通，切實瞭解客戶需要，協助客戶拓展業務。自2009年起，我們每年就客戶對銀行提供的服務滿意度進行了調查，整體得分持續上升<sup>39</sup>。

### 保障客戶個人資料私隱<sup>40</sup>

按照香港《個人資料（私隱）條例》，我們制訂了保障個人資料私隱的相關政策及管理辦法，並嚴格執行，其中主要內容包括：

- 以適當方式收集客戶資料，並且謹慎保存，防止客戶資料被未經授權或意外地查閱、處理、刪除、喪失或使用；嚴格按照《個人資料（私隱）條例》相關規定，禁止在未取得客戶同意的情况下，使用客戶的個人資料作直接促銷；以及
- 資料當事人有權在任何時候通知本集團停止使用或向其他人士轉移其個人資料作直接促銷之用。

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



- 關於本報告
- 關於中銀香港(控股)有限公司
- 董事長致辭
- 總裁致辭
- 企業社會責任的管理
- 業務發展及經濟貢獻
  - 6.1 業務表現
  - 6.2 促進經濟發展
  - 6.3 推動普及金融
  - 6.4 負責任的商業行為
- 關愛員工
- 保護環境
- 貢獻社區
- 社會責任數據一覽
- GRI G4 內容索引及香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

<sup>37</sup> HKEx B6—般披露

<sup>38</sup> G4-DMA（產品及服務標示）、G4-DMA（市場推廣）、G4-DMA（遵守法規（產品責任及服務））

<sup>39</sup> G4-PR5

<sup>40</sup> G4-DMA（客戶私隱）、HKEx B6.5

## 重視打擊洗錢和金融犯罪行為<sup>41</sup>

本集團高度重視打擊洗錢和金融犯罪行為，將其視為經營戰略實施中最重要的合規行為之一。我們的防洗錢及反恐籌資政策是按香港法例、監管要求，以及參照相關國際組織建議（如打擊洗黑錢財務行動特別組織）編制，以確保本集團所有經營運作合法合規。我們的員工於日常業務中會切實遵行各相關政策、規則、指引等，妥善處理客戶准入、客戶盡職審查、持續監控、客戶及交易記錄保存等工作。本集團東南亞機構亦須履行集團的合規檢查、信貸及防洗錢風險管理工作。

本集團設有防洗錢委員會，所有集團成員機構包括東南亞機構須遵行該委員會所制訂的決策，並會按政策規定適時向本集團風險總監、管理委員會及董事會風險委員會報告決策執行情況或任何不符合本集團防洗錢政策及風險偏好的情況<sup>42</sup>。本集團亦設定對客戶、產品及國家洗錢風險評估模型，並不時進行重檢。我們定期從客戶、產品／服務、交付／分銷渠道及地域等維度進行有效而全面的機構性洗錢／恐怖融資風險評估，以協助銀行有效分析所面對的洗錢風險，並作出適當風險緩減措施。

為提升前線同事對如何識別可疑交易和舉報資料的掌握，我們制定了《可疑交易舉報指引》，說明舉報可疑交易的責任、可疑交易指標、舉報準則和舉報資料內容。

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

外部舉報方面，我們設有防洗錢舉報系統，在收到舉報後需於指定時間內完成相關的分析及調查，而經調查後的可疑交易，亦會按法例向聯合財富情報組提交報告。



防洗錢專題講座

- 關於本報告
- 關於中銀香港(控股)有限公司
- 董事長致辭
- 總裁致辭
- 企業社會責任的管理
- **業務發展及經濟貢獻**
  - 6.1 業務表現
  - 6.2 促進經濟發展
  - 6.3 推動普及金融
  - 6.4 負責任的商業行為
- 關愛員工
- 保護環境
- 貢獻社區
- 社會責任數據一覽
- GRI G4 內容索引及香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

<sup>41</sup> G4-58、HKEx B7.2

<sup>42</sup> HKEx B7.2

## 倡導合規文化<sup>43</sup>

恪守誠信是本集團積極提倡的核心價值之一。為保障集團和客戶的利益，我們致力建立並維護良好的企業文化，提倡誠信盡責的職業道德，各級員工必須奉公守紀，具有高尚的品德操守。

我們設有嚴格的《員工行為守則》，旨在引導及規範員工行為，以確保員工認識到在經營業務和處理個人財務時，須保持高水平的個人誠信及良好的操守標準。根據《員工行為守則》，員工應奉公守紀，避免利益或角色衝突，包括不得透過業務關係索取私人利益；不得貪腐賄賂、收取佣金、挪用公款或有其他營私舞弊行為；不得以任何形式通過不當手段將利益輸送予任何人士等。本集團亦備有清晰的政策，指示員工處理外間單位贈送禮品或個人利益的正確方式。《員工行為守則》亦明確員工有責任維持集團的良好聲譽，對非法活動的事項應提高警覺。員工如懷疑有非法活動時，應按照內部的舉報機制進行匯報<sup>44</sup>。同時，我們也就慈善捐獻活動如何有效防範貪腐或利益衝突制定相關指引。

本集團員工必須遵守有關監管銀行營運的各項監管及法規要求，包括金管局監管政策手冊內的法定指引《行為守則》、《打擊洗錢及恐怖分子資金籌集指引》、《防止賄賂條例》、涉及知識產權的相關法例，以及遵守集團各項業務運作及人力資源管理的規定。

我們定期組織各類合規培訓，向員工傳達集團的營運宗旨及相關的監管及法規要求，提高合規意識，包括提高本集團整體的防洗錢及金融犯罪行為的意識及能力。所有新入職及在職員工必須完成相關的合規培訓課程。我們亦會定期邀請防洗錢及防貪腐防賄賂專家與董事、高層管理人員及員工進行交流及培訓，分享有關防洗錢及防貪的最新監管要求及國際

案例，以加強其對國際防洗錢及防貪標準的認識。年內，我們舉辦了超過70次有關防洗錢培訓課程，並參與香港廉政公署定期為銀行從業員舉辦的講座及研討會。至2017年底，本集團共有83人獲取金管局的銀行專業資歷架構內有關打擊洗錢及恐怖分子資金籌集的資格。



合規文化員工講座

- 關於本報告
- 關於中銀香港(控股)有限公司
- 董事長致辭
- 總裁致辭
- 企業社會責任的管理
- **業務發展及經濟貢獻**
  - 6.1 業務表現
  - 6.2 促進經濟發展
  - 6.3 推動普及金融
  - 6.4 負責任的商業行為
- 關愛員工
- 保護環境
- 貢獻社區
- 社會責任數據一覽
- GRI G4 內容索引及香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

<sup>43</sup> G4-56

<sup>44</sup> G4-DMA (反貪污)、G4-SO4、HKEx B7一般披露

## 供應鏈管理<sup>45</sup>

推動可持續的採購是本集團體現負責任商業行為的重要舉措之一。本集團自2011年起制訂了《供應商行為準則》，為集團採購主要產品及服務提供指引，並將其納入甄選供應商的程序中，同時也鼓勵供應商應達到一定的社會和環境標準。我們亦參考了國際勞工標準，並以國際勞工組織核心標準為基礎制訂了《合宜勞動準則》，對供應商在職業操守、公司治理、環保標準和勞動狀況等方面所應達到的標準，提出明確要求。

為加強與供應商的溝通及管理，我們要求採購達到一定金額以上的新聘供應商提交《供應商行為準則》評估問卷調查，並需符合標準，才考慮聘用。對於集團主要供應商，我們會定期進行實地考察，以核定其可持續發展表現是否與其書面自我評估的結果相符。年內，我們聘用的所有供應商均達到我們所要求的標準。

本集團供應商大部分集中在香港本地及內地；主要採購項目大致分為以下六大類型<sup>46</sup>：



此外，我們採取「公平競爭」原則來甄選供應商，嚴格遵從《競爭條例》及《防止賄賂條例》等相關法律法規，以平等的原則考慮每間供應商的產品及服務。我們亦為員工提供培訓，加強其對採購工作中常見的貪污風險的警覺性，並提供防貪建議。

- 關於本報告
- 關於中銀香港(控股)有限公司
- 董事長致辭
- 總裁致辭
- 企業社會責任的管理
- **業務發展及經濟貢獻**
  - 6.1 業務表現
  - 6.2 促進經濟發展
  - 6.3 推動普及金融
  - 6.4 負責任的商業行為
- 關愛員工
- 保護環境
- 貢獻社區
- 社會責任數據一覽
- GRI G4 內容索引及香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

<sup>45</sup> HKEx B5一般披露、HKEx B5.2

<sup>46</sup> G4-12

### 大埔分行獲大埔警民關係組頒發表揚狀

梁翠鈿經理



年內，大埔分行獲大埔警民關係組頒發表揚狀，感謝分行梁翠鈿經理成功阻截騙案。

客戶王小姐在Facebook結識了一朋友，對方有一個包含大量現金的郵包被截，需提交款項才能贖回，於是向王小姐要求借款，王小姐不虞有詐，準備用信用卡借款以協助朋友解決，大埔分行梁經理發現這宗不尋常交易十分可疑，於是提示客戶。客戶最終報警並由警方將賊人繩之於法。



### IT 管治成就大獎



集團榮獲國際信息系統審計協會中國香港分會首次設立的「IT管治成就大獎」私營機構組別金獎。獎項旨在提升公眾對IT管治的認識，嘉許在香港IT管治實踐中具有傑出成就的機構，以及表揚有關機構帶領香港成為世界上其中一個最可靠的IT中心。此項殊榮充分反映集團在推行IT管治、維護集團網絡及資訊安全，為客戶提供優質及可靠的銀行服務，以及提升集團整體科技風險意識等方面的卓越水平。

- 關於本報告
- 關於中銀香港(控股)有限公司
- 董事長致辭
- 總裁致辭
- 企業社會責任的管理
- **業務發展及經濟貢獻**
  - 6.1 業務表現
  - 6.2 促進經濟發展
  - 6.3 推動普及金融
  - 6.4 負責任的商業行為
- 關愛員工
- 保護環境
- 貢獻社區
- 社會責任數據一覽
- GRI G4 內容索引及香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

## 科技創新獎



集團區塊鏈估值應用項目榮獲「2017 香港資訊及通訊科技獎：最佳金融科技（新興解決方案／創新支付方案）金獎」，肯定了我們在金融科技發展方面的傑出表現及卓越成就。該獎項由政府資訊科技總監辦公室及香港銀行學會舉辦，旨在鼓勵開發金融科技方案以提升業務運作和

培育金融界的嶄新業務模式，從而推動香港成為金融科技中心。

此外，「指靜脈認證」服務亦榮獲「2017香港資訊及通訊科技獎：最佳智慧香港獎（數碼共融應用）優異證書」，肯定了集團於創意解決方案上的開發及應用，表揚我們不斷追求創新技術。

## 中銀馬來西亞榮獲電子支付卓越獎



中銀馬來西亞榮獲馬來西亞中央銀行旗下機構 MyClear 頒發「2017年馬來西亞電子支付卓越獎：最佳新興IBG銀行」，充份反映該行在IBG跨行電子交易方面作出的卓越貢獻。

## 法律合規與操作風險管理部簡慧敏總經理獲頒法律大獎



本集團法律合規與操作風險管理部簡慧敏總經理榮獲由湯森路透旗下雜誌《亞洲法律企業》舉辦的「2017年度法律大獎」頒發「2017年度最佳女律師（內部法律顧問）」，以及《金融時報》授予的「2017年全球二十大法律顧問」。

簡慧敏總經理表示：「上述獎項及榮譽不僅是對我的個人肯定，更體現了業界對中銀香港法律合規管理水平的表彰。」



- 關於本報告
- 關於中銀香港(控股)有限公司
- 董事長致辭
- 總裁致辭
- 企業社會責任的管理
- 業務發展及經濟貢獻
  - 6.1 業務表現
  - 6.2 促進經濟發展
  - 6.3 推動普及金融
  - 6.4 負責任的商業行為
- 關愛員工
- 保護環境
- 貢獻社區
- 社會責任數據一覽
- GRI G4 內容索引及香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引