

2021 環境、社會及管治報告



目錄

2	關於創興銀行
3	關於本報告
5	行政總裁的話
6	2021年發展概覽
10	可持續發展管理方針
14	優良銀行營運準則
18	對客戶的承諾
24	員工關愛
28	社會參與
38	環境保護
40	環境、社會及管治表現概述

1. 關於創興銀行

創興銀行有限公司(「創興銀行」或「本行」)於1948年在香港成立，1994年在香港聯合交易所有限公司(下稱「香港聯交所」)上市(股份代號：01111)。創興銀行及其附屬公司(包括創興證券有限公司及創興保險有限公司)為個人及企業客戶提供全面商業銀行及金融服務，其中包括港幣及外幣存款、信貸、外匯交易、財富管理、投資、證券、保險、強積金等各項產品及服務。創興銀行現時在香港設有超過30家分行，在廣州、深圳、上海、汕頭及澳門設有分行，及在廣州市海珠區、佛山市南海區、佛山市禪城區、廣東自貿試驗區南沙片區、廣東自貿試驗區橫琴片區、東莞市南城街道及深圳市南山區設有支行。

創興銀行於2014年2月14日成為越秀集團成員。越秀集團於2021年9月27日完成對創興銀行的私有化程序，創興銀行亦隨即成為越秀集團的全資附屬公司，並於2021年9月30日從香港聯交所退市。越秀集團於1985年在香港成立。截至2021年年底，越秀集團統計口徑總資產約8,535億元人民幣。越秀集團於2021年的「中國企業500強」排行榜位列第299位。

於2021年，創興銀行在英國《銀行家》雜誌中，登上「全球銀行1000強」的第376位，綜合實力從2020的佳績繼續提升，連續三年排名榜前400強。

2. 關於本報告

概覽

本報告是創興銀行發表第6份環境、社會及管治(「ESG」)的獨立報告，概括了本行在ESG方面所制定之管理方針、措施及表現。除非另有說明，本報告涵蓋本行於2021年1月1日至2021年12月31日期間在ESG方面的資訊。

編製依據

本報告參考香港聯交所主板上市規則附錄27《環境、社會及管治報告指引》(下稱《指引》)進行編製。

報告範圍及邊界

本報告中的政策文件、聲明及數據涵蓋創興銀行、創興保險有限公司、創興保險經紀有限公司、創興證券有限公司及創興商品期貨有限公司在香港的實際業務範圍，惟暫不包括本行位於中國內地之業務。本行正優化內部資訊收集體系，探索未來逐步擴大報告範圍的可能性。

稱謂說明

除另有指明外，本報告所使用的詞彙與本行《2021年報》所界定者具有相同涵義。

數據源及可靠性聲明

報告中所使用的資料均來自創興銀行、創興保險有限公司、創興保險經紀有限公司、創興證券有限公司及創興商品期貨有限公司。本行承諾對本報告內容的真實性、準確性和完整性負責。

確認及批准

本報告經本行ESG項目工作小組及執行委員會確認後，於2022年3月24日獲董事會通過。

2. 關於本報告

匯報原則

為了準確地回應持份者最為關注並與本行密切相關的ESG事項，本報告的編製過程遵循《指引》建議的4大匯報原則：

重要性

本行委任了獨立顧問，透過同業基準比評，識別各項ESG議題。本行檢視各項議題的重要程度，並確認本報告的重心。

量化

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

平衡

為了不偏不倚地呈現創興銀行的ESG表現，本報告除披露工作成果外，亦討論了本行在管理相關議題上的改進空間，並解釋未有載列指定資訊的原因。

一致性

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

回應本報告

您可通過以下網址或智能手機快速上網代碼索取本報告電子版本。創興銀行視本報告為與持份者的溝通平台，如對本報告或創興銀行在ESG之管理有任何意見或疑問，歡迎透過以下方式聯絡：

地址：香港德輔道中24號創興銀行中心地下

電話：[852] 3768 1111

網站：www.chbank.com

電郵：info@chbank.com



3. 行政總裁的話

2021年，新型冠狀病毒疫情漸見緩和，內地經濟快速復蘇，香港經濟持續向好。創興銀行把握粵港澳大灣區（「大灣區」）發展前景的優勢，香港及內地業務穩步發展，並持續優化跨境銀行服務，努力實現「打造跨境特色的綜合性商業銀行」的企業願景；同時貫徹「以客為本」的宗旨，創興銀行在疫情期間加快推進業務數碼化，竭誠為客戶提供優質的產品和服務。另一方面，創興銀行繼續因應綠色金融發展的大趨勢，制定氣候變化相關的風險管理框架，邁向可持續發展的目標，年內在可持續發展的範疇取得良好進展。

儘管香港經濟逐步復蘇，疫情陰霾仍揮之不去，本行繼續為客戶提供紓困措施，以紓緩疫情對客戶帶來的資金壓力。在支援中小企業客戶方面，創興銀行全力支持香港按揭保險有限公司「中小企融資擔保計劃」和此計劃下的「百分百擔保特惠貸款」，協助企業客戶面對挑戰。在個人客戶方面，本行積極開拓線上業務，及提供全方位抵押貸款產品，滿足客戶的理財需要。

氣候變化是現時全球共同面對最迫切的挑戰之一。為響應香港金融管理局（「金管局」）對於應對氣候變化風險的倡議，創興銀行在董事會領導及監督下，制訂了創興銀行的環境、社會及管治以及氣候變化方面的方針及策略。年內，本行積極參與金管局指引的氣候風險壓力測試試驗計劃，已完成各環境風險可能對創興銀行帶來的信貸風險的評估。為確保可控制氣候相關的風險，本行不僅完善和推行與環境相關的政策，而且持續督導相關部門的氣候風險管理的實施。我們亦積極建立全行範圍的氣候變化風險意識，透過培訓、表現評估和績效管理體系等，提升員工的責任感與專業水平，持續推行節能減排的措施，減少本行日常營運所造成的環境影響。

隨著國家《十四五規劃綱要》於2021年3月正式通過，強化了內地與香港金融市場的互聯互通。創興銀行深明跨境金融對大灣區發展戰略的重要性，因此致力深化跨境聯動，積極參與大灣區金融創新建設，推出跨境特色新產品，滿足跨境客戶的服務需求。本行深圳南山支行和廣州海珠支行分別於7月和9月正式開業，創興銀行至今已在內地設立4家分行、7家支行，11家分支機構中9家位於粵港澳大灣區，進一步完善在大灣區核心城市的佈局。

創興銀行一直致力實踐「回報社會」的企業使命。2021年，本行以關懷社區、環境保護及理財教育為服務主題，與社福機構合作舉辦多項以兒童、長者、基層家庭，以及殘疾人士為對象的公益活動，並鼓勵員工積極參與，讓有需要人士在疫情下仍然感受到社區的溫暖和關愛。

展望未來，創興銀行將繼續在扎實的經營基礎上穩步拓展香港和內地的業務，做好風險管控，持續為客戶提供有質量的服務；同時承擔推動可持續發展的企業責任，將環境、社會及管治作為本行的重要發展策略之一，並審視相關政策以及主要績效指標，進一步結合在本行的營運、產品和服務中。衷心感謝股東、員工、客戶及社會大眾一直對創興銀行的支持，本行將持續與各界攜手推動可持續發展及綠色金融，為環境、經濟和社會作出貢獻。

宗建新
行政總裁

2022年3月24日

4. 2021年發展概覽

作為越秀集團成員之一，創興銀行秉持集團「信念、信用、信任、信心」的核心價值，持續提升營運效率和產品質素，為顧客提供卓越的銀行服務。近年，創興銀行積極開拓香港及中國內地業務，把握發展機遇，致力成為具跨境特色的綜合性商業銀行。為實踐「回報客戶•回報員工•回報股東•回報社會」的企業使命，我們制定發展策略，並加入可持續發展元素，提升本行的ESG表現，履行企業社會責任。

展望未來，創興銀行將繼續全力推動業務轉型以配合金融科技的發展，透過積極投放更多資源推行數碼轉型，並持續優化數碼銀行線上產品及服務，以迎合市場需要，致力為客戶提供更優質、更便利的金融服務。

新型冠狀病毒疫情於2021年持續，創興銀行積極應對疫情帶來的轉變和挑戰。本行在疫情持續期間推出不同的措施以配合各持份者的需要，如為保障客戶及員工健康與安全調整分行的營運時間、推出紓困措施以協助個人及企業客戶應對財務壓力、支援中小企業百分百擔保特惠貸款等，與大眾一同渡過難關。

核心價值觀*



企業願景



企業使命



男女員工比例



網上及流動理財交易量



接受培訓員工總人數



* 附註：2021年期間，創興銀行貫徹越秀集團「信之道」企業文化理念，將「信念、信用、信任、信心」落實為本行之核心價值觀，「不斷超越 更加優秀」為本行之企業精神。

4. 2021年發展概覽

創興銀行不斷優化其ESG的表現，並一直投放資源以推動企業及社會的可持續發展，其措施及所作出的貢獻備受社會各界認可。2021年，本行獲頒發以下獎項及殊榮：

獎項名稱

頒發機構

經濟及管治

「中小企業最佳拍檔金獎」

香港中小型企業總商會



員工關愛

「開心企業」標誌

香港提升快樂指數基金



Best HR Awards 2021之
「年度僱主傑出大獎」

CTgoodjobs



Best HR Awards 2021之
「最佳企業品牌形象影片
傑出大獎」

CTgoodjobs



4. 2021年發展概覽

獎項名稱	頒發機構
員工關愛 「香港銀行業人才發展獎勵計劃」之「人才發展獎」	香港銀行學會  
2020-2021年度「積金好僱主」嘉許、「電子供款獎」及「積金推廣獎」	強制性公積金計劃管理局 

4. 2021年發展概覽

獎項名稱

頒發機構

社區關懷

連續10年「商界展關懷」標誌

香港社會服務聯會



社會資本動力標誌獎

社區投資共享基金



「慈善獎券勸銷成績優異獎」

東華三院

慈善獎券義賣比賽工商
機構及團體組季軍

東華三院



5. 可持續發展管理方針

環境、社會及管治管理架構

創興銀行確立了明確的ESG管理架構，並由董事會作為架構核心。董事會負責監督及領導本行及其附屬公司（「本銀行集團」）制定ESG（包括但不限於氣候變化與綠色和可持續金融）的發展策略及目標，並審批與其相關的風險管理職能之管治框架和其他重大ESG議題相關之政策和計劃。董事會下設有執行委員會、風險委員會、風險管理委員會及ESG項目小組以輔助董事會管理本銀行集團ESG有關事宜。

風險委員會主要負責檢討及向董事會就本行整體風險管理策略提供建議，其中包括與環境、社會和氣候相關風險的策略。另外，執行委員會主要負責定期檢討及審議有關ESG風險或其他重大ESG議題相關之政策和計劃，推動及監察相關部門執行該等政策和計劃情況，確保本銀行集團所面對的氣候變化、環境及其他ESG風險得到有效的控制，同時代表董事會監督及指導ESG項目工作小組有效地落實相關工作。

本銀行集團的ESG管理架構中的各組成部份各自發揮獨立但互補的作用，使本行能制訂出切合未來發展和長遠利益的戰略方針，並持續推動可持續發展。

董事會、各委員會及工作小組的就ESG事宜的主要責任如下：

責任方	主要責任
董事會	- 監督及領導本銀行集團制定ESG（包括但不限於氣候變化與綠色和可持續金融）的發展策略及目標 - 審批本銀行集團之整體風險（包括但不限於與氣候變化與綠色和可持續金融相關的風險）管理策略及架構，定期檢討以確保在多變之商業及市場環境下仍然足夠及恰當 - 審批與ESG（包括但不限於氣候變化與綠色和可持續金融）風險管理職能之管治框架和其他重大ESG議題相關之政策和計劃 - 審批年度ESG報告
風險委員會	- 檢討及向董事會建議批准本銀行集團之整體風險管理策略，包括環境及氣候相關風險相關的策略，及風險偏好／承受能力聲明書，並須符合本銀行集團之運作及策略目標，亦須考慮本銀行集團面對之一切風險相關事宜 - 定期檢討及評估本銀行集團之風險管理架構、內部監控系統（內部財務監控系統除外）及風險管理政策、程序及系統是否足夠及有效地識別、計量、監察及控制本銀行集團的主要風險，包括但不限於環境及氣候相關風險
執行委員會	- 就本銀行集團整體業務發展需要，制定操作、資訊科技、聲譽、策略及ESG（包括但不限於氣候變化與綠色和可持續金融）風險管理框架及策略，並對有關風險管理政策作出審批及定期檢討 - 檢討及審議與ESG（包括但不限於氣候變化與綠色和可持續金融）風險和其他重大ESG議題相關之政策和計劃，並推動及監察相關部門執行該等政策和計劃，確保本銀行集團所面對的氣候變化、環境及其他ESG風險得到有效的控制 - 確立上述計劃之工作目標，並就有關目標檢討進度 - 審議年度ESG報告及確認績效指標數據的準確性
風險管理委員會	- 根據本銀行集團的風險管理政策和程序中既定的批核權限，檢討和審議／批核銀行的相關風險管理政策和程序 - 負責監督本銀行集團之主要風險。氣候相關風險會納入為本銀行集團主要風險報告中，以確保其受到風險管理委員會的管理和監督 - 定期進行風險管理會議，並由風險總監主持

5. 可持續發展管理方針

責任方	主要責任
ESG項目工作小組	- 制定年度ESG計劃，並每年向執行委員會報告，匯報計劃的執行成果 - 主理針對ESG方面的持份者溝通工作 - 在營運層面落實綠色營運、勞資關係及社區參與等ESG相關政策及措施 - 整理ESG關鍵績效指標數據 - 編製ESG報告 - 向執行委員會匯報ESG報告或活動的落實情況 - 監督義工隊工作情況

與持份者溝通

創興銀行十分重視持份者的意見，並透過不同溝通平台及方式深入了解各類持份者對本行ESG議題方面的意見和期望。這有助我們檢討及持續提升可持續發展的整體表現，並維繫互相信賴的關係。與持份者溝通機制摘要如下：

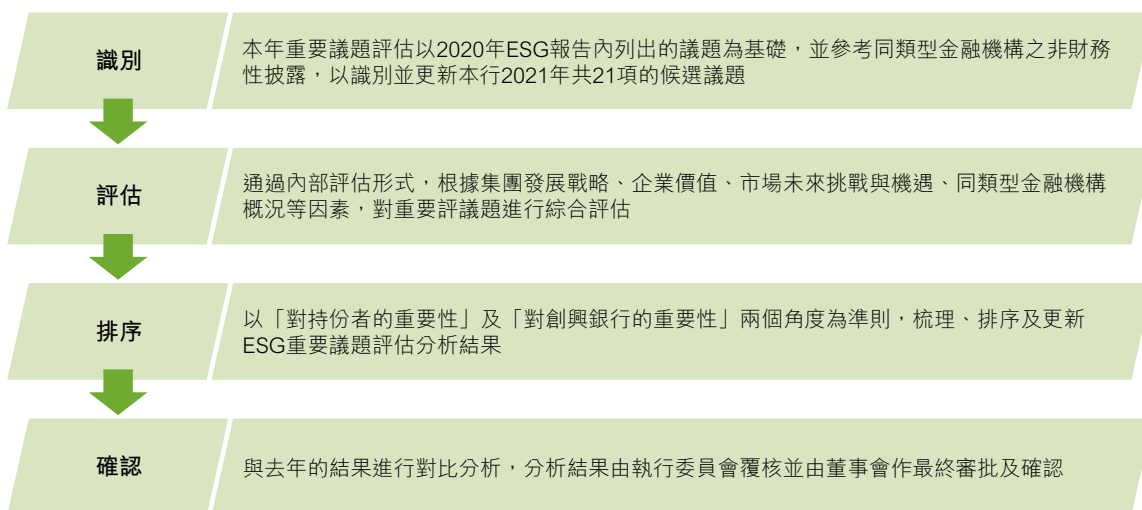
持份者的利益訴求及參與平台

主要持份者	利益訴求	主要溝通方式
股東及投資者	- 穩健的營運 - 合理回報	- 會議面談 - 年報／中期報告 - 股東周年大會
客戶	- 公平待客，聆聽及照顧客戶的需要 - 發展多元化本地銀行服務 - 提供專業的意見及服務 - 注重生態環境與經濟共同發展	- 客戶關係經理探訪 - 日常營運及交流 - 提升客戶忠誠度的活動 - 電郵 - 銀行服務熱線
員工	- 合理的薪酬、福利 - 增加員工活動 - 可預視的發展及晉升機會 - 加強培訓，舉辦銀行專題課程	- 電郵 - 員工內聯網 - 培訓及工作坊 - 網上學習平台 - 工作表現與事業晤談 - 意見分享平台
供應商	- 誠信經營 - 公平採購	- 會議及溝通 - 定期檢討及意見回饋 - 電郵
非政府團體	- 關注弱勢社群 - 回饋社會	- 義工活動 - 贊助及慈善捐獻 - 員工工作坊 - 企業責任講座／通訊 - 團體探訪
政府團體	- 符合行業規範 - 共同推動行業發展	- 合規報告 - 定期會議
傳媒	- 了解銀行發展 - 透明度	- 新聞發佈會 - 新聞稿 - 高級管理人員訪問 - 業績公佈 - 傳媒聚會

5. 可持續發展管理方針

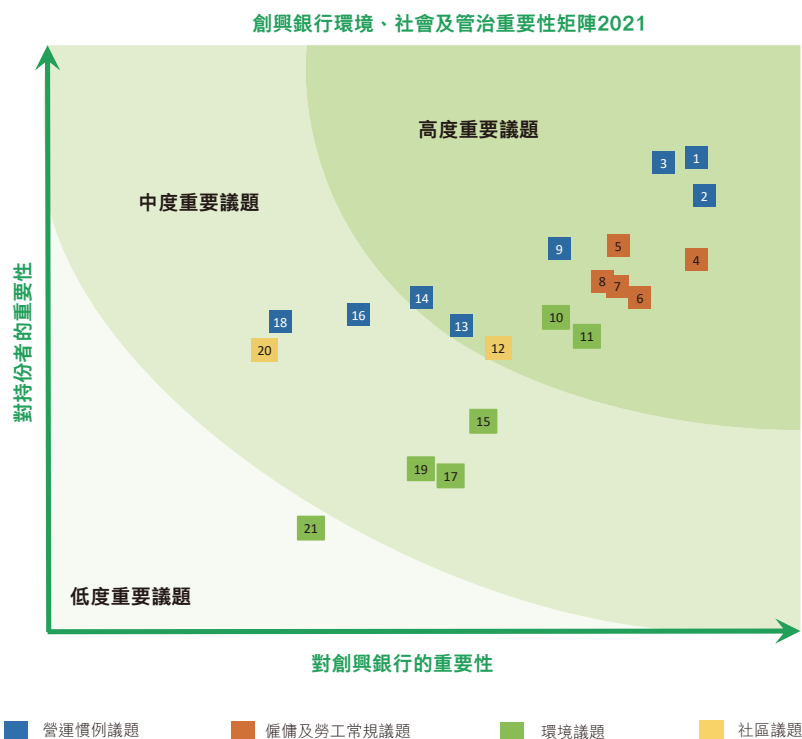
環境、社會及管治重要議題評估

為釐定本銀行集團的重要ESG議題，並確保本報告涵蓋相關內容，我們依循以下步驟識別、評估、排序及確認各項ESG議題的重要性。具體重要議題評估流程如下：



5. 可持續發展管理方針

根據分析結果，本年新增了「可持續發展金融」為重要議題。新增議題主要原因基於參考同類型金融機構之非財務性披露及媒體所關注的議題，以配合本銀行集團未來可持續發展的戰略方針。



重要議題		次要議題	
1	反貪污、防止賄賂、勒索、反舞弊欺詐及反洗黑錢	15	紙張消耗
2	堅持合規經營	16	負責任採購
3	客戶個人資料私隱	17	能源使用情況及效益
4	僱傭關係	18	服務弱勢群體
5	職業安全健康	19	廢棄物管理
6	員工發展培訓與教育	20	推動金融知識普及
7	員工多樣化、平等機會與共融	21	水資源使用情況及效益
8	人權與反歧視		
9	服務質素、客戶意見收集及回應		
10	應對氣候變化風險與機遇		
11	可持續發展金融		
12	關愛社區		
13	推行普惠金融		
14	完善公司ESG議題管治架構		

6. 優良銀行營運準則

創興銀行積極提倡誠信、合規與負責任的營運模式，並視其為本銀行集團業務可持續發展的基礎。因此，本行制定了「優良營運」準則，涵蓋合規和負責任營運，確保銀行能以專業及穩健的管治理念管理公司及團隊。創興銀行已為員工制定職業道德標準及行為準則，要求員工嚴格遵守各項政策、規則和指引，確保銀行營運符合合規要求。此外，本行已建立穩健、透明的企業管治架構，以保障營運及避免合規風險。本行亦制定了嚴格的採購原則，密切關注供應鏈對環境和社會的影響，並努力建立一個負責任且可持續的供應鏈。

風險管理

創興銀行深信良好的風險管理是銀行成功的重要元素。本銀行集團設有完善的風險管理架構及機制管理風險，亦已建立系統及程序，以辨別、評估、管理及報告主要風險，包括信貸、流動資金、市場、營運、法律及信譽風險。本行已清楚列明各業務／功能單位的職責範圍，以確保有效之制衡。此外，本銀行集團已設立專責委員會監察及監督主要風險範疇，亦負責檢討本行的風險管理政策及主要監控權限，並提呈予董事會審批。董事會在其附屬委員會的協助下，負責審批風險管理政策及檢討風險管理系統的有效性，並對風險管理負最終責任。

本銀行集團的風險管治框架以清晰訂明且各自獨立的三道防線作為依據。

第一道防線：
業務單位

在開展業務過程中負責遵守風險管理政策和程序，以及評估和監察業務的風險狀況

第二道防線：
風險管理及合規職能

監察本行的風險承擔活動及確保符合法律、法規的要求

第三道防線：
審計部

就本行的風險管理框架之有效性提供保證

6. 優良銀行營運準則

氣候相關風險管理

氣候變化引致極端天氣，對企業業務構成潛在風險。有見及此，創興銀行已將氣候相關風險納入本銀行集團的管治體系和董事會附屬委員會的職權範圍書中。此外，本行亦正計劃將氣候相關風險納入本行的戰略規劃以符合本行在氣候風險範疇的風險偏好。

於年內，本行應邀參與金管局展開的香港首次氣候風險壓力測試試驗計劃，開展氣候風險壓力測試，並配合情境分析量度氣候變化的影響力，以評估不同情境、年期對本銀行集團信貸風險的影響。未來，本行將豐富企業風險管理框架以充分覆蓋氣候風險，並通過執行相關政策和程序將氣候風險的評估及考慮納入我們的貸款和投資組合中。

重視誠信及合規

「信用」乃本行提倡的核心價值觀之一，我們秉持高水平的企業管治，恪守誠信及合規標準。本行透過一系列的措施和政策規範日常營運的合規性和員工的誠信，以確保其能夠提供專業和可靠的銀行服務。本行制定的《職員行為守則》中要求本行及其附屬公司的所有員工必須奉公守紀，嚴格遵守當中列明的法律要求及本行的各項規章制度，確保合規性。本行亦制定了《反舞弊欺詐政策》，當中詳細界定了舞弊欺詐行為的定義、列明風控措施、各職能部門的職責、風險監察機制及欺詐事故的舉報及調查流程等，確保管理層及員工恪守最高的道德及專業操守。

本行亦為員工及管理層定期提供有關合規課題的網上學習課程，確保員工對內部守則、政策及相關法律的了解，並時刻保持警覺，提高合規意識。此外，董事會成員亦需要接受有關反貪污相關的培訓課程，以了解行業在法規上對銀行的最新要求。於年內，本行提供了有關防止清洗黑錢及恐怖分子資金籌集活動指引年度更新培訓、可疑交易報告事項的培訓及反洗錢現場合規檢查及非現場「強化盡職調查」之發現分享等課程，確保相關員工緊記自身的責任，並掌握到有關防止清洗黑錢及恐怖分子資金籌集的最新發展及要求。

直至2021年年底：

- 所有職員均有參與《職員行為守則2021》課程，總培訓時數為705小時
- 新入職員工均有參與《新職員培訓》課程，該培訓內容涵蓋有關防止賄賂條例的資訊，總培訓時數為142小時
- 共2位董事會成員完成反貪污培訓，共接受1小時的培訓

6. 優良銀行營運準則

本行設有完善的內部舉報政策及機制，鼓勵員工舉報可疑的內部違規行為。本行亦已採取嚴謹措施，將舉報人身份及接獲的所有資料保密，保障舉報人的權益，並確保舉報人不會因舉報而受到傷害、歧視、損失或遭解僱。另外，本行亦已落實績效及薪酬與風險掛鈎的原則，在績效管理系統中加入了合規及風險監控調整評分，將風險因素、監控、道德操守及合規事件的嚴重性及影響反映於業務單位、職能單位或個別職員的績效評級上，以提高員工的風險意識。

創興銀行在打擊貪污及金融犯罪行為上不遺餘力。為防止違規事故發生及保障本行及客戶並避免損害其聲譽，本行的所有員工必須遵守有關監管銀行營運的各項監管及法規要求，包括但不限於《銀行業條例》、《防止賄賂條例》、《打擊洗錢及恐怖分子資金籌集條例》等，以及遵守本銀行各項業務運作及人力資源管理的規定。本行亦已設立完善的內部監察制度，從根源及制度上杜絕賄賂。

除了上述與貪污、金融犯罪以及專業操守相關的法律及規例，本行將持續識別與產品責任、僱傭、職業健康與安全及環境範疇相關、且對營運有重大影響的法律要求，並監察合規情況。詳情請參閱本報告中的相關章節及「環境、社會及管治表現概述」部分。

負責任融資

創興銀行積極響應銀行業界對綠色及可持續金融發展的推動，致力緊貼及掌握市場趨勢，以確保各種ESG議題及風險得到充分的考慮及有效的控制，使本行的未來發展和長遠利益均以對環境及社會責任為原則。

於報告年度內，本行持續探索各種在業務中推進可持續融資的可能性。其中，本行正制定《可持續策略聲明》。透過制定聲明，本行期望表達我們支持低碳轉型的態度，並為持份者帶來長遠及可持續的價值及回報。未來，本行盼望透過批出符合國際市場標準或框架（如：綠色貸款原則等）的貸款，輔助客戶更順暢地轉型至更具氣候變化抵抗能力及可持續的企業。

由於氣候變化對經濟活動的影響逐漸浮現，監管機構已開展應對氣候變化的倡導。繼上年度參與了金管局的「綠色」基準評估，本行亦已於報告年度內遵循金管局的指引開展氣候壓力測試，以評估不同氣候情境及年期對本行信貸風險的影響。本行期望，透過定期檢視氣候變化的影響，能更準確地把握本行的風險水平，並協助判斷是否需要採取適當的緩減行動或調整策略。考慮到不同客戶所承受的氣候風險均有所不同，本行亦正研究訂立《可持續借貸政策》，訂明於借貸時應加入氣候風險掌握或評定程序，及按需要鼓勵客戶設立應對氣候變化的措施，讓本行於貸款時能作出適合的判斷，減低信貸風險。

未來，本行亦會探討於投資或其他金融服務中納入更多氣候相關的考量，讓全行共同合作為行業內的可持續融資發展出一分力。

6. 優良銀行營運準則

負責任採購

為實踐負責任的採購，本行已採取行動並積極了解供應鏈中的環境及社會風險，以確保供應鏈的可持續性。

創興銀行向供應商採購的主要產品和服務種類，一般包括資訊科技設備、軟件、傢俱、清潔、物流運輸、印刷、文具及文儀器材等。在選擇供應商時，本行參考《採購與供應商管理政策》的流程，除了考慮產品和服務的質素、供應商的管理模式、生產規模、經驗技術等基本因素外，還會將供應商的社會及環境表現納入考慮過程中。本行會對供應商的社會及環境表現進行相應的評估，例如考慮其已獲取的健康與安全管理體系、所獲得的環保認證等。本行亦會視乎情況，要求供應商提供相關證明文件及進行實地考察，以定期判斷其環境及社會表現，確保所選的供應商合規且不違反本行理念。

除了評估供應商的自身環境及社會表現，其提供的產品和服務的表現亦同等重要。因此，本行定期審視所使用的產品及服務，確保產品質量及服務質素符合標準。本行致力履行《環境政策》當中的承諾，在採購時優先考慮具備環保認證或已考慮對環境的影響的產品，如獲森林管理委員會(FSC)認證的辦公用紙及印刷品、具備一級能源效益標籤之電器產品、環保節能打印機及相關環保消耗品等，以減低所採購產品在供應鏈上對環境所產生的影響，並鼓勵重視環保。另外，本行尊重知識產權，相關部門在採購資訊科技類型的產品或服務時，規定只能選用正版產品。製作宣傳品時，亦只使用正規圖片庫或已審視資質的供應商所購買的正版授權圖片，以保護知識產權，避免侵權風險。

本行亦盡量使用本地服務和產品的供應商，以減少採購的產品在運輸期間所產生的排放，盡量減少供應鏈對環境所產生的影響和支持本地經濟發展。截至2021年12月31日，創興銀行共有273家供應商，當中235家(86%)位於香港，另外有38家供應商(14%)位於中國內地及其他地區。

7. 對客戶的承諾

創興銀行秉持以客為本的企業精神，用心服務顧客，以贏得客戶的信賴。我們倡導創新思維，積極應用金融科技開發新產品和服務，提供更專業、高效和便捷的服務，以提升客戶體驗。同時，本行持續支援中小企業發展業務，亦將繼續把握粵港澳大灣區建設的機遇，逐步發展跨境業務，促進數碼化銀行轉型，致力成為具跨境特色的綜合性商業銀行。

保障客戶私隱

本行以合法及公平的方式向客戶收集必須及不超乎適度的個人資料。為避免疏忽處理個人資料而影響客戶利益和本行的商業誠信，本行制定《私隱政策聲明》，其中闡明各項保障客戶個人資料私隱、保密性及保安的措施守則，亦列明收集及使用個人資料的目的、有關個人資料的查閱及更正、外洩、促銷等事宜的處理。

政策聲明主要包括以下內容¹：

- 個人資料收集的目的及用途
- 本行不會於沒有個人及其他人士同意下提供其個人資料予第三者作直接促銷或其他不相關的目的以取得金錢得益
- 本行委任資料保障主任監督本行遵行私隱條例、其他相關規則及指引；公眾人士可透過電郵、郵寄、電話及傳真等途徑與資料保障主任聯絡，了解本行私隱政策的執行情況，或聯絡本行對其個人資料的使用作查詢並要求拒收促銷
- 本行對存有資料的設備採取一切切實可行的保安措施，並限制實際查閱資料，以達到適度的安全保障
- 若發生嚴重違反個人資料保障原則、遺失或洩漏客戶資料事故時，本行會根據相關指引作出適當和及時的處理，並視乎情況，向相關監管機構作出報告

為確保所有員工知悉及理解相關規範，本行規定所有新入職員工必須完成「新職員培訓」課程內《個人資料(私隱)條例》的課題。此外，我們要求所有員工每年必須完成「保障個人資料私隱」網上學習課程，亦會定期向員工傳遞個人資料私隱專員公署的最新資訊，使其能溫故知新。同時，本行向員工提供了網絡安全意識培訓，以進一步加強員工對維護資訊保安的意識。

鑑於流動理財日益普及，本行採用了各項流動理財保安措施。其中，我們推出生物認證服務，讓客戶可設置使用指紋或面容識別登入創興流動理財服務，免卻客戶被他人盜用或破解賬號及密碼的風險。此外，每當客戶登入流動理財或網上銀行時，本行會按不同情況以短訊、電郵及／或已登記流動保安認證的流動裝置推播通知客戶；當客戶透過流動理財的「轉數快」付款時所使用的流動裝置如有所更改，本行會發出一一次性手機短訊密碼予客戶確認，以完成交易。同時，我們積極加強客戶流動理財的保安意識，為其提供「使用網上銀行及流動理財之保安提示」，內容涵蓋防範偽冒網站、電郵、流動應用程式及常見的網上詐騙活動等保安提示。

¹ 如欲了解本行最新及更詳盡之私隱政策，可聯絡本行或瀏覽本行網站<http://www.chbank.com>。

7. 對客戶的承諾

處理客戶意見

本行履行以客為本的企業精神，積極收集客戶意見，用心回應，以不斷提高服務質素及建立互信關係。我們設立多元渠道供客戶提出反饋意見，包括於每間分行設立客戶意見箱、客戶服務熱線、電郵及傳真等。另外，本行亦建立了網上意見反饋平台，讓客戶隨時隨地提交意見。

本行重視每位客戶的意見，我們建立了投訴處理機制，積極處理客戶的反饋。接獲投訴後，我們會先按投訴類型、複雜性進行分類，再交由相應的專責部門及團隊負責跟進。其後，我們將研究客戶的訴求及所需，判別投訴是否成立，務求所有投訴都得到有效、公平的審理，並給予客戶圓滿回覆。根據投訴內容，我們將作行適當的審視或調整，或按需要加強員工培訓，以提升服務質素，期望未來客戶更滿意本行的服務。2021年受疫情影響下，幸得員工持續的努力和專業的服務，於年內，本行仍接獲1,040宗客戶讚賞。

提升客戶體驗

本行堅信創新是促進業務發展的關鍵。因此，本行遵循三大方針：開拓跨境金融服務、優化分行服務及發展數碼化銀行，並不時對產品及服務進行審視作調整，以提升客戶體驗。

跨境金融服務

本行立足香港同時力求把握粵港澳大灣區建設的機遇，積極開拓內地市場，使客戶享受便捷的跨境理財服務。在個人銀行服務方面，本行推出內地物業抵押貸款，使客戶以簡便的手續流程，「足不出港」在香港任何分行申請內地物業抵押貸款服務。創興銀行於本年繼續穩健地拓展內地物業抵押貸款的服務地區，持續服務上海及大灣區的7個城市（包括廣州、深圳、佛山、惠州、東莞、中山及江門），使香港客戶盡享本行跨境抵押貸款優勢。本行亦積極籌備開通「跨境理財通」業務，期望把握大灣區實體經濟的機遇，將其與資產管理和風險管理等優勢融合，以擴闊本行網絡及多元化理財服務，為跨境投資者提供更便利的投資渠道。

企業銀行方面，我們理解香港企業在跨境投資時可能會不熟悉當地的政策及流程。因此，我們持續透過「深港通註冊易」商事服務使香港投資者「足不出港，一站式註冊深圳企業」，協助其發展內地業務。本行亦持續為境內外客戶提供專業的跨境金融服務，除了安排及承貸多筆結構性融資項目外，本行更成功敘做首筆跨境國內信用證福費廷(Forfeiting)資產轉讓業務，打通兩地貿易融資資產市場，並推出跨境交單、跨境資料見證等多項便利客戶的服務。整體而言，本行持續地經營跨境業務，全力拓展銀行、證券、保險等業務，確保客戶的各種需求得以滿足。年內，創興銀行深圳南山支行正式開業，為本行在內地的第11家、粵港澳大灣區的第9家內地支行，展現了我們內地業務穩健發展的成果，為客戶持續提供大灣區主要核心城市的金融服務網絡。

本行將繼續開拓大灣區市場，逐步擴展業務至大灣區其他城市，為香港客戶提供優質全面的跨境金融服務，成為具跨境特色的綜合性商業銀行。

7. 對客戶的承諾

優化分行服務

創興銀行將分行分類為旗艦、綜合及社區三大類型，提供多元化的專業服務。此外，各香港分行亦逐步配置平板電腦供客戶使用，增強客戶的數碼銀行體驗，同時減省客戶輪候時間及前線職員工作量，令客戶享受更優質及便利的服務。另外，本行繼續加強香港分行的跨境金融服務。目前，本行共有7間香港分行提供ATM人民幣提款服務，國內分行代理香港賬戶開戶見證服務及跨境特快匯款服務等，助身在國內之客戶開立香港銀行賬戶及企業賬戶，為客戶提供更簡易和便捷的創興銀行香港與創興內地分／支行之間的客戶服務體驗，增加本行的競爭力。

當分行進行翻新或裝修工程時，我們以貼心照顧客戶需要及加強社區互動為宗旨，在分行設計上確保包含相關元素，如配備無障礙設施、確保設計簡潔明亮及舒適、設置客戶會議室和配置大堂投影機以方便舉行理財講座，以提升分行服務體驗。



旺角新分行簡潔明亮的設計

數碼化銀行

創興銀行一直積極推動金融科技及數碼化銀行轉型，為客戶提供便捷和安全的流動理財服務。本行的生物認證服務讓客戶可使用指紋或面容識別登入創興流動理財服務，免卻客戶因忘記登入名稱或密碼而不能使用程式；我們的流動理財程式採用「轉數快」二維碼付款技術，讓用戶可以掃描收款人的二維碼完成付款和轉賬；本行所有自動櫃員機都支援銀通無卡提款服務，銀通成員銀行的手機銀行用戶能通過掃描本行櫃員機上的二維碼即可提取現金。此外，為方便客戶開立本行數碼銀行服務，先後推出存款賬戶全線上激活網銀、分行即時開立網銀、線上重啟不動戶等服務，2021年新客戶已有約70%轉化為數碼銀行客戶。客戶除了線上提交外匯兌換、定期存款、基金認購、轉賬、匯款指令，亦可透過創興流動理財開立投資賬戶或轉介開立創興證券賬戶，線上理財交易量較2020年增長24.2%。本行為創興流動理財客戶推出電子銀行幸運抽獎及電子優惠券，電子優惠券可廣泛用於電子銀行交易抽獎及各類推廣活動，受到客戶歡迎並有效培養客戶粘性。我們亦持續透過第三方服務供應商或金融科技機構的網頁或應用程式宣傳本行最新的產品資訊及優惠，讓客戶得悉資訊，同時透過這些渠道申請本行的產品及服務。

疫情下，本行加快數碼轉型步伐，積極開拓線上業務，持續為客戶提供優質的銀行服務，滿足其理財需要。本行的新核心銀行系統升級項目在本年度4月4日成功上線，標誌我們全力推進傳統銀行業務數碼化轉型的目標。在新核心銀行系統成功上線短短數月後，更已完成18項流程優化項目，大力提升客戶服務能力及協助開展跨境業務。未來，本行將投放更多資源促進數碼轉型項目，以科技賦能不同領域創造業務價值，持續增強本銀行的經營實力，使創興銀行的經營效率、風險控制和客戶體驗邁上新台階。

7. 對客戶的承諾

推動普惠金融

新型冠狀病毒疫情支援措施

疫情嚴重打擊香港經濟，中小企業面對日趨嚴峻的經營環境。創興銀行決心與客戶共渡時艱，推出各項中小企業支援措施。我們為合資格的中小企客戶提供多項支援措施，以紓緩疫情為客戶帶來的資金壓力，當中包括：延遲執行循環貸款及透支服務清還條款、延長到期的定期貸款或分期供款，以及推出貿易融資延期還本服務。本行亦為物業按揭客戶、的士、小巴及商用汽車的租購貸款客戶等特定客戶群提供援助，推出「還息不還本」及延長租購貸款期等支援措施。我們將持續監測疫情趨勢，並因時制宜加強、擴展及延長支援措施。繼推出兩輪紓緩措施後，創興銀行全力響應香港金融管理局聯同「銀行業中小企貸款協調機制」推出的企業客戶「預先批核還息不還本」計劃，盡力減輕中小企業面對的現金流壓力，協助他們渡過經濟困境。本行亦積極協助客戶申請香港按證保險有限公司提供的「百分百擔保特惠貸款」，至2021年底已成功為過多名中小企業客戶申請貸款。

助中小企業創業興家

創興銀行致力關注中小企業於不同經濟週期的財務需要，支援其日常營運及業務擴張等資金需求。本行各業務單位緊密協作，為企業客戶提供僱員理財、強積金及財富管理等一站式增值服務。我們積極支援中小企業，在參與香港特別行政區政府「中小企業信貸保證計劃」同時，亦全力支持由香港按證保險有限公司已提供之「中小企融資擔保計劃」。我們旨在為中小企業提供穩定而靈活的融資平台，滿足其資金所需。作為具跨境特色綜合性的商業銀行，本行為中小企客戶提供「內保外貸」、「外保內貸」及「廣東自貿區跨境直貸」等服務，協助他們拓展內地市場。創興銀行於本年第十三次榮獲由香港中小型企業總商會頒發之「中小企業最佳拍檔獎」，連續第三年獲頒「中小企業最佳拍檔金獎」，彰顯本行致力為中小企業提供專業可靠的服務，並表揚我們對中小企業的持續支持與貢獻。

銀行業務普及化

本行公平對待每位客戶，自2013年起簽署並遵循金管局《公平待客約章》，確保有需要人士能享受基本的銀行服務。我們積極響應金管局有關普惠金融的倡議，為此制定各項普惠金融相關措施，包括取消不動戶口收費，以及免除賬戶最低存款額。本行致力讓任何有需要銀行服務的人士（包括低收入人士及綜援人士）都能享用銀行服務。本行亦持續優化代理保險產品以滿足客戶需求，年內，本行更新了短期及長期儲蓄壽險、可扣稅年金、自願醫保及萬用壽險等多款保險產品，務求為客戶帶來更佳的保險產品選擇，使更多客戶能受保障，實現普惠金融。

7. 對客戶的承諾

服務弱勢群體

創興銀行關注傷健人士的權益，並在分行設計和服務安排中考慮他們的需求。目前，我們在所有分行張貼香港導盲犬協會「歡迎導盲犬進入」的標誌，歡迎導盲犬與視障人士一同內進，亦在所有分行設有聽障設備，方便已啟動「T」掣助聽器的聽障人士與人溝通。此外，本行於多間分行裝設語音導航自動櫃員機，協助視障人士使用提款、查詢戶口結餘或更改提款卡密碼等自動櫃員機服務。我們亦已陸續更改自動櫃員機高度及分行個人客戶經理的辦公檯設計，並於大部份分行的入口設有斜道或確保通道平坦，以便利輪椅人士使用。另外，我們會因應分行的位置和環境設立各項友善設施，例如設置門鈴、門鈴指示牌及觸覺引路帶，以滿足不同客戶的各種需求。



所有分行均張貼
「歡迎導盲犬進入」的標誌



方便輪椅人士使用的自動櫃員機及通道

負責任的銷售和推廣

本行倡導負責任的銷售，制定內部指引，監管服務的推廣內容及加強培訓職員的銷售手法。推出信用卡產品、財富管理、定期存款及基金等產品及服務前，我們會先進行相關產品及服務的盡職審查，並經過完善的審批流程，以客戶的利益為適當考慮，全面審閱其風險和特性；有關產品及服務的推廣及宣傳內容亦會由企業傳訊處及法律及合規部等單位審閱，以確保宣傳產品上已列明條款細則，避免誤導客戶，且符合相關法律法規和監管機構所發出的指引。同時，本行會為銷售人員安排適當的簡介會議及產品培訓，確保其對產品有充分的認識，從而為客戶提供適當的銷售服務。

本行沿用《賬戶章則(個人／聯名賬戶)》及《賬戶章則(商業賬戶)》，以梳理及合併適用於不同服務的條款，確保客戶清楚本行所有產品及服務條款。創興銀行嚴格遵守《競爭條例》，禁止任何反競爭行為。

7. 對客戶的承諾

維持銀行的環境質素

本行致力於維持健康舒適的室內環境，保障員工及客戶的健康及服務體驗。創興銀行聘用供應商，定期清潔及保養所有分行和辦公室的冷氣系統，以保持良好的室內空氣質素。此外，我們於分行裝修時採用低揮發性有機化合物含量的油漆，減少對空氣質量的影響。自2017年以來，本行每年都參加由環境保護署推行的「辦公室及公眾場所室內空氣質素檢定計劃」，並邀請由香港認可處認可的「室內空氣質素檢定證書簽發機構」的專家負責進行實地視察。於報告年度內，創興銀行中心辦公大樓室內的空氣質素於本年繼續獲檢定為良好級別。

8. 員工關愛

創興銀行秉持「回報員工」的理念，致力為員工構建愉快、健康及共融的工作環境，並提供充足的培訓和個人發展機會，讓員工發揮所長，與本行共同成長及發展。本行透過多項關愛員工的措施，提升員工的工作快樂水平及營造良好的工作氛圍。於報告年度內，創興銀行第二年獲得香港提升快樂指數基金頒發的「開心企業」標誌，以表揚本行關愛員工的承諾和決心。此外，本行亦簽署了由衛生署、勞工處及職業安全健康局的「好心情@健康工作間」約章，以彰顯本行推廣員工身心健康的承諾。

僱傭關係

員工是我們提供優質服務的重要基石。除了遵循相關的法律法規，例如《最低工資條例》、《僱傭條例》及《僱員補償條例》外，本行亦制定了緊貼社會及業界標準的人力資源政策，致力滿足員工的不同需求。我們為員工提供具競爭力的薪酬與福利待遇，包括醫療、人壽及意外保障、身體健康檢查津貼及有薪假期（包括年假、婚假、全薪產假、全薪侍產假、考試假、生日假及疫苗假期）、為員工及其家屬提供保險產品的折扣及優惠等。此外，我們優化了由外間服務機構為員工提供的輔導服務，不但將服務範圍擴大至澳門分行，以及將服務對象擴展至員工的直系親屬，更延長電話服務專線至24小時，為員工提供一個獨立渠道諮詢有關個人、家庭、健康、工作等方面的輔導。本行不斷完善薪酬及福利政策、及時嘉許及肯定員工的努力付出、貢獻及優秀表現的措施，已獲《CTgoodjobs》頒發Best HR Awards 2021之「年度僱主傑出大獎」及「最佳企業品牌形象影片傑出大獎」，及獲強制性公積金計劃管理局評為「積金好僱主」。

另外，本行亦積極關注員工的身心健康與歸屬感，為此，我們透過定期舉辦多元化的活動，鼓勵員工聯誼及保持工作生活平衡。本行更設有團隊建設津貼，旨在鼓勵各業務單位自行籌辦團隊建設活動，以提升團隊精神及士氣。於年內，康樂會因應疫情情況舉辦不同遊戲項目，包括「手電攝影比賽」、「中秋猜燈謎」、數獨、填字遊戲和問答遊戲，鼓勵員工維繫交流，亦按政府的防疫措施安排郊遊活動，鼓勵同事外出運動以保持身心健康。本年度，本行亦新設單位及員工之間互相讚揚的「創興之星」及「點讚平台」計劃，藉此表揚及鼓勵積極實踐企業文化、致力提供卓越服務的單位及員工。

8. 員工關愛

健行部活動：漫遊小夏威夷

「新冠疫苗常識知多少」有獎問答遊戲

為配合防疫措施，本行健行部特別設計前往小夏威夷瀑布及鄰近郊野的行山路線，讓同事自行前往，在指定日期內完成路線的參加者可獲獎品，推動同事鍛煉身體及注重身心健康。



本行希望透過舉辦有獎問答遊戲，鼓勵同事對接種新冠肺炎疫苗一事上有更多認知，並增加得獎名額推動同事參與。

創興康樂會
CHONG HING RECREATION CLUB

熱：全體同業（總匯站） 總署：一至五九點 2021年6月

「新冠疫苗常識知多少」
有獎問答遊戲

編號	問題	答案
1	世界衛生組織何時認可新冠疫苗安全，中藥疫苗佔了多少？ (請說明數量或疫苗名稱)	
2	香港政府於全港社區設立了多少間社區疫苗接種中心為市民接種疫苗？	
3	香港政府提供2款疫苗，疫苗及BioNTech生產疫苗名稱分別為「復必泰」，請問科興生產疫苗名稱是什麼？	
4	接種2019冠狀病毒疫苗，需最少相隔多少天才可接種？	
5	接種第一期疫苗後應在相隔多少天後接種第二期？	
6	接種第一期疫苗後應在相隔多少天後接種第二期？	
7	政府於6月初公布接種大規模計劃，同意接種疫苗者須符合何時16歲或以上？	
8	請問如市民已接種第二期疫苗，需隔多少天後才能獲得有效保護？	
9	如果對2019冠狀病毒疫苗接種計劃有疑問，可以如何查詢？ (請列出其中一個方法)	
10	如何證明已接種2019冠狀病毒疫苗？ (請列出其中一種)	

姓名/處/分：_____ 總署：_____ 聯絡電話：_____

2021年6月 [問答遊戲由創興康樂會總署提供] [截止日期：2021年6月]

創興康樂會 CHONG HING RECREATION CLUB

本行積極通過不同的渠道與員工保持有效的雙向溝通。本行透過電郵及內聯網，定期發佈電子季刊《CHB Newsletter》及《創興康樂會會訊》予全體員工，讓員工了解銀行的業務發展及員工動態。此外，本行定期進行員工問卷調查，收集員工的意見。本行亦建立了「齊建議」分享平台，鼓勵員工通過電郵或網上電子表格積極分享意見及建議，內容包括成本效益、營運成效、運作流程、客戶體驗、風險管理和企業文化等方面。所有收集到的意見會交由本行的文化小組進行評分，每季度選出「最佳意見」，員工會獲得獎勵以作嘉許。本年度，此平台共收集了745項建議，藉此協助本行持續進步。

8. 員工關愛

職業健康及安全

本行一直十分重視員工的健康及安全。除了遵守《職業安全及健康條例》外，本行亦制定了《職業健康與安全政策》，在ESG項目工作小組的領導下，於分行及辦公室落實相關措施，盡量減低潛在的職安健風險。本年度，本行繼續為在職員工提供免費流感疫苗注射，保障員工健康。為提升員工的安全意識，本行定期向員工發佈有關辦公室工作安全及健康的訊息，並要求新入職員工接受辦公室安全及健康培訓。於年內，相關培訓時數共計142小時。本行亦定期進行職安健風險評估及檢討措施的落實情況，持續完善職安健管理策略。我們嚴守《消防安全(商業處所)條例》，於各業務單位設有防火主任，並每年進行火警演習，加強員工應變能力。此外，本行會定期安排服務商進行清潔，包括辦公室內的燈光清潔、冷氣清潔、地毯清潔、傢俬清潔及滅蟲安排，保持辦公室的整潔。為達致噪音最少化，辦公室內的影印機會盡可能放置於與工作檯有一定距離的地方。本行亦根據《辦公設計指引》，確保每位同事的辦公室工作空間需有最少1.5米乘1.5米，並提供防反光型號工作的電腦顯示器，以及可調整高度、手肘位及椅背斜度的工作座椅，營造一個健康舒適的辦公環境，防止職業健康問題。

自新型冠狀病毒疫情爆發以來，本行迅速採取了多項應變及防疫措施，為員工提供安全的工作環境。其中，創興銀行一直為所有員工提供抗疫物資，例如口罩、酒精搓手液，以及發放現金津貼給員工自行購買防疫用品，並提供「疫苗假期」，以鼓勵員工採取適當行動保護自己及他人；本行亦提供穩定的虛擬私人網絡(VPN)連接以支援員工在家工作，而進入辦公室大樓、分行及培訓中心之員工均須量度體溫。每個工作日，主管也為員工進行健康申報。本行亦因應疫情發展調整全線分行營業時間，並遵循相關政府部門發出的指示於需要時暫停分行服務及安排員工進行病毒檢測，保障員工的健康和安全。

培訓與教育

本行秉持越秀集團「不斷超越 更加優秀」的企業精神，支持員工不斷學習和自我增值。為此，本行為各層級員工提供多元化的內外部培訓及學習機會，以培訓人才。

本行每年為員工提供各類型的內部培訓，旨在提升員工的專業知識及個人技能。因應新型冠狀病毒疫情關係，本行的大部分課程已採用網上授課，以減少員工聚集，而部分需要使用銀行內部系統的課程亦已改為小班授課，確保員工之間保持安全距離。針對業務發展需要及監管法規的更新，本行一直為員工提供有關貸款風險與防範、銀行操作系統、網路安全及最新的銀行營運守則相關的風險意識與管理等培訓課程，本年度，為響應香港金融管理局推動有關「提升未來銀行業人才的專業能力」，本行協同香港銀行學會增設一系列「大灣區金融業務與跨境理財課程」，其中的課題包括「中國境內及跨境融資制度和結構」及「粵港澳大灣區金融業務機遇前瞻」，並舉辦貿易融資重溫及跨境業務實務等課程，協助員工掌握相關的專業知識以拓展跨境業務；此外，本行亦推出全新的金融科技專題系列培訓課程，邀請業界專家就不同的金融科技範疇提供培訓，例如「新型徵信及風控管理之開放API及雲計算AI應用趨勢分析」及「大數據時代之客戶關係管理方案及合規科技倡議」等，以提升員工對金融科技的認知。

8. 員工關愛

為提升員工的個人溝通或工作等能力，本行亦給予軟技巧方面的培訓課程，內容涵蓋溝通技巧、績效管理、領導技巧、企業文化、商業英語寫作及商用普通話實戰課程等。除了內部培訓，本行亦與外部機構合作，為員工提供商業信貸及保險合規等課程。本年度，我們共提供29,232小時的培訓予1,744員工，平均每名員工受訓時數為16.8小時。

平均受訓時數			
男性	女性	管理人員	一般員工
23.1	20.5	45.6	15.3

於年內，本行繼續進行「資助職員進修計劃」，支持合資格的全職員工參與外間培訓課程、深造課程及專業資格考試，以提升員工的專業技能。為鼓勵銀行員工考取相關領域的專業資格，本行更新了銀行專業學歷架構(ECF)及網絡防衛計劃(CFI)培訓進修資助指南，以提供更全面之培訓進修資助。在進行審批時，本行會考慮申請人之工作職能及個人發展之相關性、本行有否提供類似培訓，以及課程舉辦機構之認受性等因素。年內，申請進修資助的成功率為100%，本行積極吸引人才、發展人才及鼓勵員工獲取銀行專業資格的取態，受到香港銀行學會舉辦的「香港銀行業人才發展獎勵計劃」認可，並榮獲「人才發展獎」。

多元共融

本行致力創造多元共融及互相尊重的工作文化。本行遵循與平等及反歧視有關的法律法規，包括《性別歧視條例》、《殘疾歧視條例》、《家庭崗位歧視條例》及《種族歧視條例》，反對任何歧視的行為。本行亦制定了《僱傭範疇中的平等機會政策》及《防止性騷擾政策》，禁止有關性別、家庭崗位及種族的歧視、騷擾、中傷及針對性待遇等行為。政策亦列明管理層責任、員工的權利與責任、平等機會問題處理程序等，確保工作場所內的每個人均得到符合平等機會法規的待遇。此外，本行設有投訴機制，員工可就任何疑似不當行為或歧視事件向管理層直接舉報，以保障員工權益。

本行確保在員工招聘及晉升的過程公平公正，並為男女提供平等機會。截至2021年12月底，本行員工總數約1,700人，男女員工比例維持在大約1:1，而女性管理人員所佔比例為37.9%。有關統計數字概覽如下：

本行員工統計數字概覽								
按員工年齡劃分			按員工性別劃分		按員工職位劃分		按員工類別劃分	
<30	30-50	>50	男性	女性	管理人員	一般員工	正式員工	非正式員工
12.5%	68.3%	19.2%	50.9%	49.1%	22.4%	77.6%	99.1%	0.9%

(包括臨時工，合同工及季節性員工)

9. 社會參與

創興銀行一直致力履行企業社會責任，我們透過義工活動、社區工作及與不同機構合辦各類型社區活動，關懷社區內有需要的人士和社群，提供援助，貢獻社會。在香港經濟逐步復蘇的一年，本行意識到社會各階層仍面對不少困難，因此繼續推行由ESG項目工作小組制定的社區投資政策，促進社區的可持續發展，與不同持份者一起為社會創造共享價值。

於2017年正式成立的創興銀行義工隊，一直積極推動創興員工參與各項由本行統籌的義工活動。自2018年，本行為員工增設「義工假」，鼓勵員工參與由本行籌辦的義工活動，並與家人一同參與。

除義工服務外，本行亦積極支持及參與不同的公益活動，包括籌款與物資捐贈。疫情期間，本行持續與不同社區組織合作，與香港市民並肩作戰，共同面對疫情的重重挑戰。

創興銀行於本年度的社區工作重點成果：

- 累積員工義工服務時數共1,091小時
- 總捐款123,300港元
- 連續14年獲香港社會服務聯會頒發「商界展關懷」標誌



9. 社會參與

推動金融知識普及

創興銀行連續兩屆與浸信會愛羣社會服務處合作，支持由勞工及福利局主辦的「兒童發展基金」計劃。年內，本行安排了30位學員參觀中環創興銀行總行，與本行的前線員工以及畢業培訓生交流，了解銀行的日常業務與運作，以及銀行業的職業發展前景。本行員工並分享消費、儲蓄等知識，協助學員掌握理財概念，推動金融知識的普及。



「兒童發展基金」計劃學員及友師參觀中環創興銀行總行

9. 社會參與

關愛社區

創興銀行率領義工隊關懷社區，支援社區內的不同群體及非政府機構，回饋社會。年內，創興銀行通過社區活動服務社會各階層的市民，當中包括殘疾人士、長者、基層家庭、學生等。

義工隊為小學生舉辦新春活動

農曆新年前夕，創興銀行義工隊與浸信會愛羣社會服務處舉辦新春義工活動。活動中，25位小學生與義工一同製作立體布揮春，一起感受新春歡樂的氣氛以迎接農曆新年。



為學生舉辦立體布揮春製作班

9. 社會參與

義工隊為小學生舉辦新春活動

中資企業銀行處的Jeff Chan：「很多事情都不是必然的！特別是我們仍在經歷已超過一年的新冠肺炎疫情，活動及前後的預備功夫需時只不過是幾小時，但能代表創興義工隊送暖給有需要的小朋友，是很值得珍惜的機會。」

當天義工隊與浸信會愛羣社會服務處安排的小學生一起製作立體布揮春，大家都做足防疫措施，保持適當社交距離，但在製作揮春過程中，大家不斷聊聊學生們在疫情下如何上課、玩什麼遊戲、喜歡什麼卡通人物……彼此之間的隔膜就不見了，一齊享受美好的半天。」



創興銀行義工與學生一起製作揮春

9. 社會參與

義工隊為聽障兒童舉辦的母親節活動

母親節前夕，創興銀行義工隊與香港聾人協進會合作，指導10位聽障兒童製作保鮮花以及心意卡。在義工的帶領下，兒童們學習花藝技巧、裁剪、擺設等，並在心意卡上為媽媽寫上真誠的祝福話語。另外，義工隊更代表本行贈送禮物包給聽障人士家庭。



為聽障兒童舉辦母親節保鮮花製作班

9. 社會參與

義工隊為聽障兒童舉辦的母親節活動

卡業務及支付方案處的Bonnie Cheng：「5月9日母親節，相信每個人都有許多話想對母親說，但大多時候都會詞窮難以表達。如何答謝及回報母親給予的愛？」

創興義工隊與導師帶領一班聽障小朋友製作保鮮花，讓小朋友可親手製作禮品，向母親送上摯愛的心意。小朋友不僅認真投入製作保鮮花，並盡顯其設計與畫畫的才能，義工亦能感受到小朋友的熱情及對母親感恩之心。

小小的行動原來也可以代替言語，你行動未呀？」



創興銀行義工與小朋友一起製作保鮮花

9. 社會參與

義工隊關懷受疫情影響的有需要人士

創興銀行與循道衛理中心安老院舍外展服務合辦「與長者Zoom傾談」活動，透過視像對話與長者們傾談日常生活表達關懷。義工隊並代表創興銀行贈送食物包給長者們。



創興銀行義工與長者透過Zoom進行視像對話

私人銀行處的Grace Wan：「我從來沒有想過透過視像會議的通訊系統進行義工活動，探訪長者與他們見面暢談！透過公司舉辦與長者視像對話的義工活動，便能夠實現了！疫情下很多長者未能外出跟朋友和家人見面聚舊，或會令他們感到困苦及憂慮。藉著這個活動，雖未能親身探訪長者們，但我們透過視像仍可跟長者們暢談往事、分享生活點滴、互相關懷問候。是次活動既能為貢獻社會作出一點綿力，亦可以將這有意義的活動帶來的喜悅，與家人及同事分享。這次活動的經歷和過程真的十分難忘。」



創興銀行義工與長者透過Zoom進行視像對話

9. 社會參與

「樂善行」慈善活動

創興銀行支持慈善組織「樂善行」所舉辦的第二十屆「樂善盃」遠足慈善活動，協助籌款支援贛州市崇義縣援建「過埠中學」，創興康樂會健行部派出4名代表參加。

另外，本行於年內繼續將關愛社區的活動融入至業務營運，為不同非政府機構提供支援。本行於各分行擺放捐款箱，鼓勵市民捐助，又協助代售慈善獎券及轉寄捐款函，為慈善機構籌募資金。年內，本行的代售慈善獎券表現理想，再度獲得多個受惠機構的表揚，包括獲東華三院頒發的「慈善獎券勸銷成績優異獎」。

年內，創興銀行支持的非政府機構的籌款活動包括：

活動類型	受惠機構
代售慈善獎券	東華三院、保良局
轉寄捐款函	仁濟醫院、無國界醫生
擺放捐款箱	東華三院、長者安居協會
收集賣旗活動旗袋	保良局、香港公益金

推廣綠色生活

創興銀行重視環保工作，致力向員工及大眾推廣綠色生活，建設可持續的綠色社區。創興銀行在疫情期間持續在各辦公室及分行推行各項環保措施，以及鼓勵員工參加環境保護活動，以實際行動保護環境，實踐企業對環境的責任。

9. 社會參與

參與香港國際海岸清潔運動2021

創興銀行義工隊與親友於2021年10月，前往西貢沙下灘進行清潔沙灘活動。活動中，義工們收集與清理垃圾，其中包括不少塑膠與玻璃。為了協助環保促進會分析數據，了解污染的問題及原因，義工們還詳細記錄收集到的垃圾數量與種類。通過此活動，創興銀行的義工們能夠更深入了解香港海洋生態以及其保護價值。



創興銀行義工收集及記錄沙灘上垃圾的種類和數量

9. 社會參與

參與香港國際海岸清潔運動2021

資訊科技運作處的Roger Kwong：「感謝公司安排這次有意義的海岸清潔義工活動。在活動中我們在海灘上找到大大小小的垃圾，例如膠樽、煙頭、廢紙及玻璃碎片等。這些垃圾不但影響自然生態，也會對遊人產生危險，我們真的要努力保護這個海洋。」

今次的義工活動我還帶了女兒一同出席，這是她第一次參加義工活動。過程中，她要學習分辨垃圾和自然生態的東西，親手清理沙灘上的垃圾，讓她可以體現在課堂上學到的環保知識。是次不單單是一個有意義的義工活動，也是一個美好的親子學習時間。」



創興銀行義工帶同子女在西貢沙下灘清潔沙灘

10. 環境保護

為應對日益嚴峻的氣候變化問題，創興銀行矢志透過減少溫室氣體排放，提高資源使用效率等措施，盡量減少碳足跡以降低業務營運可能對環境帶來的影響及相關風險，並履行保護環境的企業責任。

我們制定了《環境政策》，當中列明本銀行的環境管理方針和承諾，並為員工提供環保方面的指引。本行在日常營運過程中積極採取節約資源及減少排放的措施，並由ESG工作小組負責執行、協調及監察分行及辦公室的落實情況。創興銀行於本年度榮膺世界綠色組織的「綠色辦公室」，嘉許本行在實踐綠色辦公室的承諾及決心。我們將繼續於辦公室推出環保措施，提升員工的環保意識及推動綠色辦公室理念。

本行政策規定所有業務單位必須遵守各營運地區的環保法律法規及其他相關要求，包括與香港業務最為相關的《廢物處置條例》。儘管本行的營運不會產生大量廢棄物，我們亦持續於分行及辦公室推廣節約及回收，為緩和香港固體廢物問題出一分力。創興銀行於2021年內沒有違反任何環保相關法律法規。

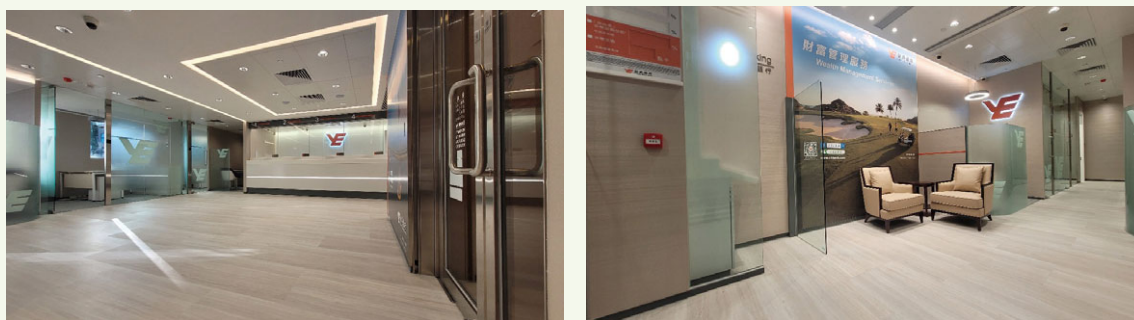
綠色營運

我們於日常營運中主要消耗電力和紙張。本行之溫室氣體排放主要源自耗電，而主要固體廢棄物為紙張。為此，我們實施了一系列節能和無紙化的措施，以降低業務營運對環境的影響。

於2021年，創興銀行繼續落實多項節能措施。如在為辦公室及分行進行翻新或裝修工程時，我們會以LED燈取代一般光管，務求減低能源消耗，亦會優先考慮環保物料及綠色設計。此外，我們在創興銀行中心會採用分區照明，在每日營業時間後會關掉客戶會議區的照明，只保留辦公區域的照明以減少耗能。新裝修辦公室配備的空調系統可人手自由調節，這不僅可以使員工可調節至恰當溫度以維持舒適的工作環境，亦可避免不必要的耗電。同時，我們鼓勵各辦公室及分行在添購電器時，優先選擇具備一級能源效益標籤的型號。我們亦會於每晚11時至翌日早上7時關掉32間分行所有對外的燈箱招牌。

創興銀行旺角分行－環保概念及設計

創興銀行旺角分行於本年度搬遷至新址，並加入了環保概念及綠色設計。分行全用LED燈照明，並於大堂使用玻璃增加陽光採光。此外，分行亦使用有環保認證物料及產品，例如膠地板，地毯及家具。



旺角分行全用LED照明

10. 環境保護

本行積極響應各界就環境保護舉辦的活動。創興銀行連續第二年參與世界自然基金會主辦的「地球一小時」。本行於本年度獲頒世界綠色組織的「綠色辦公室」標誌，彰顯本行在節約能耗方面的努力及決心。通過實施各項節能措施，本行於本年度的總能源消耗量為5,954.6兆瓦時，較上年度上升1.4%。

本行持續採取各項無紙化措施，積極倡導無紙化營運。我們落實電子化的採購流程，透過電郵方式收發及批核內部採購申請、向供應商發出採購訂單、收發採購報價檔，以及核對發票及安排付款的程序，提升效率同時減少紙張使用。另外，我們鼓勵員工透過電子平台訂購文具，進一步減少紙張使用。本行亦持續推動無紙化宣傳，例如我們在旺角分行以電子顯示屏取締傳統宣傳單張及海報架，以減少紙張使用。同時，創興銀行致力於推廣電子銀行服務，例如接受電子支票存款、網上信用卡和私人貸款申請等。我們亦加快發展網上投資業務，推出多項措施協助客戶在手機銀行開立投資賬戶及進行網上投資交易。有賴客戶支持，本行於2021年度網上銀行及流動理財帳戶數目達188,152戶，電子支票使用數目亦達2,495人次。另外，本年度的紙張購買量為58,729公斤，較上年度下降3.9%。

綠色辦公室

創興銀行秉承綠色理念，持續落實多項環境保護措施。

首先，於設計本行辦公室及會議室時，已盡量考慮採用天然光及安裝隔光布，為員工提供光線充足的工作環境，同時減少不必要的耗能。我們亦定期安排空調系統的清潔及保養，確保達致良好的能源效益。本行亦於辦公室內，有張貼各種綠色資訊告示，提醒員工採取各項環保措施。

在辦公室範圍內，本行亦盡力設置多種回收箱及在打印機附近放置可重用紙收集箱，鼓勵員工回收廢紙、膠樽、金屬等資源。此外，我們亦會收集日常辦公室產生的塑膠封條及保安索帶廢棄物，再交由物業管理公司的回收商作妥善處理，從而減低環境污染。

為倡導綠色辦公室理念，本行亦定期上載「綠色辦公室小貼士」至內聯網，向員工解釋綠色辦公室措施對環境的重要性，以提高員工環保意識。其內容涵蓋「減少用紙」、「節約能源」、「珍惜水資源」及「廢物處理」四個範疇，如包括購買及使用環保節能打印機、設置雙面打印和節省碳粉打印模式等指引，而鼓勵員工減少紙張消耗，節約能源並延長墨粉盒的使用壽命。

當辦公室進行裝修或改善工程時，我們會避免採購全新設備，並盡量重用原有設備，減少廢物產生。我們優先在香港特別行政區政府發佈的《香港回收再造公司名錄》上物色回收廢棄電器服務供應商。目前，本行及其附屬公司各營運點大部分的廢棄物皆由清潔服務供應商及物業管理公司統一處理，而碳粉盒、廢棄電子設備及電器和機密文件則分別由供應商、銷售商／回收商和機密廢料處理服務商回收處理。

儘管本行業務過程中並沒有大量使用水資源，我們仍持續實施各種節水措施，緩和業務運作對環境的影響，如在創興銀行中心及企業廣場等主要辦公室的洗手間已安裝紅外線自動水龍頭及在茶水間張貼告示，鼓勵同事節約用水。

11. 環境、社會及管治表現概述

環境

溫室氣體排放總量

指標	2019	2020	2021
直接溫室氣體排放(範圍一) • 公司車隊(噸二氧化碳當量)	22.4	23.1	24.8
間接溫室氣體排放(範圍二) ² • 用電(噸二氧化碳當量)	3,691.7	3,602.0	2,968.5
溫室氣體排放總量(範圍一及二)(噸二氧化碳當量)	3,714.1	3,625.1	2,993.3
每平方米樓面面積的溫室氣體排放密度 (噸二氧化碳當量／平方米)	0.11	0.11	0.09

能源

指標	2019	2020	2021
用電量(兆瓦時) ³	5,997.8	5,795.1	5,869.3
汽車汽油消耗量(公升)	8,265.4	8,526.2	9,142.8
總能源用量(兆瓦時)	6,074.9	5,874.7	5,954.6
每平方米樓面面積的能源密度(千瓦時／平方米)	177	176	180

紙張

指標	2019	2020	2021
總紙張購買量(公斤) ⁴	68,673.8	61,131.1	58,729.0
廢紙回收量(公斤)	65,985	45,930	52,487

² 2019和2020年的數據已根據中電和香港電燈公佈的相應排放因子修正。

³ 本行用電量只包括了香港營運地點和所有辦公室，包括但不限於總行、分行及24小時自動櫃員機。

⁴ 本行用紙量及用水量只包括了香港營運地點和所有辦公室的數據。用水量數據包含大廈供水及飲用桶裝水。

11. 環境、社會及管治表現概述

用水

指標	2019	2020	2021
總用水量(立方米)	4,294.8	5,470.1	6,232.4
每平方米樓面面積的用水量密度(立方米／平方米)	0.12	0.16	0.19

廢棄物管理

指標	2019	2020	2021
無害廢棄物棄置			
• 無害廢棄物棄置(公斤) ⁵	170,000	0	0
有害廢棄物回收			
• 墨粉盒(個) ⁶	1,458	828	649
• 電腦設備(台)	360	184	705

營運及客戶服務

供應鏈管理

指標	2019	2020	2021
主要供應商數目	247	226	273
按地區劃分			
• 中國內地	13	8	29
• 香港	233	216	235
• 其他地區(包括澳門)	1	2	9

產品及服務責任

指標	2019	2020	2021
投訴總數	70	80	86

⁵ 指因分行搬遷或關閉時，裝修或還原工程所產生之無害廢棄物量。於本報告年度，旺角分行搬遷至新址但不涉及任何還原工程。因此，本年度，本行所產生的無害廢棄物為0公斤。

⁶ 本行墨粉盒回收量只包括了香港大部分辦公室和營運地點的數據。

11. 環境、社會及管治表現概述

員工

僱傭⁷

指標	2019	2020	2021
按性別劃分			
• 女性	49.6%	49.1%	49.1%
• 男性	50.4%	50.9%	50.9%
按年齡劃分			
• 30歲以下	14.7%	12.0%	12.5%
• 30歲至50歲	67.0%	69.2%	68.3%
• 50歲或以上	18.3%	18.8%	19.2%
按員工職位劃分			
• 管理人員	32.2%	36.3%	22.4%
• 一般員工	67.8%	63.7%	77.6%
按員工類別劃分			
• 正式員工	97.7%	98.3%	99.1%
• 非正式員工(臨時工／合同工／季節性員工)	2.3%	1.7%	0.9%

培訓及發展⁸

指標	2019	2020	2021
接受培訓員工總人數	1,725	1,602	1,744
總受訓時數(小時)	33,118	27,714	29,232
每名員工受訓平均時數(小時)	19.2	17.3	16.8

社區

社區投資及員工義工服務

指標	2019	2020	2021
總捐款及協助籌得的金額(港元)	229,500	314,000	123,300
員工義工服務時數(小時)	1,181	1,277	1,091

⁷ 總僱傭數目包括創興銀行香港、內地及其他地區的員工。

⁸ 培訓數據只包括創興銀行香港的員工。

www.chbank.com

