



上海商業銀行

可持續發展報告 2024



目錄

引言	2	業務	75
關於上海商業銀行	2	綠色及可持續發展銀行業務	76
關於本報告	5	普及金融	82
董事會可持續發展聲明	6	創新及數碼化	85
董事的話	8	應對氣候風險及減碳	89
2024年摘要及進度	10	2024年TCFD報告	91
可持續發展方針	13	我們的表現	102
可持續發展管治	14		
可持續發展策略、政策和目標	20	附錄	110
持份者參與和重要性評估	25	獎項及殊榮	110
 		會員	111
可持續發展營運	30	詞彙表	112
環境及碳管理	31	報告內容索引	113
可持續資源使用	34	TCFD披露內容索引	121
可持續供應鏈	39		
文化	41		
穩健管治	42		
私隱資料保障及網絡安全	47		
客戶關係管理	48		
人才管理與發展	50		
健康、安全及福祉	58		
社區投資	65		



關於上海商業銀行



上海商業銀行(「本銀行」)自1950年營運，是香港本地知名的華資銀行，並持續在企業和個人客戶市場上建立及保持優勢，尤其是中小型企業(「中小企」)和高資產淨值客戶。

本著「服務社會」宗旨及「處處為您着想」理念，本銀行專業的理財團隊遍佈多國，透過香港、中國內地、美國及英國超過50個辦事處及分行網絡，致力提供多元化產品和服務以滿足客戶各種需要，包括貸款、存款、貿易融資、匯款、證券交易、投資和財富管理、人壽及一般保險產品、財資產品、外幣兌換、信用卡、環球理財服務、網上銀行及流動銀行服務。



引言

本銀行更與國內的上海銀行和台灣的上海商業儲蓄銀行保持策略聯盟關係超過二十五年，共同創建「三地上銀，一心為您」品牌形象，旨在透過逾400個全球網點為客戶提供一站式、兩岸三地的銀行服務。

上海商業銀行概覽 (截至2024年12月31日)



平均股東資金回報率
為 **1.4%**



全球
50+辦事處及國際分行網絡



本集團員工總數
為 **1,998名**
(包括兼職員工)



本銀行於2024年的綜合稅後溢利為
港幣5.31億元



截至2024年底的客戶存款總額為
港幣1,770億元



貸存比率為
43.2%



截至2024年底的總資產為
港幣2,270億元



平均資產回報率為
0.2%



資本充足比率及
普通股權一級資本比率分別為
28.0%及25.1%



全年平均流動性維持比率保持在
82.1%的充裕水平

企業願景、使命及核心價值

企業願景



致力成為在大中華地區最值得客戶信賴的銀行，由我們專業的團隊，出眾的商業及國際銀行業務能力和創新數碼平台，提供可持續發展，全面的一站式個人化服務

企業使命



- 維持增長，為客戶及股東增值創富，實踐可持續發展，對社區作出貢獻
- 珍惜人才，為員工提供事業發展機會
- 積極連繫，與伙伴建立長遠的合作關係

核心價值



積極主動

- 積極主動，樂觀進取，以創新思維，勇於改變，不斷尋求進步

堅守誠信

- 誠實可信，不偏不倚，並恪守職業道德，保持高度的品行及操守

彼此尊重

- 建立與同事及顧客之間良好及互信的關係，並且互相尊重

專業服務

- 提供高質素的專業服務，體貼客戶需要；並不斷學習及提升技能

團隊精神

- 與不同崗位上的同事互相合作、彼此支持，實現共同目標

承擔責任

- 勇於承擔責任，積極投入並爭取優秀的工作表現，以爭取優秀的工作表現，並對可持續發展作出貢獻

領導才能

- 展現優秀的領導才能，並能夠鼓勵及培養新的領導人才

關於本報告

涵蓋範圍

本報告概述了本銀行在可持續發展相關議題上的策略和成就，涵蓋我們和持份者所關注的環境、社會及管治（「ESG」）以及綠色和可持續銀行（「GSB」）舉措及有關的業務和活動，亦補充了2024年年報的資訊，納入了我們持有的主要利益及全面管理控制活動的所有業務。本報告的報告期為2024年1月1日至2024年12月31日（「報告年度」）。

報告框架

本報告乃參考《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》（「上市規則」）附錄C2所載的《ESG報告守則》（原為《ESG報告指引》），及金融穩定委員會轄下成立的氣候相關財務信息披露工作小組（「TCFD」）的披露建議編製而成。

報告原則



重要性

我們致力不斷優化業務策略，以更好地將可持續發展相關方案實踐到我們的營運中。「董事會可持續發展聲明」及「可持續發展方針」兩節將詳述我們如何辨識對本銀行及持份者重要的非財務議題。



量化

本報告闡述我們如何管理重要議題並檢視在報告年度內落實營運方針的表現及計劃方案。我們會依照上市規則附錄C2內的關鍵績效指標（「KPIs」），參考全球報告倡議組織的報告方法，以披露透明及重要的可持續發展表現。



平衡

我們以不偏不倚的方式披露本銀行在可持續發展相關議題上的成就，致力向持份者和讀者展示我們可持續發展的表現。



一致性

本報告採用了與以往發佈的報告一致的方法，以便作出公平比較。我們將在本節載明任何報告範圍的變化，而量化數據及相關背景將在「我們的表現」一節載述。

聯絡我們的方式

歡迎讀者透過以下渠道，就本報告的內容向我們提出意見或建議：

✉ contact@shacombank.com.hk

🌐 www.shacombank.com.hk

董事會可持續發展聲明

上海商業銀行董事會（「董事會」）明白將可持續發展納入本銀行營運和增長策略的重要性。此承諾對應對環境及氣候相關挑戰，同時把握機會為社會創造長遠利益至關重要。我們對可持續發展的承諾，與香港特別行政區（「香港特區」）政府的《香港氣候行動藍圖2050》以及香港金融管理局（「金管局」）發佈的《可持續金融行動計劃》（「行動計劃」）中訂明的目標一致，這亦加強了我們對在香港推動綠色和可持續金融（「GSF」）發展的支持。

2024年，本銀行成立了綠色業務策略小組、企業GSB團隊和可持續發展部，以提升內部綠色業務和可持續發展倡議的機會。我們對外亦深化與香港品質保證局（「HKQAA」）的合作，以增加綠色業務倡議的機會。我們繼續秉持著可持續發展目標，並進一步擴展至GSF及氣候風險相關事宜，當中包括：

	指導本銀行的可持續發展優先事項， 以及秉持其可持續發展願景		維持高效的管治架構以管理本銀行的可 持續發展風險與機遇
	承諾在營運實踐和投資中實現減碳， 目標是在2050年或之前致力達至淨零 排放		檢討本銀行的溫室氣體排放目標並落實 減碳計劃

董事會層面的可持續發展委員會在塑造和落實本銀行的可持續發展策略中扮演著關鍵的角色。在管理層面，可持續發展工作小組負責推動與可持續發展相關的策略，並監察相關的表現和進展。在這兩個管治組織的支持下，董事會已審批對多項政策和框架的檢討及修訂，包括可持續發展政策、氣候風險管理框架、綠色和可持續金融分類指引，以及可持續發展相關的KPIs。相關修訂符合最新的監管要求和與ESG及GSB實踐相關的標準，而且更提高對報告年度內溫室氣體排放以及氣候相關風險與機遇的透明度。

基於2024年進行的可持續發展議題重要性評估，董事會檢討並審批了透過全面的持份者參與而識別的最新重要議題。該等議題對本銀行的內部營運及外部環境都至關重要，尤其在促進更有效的監察和相關KPIs的實施，以及在報告我們的可持續發展表現方面發揮著重要作用。請參閱「可持續發展方針」章節中有關2024年雙重重要性評估的詳細信息。本報告中所提供的信息將作為評估本銀行未來表現的參考。

在2024年，董事會積極管理可持續發展相關事宜，當中包括：

	參與不同的內部會議、監管論壇及培訓，掌握有關可持續發展議題的最新監管規定和市場動態		檢討本銀行氣候風險壓力測試（「CRST」）的年度結果
	監察本銀行在遵循上市規則附錄C2的披露指引以及TCFD的披露建議的進度		檢討本銀行可持續發展相關KPIs表現並監督氣候風險相關管理和減碳目標
	指導本銀行探索新的可持續金融商機、創新和數碼化轉型，以及低碳轉型的機會		

展望未來，本銀行將加強對人力資本和科技基礎設施的投資。此策略重點旨在幫助我們在全球GSF和數碼化轉型方面開拓新道路，以滿足我們企業、中小企和個人客戶的多元需求。通過整合可持續原則、創新和數碼化策略、減碳計劃以及社區投資，我們旨在為持份者創造持久的價值，同時對社會福祉作出有意義的貢獻。我們致力透過創新金融科技促進發展，在當今瞬息萬變的社會中履行企業責任。

董事的話

回顧我們在2024年的可持續發展進程，香港的長期氣候相聯行動目標已成為我們業務營運及整個銀行業中重要的一環。監管機構對可持續發展的期望日益重視，而在本年度由金管局所發佈的行動計劃更是重要的倡議之一。我們明白實踐可持續發展並非單單在於滿足合規要求，更重要的是將可持續發展元素融入銀行業務，並深深植根於我們的營運理念和商業策略之中。我們將致力在2030年或之前達至自身營運淨零排放，及在2050年或之前達至融資淨零排放。我們已制定全面的減碳計劃，並在業務營運層面落實必要的措施。透過積極推進務實的可持續發展舉措，以促進香港成為區內可持續金融樞紐的地位和支持亞洲以至全球可持續發展。我們期待透過這份報告闡述我們可持續發展旅程的現況和未來願景。

堅實根基，矢志不渝

我們持續從事我們的願景，通過融合我們的社區及持份者，履行本銀行可持續發展營運、文化、業務等，致力促進可持續發展，成為一間值得信賴的銀行，並向持份者及社會各界推廣可持續發展。作為我們業務目標的基石，我們的可持續發展工作在本銀行的各個層面都得到了慎重的實施和整合。穩健的管治架構對於推動從上而下的可持續發展議程至關重要。此架構從董事會、董事會委員會和高級管理層，並延伸至全體員工，深植於本銀行的文化中。

風險管理與合規始終是我們作為負責任銀行的營運核心。在2024年，本銀行進行全面而嚴謹的CRST及氣候情境分析，詳細地評估本銀行的氣候相關韌性，確保我們在風險管理能全面涵蓋各類風險，並展示本銀行持續提升氣候風險管理實踐的努力。此外，我們開始披露範圍3碳排放，藉此展示我們超越合規義務的決心，並逐步加強與可持續發展相關的披露和資料透明度，以符合監管期望和新興市場趨勢。

創新變革，迎接未來

在這個快速演變的時代、邁向數碼及擁抱創新至關重要。本銀行致力推動創新與轉型文化，以靈活應對新興挑戰。我們站在數碼化轉型的最前沿，不斷提升我們的數碼能力。

在2024年，我們增強數碼化轉型的步伐，並落實為期五年的金融科技應用計劃的關鍵舉措，包括升級我們網上銀行基礎設施和優化「上商理財」手機應用程式，以進一步提升客戶的便利性和體驗。我們在員工培訓亦優先涵蓋市場上生成式人工智能和代幣化等最新市場趨勢，確保同事始終處於最新科技發展的前沿。

私隱資料保障及網絡安全是我們營運的基本考量，我們在2024年亦制定了首份人工智能風險管理政策和雲端運算風險管理指引，以進一步加強相關領域的管治。通過培養創造力和適應性的文化，以促使我們推動內外一致且具意義的變革。

攜手同心，開創新局

過去幾年，社會面臨的各種經濟壓力影響著各行各業和持份者的營商環境。作為市場的主要參與者，我們深切明白自身在履行企業責任的重要性，因此我們透過服務和產品為客戶(尤其是中小企)提供包容性的財務支持，藉此幫助中小企應對市場的不確定性和挑戰，使他們仍能蓬勃發展。

除了在內部持續推行環境的可持續發展努力，例如無紙化運動和節能措施之外，我們也致力於對外宣揚可持續發展，而GSF是我們策略議程的重點。今年，本銀行參考金管局的《香港可持續金融分類目錄》，制定了首份內部綠色和可持續金融分類指引，此舉為本銀行日後進一步推進GSB措施奠定基礎，企業可以在我們的支持下轉型至低碳經濟，而本銀行也能從中發掘新的商機，從而促進互惠互利的關係。

儘管今年我們面臨前所未有的挑戰，但我們也認識到前方蘊藏的機遇與成果。面對前方的複雜性和不確定性，我們堅定不移地與客戶、員工及持份者並肩同行。共同開創新的道路，邁向可持續的業務與未來，將障礙轉化為機遇。

本銀行對員工的投入與付出，以及尊貴客戶、業務合作夥伴和股東的信任支持下，持續我們的可持續發展旅程，為社會作出貢獻。我們衷心感謝各位的支持，並誠摯邀請大家與我們攜手共創更美好的未來，為所有人營造一個可持續的環境。憑藉我們的合作精神、堅定承諾、持續努力和每一個果斷的步伐，我們堅信能夠為社會作出正面的改變，打造一個具韌性且可持續發展的未來。

馬志文

執行董事

2024年摘要及進度

可持續發展營運

摘要

我們的減碳承諾：

- 致力在2030年或之前達至自身營運淨零排放，及在2050年或之前達至融資淨零排放

密切追蹤我們的環境足跡：

- 檢討並加強我們在**減少溫室氣體排放**、能源消耗、廢物產生和水消耗方面的**環境目標**
- 較2023年減少**2.9%**的能源消耗、**2.9%**的溫室氣體排放及**30.9%**的用水
- 與香港電燈公司合作，為上海商業銀行大廈進行**能源審計**

可持續方面的認可和新發展：

- 自2015年起連續多年榮獲香港綠色機構認證頒發**減廢證書**
- 獲香港財務策劃師學會頒發**企業理財教育及ESG領袖金獎**

進度



附註： 本銀行的可持續發展營運KPIs已達到2024年的里程碑。

文化

摘要

持續投放資源培育人才：

- 員工總培訓時數增加至**123,095**小時(較2023年增加59.6%)
- 每名員工的平均培訓時數增加至**67.2**小時(較2023年增加77.8%)
- 成為由香港勞工處頒發的《好僱主約章》2024的簽署者，並被認可為「**為你『家』『友』好僱主」**
- 獲CTgoodjobs頒發年度僱主傑出大獎

透過捐贈及非財務資源回饋社區：

- 捐款約港幣1,360萬元並參與61項企業社會責任活動



實施了一系列提升福祉的措施：

- 優化住宅按揭貸款計劃，以協助員工購買自置居所
- 舉辦各類活動，以促進員工參與並**培養積極的文化**
- 資助團隊建設活動
- 通過提供補助金和獎學金，鼓勵員工發展專業技能和知識，實現自我增值



成就

為員工提供ESG相關培訓	14.5小時
為董事安排ESG相關培訓	17項
員工性別多元化與共融	與基準數據的偏差僅為 2.9% ¹ (較2023相比，性別比例增加1.8%，趨向於1:1的比例)
欺詐、賄賂或貪污相關犯罪	0宗
客戶及員工個人資料的違規事件	0宗
管治架構和風險管理框架中的角色和職責	已制定及進行年度檢討
供應商行為準則	已制定及進行年度檢討
工傷率	低於基準數據 ²
經證實的客戶投訴	低於基準數據 ³

附註：

本銀行的文化KPIs已達到2024年的里程碑。

¹ 香港政府統計處公佈的2024年香港勞動力性別比率

² 香港勞工處公佈的2023年香港傷亡率

³ 金管局於同期每間認可機構接獲的平均投訴宗數

業務

摘要

獲得GSF產品及數碼化轉型的認可：

- 連續第二年獲HKQAA頒發「傑出綠色和可持續貸款服務機構(物業發展業)－卓越遠見可持續發展掛鈎貸款績效指標」及「ESG披露貢獻先鋒大獎」
- 獲香港中小企業總商會頒發「中小企業最佳拍檔金獎」
- 獲香港通訊業聯會「金融科技卓越獎」
- 獲《The Digital Banker》頒發「傑出中小企銀行數碼創新獎」

回顧我們的GSF產品：

提供超過180隻ESG基金的股份類別

- 參與ESG相關銀團貸款
- 成立企業GSB團隊
- 制定綠色和可持續金融分類指引
- 推出「ESG基金」推廣活動，以鼓勵財富管理客戶參與環境保護



加強氣候風險管理：

- 檢討並更新氣候風險管理框架
- 進行全面的CRST演習，以評估本銀行的氣候韌性

持續推動數碼轉型：

- 推出電子結單功能，同時繼續推廣「上商理財」手機應用程式，讓客戶輕鬆開設銀行賬戶、債券賬戶及申請信用卡
- 推出線上及流動全球股票買賣服務，讓客戶可以交易香港股票、滙港通及深港通、股票期權、美國股票和全球股票
- 改進並擴展現有的數碼產品和服務，包括提供使用「智方便」註冊網上銀行服務或重設密碼的選項
- 優化海外網上銀行服務，提供賬戶查詢及網上支付功能
- 推廣網上開戶服務，並透過商業數據通(「CDI」)及戶口互聯(「IADS」)簡化貸款流程

進展

新審批的ESG相關銀團貸款	港幣11億元
持有的ESG相關債券	港幣67億元(較2023年增加港幣13億元)
氣候風險管理框架和氣候風險取向陳述	年度檢討

附註： 本銀行的業務KPIs已達到2024年的里程碑。

在上海商業銀行，我們不僅視可持續發展為一項責任，更將其視為我們營運框架和策略規劃中不可或缺的一環。為了將可持續發展融入日常營運中，我們多管齊下，以實現董事會和管理層所承諾的轉型。我們以穩健的管治架構為基礎，採用全面的策略和務實的行動以應對各項與可持續發展相關的事宜。同時，我們積極與各持份者和客戶互動，以更深入了解他們的期望和有效回應其需求，從而為各持份者創造長期價值，並推動可持續增長。



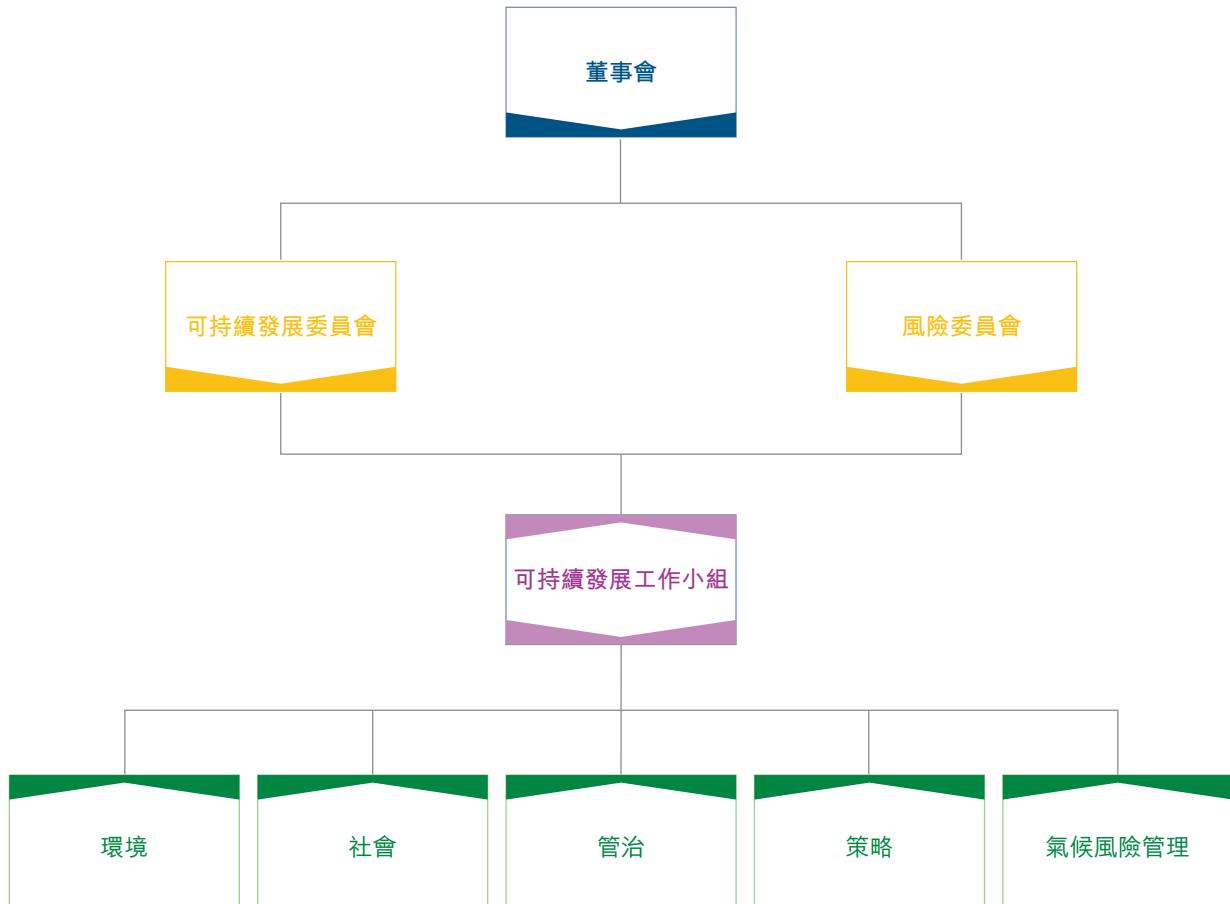
我們的願景

是通過融合我們的社區及持份者，以及本銀行可持續發展營運、文化、業務等，致力促進可持續發展，成為一間值得信賴的銀行，並向持份者及社會各界推廣可持續性。

可持續發展方針

可持續發展管治

為推動我們邁向更可持續未來的願景，我們建立了一個自上而下的三層可持續發展管治架構，以確保各項可持續發展舉措得到有效落實和監察。



附註： 2024年12月，董事會已審批成立一個新範疇－「客戶」，旨在(一)展現本銀行對淨零轉型的決心，(二)滿足行動計劃中規定的監管期望，(三)促進本銀行的GSF，(四) 提供轉型融資解決方案，以滿足客戶的需求，並於2025年1月1日起生效。

董事會

董事會負責監督本銀行的發展以落實可持續發展相關的關鍵宗旨、策略、目標和計劃，為股東帶來可持續價值並促進可持續增長。在報告年度內，董事會採用以下方法管理可持續發展事宜：

	管理並透過指定的委員會履行可持續發展相關職責		將應對相關可持續發展事宜的原則，內部政策和措施融入本銀行的業務、策略、目標及財務規劃中，並涵蓋短期、中期和長期的時間框架
	監督可持續發展、GSF發展，以及氣候相關風險管理和策略的制訂及實施，其中包括本銀行的減碳計劃		考慮全球可持續發展報告標準和本地監管要求，檢討及審批向公眾披露的可持續發展相關資訊，包括可持續發展報告
	透過參與由專業機構舉辦的各類培訓、論壇和研討會，了解最新可持續相關的監管要求、行業和市場見解，有效地管理和監督可持續發展進程		檢討及審批由可持續發展委員會提出的可持續發展KPIs、可持續發展政策、減碳計劃及其他可持續發展相關目標

可持續發展委員會

由獨立非執行董事擔任主席，並由非執行董事、行政總裁及副行政總裁組成的可持續發展委員會於2024年共召開了兩次會議，以履行其職責。可持續發展委員會協助董事會監督與可持續發展相關的策略、目標以及計劃的制訂和實施，包括應對氣候相關議題，並就ESG事宜向董事會提供建議。在報告年度內，可持續發展委員會履行了以下職責：



就可持續發展委員會的職權範圍作出檢討，並提出建議以供董事會審批，以符合氣候風險管理相關的監管要求



檢討可持續發展KPIs、優先事項、政策、框架和可持續發展相關目標，以及其他由可持續發展工作小組提出的相關建議



就本銀行的適當標準、優先事項和目標向董事會提出建議



檢討向公眾披露的可持續發展相關資訊，包括可持續發展報告，並考慮全球可持續發展報告標準和本地監管要求



監督氣候相關風險與機遇的管理以及本銀行可持續發展策略的制訂

風險委員會

風險委員會負責協助董事會充分監督全行風險，並就本銀行的宏觀風險事項、風險管理策略和風險管治向董事會提供建議。在報告年度內，風險委員會每季度召開會議，並透過以下措施進一步加強全行範圍內的風險管理，包括氣候風險管理：

	全面監督和檢討風險管理的各項範疇		定期檢討有關本銀行風險文化、風險管理活動和主要風險承擔(包括氣候相關風險)的報告和最新資訊
	檢討風險管理框架及策略的最佳常規(包括本銀行的風險狀況、限額、可承受風險水平及風險取向)，並提出建議以供董事會審批		檢討本銀行氣候風險管理框架的修訂以確保其有效性，並監督後續實施(包括評估氣候風險取向及風險承擔)
	檢討本銀行關於《2015年現代奴役法案》(「現代奴役法案」)指引的修訂以確保其符合相關法律法規的要求，並檢視其實施的有效性		

可持續發展工作小組

可持續發展工作小組成立於管理層層面，由風險管理總監擔任主席，旨在提供支援給可持續發展委員會和風險委員會實施可持續發展策略及相關政策，包括氣候相關風險與機遇、ESG事宜和GSB舉措。可持續發展工作小組的使命是推動並監督五大範疇的實施：「環境」、「社會」、「管治」、「策略」和「氣候風險管理」，每個範疇均由行政總裁指派的範疇負責人領導。在報告年度內，可持續發展工作小組共召開了四次會議，並負責以下與可持續發展相關的職責：

 制訂本銀行的可持續發展宗旨、策略、相關政策和措施	 識別氣候相關風險與機遇
 準備可持續發展報告與持份者溝通	 討論和監察本銀行可持續發展舉措的進度和績效
 向董事委員會報告可持續發展和GSB相關績效及進度	

可持續發展部

可持續發展部為可持續發展工作小組擔任協調者和秘書角色，負責為執行本銀行的日常可持續發展相關事務和舉措提供支援。2024年，我們還制定了可持續發展部操作手冊，旨在明確部門內部的分工、角色與職責，以及建立問責機制，從而確保部門高效運作。通過可持續發展部的積極參與，進一步提升本銀行在環境、社會和經濟層面負責任地開展業務。可持續發展部負責以下關鍵操作流程：

	準備本銀行年度可持續發展報告		每年檢討可持續發展政策，可持續發展願景聲明，以及其他可持續發展(包括ESG和氣候相關)和GSB相關指引及流程
	協助制訂並每年檢討可持續發展KPIs，並建立減碳計劃及實施計劃以落實相關KPIs和目標		監察並分析可持續發展相關的(包括ESG和氣候相關)表現和本銀行的可持續發展KPIs
	為規劃和組織可持續發展和GSB相關的培訓提供支援		與各關鍵持份者保持定期溝通，並為其他可持續發展和GSB相關事項提供支援

可持續發展策略、政策和目標

本銀行的可持續發展策略、政策和目標體現了我們對建設可持續發展未來的堅定決心。本銀行的可持續發展策略的基石由本銀行名稱的縮寫組成，分別為「S」「可持續發展營運」(Sustainable Operations)、「C」「文化」(Culture)和「B」「業務」(Business)。這三個相互關聯的領域為本銀行可持續發展策略的核心，我們將持續投入資源來實現我們的可持續發展目標。





可持續發展策略

在報告年度內，我們基於2024年的雙重要性評估結果，檢討及修訂了本銀行的可持續發展策略框架，將可持續發展相關議題由15個更新至17個。本銀行亦根據相關指標、本地及國際標準及最佳市場營運常規，通過持份者參與，對「可持續營運」、「文化」和「業務」三個主題下的各個重要議題進行全面評估，以確保本銀行的可持續發展策略與最新的ESG市場趨勢保持一致。三個主題及相應重要議題將在「可持續發展營運」、「文化」及「業務」章節詳細說明。



可持續發展政策

本銀行可持續發展政策闡明穩健的可持續發展管治，並推動相關委員會積極識別、評估和管理可持續發展相關事項。政策要求所有員工在履行日常職責時需遵守相關規則和要求，並在審慎且積極的風險管理下促進良好的客戶反饋及市場結果。在2024年，我們對該政策進行檢討和修訂，以確保其與本銀行的可持續發展承諾保持一致，並強調GSB的發展以及對供應商遵守現代奴役法案指引的期望。此外，更新後的政策也確保本銀行的策略符合監管要求和期望，包括金管局對GSB的推動以及規劃淨零轉型的大原則。



可持續發展目標

於2024年，我們根據本銀行五大範疇，即「環境」、「社會」、「管治」、「策略」和「氣候風險管理」，全面檢討並修訂可持續發展相關目標和KPIs，確保其與本銀行最新的可持續發展策略、業務發展和創新方向保持一致，在滿足業務需求的同時亦追求持續改進。在2024年，本銀行致力在2030年或之前達至自身營運淨零排放，及在2050年或之前達至融資淨零排放的目標，並為此落實減碳計劃，該計劃也將每年進行檢討。有關本銀行2024年可持續發展目標和KPIs的表現和進展已載於本報告每章節中的「2024年表現」的部分及「我們的表現」章節。

可持續發展委員會和可持續發展工作小組投入時間和資源，進行年度檢討並更新本銀行的可持續發展策略、政策和目標，確保可持續發展相關考量融入本銀行業務營運時能保持其相關性和有效性。

本銀行的可持續發展行動和舉措與我們的可持續發展策略、政策及目標保持一致，更對應了「聯合國可持續發展目標」的原則和目標。以下表明我們推進「聯合國可持續發展目標」實踐的行動：

「聯合國可持續發展目標」		行動
1 無貧窮 	在全世界消除一切形式的貧困	<ul style="list-style-type: none"> 參與義工服務及慈善活動，為各區經濟困難的長者及家庭提供金錢捐助及實物捐贈 透過提供更全面和創新的銀行服務，促進中小企和本地經濟的發展 加強普及金融讓弱勢群體獲得金融服務的機會
3 良好健康與福祉 	確保健康的生活，促進各年齡段人群的福祉	<ul style="list-style-type: none"> 推出一系列職業健康安全措施，為員工創造無危害的工作場所 擴大生育相關項目及體檢項目的保障範圍，為員工及其家屬提供更好的健康保障 舉辦健康工作坊和體育活動，並向員工提供「福利假」 通過提供心理諮詢及壓力管理服務，保障員工心理健康安全
4 優質教育 	確保包容、公平的優質教育，促進全民享有終身學習機會	<ul style="list-style-type: none"> 推出補貼計劃和獎學金，以支持員工的持續教育 舉辦繼任計劃及構建人才庫，通過全面的培訓培養未來領袖 舉辦畢業生培訓計劃及實習生計劃，為年輕專業人士提供必備技能
5 性別平等 	實現性別平等，增強所有婦女和女童的權利	<ul style="list-style-type: none"> 實現員工性別多元化，較2023相比，性別比例增加1.8%，趨向於1:1的比例 平等機會政策闡明我們對員工多元共融和平等機會的要求，並已有效實施和檢討

「聯合國可持續發展目標」

8 體面工作和
經濟增長



促進持久、包容和可持續經濟增長，充分的生產性就業以及人人獲得體面工作

9 產業、創新
與基礎設施



建造具備抵禦災害能力的基礎設施，促進具有包容性和可持續的工業化，推動創新

10 減少不平等



減少國家內部和國家之間的不平等

行動

- 「青少年發展」是我們慈善活動的重點領域之一，例如為大學生提供學術獎學金，以及推動職業教育和技能培訓
- 參與ESG相關銀團貸款，支持綠色產業發展，促進香港可持續金融和綠色經濟的發展
- 制定綠色和可持續金融分類指引，以識別符合條件的「綠色」和「環境可持續」的經濟活動，從而推動本銀行的GSB業務
- 提供更多ESG相關產品選項，包括ESG基金，ESG／綠色相關債券和社會債券等相關產品

- 加速數碼化轉型，利用金融科技為客戶提供優質及透明的數碼零售及企業銀行服務
- 透過線上開戶及貸款服務，為中小企客戶提供優惠推廣，以支持普及金融的發展

- 實施平等的招聘、晉升和薪酬政策，確保所有員工無論背景或身份，均享有平等機會
- 制定平等機會政策，以促進工作場合中的多元化和平等性

「聯合國可持續發展目標」

行動

12 負責任消費與生產



確保採用可持續的消費和生產模式

- 舉辦一系列培訓及教育活動，推廣減廢和回收，並進一步提高意識，鼓勵可持續營運
- 提高香港各分行的回收箱的覆蓋率
- 實施節水措施，例如安裝節水水龍頭，以逐步減少用水量

13 氣候行動



採取緊急行動應對氣候變化及其影響

- 設立目標，並致力於2030年或之前實現銀行營運層面淨零排放，於2050年或之前實現銀行融資淨零排放，目前實施減碳計劃以達成此目標
- 採取全面措施並制定行動，有效減少溫室氣體排放和能源使用
- 與香港電燈有限公司合作，在上海商業銀行大廈進行能源審計
- 全面檢討及更新氣候風險管理框架
- 採用綠色和可持續金融跨機構督導小組發佈的《非上市公司的氣候和環境風險問卷》，了解中小企客戶的氣候相關風險管理策略及現狀

16 和平、正義與強大機構



創建和平、包容的社會以促進可持續發展，讓所有人都能訴諸司法，在各級建立有效、負責和包容的機構

- 加強打擊洗錢措施
- 針對腐敗賄賂採取零容忍政策
- 實施開放的舉報溝通渠道，並確保舉報人免受報復

持份者參與和重要性評估

本銀行積極與持份者溝通，了解他們的關注和期望，以掌握行業趨勢，並制訂適當的可持續發展管理措施。在報告年度內，我們與主要持份者進行有意義的溝通，包括社區、員工、股東、客戶、業務合作夥伴、監管機構和相關行業組織。這些互動深化了我們對風險的理解、使我們能把握機遇及增強業務韌性，以有效應對銀行業不斷變化的格局。

在2024年，我們進行了全面的持份者參與活動，當中涉及內部和外部持份者，其主要目標是收集持份者對可持續發展相關事宜的觀點和期望。持份者的意見對於完善和更新我們的重要性矩陣發揮了關鍵作用，並確保矩陣能準確反映本銀行最新的可持續發展優先事項，以及未來的可持續發展重點。是次活動不但加深了我們如何履行可持續發展承諾及對持份者需求的理解，亦加強了我們在ESG領域下應對不斷變化的挑戰和機遇的能力。

持份者的期望及我們的回應

持份者	溝通渠道	頻率	相關重要議題	對應章節
政府機構及監管機構	回應監管機構的查詢	不定期	<ul style="list-style-type: none"> • 風險管理與合規 • 綠色及可持續發展銀行業務 • 普及金融 • 應對氣候變化及減碳 	<ul style="list-style-type: none"> • 風險管理與合規 • 綠色及可持續發展銀行業務 • 普及金融 • 應對氣候變化及減碳
	提交各類報告和公共信息	定期及不定期		
	參加監管機構舉辦的研討會、工作坊及培訓	不定期		
員工	員工大會	至少每年一次	<ul style="list-style-type: none"> • 健康、安全及福祉 • 商業道德 • 私隱資料保障及網絡安全 	<ul style="list-style-type: none"> • 健康、安全及福祉 • 商業道德 • 私隱資料保障及網絡安全
	內部通告	不定期		
	勞資會議	定期		
	問卷及反饋表格	每年		

持份者	溝通渠道	頻率	相關重要議題	對應章節
客戶	與前線職員溝通	視情況而定	• 客戶關係管理 • 社區投資 • 商業道德 • 私隱資料保障及網絡安全	• 客戶關係管理 • 社區投資 • 商業道德 • 私隱資料保障及網絡安全
	熱線／電郵	視情況而定		
	問卷及反饋表格	每年		
	投訴渠道	視情況而定		
股東及投資者	股東大會	至少每年一次	• 企業管治及報告 • 風險管理與合規	• 穩健管治 • 風險管理與合規
	年度三方會議	每年		
	公開信息的發佈	定期		
供應商	招標和投標期間宣佈明確的溝通要求	每次簽訂合同	• 人權 • 可持續供應鏈 • 商業道德	• 人權 • 可持續供應鏈 • 商業道德
	電子郵件或電話	不定期		
	供應商行為守則	定期		
媒體	新聞稿及公告	不定期	• 企業管治及報告	• 穩健管治
	社交媒体平台	不定期	• 人才管理與發展	• 人才管理與發展

重要議題評估是準備可持續發展披露的先決條件，旨在識別可持續發展相關的重要議題，從而促進本銀行對可持續發展目標的年度檢討。2024年，本銀行沿用雙重重要性的概念，通過考慮這些議題對我們財務表現的影響，以及我們的營運對環境和社會的影響，以評估可持續發展相關議題的重要性。透過雙重視角可幫助我們理解財務和可持續發展考量之間的相互作用，從而制定更可持續和具韌性的策略，同時使我們的業務目標與社區和環境的長期福祉保持一致。

雙重重要性評估主要通過線上問卷調查及關鍵持份者的訪談來進行。參與者對每個重要議題，就五個範疇並透過兩個維度進行評估並提供見解。



影響重要性：

從影響／外部角度進行評估，考量影響的規模、範圍及補救性



財務重要性：

從財務／內部角度進行評估，考量對上海商業銀行未來現金流和企業價值的影響

我們隨後檢討、總結和存檔主要內部和外部持份者的意見，供內部參考並識別待改善的領域。我們2024年的可持續發展持份者參與和重要議題評估流程如下：

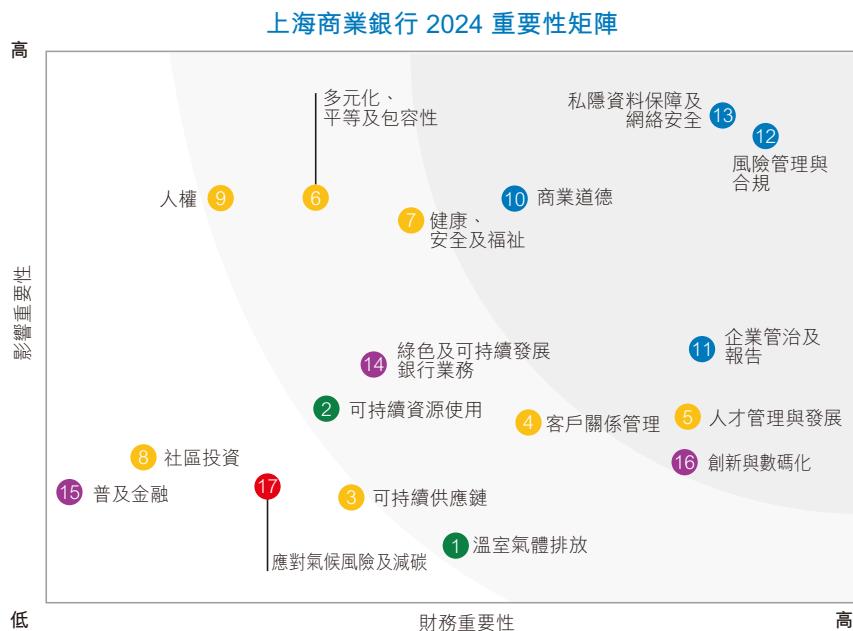
階段	步驟	行動
1	第一步 ：檢討並了解營運、業務活動和可持續發展背景 第二步 ：針對潛在重要議題進行基準分析 第三步 ：識別潛在重要議題清單 第四步 ：識別並確認持份者群體 第五步 ：持份者參與 第六步 ：收集持份者參與的數據	<ul style="list-style-type: none"> • 檢討本銀行的營運、策略和目標，使評估更有針對性 • 識別本銀行獨有及潛在ESG相關的(包括氣候相關)風險與機遇 • 通過全面、多維度的基準分析，識別出相關的可持續發展議題 • 在五大範疇下識別出17個潛在重要議題 <ul style="list-style-type: none"> • 根據各持份者群體的關注程度和影響力評估其重要性 • 識別出本銀行的關鍵持份者，並準備潛在的持份者參與名單 • 通過個人訪談形式與關鍵內部和外部持份者進行交流 • 通過線上問卷調查與各持份者群體互動並收集反饋 • 通過不同渠道收集內部及外部持份者的意見，以獲得全面的重要性評估結果
2		

階段	步驟	行動
3	第七步 ：雙重重要性矩陣 第八步 ：檢討和審批	<ul style="list-style-type: none">根據持份者的相對重要性應用權重因子編制雙重重要性矩陣並對重大議題進行排序雙重重要性矩陣由可持續發展工作小組檢討，可持續發展委員會認可，並由董事會審批

展望未來，本銀行將持續整合、溝通和監察持份者參與和重要性評估流程，積極管理重要議題，確保符合監管要求及秉持有效的業務營運方式，並就管理方法和表現與內部和外部持份者溝通。

在考量各項議題對本銀行營運的財務層面、持份者角度以及銀行所處的社會背景各有不同程度的重要性後，我們優先考慮排名較高的議題，同時確保所有議題均得到充分處理。

根據重要性矩陣，本銀行相信排名較高的議題為風險管理與合規、私隱資料保障及網絡安全、商業道德、企業管治及報告、人才管理與發展以及創新與數碼化。



範疇	重要議題
環境	1. 溫室氣體排放 2. 可持續資源使用
社會	3. 可持續供應鏈 4. 客戶關係管理 5. 人才管理與發展 6. 多元化、平等及包容性 7. 健康、安全及福祉 8. 社區投資 9. 人權
管治	10. 商業道德 11. 企業管治及報告 12. 風險管理與合規 13. 私隱資料保障及網絡安全
策略	14. 綠色及可持續發展銀行業務 15. 普及金融 16. 創新與數碼化
氣候風險管理	17. 應對氣候風險及減碳

本銀行透過具體的營運實踐與量化成果，展現了對可持續發展的承諾。我們亦通過實施嚴格的環境足跡管理與可持續採購政策，積極減少碳足跡，將可持續發展原則融入企業的各項活動中，並在價值鏈中推廣可持續實踐。



可持續發展營運

環境及碳管理

生態環境損害和氣候變遷所帶來的負面影響日益加劇，在生態系統、商業市場和整個社會中都顯而易見。全球正面臨對緩解環境破壞和應對氣候變化的迫切需求，並須通過各地共同合作以創建可持續且具韌性的未來。中國內地及香港已分別宣佈於2060年和2050年邁向淨零排放的目標，金管局亦在2024年推出行動計劃及就新的《監管政策手冊》單元GS-2「轉型規劃」諮詢業界，明確要求所有銀行需致力在2030年或之前達至自身營運淨零排放，並於2050年或之前達至融資淨零排放。本地監管機構藉由以上措施鞏固香港作為可持續金融樞紐的地位，以及彰顯了其對可持續發展的願景。因此，銀行及各企業均齊心響應制定符合本地、區域和國家碳減排承諾的減碳策略和路線圖。

本銀行在全球設立50家分行，我們致力於將可持續發展融入日常營運當中、負責任地管理環境足跡，同時亦積極識別、評估和應對多個對我們營運重要的環境議題，包括溫室氣體排放、能源耗用、物料使用、廢物管理和用水等。我們的目標不僅是滿足監管需求，更藉此以身作則以支持全球邁向低碳和可持續經濟轉型。



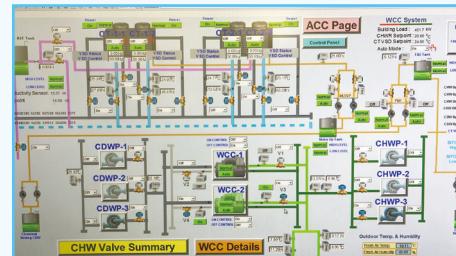
我們的方針

本銀行的可持續發展政策強調了我們對可持續發展的堅定承諾，並概述了一系列旨在優化基礎建設、提高員工意識並確保遵守相關環境法律法規的舉措。在2024年，我們檢討並優化了可持續發展政策，將GSB的理念融入其中；加強氣候風險管理以應對綠色投資監管的要求；將網絡安全納入資料私隱保護體系，從而確保本銀行的策略一致並適應變化。透過有關工作，我們致力於培養一種符合我們營運目標和環境責任，以及同時符合市場趨勢和監管期望的可持續發展文化。詳情請參閱下文三項有關環境管理的披露。

本銀行總部大樓－上海商業銀行大廈，獲得香港綠色建築議會頒發的綠建環評暫定金級證書，認可於整個甲級商業大廈建造過程中所採用的節能特色、高效的大廈管理系統及可持續措施，彰顯我們對可持續發展和環境責任的堅定承諾。



上海商業銀行大廈實施了建築管理系統(BMS)以優化能源消耗。其中智能建築技術能夠實時監察和高效管理我們的能源使用，有助於實現我們的可持續發展目標。



作為香港商界環保協會會員，我們致力於推進負責任的營商手法，在經濟、社會及環境利益之間取得平衡。日常營運方面，我們一直透過多元化項目與員工保持互動，提高他們的環保意識，按步改變他們的消費模式和減少環境足跡。我們以身作則，為更可持續的未來做出貢獻。



溫室氣體排放及能源耗用

為配合本地的淨零排放路線圖和監管期望，我們承諾致力在2030年或之前實現自身營運的淨零排放。在2024年，本銀行已訂立減碳計劃，我們會通過對溫室氣體排放和能源消耗進行系統性評估，以不斷監察和評估環境影響。根據分析，我們的日常營運(範圍1和範圍2)溫室氣體排放主要分別源自車輛使用和用電。

為進一步了解和監察我們更廣泛的環境影響，並展現我們在加強披露方面的努力，我們已於2024年開始擴大直接排放以外的評估範圍至範圍3排放。我們已初步計算外購的商品及服務(類別1)、營運產生的廢物(類別5)和商務旅行(類別6)，並計劃未來將範圍3排放擴展至更多類別。

為進一步履行我們對環境管理的承諾，我們透過結合營運發展和員工的節能行動，並採取措施來減少碳足跡及優化能源使用，主要的節能策略包括但不限於以下行動：

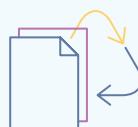
 <p>優先使用高效能和節能的設備和電器，包括空調和LED照明</p>	 <p>檢查並提升空調系統的隔熱效能，以防止運作期間的能源損耗和冷空氣外洩</p>	 <p>計劃逐步淘汰傳統車隊，長遠改用電動汽車</p>
 <p>在內部推出上海商業銀行綠色卓越大獎以鼓勵節能舉措</p>	 <p>與香港電燈公司合作，為上海商業銀行大廈進行現場能源審核</p>	 <p>計劃於香港各分行更換並擴大回收箱的設置範圍</p>
 <p>在辦公室設置標誌，鼓勵良好的節能實踐</p>	 <p>更換老化辦公設備，改用更高能源效益的設備</p>	 <p>優先採購含有100%再生消費前聚乙烯的包裝材料</p>

可持續資源使用

紙張使用

作為我們環境策略的核心部分，本銀行已推行無紙化措施，主要通過全面的數碼化轉型，推動業務營運數碼化，從而減少紙張用量並爭取對環境影響最小化。具體措施包括提倡數碼化辦公，並推動線上溝通，以大幅減少並逐步淘汰紙張流程，例如辦公室文件打印。

我們不再為各部門、營運中心和分行打印實體報告，在報告年度內，我們節省了

 **138,000** 張紙，相當於減少了
1,242 公斤的紙張用量。

我們的「Let's Go Paperless」活動積極鼓勵員工採用電子結單，並自動為他們登記強積金電子結單服務，從而減少信用卡月結單的打印量

 **280,000** 張，相當於
1,120 公斤的紙張用量。

此外，我們減少訂購

 **1,200** 令(即600,000 張)影印紙，
相當於
2,620 公斤的紙張用量。



與此同時，我們優先採購有森林管理委員會認證的紙張，確保負責任的紙張採購。為進一步減少用紙量，本銀行推行多項措施，包括預設雙面打印模式，同時定期在內部提倡減少非必要打印的重要性。在2024年，我們透過eBizCard應用程式，為員工提供電子名片及二維碼，同時建立內部監察系統，有效追蹤辦公室用紙量，以評估減少用紙量目標的達成進度。

廢物管理及用水

為加強資源管理及支持廢物減量，本銀行已全面實施廢物處置策略，以確保遵守香港及其他營運所在地適用的法律和法規，例如香港《廢物處置條例》，並將循環經濟原則融入日常營運。透過系統化的監察及減廢舉措，我們持續努力逐年減少產生廢物碳足跡，同時在日常營運中最大限度地重用和回收物料。

有害廢物

雖然本銀行的有害廢物的產生量並不重大，我們仍實施了適當的程序，以回收所產生的電子廢物和打印機墨盒。

無害廢物(主要包括辦公室廢物及廢紙)

我們致力源頭減廢，鼓勵負責任的使用，並盡量減少產生不必要的無害廢物。本銀行正逐步放置回收箱，以擴大香港分行的回收箱覆蓋範圍。

廢紙回收

與此同時，我們優先考慮回收廢紙，並最大限度地提高其回收率以減少因堆填而對環境產生的負面影響。

為提高員工意識，我們向員工提供廢物管理的相關培訓及指導。作為我們資源回收工作的一部分，我們向明愛電腦工場等機構捐贈舊電腦作慈善用途。

本銀行營運點用水均由公用事業機構直接供應，並嚴格遵循負責任排放方式，供水及污水排放均無異常記錄。我們實施了多項節水措施，例如安裝節水水龍頭。在2024年，我們在地用水目標方面進展順利。

2024年表現

環境目標和績效

在2022年，我們設定了環保目標，旨在2025年前減少本銀行的溫室氣體排放量和能源消耗。在2024年，我們繼續穩步邁向這些目標，彰顯我們對環境可持續發展的堅定承諾。

環境層面	描述
 範圍1和範圍2排放	<p>我們的能源消耗達750萬千瓦時。總排放量(範圍1和範圍2)為3,344噸二氧化碳當量，其中範圍1排放為77噸二氧化碳當量，範圍2排放量為3,267噸二氧化碳當量。</p>
 範圍3排放	<p>我們的範圍3排放量在(一)外購的商品及服務為124噸二氧化碳當量，(二)營運產生的廢物為3噸二氧化碳當量，及(三)商務旅行為123噸二氧化碳當量。</p>
用紙量減少 2.9% 	<p>我們耗用70噸紙張，回收超過96噸的紙張。與2023年相比，我們的用紙量減少了2.9%。</p>
耗水量減少 30.9% 	<p>我們的耗水量為3,968立方米。與2023年相比，我們透過採取多種提高員工節水意識的措施，減少30.9%的耗水量。</p>

環境獎項

我們自2015年獲香港綠色機構認證頒發減廢證書，以嘉許通過減廢回收來保護環境的努力和成就。



綠色文化措施

在2024年，我們進行多元化培訓及教育活動來加強環保意識。我們透過互動式數碼平台，例如電腦熒幕保護、電子學習和數碼小遊戲等推廣減廢和回收活動，鼓勵可持續營運的實踐。

我們積極鼓勵員工參與「綠在區區」社區回收計劃，推廣參與社區回收的文化。透過參與社區活動，員工不僅能以實際行動支持可持續發展，更能進一步履行本銀行推動社區減廢及培養環境責任文化的承諾。

廚餘升級再造工作坊

本銀行於午膳時段舉辦「廚餘升級再造工作坊」，指導員工利用蔬果皮製作獨特精緻的手環。此項互動體驗不僅傳授實用技巧，更提升員工對減少廚餘及其環境影響的認知。



上海商業銀行綠色卓越大獎

本銀行持續推行上海商業銀行綠色卓越大獎，旨在向全銀行，包括香港及非香港的分行及辦公室，推廣資源節約和可持續發展，藉此培養環境責任，並鼓勵利用創新方法盡量減少營運所產生的碳足跡。在此期間，共有39個辦公地點及分行主要透過減少用電量而成功實現溫室氣體減排。

綠色大使

我們在所有分行和部門任命綠色大使，履行我們對可持續發展和推廣綠色文化的承諾。其職責包括支援可持續發展舉措的實施、收集反饋和提高工作場所的可持續發展意識。我們每季度舉行一次會議，以確保所有成員都能了解並執行與本銀行最新的可持續發展相關策略和措施。

LED照明更換

在2024年，我們繼續開展LED照明升級計劃，並在分行網絡中共更換約720組照明裝置。作為其中一個顯著的里程碑，我們完成了五間分行的全面LED照明改造，其中尖沙咀東分行安裝了92支LED燈。自2022年該項目實行以來，本銀行一直致力於提升各分行和辦公室的能源效益及減少電力消耗。

除了照明裝置的升級外，我們於2024年成功將香港所有分行及辦公室的緊急出口標誌更換為LED照明。此舉能為每年節省約18,000千瓦時的電力，並標誌著我們在所有本地營運點完成100% LED出口標誌安裝的重大成就。

根據我們的實施時間表，我們計劃於2030年前完成其餘分行的LED照明升級。該計劃預計能減少約347.1噸二氧化碳當量的溫室氣體排放，進一步提升我們的營運能源效率。



安裝LED出口標誌取代傳統緊急出口標誌

節水措施

本銀行致力提升營運用水效益，並於報告年度內制定了明確計劃，旨在於2025年前將本地營運點的廁所水龍頭及閥門全面更換為節水型裝置。此外，我們將持續監察所有設施的漏水情況，以便迅速發現並及時處理問題。藉此不但能優化用水效益，更能通過減少整體環境影響來支持我們的可持續發展目標。

可持續供應鏈

為應對監管要求及支持供應鏈可持續發展，本銀行積極與不同的供應商合作，包括顧問、服務提供商、供應商和承包商。我們旨在與業務合作夥伴保持密切聯繫，共同實現可持續發展。

我們的方針

我們的供應商行為準則（「供應商準則」）將可持續發展融入採購流程和供應鏈管理，規範員工遵循負責任採購準則，並載列對供應商符合可持續發展的期望。供應商準則適用於所有向本銀行提供產品和服務的個人及組織，確立了道德商業實踐的標準。

在選擇供應商合作上，我們已根據供應商準則實施標準化程序以評估供應商的表現。在簽訂合約前，我們評估其營運是否符合本銀行對重要ESG層面上的期望，包括商業道德、資料保護、人權、健康與安全、社區影響、多元和共融，以及環境績效。本銀行將符合條件的供應商列入指定名單，每年評估其表現。我們亦定期與供應商溝通，讓他們了解本銀行的期望和最新的要求。在2024年，我們與所有合作的供應商，在整個供應鏈中保持積極聯繫，並促進整個供應鏈的可持續發展以展現我們培養負責任的營商關係的承諾。

在採購過程中，我們優先與對環境足跡較低並持有綠色和國際標準化組織認證的供應商合作。除此以外，我們亦重視供應商的社會和管治績效。我們要求所有供應商與本銀行建立正式合作夥伴關係之前必須聲明遵守英國現代奴役法案。

針對英國《2015年現代奴役法案》的合規情況

我們每年披露奴役與人口交易聲明，並制定內部準則，以表明本銀行對奴隸、奴役和／或強迫或強制勞動以及人口販運保持零容忍態度，並要求我們的服務提供商以合乎道德和誠信的方式經營業務，這些加強措施彰顯了我們在整個供應鏈中推廣負責任營運的承諾，使我們與供應商一同實現恪守道德的共同願景。

我們的內部指引確立了一套完善的盡職調查流程，列明若供應商在其供應鏈或營運中從事涉及奴役和人販運行為，我們保留繼續或終止合約的權力。我們密切關注高風險的第三方供應商，並根據現代奴役法案進行進一步審查及風險評估。本銀行大多數的供應商主要提供資訊科技和諮詢服務，並不位於根據《全球奴隸制指數》確定為高風險的司法管轄區。報告年度內，我們的供應商評估未有發現高風險的服務提供商。

自2022年起，我們透過將現代奴役法案相關條款納入供應商合約，加強對供應商遵守條款的管控，確保供應商遵守條款的相關要求，並與本銀行打擊奴役和人口販運的承諾保持一致，同時加強對現代奴役法案要求的遵守。在2024年，我們為非高風險的服務提供商提供可選的現代奴役法案合規保證措施，使他們可以通過以下任一方式確認其合規：

- (i) 在服務合約中包含現代奴役法案條款；
- (ii) 在其網站上發佈奴役與人口交易聲明；
- (iii) 提供其他形式的證據，例如其行為準則，以表明其履行現代奴役法案要求的承諾。

在2024年，本銀行為相關員工提供了有關現代奴役法案介紹及與第三方供應商合作的相關工作流程的培訓，進一步確保全行執行現代奴役法案的一致性。

我們至少在每年或在必要時檢討供應商準則和奴役與人口交易聲明，以確保其符合最新標準和法律法規。我們亦致力與供應商，支持供應商提升其可持續發展表現，建立負責任的供應鏈。若發現供應商存在違規行為，我們將提供改進協助，或根據情況酌情檢討合約條款。

2024年表現

報告年度內，我們對供應商準則及現代奴役法案內部指引進行檢討，確保該等政策符合營運環境及最新ESG趨勢。此外，本銀行對10家供應商進行風險評估，以核實其信息的準確性和完整性，其中包括但不限於與現代奴役法案相關的負面新聞。

本銀行堅持以健全的企業管治框架來保障我們股東、客戶、員工和其他持份者的利益，並透過建立穩健的管治架構，實施全面的風險管理框架，以及對金融犯罪問題進行監督。所有員工均遵守最高的道德標準，嚴於律己、廉潔奉公，體現本銀行的七大核心價值的精神。為遵守業務所在地區的監管要求，本銀行定期檢討企業管治標準和程序，確保與國際和當地的最佳做法保持一致。

本銀行的七大核心價值驅使我們致力將企業文化融入銀行的日常營運中，我們在經營銀行業務和投資活動中堅持最高的道德標準，並努力為員工營造一個和諧安全的工作環境，促進員工的成長和福祉，為業務營運所在的社區作出貢獻。

上海商業銀行七大核心價值

- | | |
|--|--|
|  積極主動 |  堅守誠信 |
|  彼此尊重 |  專業服務 |
|  團隊精神 |  承擔責任 |
|  領導才能 | |

文化

穩健管治

我們的方針

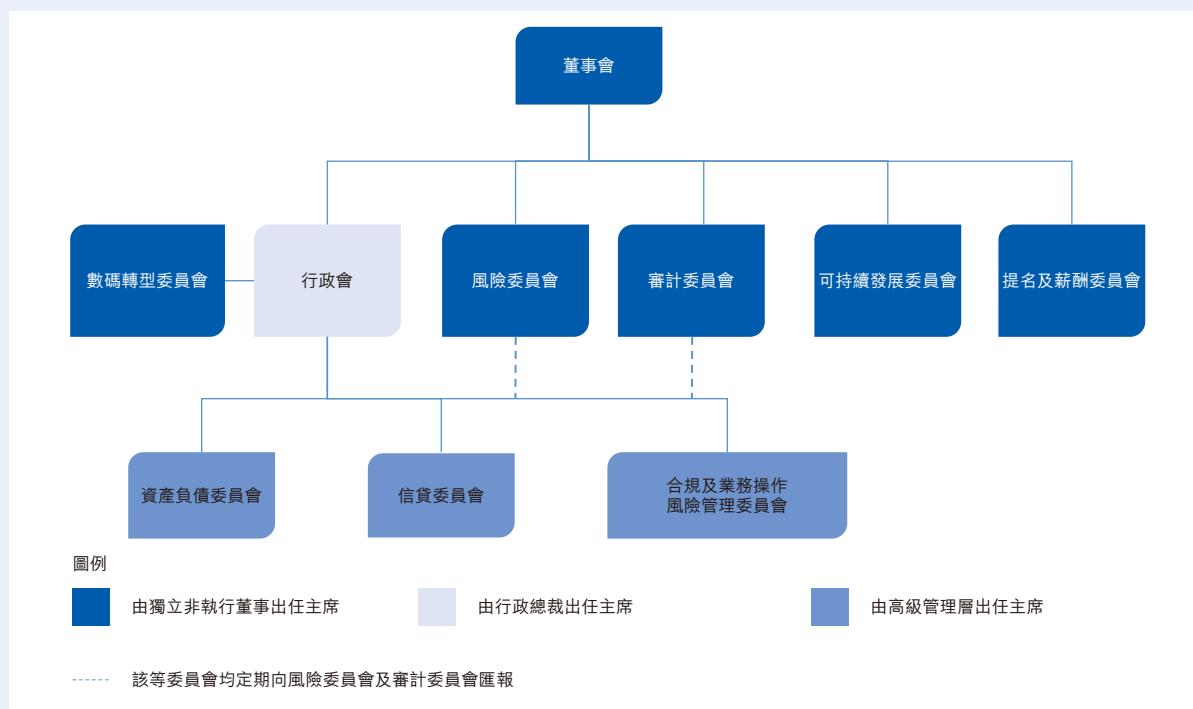
企業管治及報告

本銀行高度重視並秉持高水準的企業管治。

通過我們穩健的組織架構、全面的政策和規範的程序，我們確保本銀行的活動和營運完全符合相關的法律、法規和條例。

董事會集體肩負本銀行長遠穩建發展的責任，透過提供策略方向，監督策略目標的實施，並透過審慎和有效的框架指導和監督銀行的營運，使風險得到適當的評估和管理。董事會亦透過企業管治政策，確保透明及一致地執行有關原則和標準，以促進本銀行的長遠利益。

董事會成立了專責委員會，清楚訂明職能範圍和責任分工，以支持管治工作。委員會包括行政會（及其轄下的數碼轉型委員會）、審計委員會、提名及薪酬委員會、風險委員會和可持續發展委員會，各自負責監督其相應的職能領域。在管理層面，董事會亦設立三個高級管理層組成之委員會，分別為資產負債委員會、信貸委員會和合規及業務操作風險管理委員會，以管理本銀行不同領域的營運與風險。



各個委員會均根據以書面訂明的職權範圍運作，清楚說明其職權、責任和組成。有關我們的企業管治架構和操作常規，詳情請參閱2024年年報所載的「企業管治報告」。

風險管理與合規

風險管理與合規對金融機構的成功至關重要，並且貫穿於所有業務活動的各個方面。本銀行致力於在營運中培養穩健的風險文化，確保每位員工恪守職業道德並遵守相關規則和條例。本銀行在考慮監管規定、市場環境、行業最佳實踐，以及本銀行的獨特優勢和偏好後而制定一套全面的風險管理策略，將風險評估、資本配置和績效目標相結合。

為應對市場對透明披露日益增長的需求，本銀行在集團層面引入了更高的報告標準，以確保業務運作有序、促進公平的商業環境，並為持份者提供有價值的信息。此外，本銀行已建立穩健的組織架構，輔以全面的政策和流程，確保我們遵循適用的法律及條例。

本銀行透過日常的金融服務板塊風險管理流程，積極主動地識別、評估、管理和監察各類風險，包括銀行業固有的傳統風險以及新興風險類型，如氣候風險。此外，董事會已審批風險取向陳述，闡明管理方法及風險承受程度，以建立針對上述風險的明確指引和界限。

金融板塊的主要風險

信貸風險	市場及利率風險	流動性風險
業務操作風險	科技風險	法律、合規及監管風險
信譽風險	策略風險	氣候風險

董事會最終負責監督本銀行的風險管理框架，審批並確保實踐有效的風險管理。風險委員會協助董事會進行全行範圍內的風險監督，為本銀行的高風險的相關事項提供建議，以及推動風險管理策略和風險管治的發展。

董事會	負責監督風險管理和內部監控系統的發展和實施，包括財務、營運及合規監察，並檢討其有效性
風險委員會	協助董事會確保充分監督全行的風險，並就高風險相關事項、風險管理策略和本銀行的風險管治向董事會提出建議
高級管理層組成之委員會 ⁴	處理本銀行的主要風險，並定期向行政會、審計委員會與風險委員會報告

⁴ 高級管理層組成之委員會包括資產負債委員會、信貸委員會及合規及業務操作風險管理委員會，有關其角色和職責的詳細資訊，請參閱2024年年報所載的「企業管治報告」。

本銀行的風險管理框架涵蓋所有業務流程，確保在業務營運過程中的各類風險均得到妥善管理和管控。我們已採用「三道防線」的風險管理架構，訂明本銀行內部的風險管理的角色和明確界定每度防線對風險管理的責任。

「三道防線」風險管理架構

第一道防線	前線及業務單位	負責識別、評估、管理和持續匯報風險敞口
第二道防線	授信處、法律及合規處和風險管理處	負責監督銀行的風險承擔活動，進行風險評估和獨立報告
第三道防線	稽核處	負責確保本銀行的風險管理框架的有效性

本銀行落實監管監察流程，以追蹤變更、合規和披露要求。本銀行緊貼不斷變化的法規，迅速調整實踐，修訂現有政策，並根據需要制定新規程，以有效管理風險，確保與當前法律和行業環境保持一致。

商業道德

本銀行承諾按照最高道德標準及所有適用的法律、法規和條例開展業務。我們培訓員工，使其熟悉如何識別違法和不道德行為，並鼓勵他們採取必要的行動以降低相關風險。為確保我們遵守金管局發佈的《監管政策手冊》單元CG-3「行為守則」，我們每年檢討我們的行員行為守則，並定期對各部門的商業道德監察機制進行審計和評估。

行員行為守則

本銀行已制定行員行為守則（「守則」），向所有員工闡明道德、負責任和專業行為的標準和價值觀。守則強調禁止任何形式的貪污行為，並嚴格遵守香港《銀行業條例》及《防止賄賂條例》的規定，要求所有員工遵守與職業道德相關的主要範疇，包括避免利益衝突、正當的職業操守、禁止反競爭行為、正確使用信息、避免授予或接受信貸，以及員工個人投資等規定。

舉報政策

舉報政策詳述了保密的舉報渠道和調查機制，以便本銀行員工在沒有任何顧慮的情況下，舉報不良做法、行為不當或不道德行為，幫助本銀行避免或緩解潛在風險。對於在本銀行內部發現任何層級的不道德和違法行為，本銀行的稽核處有權酌情將有關舉報呈報予風險管理總監、行政總裁和審計委員會(如適用)。

接納客戶和打擊洗錢及恐怖分子資金籌集政策

為防止本銀行被誤用於洗錢、恐怖分子資金籌集和逃避制裁的行為，本銀行訂立了接納客戶和打擊洗錢及恐怖分子資金籌集政策，規定了相關的原則和標準，並概述了相應的風險管控框架。該框架包括關鍵控制領域，如客戶盡職調查、企業評估、制裁篩選、持續監察和可疑交易匯報等。

為確保遵守商業道德並防止金融犯罪，我們已實施一系列措施，堅守誠信和維持高水平合規標準。

所有新聘員工在入職時必須詳細閱讀並簽署確認他們已經理解本銀行的守則、舉報政策和行員服務待遇規則。我們除了每半年向現有員工發出通告，提供守則中主要的合規和道德更新要點，本銀行亦針對相關議題為現有員工安排年度培訓課程，以鞏固員工對我們銀行政策和匯報機制的理解。

我們定期為高級管理層進行反貪污培訓，作為持續專業培訓課程的一部分。每位新委任的董事均會獲提供一套資料文件，詳述其職務範圍及職責。

員工的合規行為與員工績效評估掛鈎，任何違反內部和監管要求的行為都會影響員工薪酬表現。經我們考慮事件對本銀行影響的嚴重程度後，員工的薪酬可能會受到影響。我們已在薪酬政策中作出規定，將氣候風險考量納入員工績效評估和獎勵管理中。

2024年表現

在2024年，本銀行或員工並沒有涉及已審結的貪污訴訟案件。

我們持續為全體員工安排有關法律、監管和內部監控要求的培訓，以加強他們對政策和匯報常規的全面理解。這些措施旨在推廣恪守道德和堅守誠信的文化，並對本銀行的成功不可或缺。2024年，我們為全體員工提供了21場與企業管治相關的培訓。

反貪污培訓

報告年度內，本銀行為2024年畢業培訓生和員工安排了廉政公署的反貪污預防培訓，該培訓旨在提供全面的知識和實用的指導，涵蓋防止貪污及促進職場上道德操守的內容，包括但不限於《防止賄賂條例》及相關法律法規的介紹。

2024年10月，本銀行參加了由廉政公署、金管局和香港銀行公會共同組織的《銀行業誠信約章》啟動儀式。此約章旨在通過公私合作打擊和預防貪污，加強銀行內部的誠信管理系統，並提升業界對防貪的意識和能力。我們的參與體現了本銀行致力於維持高道德標準，以及推動銀行業誠信文化的承諾。

私隱資料保障及網絡安全

在數碼化轉型迅速發展的背景下，數據洩露和網絡攻擊頻率不斷上升，突顯了私隱和網絡安全的重要性。本銀行擁有大量客戶和員工等持份者的個人數據，因此我們視科技風險為主要風險之一。我們謹慎行事，以確保數據庫安全，應對並緩解潛在的科技風險，優先考慮敏感信息的安全和保護，以保障本銀行及持份者的利益。

我們的方針

私隱資料安全

為保障客戶、員工、業務合作夥伴和其他持份者的利益，我們在日常中營運嚴格遵守我們營運所在地適用的法律和法規，如香港《個人資料(私隱)條例》。為確保合規，我們訂立全面的安全政策和標準程序，我們要求銀行內所有部門遵守最高的網絡安全標準。當涉及任何數據收集、保留或轉移的業務活動時，我們與持份者保持透明和及時的溝通。此外，我們密切關注監管層面的更新，並及時修訂我們的政策和程序以符合最新的監管要求。

針對與客戶和員工有關的個人資料，本銀行致力實現「零意外報告」。只有經過定期培訓並具備足夠知識的授權人員才能有限度接觸及處理個人資料。此外，本銀行不斷提升數碼基礎設施的安全水平，透過使用安全的數據儲存設施，將安全措施整合至數據儲存設備，並對敏感數據的傳輸應用了加密技術。我們對每個有權限接觸個人資料的部門或分行委派了個人資料保護行動人員，以確保妥善執行和密切監察相關的程序和管控措施。

資訊安全

本銀行所有員工必須遵守與安全和保密相關的標準和要求，如金管局的《監管政策手冊》和指引。我們全面的網絡安全計劃包括針對網絡攻擊或威脅的系統和程序、定期進行培訓和演習，向員工強調在處理個人資料時要注意數據私隱，以提高網絡安全意識及有助建立安全的營運環境。

2024年表現

在2024年，本銀行通過與各監管機構的合作，繼續維持和提升員工的資訊安全意識。我們推動CDI和IADS等技術以優化貸款申請流程，突顯穩健可靠的數據保護措施的重要性。本銀行引入人工智能風險管理政策和雲端運算風險管理指引，加強私隱和網絡安全工作。我們透過有關框架積極應對與人工智能部署和雲端運算環境相關的風險，確保符合監管要求和行業最佳實踐，改進數據安全措施。同時，我們亦定期進行「釣魚電郵演習」等社交工程演練，加強員工在識別和防範可疑外部電郵方面的意識。此外，我們強化內部資訊科技安全，以減少員工數據洩漏予欺詐者的風險。報告年度內，我們實施嚴格管控並完善現有框架，體現了我們對數據保護的承諾，滿足客戶期望。

客戶關係管理

本銀行一直秉承「處處為您着想」的服務理念。我們以客戶為中心，與持份者建立互信互助的關係。我們提供優質的產品和服務，遵循嚴謹的銷售行為，以及設有完善的投訴處理機制，充分體現了我們的服務理念。

我們的方針

客戶關係管理

我們嚴格遵守《銀行營運守則》，堅守公平和誠信的原則，提供優質服務以滿足客戶的財務和投資需求。我們定期舉辦由業務部門／團隊負責人主持的研討會，強調客戶關係管理的重要性，為前線員工提供必要的技巧培訓。

產品和服務改進

我們不斷擴展產品和服務範疇，堅持創新，提升客戶體驗的同時應對他們不同的需求。我們的業務團隊在推出新產品時，嚴格遵守《銀行營運守則》和其他適用法規。為確保合規並保障本銀行及客戶的利益，每項新產品或服務須交由產品／服務監督委員會全面檢討和審批，仔細評估其潛在風險，確保符合監管標準。

銷售程序

我們遵循詳細的投資產品銷售程序，指導員工在向客戶提供投資建議時的做法。我們安排新入職員工接受入職培訓，並向銷售相關的員工提供定期的銷售實踐培訓。在銷售過程中，員工需以誠懇和專業的態度行事，確保他們在銷售過程中詳細解釋必要的產品信息，包括但不限於產品特點和相關風險。

投訴處理流程

我們的目標是通過提升整體客戶體驗，並按照投訴處理程序中的規定，提供迅速且專業的解決方案，以盡量減少投訴個案。當透過各種渠道收到客戶投訴或反饋後，我們會立即啟動內部核查程序，並對有效投訴進行深入調查，以及提供詳細的檢查報告和實施適當的跟進措施，以確保投訴得到妥善處理。

2024年表現

作為參與「跨境理財通」的銀行之一，本銀行在大灣區內為客戶提供超過300種基金和債券選擇，以及廣泛的跨境金融服務，其中包括人民幣、港元和其他外幣存款及兌換功能。

報告年度內，本銀行堅持公平合理的銀行業務及銷售實務，當中未有任何違規行為。我們共收到67宗投訴，當中涉及違反客戶私隱、遺失客戶資料、服務水平、退款或賠償要求以及針對本銀行政策或實務的投訴。經調查後，我們確認共有6宗投訴屬實，並已迅速解決。此外，本銀行已即時採取補救措施，防止類似事件再次發生。

人才管理與發展

本銀行深知吸引、招攬、培育、任用及挽留多元化和優秀的人才是提供高質素產品和個性化客戶服務的關鍵之一。我們重視人才招聘，視人力資源為本銀行長期業務增長和成功的關鍵。因此，我們致力營造和諧且安全的工作環境，提供充足的學習和發展機會，讓員工能夠充分發揮潛力。

我們的方針

吸引及挽留人才

為了防止使用童工和強迫勞工，我們在招聘過程中訂立了嚴格的政策和程序，確保遵守內部政策以及相關法律法規。報告年度內，本銀行未發生任何不合規案件。如有任何童工或強迫勞工的嫌疑，我們會立即採取必要行動，以防止違反內部政策和其他法規。

為響應行動計劃中的第八項目標「填補區內可持續金融的人才和知識缺口」，本銀行提供具競爭力兼符合行業標準的薪酬待遇，例如全面的福利保障和家庭友好政策，以吸引和挽留優秀人才。此外，本銀行推出了「員工推薦計劃」以進一步吸引人才，通過經濟獎勵鼓勵員工推薦市場上合適的人才。本銀行亦通過頒發長期服務獎，表彰員工的貢獻並強調人才挽留的重要。



2024年度員工感謝晚宴

在2024年，我們的員工感謝晚宴作為一項重要活動，來表彰員工在充滿挑戰的一年中所展現的奉獻精神和卓越表現。我們在是次活動嘉獎了服務滿40年的資深員工，並慶祝多項外部及內部成就，包括獲香港銀行學會頒發「傑出財富管理師大賽」和獲本銀行頒發「數碼創新獎」的得獎者。這次聚會不僅能感謝員工一直的辛勤工作和忠誠操守，還提升了員工士氣，並體現我們致力營造一個支持和獎賞員工發展的工作環境的承諾。



培訓與發展

銀行高度重視培養未來領導者，以確保重要職位能無縫交接，這對於我們可持續發展和保持市場競爭力至關重要。我們致力促進人才發展，透過員工再培訓和技能提升，賦予他們充分發揮潛力的機會，提供有關可持續發展和數碼化發展的最新培訓，以確保員工掌握行業趨勢。

我們設立專業資歷進修津貼，鼓勵員工獲取其職位所需的知識和技能。該計劃提供教育和專業資格的資助，促進員工持續發展專業。

此外，我們亦制定並實施學習架構，讓員工獲得在金融服務業成功所需裝備的經驗和技能，以確保他們做好充分準備，應對職位上的挑戰。

繼任計劃及構建人才庫目的在於識別和培養具有潛力和奉獻精神的優秀員工，使其成為銀行更高層的領袖。參與員工在為期18個月的計劃將了解多種發展內容如工作輪換、在職培訓、導師指導、與高級管理層的經驗分享，以及特定專業發展。參與員工透過這個計劃掌握解決問題的技能，應對領導職位上的挑戰。

我們的畢業生培訓計劃專為有志於從事銀行業的應屆大學畢業生設計，旨在為他們提供其各自領域的基本管理技能，並通過針對特定職能培訓、工作接觸和崗位輪換，幫助畢業培訓生在本銀行建立明確的職業發展道路。

我們強調持續溝通與積極參與的重要性，確保員工的行為與本銀行對可持續發展的承諾保持一致。我們把可持續發展目標納入員工的績效評估指標，提升員工對目標的理解。通過舉辦關於銀行業最新可持續發展趨勢與實踐的培訓課程，我們為員工裝備必要的知識，使其可以積極參與並實踐本銀行的可持續發展舉措。

此外，提供人才培養計劃在建立可持續的人才庫方面發揮著至關重要的作用，同時亦能增加員工的參與度和歸屬感。為了持續支持員工職業發展計劃，本銀行仔細分析員工培訓時數並定期進行績效評估，這有助我們了解員工的期望、職業抱負和專業發展需求。

多元化、平等及包容性

我們強調工作場所的多元化和包容性，以此體現我們的核心價值「團隊精神－與不同崗位上的同事互相合作、彼此支持，實現共同目標」。我們致力於推動公平，消除歧視，並提升對不同種族和社會群體的認識實現多元共融。我們尤其重視員工的性別多元化，並積極在行政和高級管理層實現性別平衡。

本銀行的平等機會政策深切體現了我們對多元化和平等機會的承諾。為確保平等機會政策符合最新的監管要求，我們每年都會對該政策進行檢討。

人權

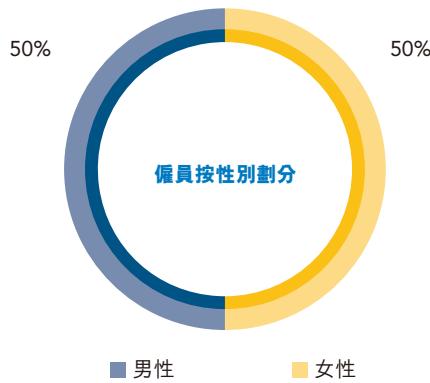
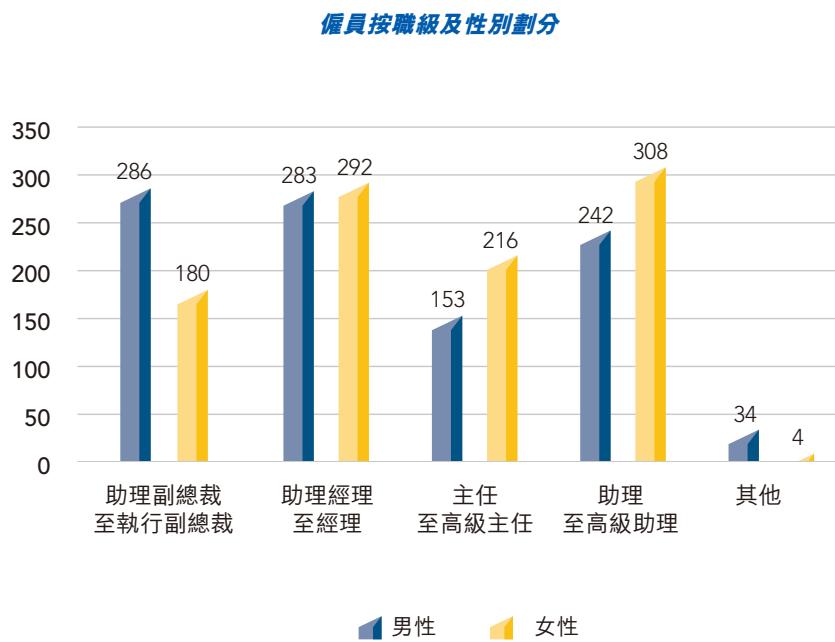
我們深信所有人都應享有平等的權利，並尊重其固有尊嚴，而保障人權和消除現代奴隸制的基本原則亦貫穿於我們的人才管理理念中，按照我們針對現代奴役法案的內部指引，所有員工皆須接受有關人權和現代奴役等相關政策的培訓，例如關於道德和平等機會、舉報政策和匯報流程，以及本銀行的守則。為評估培訓效果，我們會保留培訓記錄以供進一步參考。

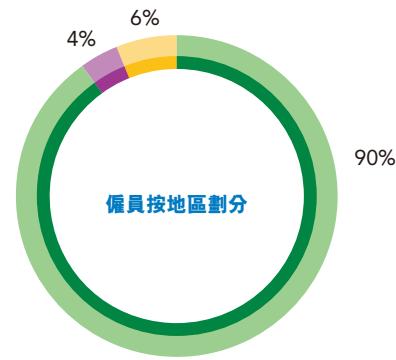
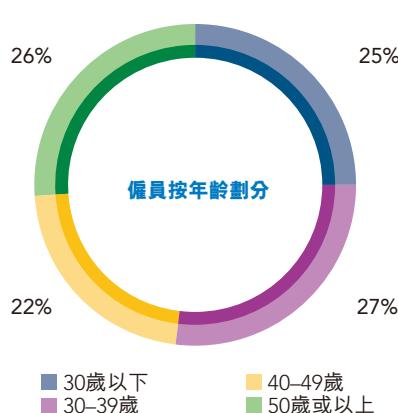
在2024年，本銀行通過確保遵守現代奴役法案，進一步加強了對人權的承諾，從而維持了一個無現代奴役、童工和強迫勞動違規案件的工作場所，維持一個公平和互相尊重的工作環境。

2024年表現

員工的組成

截至2024年12月31日，本銀行總員工人數為1,998人。員工的分類信息如下：



僱員按年齡及地區劃分

人才管理

本銀行很高興展示我們在2024年的成就，特別是在員工參與和企業文化方面。我們很榮幸地獲CTgoodjobs頒發2024年度最佳人力資源中的三大獎項，包括年度僱主大獎、最佳畢業生及管理培訓生招聘大獎以及最佳ESG大獎。該等獎項強調了我們卓越的人力資源實踐、優秀的畢業生培訓和可持續發展領導力的承諾，鞏固了我們在銀行業的領導地位。



我們已進行一項全面的員工調查來評估工作場所的滿意度和參與度，當中共有1,368名員工參與，回應率達到93.4%。是次調查目的在於識別本銀行內部的優勢和需要改進的地方，以確保我們維持一個有利於員工和高效的環境。調查結果將對我們制訂未來的政策和計劃時能夠更好地符合員工的需求和期望。

97% 的員工認為自己總是全力以赴

85% 的員工認為本銀行鼓勵自己超越自我

83% 的員工為在本銀行工作而感到自豪

82% 的員工認為本銀行值得推薦

82% 的員工認為有清晰的事業發展前景及路向

71% 的員工獲得上司、同事或客人的稱讚

培訓與發展

在2024年，我們為每名員工提供平均67.2小時的培訓，其主題集中在七個領域：



個人能力



業務和營運



入職培訓



監管、風險和合規



ESG



金融科技



其他

在報告年度內，本銀行提供了多樣化的學習活動，主要關注在ESG、可持續金融、氣候相關風險和金融科技。當中形式包括電子學習單元、研討會和會議，以加深員工對重要主題的理解。值得關注的主題有「氣候風險基礎知識」、「氣候風險披露和情境分析」和「氣候與環境風險中小企業問卷」。



例如，我們為所有員工提供了重點介紹本銀行綠色和ESG方面的進展和前景的教育視頻，包括其主要成就、KPIs和ESG計劃等。該等學習機會為我們的員工提供引領可持續金融發展趨勢所需具備的知識。

金融科技和數碼化轉型培訓

為進一步提升我們在金融科技和數碼化轉型方面的專業知識，我們將培訓重點轉向生成式人工智能和代幣化。在報告年度內，本銀行推出了24門涵蓋廣泛主題的新課程。超過1,700名員工參加了數碼文化相關的培訓，其中超過85%的參與者表示他們獲得了新知識或加深了對主題的理解，使他們能夠更有效地在工作中應用所學。我們確保內部各個重點議題，包括數碼化計劃的進程，均能與外部趨勢接軌並保持一致。

繼任計劃及構建人才庫

為了強化及培育本銀行具潛質的領導人才，我們於2024年8月推出新一批為期18個月的繼任計劃及構建人才庫。來自不同業務單位的人才已加入計劃，並接受各項培訓及數碼學習。除了心理評估和個人發展計劃外，他們亦參與專項發展計劃，並與董事會會面，以擴闊他們的視野。

畢業生培訓計劃

在2024年，我們的畢業生培訓計劃舉辦了豐富的活動，確保能夠有效地整合和發展新人才。該計劃以畢業培訓生迎新聚會拉開序幕，促進員工之間初步聯繫。

有關活動旨在確保全面的發展體驗，讓我們的培訓生在職業生涯中茁壯成長，並為我們的目標做出積極貢獻。

- 戶外體驗學習，通過小組活動培養協作、溝通、解決問題和決策等技能



- 畢業培訓生迎新聚會，提供機會讓畢業培訓生與執行董事及本銀行高級管理人員聯繫並促進坦誠溝通



- 畢業培訓生小組匯報，展示畢業培訓生的能力和潛力，以便在畢業後獲得不同晉升和獎勵



健康、安全及福祉

職業健康與安全

我們承諾為員工營造一個健康和安全的工作環境，並為他們提供全方位支持。我們主動識別和評估日常營運中重大的健康和安全風險。為了管理和緩解這些風險，我們已實施了一系列計劃以確保員工福祉，從而支持我們營造安全和包容工作環境的整體承諾。

身心／情緒健康

儘管銀行業務中的身體受傷的風險相對較低，我們仍實施多項計劃以支持員工的身心健康需求。我們已委任職業安全主任評估潛在的職業健康風險，當中身體風險評估涵蓋姿勢、工作習慣、重物搬運、消防演習等方面。僱員輔助計劃透過為員工及其家屬提供諮詢和管理壓力服務以保障其心理健康。此外，我們亦加強了員工及其家屬的門診福利。

工作場所衛生

為了保持工作場所衛生和專業工作環境，我們實施了多項預防措施，包括定期消毒和清潔。

醫療保險

我們在2024年更新員工醫療福利計劃，以擴大員工及其家屬的覆蓋範圍。當中亦提高門診保障補償率及增加註冊中醫治療補償日數。

消防演習

我們進行了全面的消防演習，包括疏散程序和集合點的使用，以確保所有員工能為緊急情況做好準備。定期演習和持續的安全培訓反映了我們營造安全且反應迅速的工作環境方面的積極態度。

職業健康安全巡查

我們已制定職業安全健康守則，提醒所有員工遵守我們營運所在地適用的法規。各部門和分行均已委任職業安全主任，以促進該守則的有效實施，並方便員工報告潛在的工作危害，同時積極解決問題。此外，我們持續地為職業安全主任提供至少每年一次的職業健康安全培訓和教育，並定期檢討職業安全主任的任命，以確其能保持持續改進和遵守我們的安全標準。

業務持續方案

為了確保在任何緊急情況、危機或嚴重不幸事件下的順利運作，我們在所有分行、部門和分部實施了業務持續方案，並採取各種措施以盡量減少對客戶和員工的意外影響。此外，我們亦成立了由管理層成員組成的危機管理工作小組，負責制定應急計劃並在緊急情況下作出決策。

員工福祉

我們以員工的福祉優先，積極培養一個包容的工作環境，從而促進員工的身體、心理和情緒健康，並使他們在個人和工作中都能茁壯成長。

為了促進員工的健康和福祉，我們持續舉辦各種活動，以提升他們的整體幸福感。我們持續舉辦的活動包括健康午餐講座和工作坊，例如按摩和現場疫苗接種等，以更好地保障員工的健康。此外，本銀行亦提供內部員工激勵計劃，讓員工通過參加各種內部活動或表現模範行為來獲得獎勵。員工可以用獎勵在我們的實體市集或電子平台兌換日常用品。此外，我們的僱員輔助計劃為員工及其直系親屬提供諮詢和輔導服務，幫助他們解決工作和個人生活中的心理挑戰。

在2024年，我們進一步實施了多項措施以提升員工福利。我們優化了香港員工的住宅按揭貸款計劃，為有意置業的員工提供更多支援。除此之外，我們在報告年度內推出「節日假期」，讓員工在節日期間提早下班與家人和朋友慶祝。我們亦資助團隊建設活動，如劍擊體驗班和舞蹈班，以進一步促進員工工作與生活的平衡。

2024年表現

職業健康與安全

在報告年度內，我們推出實施各種職業健康與安全措施以提升員工的福祉和安全，創建一個安全的工作環境，減少潛在的職業風險，並提高他們的職業健康與安全意識。

我們加強對必要職業健康與安全行動進行年度檢查的要求，確保職業安全健康守則有效實施。

已舉辦的職業健康和安全培訓如下：

急救認證課程

為了加強安全意識，本銀行組織了急救認證課程，好讓所有員工能積極學習有關安全和健康的知識。通過實踐演練和互動學習體驗，該課程使員工掌握重要的急救知識和實踐技能，使他們能夠在緊急情況下幫助傷者。

上班一族有營秘笈

為了打造更高效、充滿活力且注重健康的員工隊伍，「上班一族有營秘笈」活動旨在提高僱主和員工對健康飲食重要性的認識。通過強調明智選擇食物的重要性，建立對營養如何影響整體健康和生產力的正確認識。此外，活動還促進在工作場所養成健康的飲食習慣，營造一個員工可以「食得有營，活得健康、聰明工作」的環境。

辦公室按摩活動

本銀行與香港盲人協進會合作，在工作場所提供專業的按摩服務。此活動聘請專業的視障按摩師，為員工提供頭部、肩部和頸部按摩，舒緩身體壓力，促進員工放鬆。



為了表彰銀行致力為員工創造安全無害的工作場所，我們獲得了來自不同機構的以下獎項：



上海商業銀行大廈榮獲香港綠色機構認證頒發的清新室內空氣證書。



本銀行超過30個工作處所獲環境保護署頒發室內空氣質素檢定證書。



水務署認證上海商業銀行大廈符合大廈優質供水認可計劃的標準。



上海商業銀行大廈的電梯服務和管理水平達到機電工程署優質升降機服務認可計劃的優良標準。

參與及文化培育

本銀行非常重視員工的福祉，通過組織各種有趣的活動來營造正面的工作環境並提升整體工作滿意度。我們深知員工快樂和健康對他們在提高生產力和員工保留率方面的重大作用，有關舉措旨在促進個人發展和團隊凝聚力。

擲出彩虹

「擲出彩虹」活動為員工提供了一個機會，以有趣和互動的方式加深對本銀行願景、使命和核心價值的認識。透過拋擲彩虹，員工不但藉此探討該等重要原則，也加強了他們與本銀行的聯繫。成功拋擲彩虹並回答正確問題的員工可獲得積分和零售優惠券以鼓勵員工參與。



午餐與學習活動

午餐與學習活動讓員工善用午膳時間放鬆及增值自己，例如「自我認知」工作坊使參與者能夠增強自我認識，探索他們的獨特優勢和盲點，並改善人際關係和情緒管理技能。此外，手臂編織工作坊為員工提供了學習新工藝技術的機會，同時促進放鬆和創造力。



此外，本銀行還為來自不同職能的員工組織了各種內部能力建設活動和交流會。該等活動旨在促進員工積極溝通、加強團隊凝聚力、提升員工福祉，以及強化企業文化。

滬港台「上海銀行」中後台人員培訓交流會

2024年9月，我們與中國內地上海銀行和台灣上海商業儲蓄銀行舉行了滬港台「上海銀行」中後台人員培訓交流會。是次會議為三行員工提供平台，討論和分享在風險管理、可持續發展、人工智能與應用、人力資源和合規管理等主題上的實踐經驗，促進三行員工之間的積極合作和知識共享。

是次會議我們邀請了FCC Analytics和妙盈科技的代表進行演講，分享金融科技和可持續發展領域的最新應用和理論案例研究。

是次交流促進了三行員工之間的合作和知識共享，帶來了多方面的積極啟發。



數碼創新獎2024

為進一步在銀行內部推廣數碼化意識，我們在報告年度內舉辦數碼創新獎，共有164名員工參加，組成了32支隊伍參加比賽。主題主要集中在利用生成式人工智能提高營運效率和使用代幣化技術改善客戶體驗。

是次比賽不僅促進不同部門同事之間的互動，亦為銀行的數碼化轉型工作提供了潛在解決方案。通過鼓勵創新思維和協作，藉此推動銀行營運和客戶互動的重大進展。



透過報告年度內安排的各種活動，本銀行展示了其對員工福祉的承諾。我們認識到提高員工的幸福感會帶來更投入和更高效的工作團隊。

社區投資

上海商業銀行紮根香港75年，一直秉持「服務社會」的宗旨，除了提供全面的銀行服務外，更積極履行企業社會責任，透過參與慈善及義工活動、捐助慈善團體及教育學府，以支持在我們的社區落實具體的社會改善及支援措施。

我們的方針

我們致力為社會帶來正面的影響，推動城市可持續發展。我們秉持「服務社會」的宗旨，投入時間、資源及專業知識，支持有需要的本地社群，包括向多個慈善及教育機構捐贈善款和物資，並參與倡導環保及社會福祉的活動。此外，我們還致力於改善員工的工作與生活平衡及福祉。根據本銀行社區投資指引，我們的慈善活動圍繞三大範疇：

環境

支持社區環境保育工作，並在本銀行內推動可持續發展

青少年發展

為年輕人提供獎學金，協助他們發揮潛能，培育未來社會棟樑

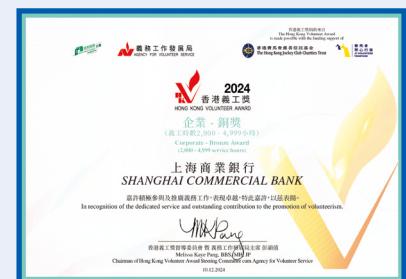
社區關懷

為兒童、長者和殘疾人士等有需要社群提供援助

為了進一步履行我們對可持續未來的承諾，我們透過與博愛醫院、保良局和香港公益金等多個非牟利機構建立長期夥伴關係外，亦積極尋求跨界別的合作機會，努力實現可持續發展的未來，貢獻社區。有關社區投資計劃和相關成果的更多詳情，請參閱下方「2024年表現」。

2024年表現

報告年度內，本銀行向非牟利機構合作夥伴共捐款約港幣1,360萬元，合共參與61項以環境保護、青少年發展及社區關懷為主題的企業社會責任活動。衷心感謝本銀行義工隊的努力，於年內履行了超過2,000小時的義工服務，讓我們於義務工作發展局舉辦的2024香港義工獎獲頒「企業－銅獎」。未來我們將持續推動社區發展，致力與所有持份者實現長期共贏。



環境

世界自然基金會香港分會(「WWF-Hong Kong」)生態環保活動

作為WWF-Hong Kong公司會員計劃的黃金會員，我們贊助了以保育及可持續發展為重點的生態導賞團。今年，我們繼續支持遭受超強颱風「山竹」破壞的大埔元洲仔海岸修復計劃，參與修復區內有機農莊的改善工程。此外，我們亦贊助員工參觀海下灣海洋生物中心，以提高他們對海洋生物保育的意識。

於2024年WWF-Hong Kong企業頒獎典禮上，我們除了獲大會表揚長期支持環境保護工作外，亦有幸獲邀擔任活動中「締造最佳綠色夥伴協作」專題分享嘉賓，分享甄選優質環保合作夥伴的經驗。此次交流加強了我們與各界持份者的溝通，同時進一步向社會闡述環保工作的意義及重要性。



2024年世界自然基金會「地球一小時」

今年我們繼續參與世界自然基金會「地球一小時」，於2024年3月23日晚上8：30至9：30，關掉非必要燈光，同時鼓勵員工積極參與，支持可持續生活方式。

《戶外燈光約章》

作為《戶外燈光約章》的簽署機構，我們採取額外節能措施，在指定時間內關掉非必要的室外照明，減少夜間光污染，為公眾營造更理想的生活環境。

香港國際海岸清潔運動

為提升公眾對香港海洋垃圾問題的意識，我們的義工隊再度參與由環保促進會舉辦的「香港國際海岸清潔運動」，收集和記錄海灘和沿海垃圾。在活動中所收集的數據將用於教育和宣傳目的，是推廣以及作為促進源頭減廢、廢物管理實踐和海洋生態系統保護的寶貴資料。



環保雨傘升級計劃

本銀行的企業傳訊部聯同基督教家庭服務中心(晴藝共融中心)合作進行「環保雨傘升級計劃」，將有瑕疵、原為企業禮物的雨傘翻新，確保雨傘於使用時符合質量要求，實踐「升級再造」理念，推動減廢，同時支持殘障人士職業技能培訓。此外，本銀行亦透過支持地球之友「舊衣回收計劃」，於多個辦公地點設立回收點收集二手衣物，經分類整理後轉贈有需要人士，促進循環經濟。



舊制服升級改造

2024年，本銀行於分行員工換上全新環保制服後，將員工的舊制服交由社會企業Dress Green改造成布類禮品，以賦予舊衣服新生命。經Dress Green檢視物料及設計後，最後將舊制服之西裝外套、恤衫、西褲等，縫製成餐具套裝布袋，再配上全新的不鏽鋼匙羹、叉及筷子，成為獨一無二的餐具套裝，送贈予積極參與慈善活動及義工服務的員工，以感謝員工熱心公益，回饋社會。



青少年發展

上海商業銀行獎學金

在2024年，我們繼續為13所本地大學和大專院校提供獎學金，共捐助約港幣130萬元，資助及鼓勵下一代積極求學。

協康慈善運動同樂日

作為長期支持協康會的一員，我們繼續贊助一年一度的慈善運動同樂日。是次活動共有超過800人參與，包括本銀行的籃球隊和足球隊，為協康會「兒童及青年訓練基金」籌款，讓低收入家庭中有特殊教育需要的兒童獲得學習支援。



保良局李兆基青年綠洲

保良局響應香港特區政府的「青年宿舍計劃」，於元朗大樹下西路18號興建一座樓高27層的青年宿舍，名為「保良局李兆基青年綠洲」，為18至30歲的在職青年提供多達1,680個宿位，提供相當於市場租金一半的可負擔租金，最長宿期為5年。為支持該項目，我們捐助「青年綠洲」的青年發展服務，並於宿舍舉辦職業分享會，讓青年住戶及早了解職涯需要。



社區關懷

上海商業・博愛單車百萬行

我們連續七年冠名贊助全港最大型的慈善單車活動「上海商業・博愛單車百萬行」，參加者可以踏單車暢遊昂船洲大橋、南灣隧道等，寓運動於慈善，為香港最大的安老院－博愛醫院屯門藍地護理安老院項目的建設和發展籌集資金，活動共籌得800萬港元的慈善捐款。



捐助保良局

屬下超過300個社區服務單位的保良局，一直為香港市民提供多元化及優質的社會、教育、康樂、文化，以及醫療及綜合健康服務。2024年，我們分別向保良局兩個電視籌款節目，包括《上海商業銀行呈獻：新春保良迎金龍》及《星光熠熠耀保良》提供贊助，以支持保良局推出更多服務，切實幫助社會各界人士。



惜食體驗日及「傳饌愛」計劃

有見經濟貧困家庭對食物援助的需求日增，我們擴大了在這範疇的贊助，包括提高對惜食堂的一般膳食和冬至膳食的贊助金額，並向膳心連基金和More Good基金會提供捐款，同時派出義工隊協助準備和派發營養餐和食物包，送贈予有需要的人士。在惜食堂《世界惜食週》期間，本銀行的企業傳訊部設立了五個食物收集點，有超過130名員工積極參與，共收集了233公斤的剩餘食物。



膳心連基金「除飢困展歡容」行動

透過與膳心連基金合作，我們的義工包裝並派發共12,600公斤食米至各區有需要人士。鑑於騙案猖獗，本銀行義工隊更於食米的包裝貼上反詐騙資訊，提醒市民慎防騙案，以實際行動支持政府及警方的打擊詐騙案工作。



More Good基金會義工體驗日

我們的管理層團隊在義工體驗日親身參與午餐飯盒製作活動，包括食材處理、烹調及包裝，將可食用的剩餘食物轉化為營養餐，讓有需要的社群受惠。



藝術及文化

捐款支持饒宗頤文化館

以國學大師饒宗頤教授命名的饒宗頤文化館，是香港政府「活化歷史建築伙伴計劃」首期重點項目，透過舉辦主題展覽、工作坊、研討會、節慶活動及教育項目，持續宣揚中華文化。2024年，本銀行向饒宗頤文化館提供捐款，支持館方「歷史展覽廳」的修復工程。相關修復工作預計於2025年第二至第三季起陸續完工，將繼續肩負傳承中華文化、促進文化交流，以及推廣香港歷史及藝術教育的使命。



其他

公益金百萬行



綠色力量環島行



保良局慈善盆菜宴



雲彩行動X上海商業愛心慈善步行



彭博一英哩接力賽

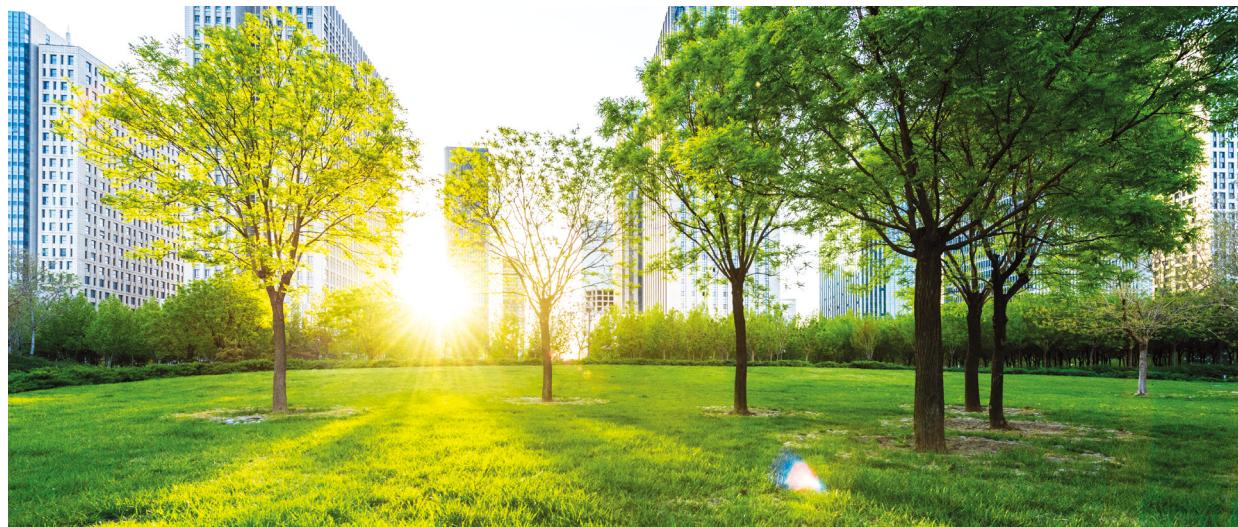


著綠狂奔



本銀行的長期成功植根於其致力將可持續發展融入業務模式和策略之中。在2024年，我們加大力度推動GSB發展，重點發展金融服務的數碼化轉型和創新。通過創新及普及金融產品，我們利用嶄新技術把握新的市場機遇，實現增長，並為我們的客戶和持份者提供卓越體驗。能有效管理各類風險同樣重要，特別是氣候相關風險，此為我們的業務增長建立穩固基礎，並確保營運安全。本銀行結合可持續發展考量並積極管理新興風險，滿足客戶在邁向低碳經濟轉型中不斷變化的需求。

業務



我們的業務已準備好迎接未來的發展，包括推動GSB、透過普及金融支持更廣泛族的群體(包括中小企)，以及在營運中推動創新和數碼化轉型，同時確保對氣候變化和減碳工作的韌性。

綠色及可持續發展銀行業務

隨著更多客戶期望透過綠色和可持續融資實現可持續發展轉型，大眾越來越重視銀行如在業務中策略性地利用其優勢和責任來秉持ESG考量，從而滿足市場期望。隨著市場環境的變化，銀行在市場轉向可持續發展轉型的背景下需要靈活地定位，並積極推動GSF舉措。

我們的方針

作為一家位於國際金融中心的銀行，本銀行深明其在倡導香港GSF措施的關鍵角色。在2024年，GSF的迅速發展伴隨著多項重要監管更新同步進行，包括金管局於2024年5月推出的《香港可持續金融分類目錄》，以及於2024年10月發佈的行動計劃。這些發展與香港特區行政長官在2024年施政報告中強調加強綠色金融的體系，以及新的《監管政策手冊》單元GS-2「轉型規劃」諮詢一致。

我們積極探索GSF機遇，並嚴格評估業務活動對環境和社會的影響，在各個營運領域落實GSB措施。為應對日益增長的GSB業務需求，本銀行在2024年參考《香港可持續金融分類目錄》和其他國際標準而制定了綠色和可持續金融分類指引。該指引已在報告年度內由可持續發展工作小組最終確定並審批，為業務中識別符合條件的「綠色」和「環境可持續」經濟活動提供了必要指引，特別針對綠色債券和貸款以及可持續發展掛鈎債券和貸款的GSF產品。

綠色和可持續金融分類指引的目標



1. 確定「綠色」和「環境可持續」經濟活動的原則和定義



2. 提供「綠色」或「可持續發展掛鈎」項目或活動的非詳盡示例，選擇KPIs以及「可持續發展掛鈎」貸款和債券的相關可持續發展績效目標



3. 確定與GSF產品分類相關的各方／單位／職位之角色和責任



4. 制訂潛在的管控措施，以識別、管理和應對潛在的漂綠、社會漂洗和影響力漂洗風險



5. 列出GSF產品分類必須滿足的準則，以及獨立外部鑒證方、專業人士或證書的資格

在企業銀行業務方面，正如我們的五年規劃詳述，我們借助「三地上銀」策略聯盟優勢並積極深耕於ESG相關銀團貸款，以推動綠色產業和新興技術的發展，實現淨零排放未來。透過將自身定位為綠色貸款業務的領導者，我們將綠色及可持續發展相關考量適當地納入財務決策過程，促進整個銀行業的可持續實踐。

案例分析

本銀行致力於支持企業向低碳經濟轉型。在報告年度內，本銀行與其他金融機構合作，為多個行業的企業，包括但不限於綜合企業，設立了多筆可持續發展掛鈎貸款，而貸款的調整利率取決於特定可持續發展KPIs的達成情況，指標例如溫室氣體排放強度、性別多元化以及可再生能源的生產和儲存。透過將貸款條款與可持續發展績效掛鈎，本銀行不僅能激勵企業實施環保措施，亦能促進企業在可持續發展工作中的責任感和透明度。



在零售銀行業務方面，我們積極支持客戶對可持續發展日益增長的偏好。通過將可持續發展考量融入我們的產品和服務中，目標是希望能有效地向公眾強調可持續投資的重要性。對內，本銀行亦為銷售團隊提供銷售培訓和激勵計劃，以確保員工向客戶介紹ESG投資機會時能具備必要的專業知識。

本銀行積極尋找市場商機，擴展其綠色和可持續發展相關產品的組合，包括ESG／綠色債券和ESG基金。在2024年，本銀行採用ESG模型來分類ESG基金，為客戶提供了更結構化的框架進行可持續投資的選擇。同時，本銀行已推出盡職審查問卷，並委聘外部供應商加強產品盡職審查程序，以彰顯本銀行對ESG產品開發的承諾。

此外，我們不僅在客戶服務中融入可持續理念，亦將其整合到我們的財資活動，特別是在投資組合之中。我們的財資業務處在保持整體投資組合規模和加權平均收益率的前提下，積極引入高質量的ESG產品。在債券選擇過程中，我們會評估債券發行的目的，並確保發行人符合我們的ESG標準和淨零轉型的原則，從原則上避免投資於有爭議的商業活動或違反內部規範和標準的發行項目。

為了在區內GSF市場中保持領先地位，我們與策略夥伴中國內地上海銀行和台灣上海商業儲蓄銀行緊密合作。我們每年都會舉辦滬港台「上海銀行」業務研討會，以交流對GSF最新趨勢的見解，並制訂策略，特別是透過境內外業務轉介，為不同地區的客戶提供更好的服務。第二十五屆滬港台「上海銀行」業務研討會已於2024年11月在中國上海舉行，三地銀行的專業人士在會上分享了專業知識，並探討了如何創新增地提升產品和服務。



2024年表現

截至2024年底，本銀行提供超過180隻ESG基金的股份類別和45隻ESG／綠色相關債券。



參與ESG相關的銀團貸款



開展綠色相關的雙邊貸款



ESG基金業務量
增加了1,650萬美元，
較2023年增長21%



投資67億港元的ESG相關債券



提供低至0%認購費
優惠的ESG基金



提供退休產品
• 銀色債券
• 安老按揭
• 香港年金計劃

在2024年，本銀行積極推進GSF舉措。我們推出了一系列旨在賦能和教育客戶的計劃，從而促進客戶對ESG投資的理解。

建基於我們與HKQAA於2023年簽署的策略合作框架協議，我們在報告年度內與HKQAA合作舉辦了兩場GSF培訓，當中大約有400名來自不同部門的員工參加。

在2024年，我們向全體員工提供多項與GSF相關的培訓課程，以提升內部的GSF能力。這些課程包括「可持續金融簡介及其重要性」、「商業機遇－綠色金融」、「全球及香港可持續銀行趨勢與機遇」以及「香港碳市場－Core Climate」。此外，96%的申請已獲得金管局「銀行專業資歷架構－綠色和可持續金融」的核心級別認證，展示了我們對GSB領域持續專業發展的支持。

我們通過建立專責團隊並緊貼市場上最新的ESG相關產品趨勢以提升內部綠色相關能力。在2024年，我們成立企業GSB團隊，以流程化我們的GSB業務實施及加強提供專業和量身定制的GSF解決方案的能力。我們亦積極識別和優先考慮ESG的雙邊貸款，以確保我們的產品能夠滿足不同客戶的需求和意願。

香港綠色和可持續金融大獎2024

我們非常榮幸再次獲HKQAA的肯定，連續兩年於HKQAA舉辦的「香港綠色和可持續金融大獎2024」奪得殊榮。本銀行榮獲兩個獎項，分別是「傑出綠色和可持續貸款服務機構(物業發展業)－卓越遠見可持續發展掛鈎貸款績效指標」及「ESG披露貢獻先鋒大獎」，展示本銀行積極支持香港發展成為區內GSF樞紐的決心。



《信報財經新聞》ESG表彰計劃2024

本銀行獲得《信報財經新聞》ESG表彰計劃2024的認可，展示我們在建立全面的可持續發展策略、政策和目標方面的努力。憑藉強勁表現和顯著進步，本銀行持續積極分配資源以支持GSF業務，同時通過金融科技創新為我們的小企、零售和企業客戶提供優質的數碼銀行服務。

新城電台「智識做老闆」訪談

本銀行獲新城電台的邀請於節目「智識做老闆」上分享我們的ESG實踐。其中，我們的企業銀行業務同事分享我們的ESG策略，以及我們如何透過GSF協助客戶實踐ESG，包括當中所遇到的挑戰和機會。



普及金融

要將可持續實踐融入金融和銀行業之中，金融機構不僅需要考慮ESG影響，亦需要在所有業務領域中融入普及金融的考量，以幫助本地企業和中小企滿足其財務需求，同時與監管機構所推動的舉措保持一致。作為一家社區銀行，我們深知普及金融是轉型現代商業模式的關鍵，以滿足社會上所有群體的不同需求。通過創新的金融技術和提升金融服務體驗，我們不僅把金融服務普及至弱勢群體，更積極貢獻於本地的經濟發展。

我們的方針

普及金融

銀行和金融業對普及金融的日益重視，突顯了我們社區銀行對普及金融的堅定承諾，尤其體現在我們為中小企和零售客戶提供的服務。

我們優先考慮中小企的發展，通過提供量身定制的解決方案來滿足他們的短期需求和長期目標：

短期計劃



- 我們已建立完善的基礎建設和渠道，以提供即時和全面的銀行服務，包括利用香港特區政府的中小企融資擔保計劃，積極涉足綠色相關行業、初創企業和科技、醫療保健、進出口以及批發和零售貿易等板塊的客戶。
- 本銀行致力通過創新的數碼服務支持中小企和企業客戶，以提高其營運效率、降低成本並提升市場競爭力。用戶可在線開通「簡易賬戶」，使中小企能夠快速獲取基本的銀行服務。

這些成果展示了我們不僅能夠滿足客戶的即時和短期需求，亦有能力提供推動業務發展的金融解決方案，從而促進他們的企業向前邁進。

長期計劃



我們持續優化企業／中小企銀行解決方案，包括利用網上銀行平台和「上商理財」流動銀行應用程式，提升中小企和企業客戶的用戶體驗。我們積極支持並參與最新的監管舉措，包括：

- 金管局的CDI，該計劃使本銀行透過CDI從手動報告檢索過程過渡至程序化數據交換，令我們能夠自動化業務數據的收集，簡化貸款申請和信用評估過程。
- 作為參與IADS先導計劃的銀行之一，我們自2024年3月已成功整合IADS進行中小企貸款申請。IADS使本銀行能夠訪問中小企的機器可讀賬戶交易數據，促進更自動化的信用評估、持續信用審查和監察流程，從而幫助優化營運效率以及風險管理。

此外，IADS的整合使我們能夠通過提供客戶洞察報告，為中小企提供更好的財務管理服務。透過整合多家銀行的實時財務數據，我們能幫助中小企業優化財務管理、減少行政負擔，推動業務增長。此等措施使中小企能夠獲得所需的財務資源和實時財務狀況，以作出明智的業務決策，實現可持續業務增長。

在長期目標方面，我們承諾持續改進和引領創新，使我們能更好地支持中小企客戶，創造長期價值，而這亦是我們普及金融舉措的一部分。

在零售銀行業務中，我們專注優化弱勢社群的金融服務體驗，為此我們透過各種針對性的措施以大幅改善我們的服務和基礎設施：



- 把無障礙設計理念融入分行設施，包括坡道和會議室，以供有特殊需求的客戶使用
- 在各分行安裝語音導航自動櫃員機，為視障客戶提供服務
- 免除一系列服務費用，包括年長客戶的支票手續費
- 為老年客戶提供優先櫃檯
- 優化我們流動銀行應用程式的字體大小，及推出電子結單，以便為更多客戶提供更好的服務
- 在「上商理財」上引入電子結單功能，方便客戶訪問和查看其最新的電子結單
- 提供約40%的「轉數快」優惠商戶折扣率予符合《稅務條例》第88條註冊的慈善機構

2024年表現

在報告年度內，為推動普及金融並支持中小企，本銀行推出了「香港演藝學院萬事達白金信用卡」，同時我們會將該卡每月之部份簽賬額撥捐予香港演藝學院，作該校之持續發展用途，培育演藝人才。此外，本銀行設定了數碼服務滲透率的目標，包括通過簡化中小企和企業客戶的在線開戶流程來支持中小企融資。這確保我們在普及金融領域保持積極應對的態勢以及同時推動可持續增長，我們實施了多項舉措，包括：

- 持續提倡金融科技，率先與金管局、銀行業和香港中小型企業聯合會等持份者合作，推動IADS的應用以支持中小企
- 不斷更新我們的產品和服務網頁，以提升客戶體驗，並通過社交媒體和新聞媒體(包括我們的新微信官方帳號)增加曝光率
- 吸引中小企和企業客戶通過推廣優惠使用在線開戶和貸款服務

本銀行作為金管局IADS用例展示日的展出成員之一，分享了我們對IADS的實際應用，展示我們對推動創新、數據驅動的中小企銀行服務的支持。

本銀行亦參加了由香港中小企業聯合會和香港工商業協會舉辦的銀行業界支援中小企融資措施研討會。



我們已成功將IADS系統應用於中小企貸款申請，並擴展至企業客戶。自2024年3月起，中小企客戶可以通過中小企在線平台提交貸款申請，只需訂閱IADS服務就無需提供文件證明。讓本銀行能夠數碼化訪問其他參與銀行的客戶存款賬戶數據，加快貸款申請和審批流程，亦提供更個人化的服務，帶來流暢的客戶體驗。

創新銀行體驗 助中小企起飛

申請「商戶分期貸款」計劃

- 貸款額高達**200萬港元**
- 還款期長達**36個月**
- 免交**實物證明文件**



創新及數碼化

創新和技術是推動本銀行實現願景和探索新增長機會的關鍵因素。在2024年，我們將根據本銀行的五年金融科技應用計劃，加強數碼化轉型的力度。我們積極推動數碼化轉型，為我們的服務帶來了多方面的提升，包括便利、安全、效率、環保性和更廣泛普及。

我們成立了數碼轉型委員會，確保我們數碼策略的順利實施以及提供個人化和可信賴的金融服務。該跨職能委員會由獨立非執行董事領導，以及每月召開會議以監督本銀行的數碼化轉型策略和金融科技相關舉措。此外，該委員會還監督數碼化轉型處，該處的職責包括：

- 審議數碼化轉型相關的投資決策
- 鼓勵全行數碼文化，為員工提供專注於金融科技和數碼化轉型相關的培訓計劃
- 實施五年金融科技採用計劃，以提升客戶體驗、運營效率、大數據分析應用以及風險管理和監察
- 與金管局等相關機構協調，以促進數據管理
- 提升香港本地和海外分行的網上銀行功能
- 將「轉數快」擴展至企業網上和流動銀行平台
- 不斷探索替代方案，包括新的電子身份驗證流程、流動／在線財富管理服務和產品、UI/UX 界面改進以及更多在線自助服務選項

外界合作方面，我們積極參與各類業界活動，分享經驗、交流行業見解和創新理念，並探索更多與金融科技應用於銀行業的相關機遇。在2024年，我們參加了第九屆旗艦金融科技活動，由金管局和投資推廣署舉辦的2024香港金融科技週。



2024年表現

為促進金融科技合作，我們與上海銀行和上海商業儲蓄銀行合作舉辦了「創新未來」金融科技徵案競賽。我們邀請分別來自香港、台灣和中國內地的初創企業提交他們的提案，展示他們如何改進本銀行的金融科技應用並提升整體客戶銀行體驗。2024年，獲勝團隊有機會參與金融科技概念驗證項目，並建立策略合作關係，以根據本銀行的業務需求定制其創新方案，促進香港和大灣區金融科技的應用和發展。

除此之外，我們繼續推進系統基礎設施，推動數碼化轉型，利用金融科技為客戶提供優質、透明的數碼零售和企業銀行服務，確保用戶有方便及愉快的體驗。在2024年，我們新客戶的數碼平台採用率已超過80%。我們在推動數碼銀行方面的承諾如下：

透過金管局的CDI及IADS優化信貸流程

本銀行持續利用金管局的CDI自動化收集業務數據，促進信貸承保流程。本銀行還參加了金管局的IADS用例展示日，並在客戶同意的前提下，安全高效地共享跨行存款賬戶數據。通過利用IADS和開放應用程式介面，我們有效地簡化了貸款申請流程，處理了超過7千萬港元的中小企貸款。

中小企的創新銀行解決方案

為提高效率並把握中小企的商機，我們最新的「簡易賬戶」提供了線上平台，用於開戶和貸款申請。該系統允許中小企輕鬆申請賬戶和貸款，簡化流程並實現快速審批。

通過完全數碼化的服務，本銀行為中小企提供流暢且快速的銀行體驗，使其能夠專注於核心業務並迅速把握商機。

個人銀行業務的數碼化轉型

為實踐我們通過數碼平台提供全面銀行服務的承諾，我們的「上商理財」手機應用程式讓新個人客戶能夠遙距開立存款賬戶和證券賬戶，以及申請信用卡，而無需親身前往分行辦理。客戶只需透過一部智能手機即可完成開戶流程並立即到訪網上銀行，使其能夠流暢地管理賬戶，隨時隨地享受快速便捷的流動銀行服務。我們在2024年引入電子結單服務，進一步優化了客戶訪問最新的交易狀況。

網上認購銀色債券

本銀行向客戶提供多種渠道認購銀色債券，以進一步提升服務的便捷性和靈活性。為滿足不斷增長的數碼服務需求，我們現在已將認購選項新增到我們的網上銀行平台中，並使客戶能夠輕鬆且安全地在線訂閱債券產品，提供順暢的用戶體驗。

我們在創新和數碼化轉型方面的努力及對中小企的堅定支持得到了市場的高度認可。2024年，我們在《The Digital Banker》環球零售銀行創新獎2024中榮獲「傑出中小企銀行數碼創新獎」，並在香港通訊業聯會非凡年獎2024獲得「金融科技卓越獎」金獎。該等獎項突顯了我們在金融科技領域的重要貢獻以及我們在促進中小企數碼化轉型中的角色。展望未來，我們致力擴展數碼服務，以更好地滿足中小企不斷變化的需求，例如提升我們的在線開戶服務，為更廣泛的客戶提供服務。



全球零售銀行創新獎2024中的「傑出中小企銀行數碼創新獎」



香港通訊業聯會非凡年獎2024中的「金融科技卓越獎」金獎



香港中小型企業總商會頒發的「ESG領先企業獎」及「中小企最佳拍檔金獎」

展望2025年，本銀行繼續升級我們的數碼平台，以滿足客戶不同需求，通過實施創新數碼計劃。我們將為「上商理財」手機應用程式引入一系列新功能和升級，包括簡化的電子身份驗證流程，以及全面的在線財富管理服務和產品，並提供更多在線自助選項，進一步提升客戶體驗，使客戶能夠更好地掌控其財務健康。

應對氣候風險及減碳



氣候變化是一個迫在眉睫的全球挑戰，加劇了災難性洪水和其他極端天氣事件的風險，其嚴重的影響需要我們立即採取行動。此外，金融體系也面臨氣候變化所帶來的風險，以及高碳排放行業資產貶值的潛在威脅，這突顯了有效管理氣候風險的必要性。

世界各地的監管機構越來越強調需要應對氣候相關風險和轉型規劃，其中包括本地監管措施，例如金管局對銀行管理氣候相關風險的期望和要求，以及其行動計劃，該計劃為所有銀行設定了須提高氣候相關風險與機遇透明度的目標。在此背景下，企業必須優先考慮氣候變化管理，否則未來或會面臨不斷上升的氣候適應成本。我們充分意識到問題的急切性，所以已就此採取積極措施，包括分配充足的資源和制定策略計劃，以有效管理和緩解氣候相關風險。

我們的方針

本銀行承諾不僅積極減少自身營運的碳足跡，更在社會層面上促進低碳經濟轉型。我們採取積極態度應對氣候變化，將氣候風險考慮納入我們的可持續發展框架當中，並由管理層層面的可持續發展工作小組領導，確保氣候風險融入可持續發展策略的各個方面。

氣候風險管理框架是本銀行分析各種氣候情境下的實體和轉型氣候相關風險的總體方針，該框架由董事會檢討並審批。鑑於氣候變化舉措的監管環境不斷變化，我們在2024年更新了框架，訂明角色和職責，並規定第二道防線單位需參與檢討客戶提供的氣候風險問卷的數據完整性和質量，以符合本銀行的可持續發展承諾並滿足金管局的期望和要求。為了有效管理和緩解氣候相關風險，我們嚴格遵守框架，並實施全面措施，包括管治架構、情境分析和監察結果，以促進我們業務的長期韌性和可持續發展。

有關我們方針和評估進展的更多詳情，請參閱以下2024年TCFD報告中的「風險管理」部分。為緊貼影響我們行業的最新趨勢，我們與金管局等監管機構保持溝通，並取適當措施應對氣候變化帶來的挑戰。

2024年表現

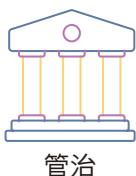
在2024年，我們在應對氣候變化和減碳方面進展順利。我們對氣候風險管理框架進行全面檢討和更新，並制定完善的減碳計劃，以符合我們的可持續發展承諾、策略和上述的監管期望。我們的營運和投資與我們兩項承諾保持一致：致力於2030年或之前達至自身營運淨零排放；及在2050年或之前達至融資淨零排放。此外，我們將氣候評估指標的結果，包括CRST和風險承擔監控，整合到相關的風險取向陳述中。我們與金管局持續討論氣候相關風險管理和評估工作，包括CRST的項目與進展，並已在新推出的金管局實體風險評估平台上登記使用。

我們在2023年推展了綠色和可持續金融跨機構督導小組發佈的《非上市公司氣候和環境風險問卷》的使用，加深了我們對中小企客戶在管理氣候相關風險方面的策略和現狀的了解，從而簡化客戶參與過程，為我們建立一個穩固的氣候數據庫。2024年，本銀行進一步安排中小企問卷培訓，提高我們內部專業和有效地協助中小企客戶填報問卷。

展望未來，本銀行將繼續加強可持續發展與氣候相關的風險與機遇的披露，以響應行動計劃。

2024年TCFD報告

銀行業面臨著一種獨特的氣候變化風險，倘若缺乏行動，此等風險極有可能發生，並對全球業務產生深遠及持續增長的影響。本銀行深明其在支持其他行業應對氣候變化並增強氣候風險韌性方面擔任關鍵的角色，故已從2021年的可持續發展報告起連續四年參考TCFD建議進行氣候相關工作的披露，致力透過持續的信息披露提高透明度，讓我們的持份者了解我們在TCFD四大核心支柱中的進展。



管治



策略



風險管理



指標及目標

管治

我們已按照可持續發展政策，完善我們的可持續發展管治架構，以有效應對並密切監察本銀行業務活動對環境和社會的影響，包括氣候相關事宜。此外，我們的氣候風險管理框架進一步訂明管理氣候相關風險的具體角色和職責。

董事會



- 監督本銀行可持續發展相關的關鍵策略、目標和計劃的制定和實施，包括氣候相關風險管理
- 收集可持續發展委員會對可持續發展相關事宜的建議
- 為股東提供可持續價值並促進可持續增長
- 檢討及審批氣候風險取向陳述、CRST、可持續發展披露範圍和減碳計劃

風險委員會



- 透過定期監察相關風險敞口以監督氣候相關風險
- 就氣候風險管理框架提出意見和認可，以及檢討和認可氣候風險取向陳述以供董事會審批

可持續發展委員會



- 協助董事會監督和管理本銀行可持續策略中與氣候相關的風險與機遇，包括將氣候相關風險納入風險管理框架，風險取向陳述／披露和持續的監管合規工作中
- 定期收集有關風險監督的管理資訊，並獲取有關氣候相關事宜的主要政策舉措和發展的最新資訊
- 認可減碳計劃及審批氣候風險管理框架實施方案

可持續發展工作小組



- 管理氣候相關風險與機遇，並制訂本銀行的可持續發展策略、目標和報告範圍
- 落實本銀行的可持續發展措施和風險管理框架，推動必要改變和應對氣候相關議題
- 透過定期檢討、制訂和實施相關政策和流程以確保框架的有效性
- 建立有效的匯報機制以報告重大風險和異常情況
- 檢討和認可氣候風險管理框架

可持續發展部



- 可持續發展部擔任可持續發展工作小組的秘書，以協調和支持可持續發展工作小組執行本銀行日常氣候相關之事務(包括ESG、GSB和氣候相關之事宜)和舉措

為了具體應對氣候相關風險，我們依照一般的風險管治標準建立了三道防線機制，詳情載列於以下「風險管理」章節。

有關本銀行可持續發展管治的詳情載列於本報告的「可持續發展方針」和「穩健管治」章節。

策略

本銀行積極通過持份者參與及重要性評估，以識別與應對氣候變化及GSF相關的重要議題和目標。我們通過全面檢視本銀行的優勢和弱項等內部因素、營運環境和地理等外部因素，以及當前的貸款和投資活動而制定了不同時間範圍內的具體目標和相關的KPIs以應對氣候變化，並會定期檢討該等目標以評估進展。

為將氣候相關策略目標融入業務，本銀行識別主要氣候相關風險，並先以定性原則為基礎，分階段建立適合的氣候風險取向。本銀行同時識別了氣候相關機遇，確保本銀行的投資、產品和服務符合整體策略和企業價值。以下為部分已識別的氣候相關風險與機遇的示例。

識別氣候相關風險

氣候相關風險	潛在的財務影響	時間範圍 ⁵
轉型風險 有關適應低碳經濟轉型的轉型風險	<p>政策和法規風險：</p> <p>日益嚴格的溫室氣體排放監管要求可能會增加資訊披露的相關責任。這些因素可能會在盈利能力、融資成本和投資者關係方面產生影響。</p> 	短至長期
	<p>技術開發風險：</p> <p>新興技術對適應氣候變化和緩解工作產生重大且不確定的影響。其風險管理將需要大量投資以降低相關成本和促進低碳技術的開發。</p>	長期
	<p>市場風險：</p> <p>由於氣候和環境的逐步變化以及自然資源緊絀，消費者需求亦因而變化。這些影響可能會導致消費者行為就低碳經濟轉型，更不明確的市場信息，以及材料成本的相關風險。</p>	短期

⁵ 短期：0至5年；中期：5至10年；長期：>10年

氣候相關風險	潛在的財務影響	時間範圍 ⁵
	<p>信譽風險： 信譽風險源於消費者和社區對於機構就低碳經濟轉型作出貢獻或減損的表現有關，當中還可涉及對某些行業的批評、持份者的關注，以及有關政府、企業及投資者有關氣候變化的法律訴訟。</p>	短至長期
實體風險 實體風險是由氣候變遷造成的經濟影響，可分為急性和慢性氣候影響	<p>急性氣候風險： 與氣候相關的急性事件(例如熱浪、洪水、颶風和野火)可能會對資產價值產生負面影響並增加保險公司的承保風險，導致某些地區的承保範圍降低、保費增加、資本支出和營運成本增加，以及財產、設施、基礎建設和其他資產的流動性和價值下降。</p> <p>慢性氣候風險： 溫度升高、海平面上升和降水等氣候變化的長期影響可能會導致熱浪、洪水、颶風和野火。這可能會影響勞動力資本和農業生產力，並需要企業、民眾和政府就此進行重點投資和應變。</p>	短至長期 長期

⁵ 短期：0至5年；中期：5至10年；長期：>10年

識別氣候相關機遇

氣候相關機遇

可持續和綠色營運



潛在的財務影響

我們優先透過可持續發展營運、制訂溫室氣體減排目標和減碳計劃，致力於2030年或之前達至自身營運淨零排放，及在2050年或之前達至融資淨零排放。此外，我們積極監察相關目標的進展並適時作出必要改進，以促進我們的可持續發展工作。有關本銀行的碳管理方針詳細資訊載列於「可持續發展營運」章節。

影響範圍⁵

短至長期

綠色和可持續金融



我們的目標是透過GSF措施促進低碳經濟轉型。正如在「綠色及可持續發展銀行業務」章節中所述，我們制定銀行的綠色和可持續金融分類指引，為未來推進我們的GSB舉措建立穩固基礎。本銀行提供多種金融產品和服務鼓勵客戶通過GSF建立氣候韌性，把握氣候變化帶來的機遇。此外，我們與外部專業機構合作，為員工安排GSF培訓課程，以提升在GSF領域的內部能力。有關本銀行的GSF方針詳細信息詳細資訊載列於「綠色及可持續發展銀行業務」章節。

短至長期

作為一家致力積極應對氣候變化的金融機構，本銀行已將氣候相關策略目標融入我們相關的業務和貸款政策中。舉例而言，本銀行已根據金管局《監管政策手冊》單元GS-1「氣候風險管理」制定行業貸款指引，並在客戶風險評估中納入氣候風險考慮因素。

除了將與氣候相關的因素納入本銀行的營運和風險管理中，我們更在員工績效評估和獎勵管理中盡可能考慮廣泛的可持續發展相關因素，包括氣候相關風險，以確保與本銀行的策略和風險取向一致。與此同時，本銀行亦投入充足資源以加強落實氣候策略的能力，包括優化員工培訓、人才招聘和諮詢外部顧問等。

⁵ 短期：0至5年；中期：5至10年；長期：>10年

由於氣候相關風險的監察和評估需要可靠的數據，因此我們持續優化數據收集流程及系統，以確保氣候策略的有效實施，及更好地支援中小企進行綠色轉型。此外，為評估本銀行在氣候變化挑戰下的盈利能力和資本充足比率的潛在影響，我們應用了不同的氣候情境進行壓力測試及分析，詳情載列於下文「風險管理」章節。

我們認為應對氣候變化和增強氣候韌性是本地監管機構的首要任務之一，例如金管局的行動計劃和《監管政策手冊》單元CA-G-5就監管審查程序提出須納入氣候相關財務風險考量的建議。我們每年檢討氣候策略、相關政策、框架和KPIs，以確保符合監管期望。我們亦與監管機構持續溝通以促進關於氣候相關風險管理，並及時回應任何需要關注的事宜。

風險管理

本銀行根據金管局《監管政策手冊》單元GS-1「氣候風險管理」，透過獨立的氣候風險管理框架將氣候相關風險的考量融入現有的風險管理之中，並訂立健全的風險管理流程以識別、計量、監察、匯報、管控和緩解氣候風險。根據本銀行已制定的風險管治框架，管理氣候相關風險的職責透過「三道防線」落實，確保職責明確分配，並按照我們的標準風險管治措施妥善管理氣候風險。

第一道防線

本銀行前線和業務單位(例如企業銀行業務處、零售銀行業務處、財資業務處)負責執行涉及風險承擔的工作。相關人員應具備足夠的認識和理解以識別和評估潛在的氣候相關風險。

第二道防線

本銀行的風險管理職能單位(例如授信處、風險管理處和法律及合規處)負責管理正如氣候風險管理框架所列明的氣候變化相關風險。

第三道防線

由獨立有效的內部審計部門－稽核處執行，以確保本銀行氣候風險管理的有效性，並定期進行審計和評估。

為有效了解氣候風險對我們業務的潛在影響，我們採用CRST和氣候情境分析等方法，識別、分類和計量氣候風險如何傳導至銀行業的傳統風險，例如信用風險、流動性風險和利率風險。本銀行亦參考了金管局CRST項目中使用的分類方法，以識別高碳排放行業，並評估我們的氣候風險敞口，和對資本充足比率的影響是否在可控範圍內。



在2024年，本銀行參與了金管局主導的第二輪CRST，以評估在兩類氣候情境下應對氣候風險的韌性。該測試包括一個結合氣候風險和宏觀經濟風險的短期情境，以及採用三個對應央行與監管機構綠色金融網絡（「NGFS」）的長期情境，分別為「低於 2°C 」、「延遲轉型」和「現行政策」的代表性氣候情境。與2021年的CRST試驗測試相比，本銀行在報告年度內進行的測試在氣候情境和時間範疇上更加全面、加強細緻度與嚴謹性，在更廣泛的行業範圍中進行轉型風險分析以及加強了實體風險評估，包括特定地理範圍和信用質素影響，展現了本銀行持續提升氣候風險管理的努力。總體而言，氣候風險對本銀行資本充足比率的影響被認為保持在少於1%。

轉型風險分析

轉型風險是指向低碳經濟轉型過程中對行業或借款人產生的潛在財務風險影響，其中包括氣候政策和監管措施的推出、技術發展和市場氣氛的變化等因素。為評估轉型風險對本銀行的影響，我們已根據監管指引分析轉型風險，並評估相應的財務影響。

我們於2024年進行的轉型風險情境分析是基於如下所示的NGFS最新制定的代表性氣候情境，包括「失序轉型」、「有序轉型」和「全球暖化失控」情境。

維度	情境
失序轉型	「失序轉型」情境假設由於各國家和行業相關政策的延誤和分歧，本世紀內將氣溫升幅限制在攝氏1.5度之內的《巴黎協定》目標將遭遇重重困難，並將導致耗能模式急劇轉變和碳價格急升。
有序轉型	「有序轉型」情境假設全球氣候行動已及早實施並正有效且穩步推進，實現《巴黎協定》目標進展順利。
全球暖化失控	「全球暖化失控」情境假設全球有限度採取相關行動，導致各國家未能達致分別為實現《巴黎協定》設立的目標，並產生全球海平面上升等不可逆轉的影響。

轉型風險分析重點關注下列11個最容易受到轉型政策影響的高碳排放行業和房地產行業：



針對以上高碳排放行業的轉型風險，本銀行已對特定範圍內投融資組合(如債務證券及股票投資組合以及貸款組合)進行轉型風險評估，評估時間範圍分為短期(2023至2027年)與長期(2025至2050年，以5年為間隔)。經實施資本緩解措施後，短期情境中貸款組合、債務證券和股票投資組合的有限敞口對資本充足比率的影響較小，低於1%；而在長期情境中，三個情境下的影響甚至更小。

實體風險分析

實體風險與極端氣候和天氣事件相關，包括由氣候轉變導致的海平面上升和氣溫上升等。本銀行已依照金管局指引，分別考慮在短期及長期情境下的現行政策情境，針對極端氣候事件發生頻率增加的情況，評估實體風險對營運的影響。

實體風險分析考慮極端天氣事件對香港的嚴重影響，例如氣溫上升、海平面上升和更具威脅的熱帶氣旋，並參照NGFS提出的「現行政策」情境及氣候路徑進行評估。在此情境下，氣候模式將持續顯著變化，極端氣候事件將更趨頻繁。

我們就物業抵押貸款與墊款、物業投資，以及因極端天氣事件(如熱帶氣旋和洪水)對本銀行主要營運地點所造成的營運損失進行實體風險評估。量化實體風險涉及評估受影響物業的價值，對業務營運造成的干擾，以及對本銀行資本充足比率造成的影响。評估結果顯示實體風險不論在短期或長期的情境下均對本銀行資本充足比率的影響不顯著並少於1%。儘管因銀行業務受到干擾所致的營運損失風險相對較高，但其對資本充足比率的影響仍然輕微。

監察

根據2024年對投融資組合數據進行的氣候風險分析結果，本銀行認為資本充足比率所承受的總體影響較輕微，因此我們並未有需要採取即時性的風險緩解措施。儘管影響評估為輕微水平，但本銀行仍將繼續透過已更新的氣候風險管理框架積極監察氣候相關風險。本銀行對投融資組合將定期進行氣候風險評估以確定氣候風險敞口，並定期向管理層和風險委員會匯報。我們亦定期進行情境分析，以評估本銀行在不同氣候情境下應對氣候變化的韌性，協助制訂緩解負面影響的策略。為確保風險監察的有效性，氣候相關風險和情境分析結果亦會定期向董事會和管理層層級的委員會進行匯報，以符合風險取向。我們向員工提供年度氣候風險管理培訓，使員工具備相關風險方面必要的知識。

此外，本銀行亦採取不同措施來應對氣候變化，包括但不限於加強氣候風險相關資訊的報告深度和匯報方式。為此，我們引進試驗可將不同營運地點的實體風險程度的視覺化工具，突顯較高風險區域及其對應的影響，以更簡易型式呈現氣候風險相關數據，並作為輔助資訊來支持本銀行內部的相關決策過程。

指標及目標

本銀行致力於支持向可持續發展經濟轉型，同時有效管理日益俱增的氣候和其他ESG相關風險。為此，本銀行制定了一系列業務相關的表現目標，把握相關機遇：

企業銀行業務



- 積極參與ESG相關銀團貸款以建立更多綠色資產
- 考慮限制對棕色產業的貸款供應
- 為綠色產業提供更多融資機會

零售銀行業務



- 推行更多綠色產品的銷售，例如ESG／綠色相關債券和基金

財資業務投資



- 購入更多ESG相關債券
- 參與政府的ESG相關債券發售以支持可持續發展經濟轉型

為有效管理氣候風險，本銀行就自身業務營運的溫室氣體排放、能源使用、材料使用、廢棄物管理和用水訂立了相關的量化指標和目標。指標設計與氣候風險對我們營運的影響以及TCFD的建議相符合。本銀行將定期監測目標完成情況，並根據需要調整優化行動方案。

營運溫室氣體排放

範圍	單位	2024年	2023年	2022年
範圍1	噸二氧化碳當量	77	95	76
範圍2	噸二氧化碳當量	3,267	3,348	3,478
範圍1及範圍2總量	噸二氧化碳當量	3,344	3,443	3,554

企業價值鏈排放

範圍3類別	單位	2024年
類別1：購買的商品和服務	噸二氧化碳當量	124
類別5：營運中產生的廢物	噸二氧化碳當量	3
類別6：商務旅遊	噸二氧化碳當量	123

為有效地監察氣候風險對於貸款組合在短期和長期的影響，並有系統地減少我們的環境足跡，本銀行將繼續定期評估相關組合併以資本充足比率作為指標，對高碳排放行業的貸款和該等行業的債券組合設定上限。此外，我們持續改善現有的客戶評估流程，如新客戶開戶、貸款申請和常規客戶的定期覆核，並積極利用相關氣候風險管理工具。

我們的表現

經濟表現

類別	單位	2024	2023
所產生及分配的直接經濟價值			
收入	港幣百萬元	5,985.3	5,849.1
營運成本		617.4	593.4
僱員保障及福利		1,224.8	1,199.1
支付予資本提供者的款項		184.6	551.1
支付予香港政府的款項		417.7	384.5
支付予中國內地政府的款項		51.9	20.2
支付予海外地區政府的款項		212.7	347.2
保留的經濟價值		3,262.6	2,743.6
捐贈予慈善機構的捐款總額		13.6	10.1

環境表現

聯交所 KPI	指標	單位	2024	2023
能源				
KPI A2.1	直接及間接能源消耗總量(按類別劃分)			
	能源消耗總量	千個千瓦時	7,496.09	7,718.81
	電力總耗量	千個千瓦時	7,104.49	7,230.88
	所購買供暖用總耗量	千個千瓦時	100.85	–
	所購買製冷用總耗量	千個千瓦時	–	–
	不可再生能源總耗量(煤氣及汽車燃料)	千個千瓦時	290.75	487.93
	再生燃料總耗量	千個千瓦時	–	–
KPI A2.1	本集團總能源密度			
	按建築面積計算	千個千瓦時／ 平方米	0.15	0.15
水				
KPI A2.2	用水量			
	食水總用量	立方米	3,968.37	5,738.42
	水密度			
	按建築面積計算	立方米／平方米	0.08	0.11

聯交所		KPI	指標	單位	2024	2023
氣體排放						
KPI	消耗氣體燃料產生的排放					
A1.1	氮氧化物	公斤	0.38	18.97		
	硫氧化物	公斤	0.002	0.12		
	車輛排放					
	氮氧化物	公斤	25.51	31.82		
	硫氧化物	公斤	0.85	0.92		
	懸浮粒子	公斤	2.29	2.64		
碳排放						
KPI	香港溫室氣體排放總量					
A1.2	範圍1排放	噸二氧化碳當量	57.57	75.26		
	範圍2排放	噸二氧化碳當量	2,930.12	3,000.20		
	範圍1及2排放	噸二氧化碳當量	2,987.69	3,075.46		
	溫室氣體排放密度(按建築面積計算)	噸二氧化碳 當量／平方米	0.07	0.07		
KPI	中國內地溫室氣體排放總量					
A1.2	範圍1排放	噸二氧化碳當量	18.97	19.28		
	範圍2排放	噸二氧化碳當量	161.92	158.14		
	範圍1及2排放	噸二氧化碳當量	180.89	177.42		
	溫室氣體排放密度(按建築面積計算)	噸二氧化碳 當量／平方米	0.07	0.07		
KPI	海外溫室氣體排放總量					
A1.2	範圍1排放	噸二氧化碳當量	0.13	0.68		
	範圍2排放	噸二氧化碳當量	175.21	189.38		
	範圍1及2排放	噸二氧化碳當量	175.34	190.06		
	溫室氣體排放密度(按建築面積計算)	噸二氧化碳 當量／平方米	0.04	0.05		
KPI	上海商業銀行溫室氣體排放總量					
A1.2	範圍1排放	噸二氧化碳當量	76.67	95.22		
	範圍2排放	噸二氧化碳當量	3,267.25	3,347.72		
	範圍1及2排放	噸二氧化碳當量	3,343.92	3,442.94		
	溫室氣體排放密度(按建築面積計算)	噸二氧化碳 當量／平方米	0.06	0.07		

我們的表現

聯交所 KPI 指標		單位	2024	2023
有害廢物				
KPI	電子廢物	噸	1.39	3.03
A1.3	打印機墨盒	噸	0.34	0.32
	有害廢物	噸	1.73	3.35
	有害廢物密度	公斤／全職員工	0.87	1.74
無害廢物				
KPI	一般廢物	噸	100.12	109.46
A1.4	紙張	噸	69.92	72.00
	無害廢物	噸	170.04	181.46
	無害廢物密度	公斤／全職員工	85.27	94.22
回收物料				
KPI	電子廢物	噸	1.39	3.03
A1.3 , A1.4	打印機墨盒	噸	0.34	0.32
	塑膠	噸	0.32	0.10
	金屬	噸	0.22	0.05
	紙張	噸	95.44	91.58

附註：

- 範圍1和2的溫室氣體排放量，乃根據港交所《如何編備環境、社會及管治報告－附錄二：環境關鍵績效指標匯報指引》及香港特區政府《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)》估計得出。在適用情況下使用政府間氣候變化專門委員會《第六次評估報告》(AR6)的全球暖化潛能數字計算。
- 範圍2溫室氣體排放量乃根據所耗用的電力和煤氣以及香港公用事業公司和海外能源組織提供的對應市場排放系數而計算。如無法取得市場排放系數，則使用當地系數計算。
- 回收紙數據僅包括影印紙和電腦紙，即最主要的紙張類型。
- 香港分行的一般廢物數據收集始於2023年3月。2023年的一般廢物總耗量是透過年度化計算估算的。

員工類別分佈

僱員總數：按性別及年齡劃分

聯交所 KPI	地區	合共	2024					
			男性	女性	30歲 以下	30– 39歲	40– 49歲	50歲 及以上
KPI B1.1	合共	1,998	998	1,000	509	529	447	513
	香港	1,811	917	894	482	467	390	472
	中國內地	70	27	43	6	35	26	3
	海外地區	117	54	63	21	27	31	38

聯交所 KPI	地區	合共	2023					
			男性	女性	30歲 以下	30– 39歲	40– 49歲	50歲 及以上
KPI B1.1	合共	1,929	953	976	485	505	424	515
	香港	1,737	871	866	452	443	369	473
	中國內地	69	27	42	5	37	24	3
	海外地區	123	55	68	28	25	31	39

我們的表現

僱員總數：按合約類型劃分

聯交所 KPI	地區	長期合約	2024		全職	兼職
			固定年限／ 臨時合約			
KPI B1.1	香港	1,768	43		1,808	3
	中國內地	69	1		69	1
	海外地區	117	0		117	0

聯交所 KPI	地區	長期合約	2023		全職	兼職
			固定年限／ 臨時合約			
KPI B1.1	香港	1,685	52		1,735	2
	中國內地	68	1		69	0
	海外地區	122	1		122	1

僱員總數：按僱員職級劃分

聯交所 KPI	性別	助理副總裁 至執行副總裁	助理經理 至經理	2024		
				主任 至高級主任	助理 至高級助理	非文職人員
KPI B1.1	男性	286	283	153	242	34
	女性	180	292	216	308	4

聯交所 KPI	性別	助理副總裁 至執行副總裁	助理經理 至經理	2023		
				主任 至高級主任	助理 至高級助理	非文職人員
KPI B1.1	男性	260	270	160	221	42
	女性	159	290	209	309	9

流失總數及流失率：按地區、性別及年齡劃分

聯交所 KPI	地區／性別／年齡	2024		2023	
		人數	比率(%)	人數	比率(%)
KPI B1.2	合共	383	19.2	347	18.0
	香港	365	20.2	333	19.2
	中國內地	1	1.4	1	1.4
	海外地區	17	14.5	13	10.6
	男性	205	20.5	174	18.3
	女性	178	17.8	173	17.7
	30歲以下	187	36.7	170	35.1
	30–39歲	79	14.9	114	22.6
	40–49歲	41	9.2	42	9.9
	50歲及以上	76	14.8	21	4.1

培訓與發展

培訓：按性別及僱員職級劃分

聯交所 KPI	類別	2024		2023	
		平均 培訓時數	受訓員工的 比率(%)	平均 培訓時數	受訓員工的 比率(%)
KPI B3.1	男性	63.1	92	35.9	96
KPI B3.2	女性	71.2	97	39.6	91
	助理副總裁至 執行副總裁	67.8	97	40.5	97
	助理經理至經理	70.5	97	38.8	97
	主任至高級主任	68.2	98	37.4	97
	助理至高級助理	65.5	95	38.5	94
	非文職人員	0	0	0	0

附註：

- 基於計算方法的改進，現採用報告期末的員工人數作為計算基準，故此2023年的培訓相關數據已被重述，以方便與2024年的數據進行比較。

我們的表現

健康與安全

因工受傷及死亡

聯交所			2024	2023	2022
KPI	類別				
KPI B2.1	因工亡故人數	總數	總數	總數	
	整體	0	0	0	
KPI B2.2	因工傷損失工作日數	總數	總數	總數	
	整體	41	30.5	135	
	香港	41	30.5	135	
	中國內地	0	0	0	
	海外地區	0	0	0	

社會數據

產品責任和服務、負責任行銷及人權和社會

聯交所			2024	2023
KPI	指標			
KPI B6.2	違反市場推廣通訊相關法規和自願守則的事故	0	0	
	違反客戶隱私及遺失客戶資料的重大投訴	0	1	
	有關服務水平、退款或賠償要求以及本銀行的政策或實務的重大投訴	6	3	
KPI B7.1	已確立的貪污案件及已採取的行動	0	0	

供應商

供應商：按地區劃分

聯交所 KPI	地區	數目	2024		2023	
			百分比(%)		數目	百分比(%)
KPI B5.1	歐洲	55	9		35	6
	香港	241	39		219	38
	中國內地	6	1		6	1
	亞洲和澳大利亞	11	2		15	2
	北美洲	308	49		306	53

社區投資

慈善捐款及義務工作

聯交所 KPI	類別	單位	2024	2023
KPI B8.2	慈善捐款：按類別劃分	港幣千元	13,603	10,132
	環境	港幣千元	359	357
	青少年發展	港幣千元	1,926	2,552
	社區關懷	港幣千元	10,232	7,279
	其他	港幣千元	1,086	244
KPI B8.2	義務時數	小時	3,118	2,390

附錄

獎項及殊榮

2024年獎項	頒獎機構
非凡年獎「金融科技卓越獎」金獎	香港通訊業聯會
最佳環境、社會及管治大獎	CTGoodJobs
最佳畢業生及管理培訓生招聘大獎	CTGoodJobs
年度僱主大獎	CTGoodJobs
《經濟一週》經一品牌大獎2024－最佳中小企融資服務	經濟一週
《戶外燈光約章》鉑金獎	環境及生態局
減廢證書	香港綠色機構認證
社會資本動力標誌獎2022–24	民政及青年事務局－社區投資共享基金
中小企業最佳拍檔金獎	香港中小型企業總商會
ESG領先企業大獎	香港中小型企業總商會
《信報財經新聞》企業品牌顯卓大獎2024 －顯卓中小企銀行服務大獎	信報財經新聞
ESG表彰計劃2024	信報財經新聞

2024年獎項**頒獎機構**

綠建環評暫定金級

香港綠色建築議會

– 上海商業銀行大廈

– 堅尼地城吉席街商住發展項目

傑出綠色和可持續貸款服務機構(物業發展業)

HKQAA

– 卓越遠見可持續發展掛鈎貸款績效指標

ESG披露貢獻先鋒大獎

HKQAA

理財教育及ESG領袖大獎 – 企業理財教育及ESG領袖 – 金獎

香港財務策劃師學會

《資本雜誌》資本卓越銀行及金融大獎2024

南華傳媒集團

– 資本卓越貿易融資銀行大獎

傑出中小企銀行數碼創新獎

The Digital Banker

連續15年「商界展關懷」嘉許標誌／獎項

香港社會服務聯會

TVB《環境、社會及管治大獎》

電視廣播有限公司

ESG最佳報告大獎

會員**2024年會員****機構**

基礎會員

商界環保協會

金會員

環保促進會

香港社區義務企業會員

義務工作發展局

贊助舍計劃黃金會員

香港藝術節2024

公司會員計劃2024/25 – 黃金會員

WWF-HK

附錄

詞彙表

詞彙	釋義
守則	行員行為守則
港交所	香港聯合交易所有限公司
金管局	香港金融管理局
香港特區	香港特別行政區
上市規則	香港聯合交易所有限公司證券上市規則
現代奴役法案	《2015年現代奴役法案》
供應商準則	供應商行為準則
中小企	中小型企業
行動計劃	《可持續金融行動計劃》
本銀行	上海商業銀行
董事會	上海商業銀行董事會
報告年度	2024年1月1日至2024年12月31日
CDI	商業數據通
CRST	氣候風險壓力測試
ESG	環境、社會及管治
GSB	綠色和可持續銀行
GSF	綠色和可持續金融
HKQAA	香港品質保證局
IADS	戶口互聯
KPIs	關鍵績效指標
TCFD	氣候相關財務信息披露工作小組
WWF-HK	世界自然基金會香港分會

報告內容索引

《ESG報告守則》內容索引(原為《ESG報告指引》)

主要層面、一般披露及 關鍵績效指標	描述	章節及／或直接解釋
強制披露規定		
管治架構	<p>由董事會發出的聲明，當中載有下列內容：</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) 披露董事會對環境、社會及管治事宜的監管； (ii) 董事會的環境、社會及管治管理方針及策略，包括評估、優次排列及管理重要的環境、社會及管治相關事宜(包括對發行人業務的風險)的過程；及 (iii) 董事會如何按環境、社會及管治相關目標檢討進度，並解釋它們如何與發行人業務有關連。 	<p>董事會可持續發展聲明 (第6–7頁)；</p> <p>董事的話(第8–9頁)；</p> <p>可持續發展管治(第14–19頁)；</p> <p>穩健管治：</p> <ul style="list-style-type: none"> –企業管治及報告(第42頁) –風險管理與合規(第43–44頁)
匯報原則	<p>描述或解釋在編備環境、社會及管治報告時如何應用下列匯報原則：</p> <p>重要性：環境、社會及管治報告應披露：(i)識別重要環境、社會及管治因素的過程及選擇這些因素的準則；(ii)如發行人已進行持份者參與，已識別的重要持份者的描述及發行人持份者參與的過程及結果。</p> <p>量化：有關匯報排放量／能源耗用(如適用)所用的標準、方法、假設及／或計算工具的資料，以及所使用的轉換因素的來源應予披露。</p> <p>一致性：發行人應在環境、社會及管治報告中披露統計方法或關鍵績效指標的變更(如有)或任何其他影響有意義比較的相關因素。</p>	<p>關於本報告(第5頁)；</p> <p>可持續發展策略、政策和目標 (第20–24頁)；</p> <p>持份者參與和重要議題評估 (第25–29頁)</p>
匯報範圍	解釋環境、社會及管治報告的匯報範圍，及描述挑選哪些實體或業務納入環境、社會及管治報告的過程。若匯報範圍有所改變，發行人應解釋不同之處及變動原因。	<p>關於本報告(第5頁)；</p> <p>可持續發展策略、政策和目標 (第20–24頁)；</p> <p>持份者參與和重要議題評估 (第25–29頁)</p>

附錄

主要層面、一般披露及 關鍵績效指標	描述	章節及／或直接解釋
「不遵守就解釋」條文		
A. 環境		
	層面A1：排放物	
一般披露	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	2024年摘要及進度： －可持續發展營運摘要(第10頁)； 環境及碳管理(第31–33頁)
A1.1	排放物種類及相關排放數據。	環境及碳管理： －溫室氣體排放及能源耗用(第33頁)； 我們的表現： －環境表現(第103頁)
A1.2	直接(範圍1)及能源間接(範圍2)溫室氣體排放量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	環境及碳管理： －2024年表現(第36頁)； 2024年TCFD報告(第91–101頁)； 我們的表現： －環境表現(第103頁)
A1.3	所產生有害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	我們的表現 －環境表現(第104頁)
A1.4	所產生無害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	我們的表現 －環境表現(第104頁)
A1.5	描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟。	2024年摘要及進度： －可持續發展營運摘要(第10頁)； 環境及碳管理： －溫室氣體排放及能源耗用(第33頁)； －2024年表現(第36–38頁)
A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟。	2024年摘要及進度： －可持續發展營運摘要(第10頁)； 環境及碳管理： －紙張使用(第34頁)； －廢物管理及用水(第35頁)

主要層面、一般披露及 關鍵績效指標	描述	章節及／或直接解釋
「不遵守就解釋」條文		
A. 環境		
層面A2：資源使用		
一般披露	有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策。	2024年摘要及進度： －可持續發展營運摘要(第10頁)； 環境及碳管理(第31–33頁)
A2.1	按類型劃分的直接及／或間接能源(如電、氣或油)總耗量(以千個千瓦時計算)及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	環境及碳管理： －2024年表現(第36頁)； 我們的表現： －環境表現(第102頁)
A2.2	總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	環境及碳管理： －2024年表現(第36頁)； 我們的表現： －環境表現(第102頁)
A2.3	描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	2024年摘要及進度： －可持續發展營運摘要(第10頁)； 環境及碳管理： －溫室氣體排放及能源耗用(第33頁)； －2024年表現(第36–38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。	環境及碳管理 －廢物管理及用水(第35頁)
A2.5	製成品所用包裝材料的總量(以噸計算)及(如適用)每生產單位佔量。	包裝材料對於本銀行營運並非重大事項

附錄

主要層面、一般披露及 關鍵績效指標	描述	章節及／或直接解釋
「不遵守就解釋」條文		
A. 環境		
層面A3：環境及天然資源		
一般披露	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	2024年摘要及進度： －可持續發展營運摘要(第10頁)； 環境及碳管理(第31–33頁)
A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。	2024年摘要及進度： －可持續發展營運摘要(第10頁)； 環境及碳管理： －溫室氣體排放及能源耗用(第33頁) －紙張使用(第34頁) －廢物管理及用水(第35頁) －2024年表現(第36–38頁)
層面A4：氣候變化		
一般披露	識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策。	應對氣候風險及減碳(第89–90頁)
A4.1	描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及應對行動。	2024年TCFD報告(第91–101頁)
B. 社會		
層面B1：僱傭		
一般披露	有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	人才管理與發展 －吸引及挽留人才(第50–51頁) －多元化、平等及包容性(第53頁) －人權(第53頁) 健康、安全和福祉： －員工福祉(第59頁)

主要層面、一般披露及 關鍵績效指標	描述	章節及／或直接解釋
「不遵守就解釋」條文		
B.社會		
層面B1：僱傭		
B1.1	按性別、僱傭類型(如全職或兼職)、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	人才管理與發展： －2024年表現(第54–55頁)； 我們的表現： －員工類別分佈(第105–106頁)
B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	我們的表現 －員工類別分佈(第107頁)
<hr/>		
層面B2：健康與安全		
一般披露	有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	健康、安全及福祉 －職業健康與安全(第60–61頁) －2024年表現(第60–64頁)
B2.1	過去三年(包括匯報年度)每年因工亡故的人數及比率。	我們的表現 －健康與安全(第108頁)
B2.2	因工傷損失工作日數。	我們的表現 －健康與安全(第108頁)
B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。	健康、安全及福祉 －職業健康與安全(第58–59頁) －2024年表現(第60–64頁)
<hr/>		
層面B3：發展及培訓		
一般披露	有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。 描述培訓活動。	人才管理與發展： －培訓與發展(第52頁) －2024年表現(第56–57頁)
B3.1	按性別及僱員類別(如高級管理層、中級管理層)劃分的受訓僱員百分比。	我們的表現： －培訓與發展(第107頁)
B3.2	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。	我們的表現： －培訓與發展(第107頁)

附錄

主要層面、一般披露及 關鍵績效指標	描述	章節及／或直接解釋
「不遵守就解釋」條文		
B.社會		
	層面B4：勞工準則	
一般披露	有關防止童工或強制勞工的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	可持續供應鏈(第39–40頁); 人才管理與發展 －吸引及挽留人才(第50–51頁) －人權(第53頁)
B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	人才管理與發展 －吸引及挽留人才(第50–51頁)
B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	人才管理與發展 －吸引及挽留人才(第50–51頁)
<hr/>		
	層面B5：供應鏈管理	
一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策。	可持續供應鏈(第39–40頁)
B5.1	按地區劃分的供應商數目。	我們的表現 －供應商(第109頁)
B5.2	描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目，以及相關執行及監察方法。	可持續供應鏈(第39–40頁)
B5.3	描述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39–40頁)
B5.4	描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法。	可持續供應鏈(第39–40頁)

主要層面、一般披露及 關鍵績效指標	描述	章節及／或直接解釋
「不遵守就解釋」條文		
B.社會		
	層面B6：產品責任	
	一般披露	有關所提供之產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。
B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。	私隱資料保護及網絡安全 (第47–48頁) 客戶關係管理(第48–49頁)
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	產品回收對於本銀行營運並非重大事項 客戶關係管理 －投訴處理流程(第49頁) －2024年表現(第49頁)；
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	我們的表現： －社會數據(第108頁) 知識產權對於本銀行營運並非重大事項
B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	客戶關係管理 －產品和服務改進(第48頁) －銷售程序(第49頁)
B6.5	描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	私隱資料保護及網絡安全 (第47–48頁)

附錄

主要層面、一般披露及 關鍵績效指標	描述	章節及／或直接解釋
「不遵守就解釋」條文		
B.社會		
	層面B7：反貪污	
一般披露	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	穩健管治(第42–46頁)
B7.1	於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	2024年摘要及進度： －文化摘要(第11頁) 穩健管治： －2024年表現(第46頁)； 我們的表現： －社會數據(第108頁)
B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	穩健管治 －風險管理與合規(第43–44頁) －行員行為守則(第44頁) －舉報政策(第45頁) －接納客戶和打擊洗錢及恐怖分子 資金籌集政策(第45頁)
B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	穩健管治 －2024年表現(第46頁)
<hr/>		
層面B8：社區投資		
一般披露	有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	社區投資(第65–74頁)
B8.1	專注貢獻範疇(如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育)。	2024年摘要及進度： －文化摘要(第11頁)； 社區投資(第65–74頁)
B8.2	在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。	2024年摘要及進度： －文化摘要(第11頁)； 社區投資(第65–74頁)； 我們的表現： －社區投資(第109頁)

TCFD披露內容索引

類別	項目	建議披露	頁碼或解釋
管治	a	描述董事會對氣候相關風險與機遇的監管情況。	穩健管治： －企業管治及報告(第42頁) －風險管理與合規(第43–44頁) 2024年TCFD報告： －管治(第91–92頁)
	b	描述管理層在評估和管理氣候相關風險與機遇的角色。	穩健管治： －企業管治及報告(第42頁) －風險管理與合規(第43–44頁) 2024年TCFD報告： －管治(第91–92頁)
策略	a	描述機構所識別的短、中、長期氣候相關風險與機遇。 針對銀行的補充指引： 銀行應描述碳相關資產的信貸風險集中度。此外，銀行應考慮在貸款和其他金融中介業務活動中披露與氣候相關的風險(轉型風險和實體風險)。	2024年TCFD報告： －策略(第93–96頁)
	b	描述機構在業務、策略和財務規劃上與氣候相關風險與機遇的衝擊。	2024年TCFD報告： －策略(第93–96頁)
	c	描述機構在策略上的韌性，並考慮不同氣候相關情境(包括2°C或更嚴苛的情境)。	2024年TCFD報告： －策略(第93–96頁) －風險管理(第96–99頁)

附錄

類別	項目	建議披露	頁碼或解釋
風險管理	a	描述機構在氣候相關風險的識別和評估流程。 針對銀行的補充指引： 銀行應考慮在傳統銀行業風險類別(如信用風險，市場風險，流動性風險和營運風險)的背景下描述其氣候相關風險。銀行還應考慮描述其所使用的任何風險分類框架(例如，增強披露工作小組用於定義「主要和新興風險」的框架)。	2024年TCFD報告： – 風險管理(第96–99頁) – 指標及目標(第100–101頁)
	b	描述機構管理氣候相關風險的流程。	2024年TCFD報告： – 風險管理(第96–99頁) – 指標及目標(第100–101頁)
	c	描述氣候相關風險的識別、評估和管理流程如何與機構的整體風險管理制度相結合。	2024年TCFD報告： – 風險管理(第96–99頁) – 指標及目標(第100–101頁)

類別	項目	建議披露	頁碼或解釋
指標及目標	a	<p>披露機構依循策略和風險管理流程進行評估氣候相關風險與機遇所使用的指標。</p> <p>針對銀行的補充指引：</p> <p>銀行應提供用於評估氣候相關風險(轉型和實體)對其短期、中期和長期貸款和其他金融中介業務活動影響的指標。提供的指標可能涉及信貸風險敞口、股權和債務持有量或交易倉位，分類如下：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 行業 • 地理 • 信貸質量(例如投資級或非投資級，內部評級系統) • 平均期限 <p>銀行還應提供碳相關資產佔總資產的金額和百分比，以及與氣候相關機會關聯的貸款和其他融資金額。</p>	<p>2024年TCFD報告： – 指標及目標(第100–101頁)</p>
	b	披露範圍1、範圍2和範圍3(如適用)溫室氣體排放和相關風險。	<p>2024年TCFD報告： – 指標及目標(第100–101頁)； 我們的表現： – 環境表現(第103頁)</p>
	c	描述機構在管理氣候相關風險與機遇所使用的目標，以及落實該目標的表現。	<p>2024年TCFD報告： – 策略(第93–96頁) – 指標及目標(第100–101頁)； 我們的表現： – 環境表現(第103頁)</p>