

2023

Environmental, Social & Governance Report 環境、社會及管治報告



BEA



BEA
Sustainability
東亞銀行可持續發展

目錄

2023 環境、社會及管治摘要

東亞銀行概覽	1
執行主席致辭	2
聯席行政總裁致辭	3
環境、社會及管治表現摘要	4
我們的進展	5

環境、社會及管治方針和2023年度表現

關於本報告	18
關於東亞銀行	20
我們的可持續發展方針	21
企業管治	21
環境、社會及管治重要性框架	24
重大環境、社會及管治議題	25
我們的可持續發展支柱	27
負責的業務	27
負責的營運	55
負責的公民	75
我們的表現	83
附錄	90
《環境、社會及管治報告指引》索引	90
GRI 內容索引	94
TCFD 內容索引	98
重大議題對持份者的影響	100
環境、社會及管治相關政策及聲明	101
約章、會員、獎項及認可	103
核實聲明	107

2023
年度環境、
社會及管治
摘要

東亞銀行概覽

2023

(截至2023年12月31日止)



創行迄今 **104** 年



服務的
市場數目¹

8

全球網點

~130



僱員總數

~8,100

綜合資產總額

港幣

8,604億元

經營收入

港幣

207億元

總資本比率

22.0%

每股股息

港幣

0.54元



通過集團旗下

3個

慈善機構捐贈

港幣

~1,400
萬元

東亞銀行
THE BANK OF EAST ASIA

1. 包括香港、中國內地、澳門、台灣、馬來西亞、新加坡、英國和美國

執行主席 致辭



2023年充分突顯全球氣候 危機極為嚴峻：全球氣溫升 至歷來最高水平，而第28屆 聯合國氣候變化大會亦強 調全球減碳進度遠遠落後 目標。

極端天氣事件愈趨劇烈和頻繁。在香港，超強颱風蘇拉吹襲造成多處水浸及山泥傾瀉，並導致基建受損，一周後更出現連場暴雨，錄得自1884年香港有紀錄以來最高降雨量。同時，內地亦受到酷熱天氣影響，全國共有127個氣象站去年夏天錄得破紀錄高溫。

氣候變化引起極端天氣事件，對經濟穩定發展，以至企業持續經營，都帶來極大挑戰，社會各界共同努力更顯重要。

東亞銀行亦積極作出行動。目前，本行99%碳排放均來自企業融資排放。2023年的經歷令我們更堅定決心，努力達到2022年所訂立的減碳目標，在2050年實現淨零排放。

去年，本行按照以科學為基礎的方法，穩步實踐淨零目標。在七個高碳排放行業組合當中，已完成五個行業的融資排放量計算，進展優於原訂時間表。我們準備在2024年繼續其餘行業的計算工作，並開始制定行業轉型計劃以達成減碳目標。

同時，東亞銀行致力發展綠色及可持續金融，並加強氣候風險管理。

我們於2023年第四季成為淨零銀行業聯盟（「NZBA」）的首個中國成員，與全球立志推動《巴黎協定》氣候變化目標的各大銀行攜手，透過融資促進經濟轉型，實現淨零排放。另外，本集團

旗下東亞聯豐投資管理有限公司（「東亞聯豐」）亦已加入「氣候行動100+」，這項倡議由投資者主導，旨在確保全球最大的溫室氣體排放企業對氣候變化採取必要行動。

過去一年，東亞銀行在可持續發展方面取得令人鼓舞的進展。董事會的環境、社會及管治委員會憑藉在可持續發展方面的遠見卓識，為我們提供建議和指導，本人謹向各成員致以由衷謝意，同時亦感謝集團管理層和各位同事辛勤付出。本人深信，只要大家繼續努力不懈，東亞銀行定能為應對氣候變化作出貢獻，並繼續為所有持份者創造福祉及長遠價值。

李國寶爵士
執行主席

聯席行政總裁 致辭



李民橋

李民斌

建基於我們在2022年為淨零排放轉型打好的基礎，以及完善的環境、社會及管治機制，東亞銀行在可持續發展工作上取得重要的進展。

2023年的工作重點是落實融資和營運排放的淨零發展路線圖，將可持續發展的實踐全面融入我們的業務及營運當中。

負責任的業務

為了實現淨零排放的承諾，我們在2023年全行績效評分制度內加入兩項相關的可持續發展目標，以逐步達致淨零融資排放，以及促進集團在綠色及可持續金融方面的發展。

2023年，我們完成了建造、能源（石油和天然氣）、金屬和礦務、電力及運輸等行業的貸款和投資組合之融資排放量計算，並從能源（石油和天然氣）和電力兩個行業開始，逐步為個別行業訂立減碳目標。為有效監察績效並制定針對特定行業的策略，我們建立了一個專用數據平台來計算及持續監察融資排放量。

東亞銀行在綠色及可持續金融方面表現強勁，特別是向批發銀行客戶提供的綠色及可持續金融貸款以及債券投資。截至2023年底，我們的綠色及可持續金融貸款和環境、社會及管治債券投資佔企業貸款及投資總額14.9%。

負責任的營運

為應對氣候變化的影響，本行已訂立範圍1及2營運減排目標，並於2023年啟動多項措施推動相關工作。我們制定了全集團《可持續建築政策》、指引和行動方案，促進所有本行擁有全面營運控制權的物業，在租賃、設計、建造、營運和翻新項目推行可持續發展措施。

隨着各項減碳措施相繼落實，範圍1及2的絕對碳排放量較2019年基準減少31%。

負責任的公民

東亞銀行積極履行公民責任，透過東亞銀行慈善基金支持各類社區項目。年內我們的旗艦企業社會責任計劃「東亞綠色藝術節」、「東亞環保再造之旅」及「完善人生計劃」第五期－「精彩人生下半場」為社會帶來廣泛裨益，惠及17,000多人。

面對不幸的天災，本集團積極向受影響災民提供支援。2023年，東亞中國共

捐款人民幣200萬元，以支援8月京津冀地區暴雨及12月甘肅省大地震的賑災工作。

推動銀行的可持續發展

本行在可持續發展方面取得的成功，關鍵在於吸納人才和激勵員工支持集團實踐社會及環境目標。過去數年，我們的可持續發展團隊規模已擴大超過三倍，包括於2023年成立綠色及可持續金融諮詢組和可持續營運組。

為了培育創新文化，我們於2023年舉辦了首屆環境、社會及管治創新工作坊，以進一步推動實現本行的可持續發展目標，以及共同創造有助推進集團環境、社會及管治進程的構思。約50名來自各部門和地區的同事參加了工作坊，所提出的建議已交由本行的環境、社會及管治督導委員會審閱，將於來年進一步完善並予以實施。

放眼將來，我們會繼續投資於人才，並與同事、客戶和其他持份者緊密合作，實現東亞銀行成為可持續發展方面領先金融機構的願景。

李民橋
聯席行政總裁

李民斌
聯席行政總裁

環境、社會及管治 表現摘要

2023

(截至2023年12月31日止)

負責任的業務

氣候韌性



完成集團七個高碳排放行業組合中五個行業的融資排放量計算

為能源（石油和天然氣）和電力行業組合訂立減碳目標

於12月成為淨零銀行業聯盟的首個中國成員

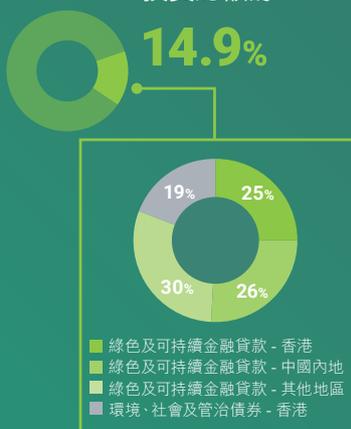
可持續金融

綠色及可持續金融貸款及環境、社會及管治債券投資總額達

**港幣
706 億元**
(按年增長26.4%)



佔企業貸款和債券投資總額的



負責任的營運

人才吸納及留任



2023年度員工問卷調查回應率達

98%



88%

員工對工作充滿熱忱

培訓及發展

投放於員工培訓及發展的投資

**港幣
1,200+ 萬元²**

每名員工平均受訓時數

~54 小時

營運排放



碳排放按年減少

↓ 2.3%
(範圍1及2)

公平待客



獲表揚個案按年增加

64.5%



獲得客戶推薦度

+36

負責任的公民

集團的現金捐款總額

**港幣
~1,400 萬元**

支持社區項目

現金捐款

**人民幣
200 萬元**

支援賑災工作

員工義工服務時數

8,900+ 小時

2. 不包括有關培訓及發展的員工及營運成本

我們的進展

過去一年，我們在集團及各界持份者最重視的所有領域上都取得理想進展。這些議題已分別被歸類於本行重要性框架的三大環境、社會及管治支柱下，即負責任的業務、負責任的營運和負責任的公民。由環境、社會及管治工作小組成員訂立的目標均已獲得董事會環境、社會及管治委員會批核，年內一直由環境、社會及管治督導委員會監督相關目標的實施和執行。

「我們努力朝著集團的可持續願景穩步前進，致力成為大中華及其他地區於可持續發展方面的領先金融機構。作為一間靈活經營的機構，本行積極評估及管理我們的業務所帶來的直接和間接影響，同時動員及提升團隊技能以順應變化，攜手達成可持續發展目標。」

李民斌
聯席行政總裁

支柱	2023年主要目標	2023年的表現	達成
負責任的業務 	推動實現淨零融資排放	完成集團七個高碳排放行業組合中五個行業的融資排放量計算 為能源（石油和天然氣）和電力行業組合訂立中期減碳目標 建立了內部數據平台專門計算及持續監察融資排放量	達標 ✓
	增加綠色及可持續金融貸款和環境、社會及管治債券的比重至企業貸款和債券投資總額的13%，促進綠色及可持續金融發展	超越目標 — 實際表現：14.9%	達標 ✓
	鞏固綠色及可持續金融框架和與可持續發展風險相關的基礎設施	優化綠色及可持續金融框架並納入最新IMPACT+國際標準 繼2022年制訂能源（石油和天然氣）、電力公用事業及物業發展行業政策後，就建造、製造（化學品）、金屬和礦務及運輸行業發布行業政策	達標 ✓
	優化氣候風險評估及監察措施	開發氣候風險熱圖工具，助本行識別高碳排放行業的氣候相關風險	達標 ✓
	提高數碼理財服務的使用率，向銀齡客戶推廣理財知識	數碼理財服務的使用率上升四個百分點	達標 ✓
負責任的營運 	推動實現淨零營運排放	制定全集團的《可持續建築政策》、指引和行動方案 建立數碼環境數據平台，以便更有效率地監察集團所擁有/佔用的場所的環境表現	達標 ✓
	加強採購工作管理	訂立《可持續採購政策》	達標 ✓
負責任的公民 	加強發展本行三項旗艦企業社會責任計劃	舉辦「東亞綠色藝術節」、「東亞環保再造之旅」及「精彩人生下半場」	達標 ✓

負責任的業務

作為一家金融機構，東亞銀行在推動其所服務的市場的低碳轉型方面擔當著重要角色，確保銀行業保持抗禦力以應對氣候變化。因此，我們於2023年集中減少本行的直接及間接碳排放、發展綠色及可持續金融業務和加強氣候風險管理。

截至2023年底，集團的綠色及可持續金融貸款和債券投資錄得強勁增長，按年增加逾26%。增幅主要源自本行優化綠色及可持續金融框架，並投放大量資源協助客戶轉型至低碳經濟。我們將繼續致力擴大綠色及可持續金融產品組合，幫助客戶達成其氣候目標。

著手處理融資排放

東亞銀行深明其融資決策對人類和地球產生影響。本行由融資活動所衍生的碳排放佔集團總碳排放量逾99%，當中超過90%是來自集團的企業貸款及債券投資組合。2023年，我們開始實施於2022年經環境、社會及管治委員會批核的東亞銀行範圍3淨零排放路線圖。

作為碳核算金融聯盟（「PCAF」）的簽署機構，東亞銀行繼續採用PCAF的方法計算重點行業融資活動所衍生的碳排放及訂立減碳目標。年內我們完成七個高碳排放行業組合中五個行業的融資排放量計算，包括建造、能源（石

油和天然氣）、金屬和礦務、電力及運輸行業，並已為集團的能源（石油和天然氣）和電力行業組合訂立中期減碳目標。為配合以上措施，本行亦建立了內部數據平台專門計算和監察融資排放量。

香港證券及期貨事務監察委員會（「證監會」）意識到與氣候變化相關的潛在金融風險，因此要求基金經理將與氣候相關的風險納入投資和風險管理流程。我們的附屬公司東亞聯豐已制訂一系列周全的政策作為指引，以便識別及評估與氣候相關風險的影響，並於2023年根據相關和重大氣候風險計算其基金組合的碳足跡，作為其於推動低碳進程上的重要一步。

東亞銀行範圍3淨零排放路線圖

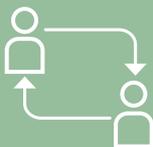
支柱1



氣候融資策略

此策略讓我們透過訂立按行業劃分的基線、訂立目標及優化行業政策等方式使我們的業務活動與氣候目標保持一致。

支柱2



客戶轉型方案

方案會概述低碳轉型活動及推動因素，據此作為投資組合公司參與氣候行動的基礎，以推動實體經濟減排。

支柱3



氣候及環境、社會及管治數據

本行會將重點放在數據的管治、要求及來源，同時尋找途徑優化和整合系統。

發展綠色及可持續金融以推動可持續發展

儘管融資需求在利率上升的大環境下有所放緩，東亞銀行仍超額完成了本年度的綠色及可持續金融目標。截至2023年12月底，綠色及可持續金融企業貸款和環境、社會及管治債券投資佔集團企業貸款及債券投資總額14.9%。

為支援需要融資以達成社會公益目標的客戶，本行於2023年擴大了綠色及可持續金融產品組合，將社會責任貸款涵蓋其中。為了鞏固綠色及可持續金融框架，我們推行多項措施，包括制訂新的行業政策，以助識別高碳排放行業的綠色機遇，防止漂綠行為，並支持客戶制訂綠色及可持續業務策略。

放眼未來，我們期望能充分發揮集團在粵港澳大灣區（「大灣區」）及其他地區的優勢，借助「OneBank」生態系統，在未來數年進一步拓展本行的綠色及可持續金融業務。我們初期將以太陽能光伏項目為主要對象，致力開拓這個行業的潛力。

除此之外，我們通過制訂策略性方案以提升與環境、社會及管治風險相關的基礎設施，從而配合集團的淨零策略。下表概述2023年度本行在環境、社會及管治和氣候風險管理兩方面的主要成就和優化措施。

「東亞銀行要達致淨零排放，不僅要平衡在大氣環境中產生及消除的排放量，還要深入了解客戶的氣候策略和對環境造成的影響，以及他們的財務狀況。我們將與客戶緊密合作，實踐共同的可持續發展目標。」

李民橋
聯席行政總裁

促進綠色及可持續 銀行業發展



鞏固綠色及可持續金融框架，制訂另外四個行業政策

將氣候風險評估納入綠色標籤產品的新產品審批流程，以降低漂綠風險

加強氣候風險評估 及監察



配合香港金融管理局（「金管局」）的氣候風險壓力測試計劃進行了新一輪的壓力測試，專注於本行在氣候變化的短期衝擊及抗禦力

開發氣候風險熱圖工具，識別易受氣候變化影響的行業及評估這些行業的氣候相關風險

培育環境、社會 及管治風險人才



舉辦一系列技能提升培訓課程，提高員工的環境、社會及管治和氣候風險意識

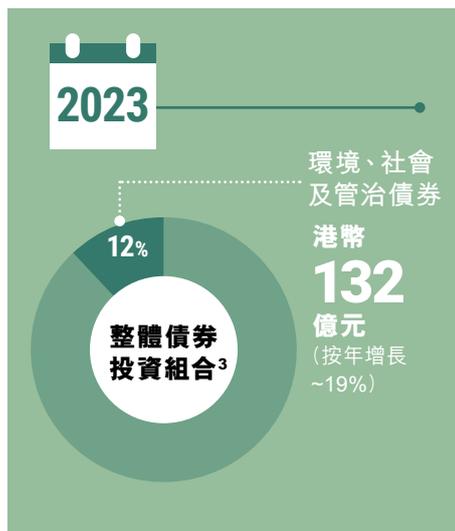


Outstanding Award for Green and Sustainable Loan Facilitator

香港品質保證局向東亞銀行頒發多個獎項，表揚本行致力推廣綠色及可持續金融。

環境、社會及管治債券投資

東亞銀行一直致力於發展可持續金融，積極開拓環境、社會及管治標籤債券投資的新機遇，以及在適當情況下將現有投資轉型。



7月，東亞聯豐推出首隻亞洲正向效益債券基金。該基金在香港註冊，基金主要投資於旨在為環境及/或社會帶來可衡量的正面影響的亞洲投資級別債券。基金前身是東亞聯豐亞太區債券基金，現已獲證監會正式認可為環境、社會及管治基金。

「我們的願景是在可持續金融領域進佔領先地位，憑藉環境、社會及管治債券投資，引領發行機構作出正面改變。我們致力於秉持高度透明、持續監控及有效問責原則，以邁向更環保、更可持續的未來。」

李繼昌
副行政總裁兼
投資總監

淨零銀行業聯盟成員

12月，東亞銀行成為淨零銀行業聯盟的首個中國成員，與全球各大銀行協力提供融資促進氣候行動，推動實體經濟轉型，在2050年實現淨零排放。



「氣候行動100+」簽署機構

11月，東亞聯豐成為全球最大型氣候變化投資者倡議「氣候行動100+」的簽署機構，藉此鞏固其於加強與發行機構溝通合作的承諾，加快淨零轉型。



◀ 東亞中國入選《彭博商業周刊/中文版》舉辦的2023年度彭博綠金ESG 50傑出榜單。



Greater Bay Area
Business
Sustainability Index 2022

粵港澳大灣區企業可持續發展指數2022

▲ 東亞銀行連續第四年入選「粵港澳大灣區企業可持續發展指數」首20名公司，並獲得「前驅者」評級。

3. 不包括香港外匯基金票據/債券及美國國庫票據

負責任的營運

員工回應令人鼓舞

員工是本行業務成功的基石，在業務和可持續發展方面都發揮著至關重要的作用。因此，作為全球8,140名僱員的僱主，我們必須衡量員工對職場的滿意度，並設法締造更愜意的工作體驗。2023年，我們邀請全行員工參與問卷調查，收到鼓舞人心且深有見地的回應，加深了我們對員工的了解。



員工回應率達

98%

(高於2022年的95%)



88%

員工對工作充滿熱忱



88%

受訪者自信可為促進本行的環境、社會及管治表現作出貢獻

重視員工的全面發展

2023年，員工發展仍是重點工作之一。我們努力為集團所有同事提供各類培訓，促進他們的專業發展，確保同事可為客戶提供稱心服務，滿足客戶不斷變化的需求和期望。為此，本行為員工提供林林總總的內部、外部及為個別職位度身設計的培訓課程。

投放於員工培訓及發展的投資

港幣

1,200+
萬元⁴

每名員工平均接受培訓時數

~54+
小時

員工的身心健康

我們致力於從多角度支持員工，保障他們的身心健康。為了進一步促進工作與生活的平衡，我們於今年將員工的健康休假時間從每月兩小時增加到四小時，並為集團全體員工提供更優厚的醫療及住院福利。

培訓亮點

全新的設計思維培訓課程，指導員工秉持著以人為本的態度，鼓勵創新及利用集體智慧構思解決方案。

「數據素養賦能計劃」旨在培育員工成為數碼公民及公民數據師。

東亞銀行策辦的一系列微學習課程，主題涵蓋科技與數據、環境、社會及管治和大灣區跨境業務。

成長思維培訓計劃旨在協助各職級員工提升技能，透過學習促進個人發展，踏上成功之路。

「未來領袖培訓計劃」識別具高潛質的員工。

東亞中國的「環境、社會及管治學習賦能計劃」讓擔任環境、社會及管治相關職務的員工提升技能。培訓內容包括可持續發展、氣候風險管理、綠色及可持續金融、報告、合規及管控。



4. 不包括有關培訓及發展的員工及營運成本

向淨零出發

儘管融資排放在集團的碳排放總量中佔極大比重，但我們亦深明必須以最大限度減少本行自身營運的排放。我們致力以科學為依據的減碳途徑，於2030年實現淨零營運排放。

「我們於2023年已穩建基礎，作好準備實現淨零營運排放，同時亦制定多項政策以監督各項營運活動和建立環境數據平台，日後可從不同角度監察集團的減碳表現。」

唐漢城
副行政總裁兼
營運總監

東亞銀行範圍1及2淨零排放路線圖

2023年主要行動

1

制訂全集團可持續建築政策、指引及行動方案，適用於集團所有成員



2

建立數碼環境數據平台，管理範圍1及2的排放



3

於香港德輔道中33號及上海張江東亞銀行數據中心天台裝設太陽能板

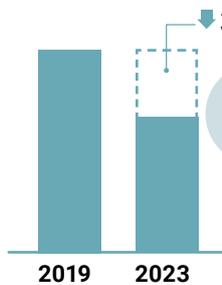


香港德輔道中33號



上海張江東亞銀行數據中心

進展



31%

按計劃
實踐

31%

營運排放較2019年基準減少31%，現正按計劃逐步實踐2030年目標。

減少資源耗用

本行承諾盡最大努力減少因營運產生的環境足跡。我們積極監察及管理廢物產生量和天然資源的耗用情況，致力採用各類數碼化措施，轉型到高效率的無紙化運作，同時亦不斷推行新措施，提倡環保的日常營運模式。



▲ 東亞銀行獲環境運動委員會及環境及生態局頒發「香港綠色機構」名銜。

主要措施			
能源 	紙張 	廢物 	
更多分行淘汰慳電膽（緊湊熒光燈），改用LED燈（「發光二極體光管」）。	透過持續採用電子化措施及推廣無紙辦公模式，香港的訂購紙張數量較2020年基準減少72%。	由2023年起，由設施管理部提供餐飲服務的活動只供應可重用餐具及用品。	
繼續推行製冷系統更換工程，竣工後香港東亞銀行中心製冷機組的能源效益預期較2019年基準提高約40%。	東亞中國成功實施精益業務營運，包括推出個人理財綜合結單，用紙量較2020年基準減少72%。	為減少廢物，本行已豁免其投資物業的指定租戶，於退租時還原處所至交樓時狀況的要求。	
東亞中國購置三部電動車，同時減少10部燃油車。	英國分行的公用打印機均已安裝Papercut軟件，盡量避免誤印。		

負責任的供應鏈

在甄選供應商時，東亞銀行的首要考慮為與本行理念相同且認可本集團的核心價值。為堅守此原則，我們在常規採購流程中要求供應商確認遵守東亞銀行的《[供應商行為守則](#)》。2023年，

我們訂立《[可持續採購政策](#)》，將可持續發展原則納入採購策略。為配合本行的負責任採購程序和供應鏈盡職審查，我們建立了一套可持續採購工具包，為員工提供相關的資源、指引和工

作流程，以及有關的培訓教材，目的是鼓勵供應商在日常業務營運中奉行可持續發展及符合道德規範。

負責任的公民

我們致力與各慈善機構夥伴建立長久的合作關係，透過各個社區計劃及慈善合作項目，令資源、知識與技能各方面得以互補，以發揮最大的協同效應，為社會創造長遠的正面影響。我們透過集團旗下各慈善基金和本行義工隊推展聚焦教育、社會福利及環境三大重點範疇的計劃，貢獻社群。

從藝術角度欣賞大自然的各種美態



今年7月我們與香港青年藝術協會合作舉辦第二屆「東亞綠色藝術節」，並以「回歸自然」為主題，透過一連串精彩

的免費藝術活動，推廣可持續發展的環保觀念。活動吸引超過1,800名學生及公眾人士參加。

我們透過劇場表演和合唱團演出、創意藝術工作坊、藝術裝置展覽及舞蹈短片欣賞，鼓勵參加者細心發掘和欣賞大自然的各種美態，並灌輸愛護自然的信息。



員工義工服務時數

8,900+
小時



集團的現金捐款總額

港幣
~1,400
萬元



參加者透過創意藝術工作坊細心發掘和欣賞大自然的各種美態。



原創短劇《野外自然指南》帶領觀眾尋找內心屬於大自然的部分，探索自然世界的奧妙。



參加者亦可欣賞由本地藝術家、學生及義工一同參與製作，以自然為主題的藝術作品。

推動可持續發展及社會共融



9月，本行聯同聖雅各福群會再次舉辦「東亞環保再造之旅」，透過一系列以「Play」為主題的精彩活動，包括藝術展覽、遊戲、慈善義賣及創意工作坊等，推廣環境保護及促進社會共融。

活動亦安排復康人士擔任工作坊導師及環保大使，推廣本地設計，參觀人士亦可欣賞由本地升級再造設計師Alize Lam與復康人士和東亞銀行義工攜手創作的風車藝術裝置。



▲ 慈善義賣共售出320多件升級再造產品。



▲ 活動獲得超過100位東亞銀行義工及15,000多位參加者及受惠者參與。

關懷長者



過去十多年，東亞銀行與「la Caixa」基金會攜手合作，支持及資助由救世軍港澳地域（「救世軍」）推展的「完善人生計劃」計劃，針對香港人口老化問題，致力改善長者的生活質素。

東亞銀行一直推動香港發展長者臨終關懷及紓緩護理服務，並全力配合相關的政府政策，計劃於年內啟動了第五期（2023-2026年）－「精彩人生下半場」。過去一年，共有超過180名東亞銀行義工投入各種活動支持計劃，為400名長者提供服務。



▲ 強身健體是「精彩人生下半場」的重點之一，東亞銀行義工探訪社區中心和獨居長者，教導他們簡單的伸展運動。



▲ 東亞銀行義工與長者及護理員一起製作軟餐，貼心關懷老人家的需要。



放眼教育

上海宋慶齡基金會－東亞銀行公益基金過去十多年一直透過「螢火蟲計劃」改善農村地區的教育資源，該計劃於2023年改名為「綠色螢火蟲計劃」，於推廣教育的同時提倡環保和減少碳排放。「綠色螢火蟲樂園」設有多種環保及智能設備，包括智能裝置和太陽能充電及儲能設施。

2023年

開辦 **5** 間
新「螢火蟲樂園」
(其中3間為「綠色螢火蟲樂園」)

改善 **2** 間
「螢火蟲樂園」⁵

捐贈 **1,780+** 個
「綠色螢火蟲背包」

約 **5,000** 位
學生受惠於計劃

為約180名農村學校
教師及30名校長提供

~5,900 小時
網上培訓



緊急賑災

東亞中國向中華慈善總會捐款人民幣100萬元，支援8月遭受颱風杜蘇芮帶來的暴雨重創的京津冀地區的緊急救援和災後重建工作。

其後於12月，甘肅省臨夏回族自治州積石山保安族東鄉族撒拉族自治縣發生6.2級地震後，東亞中國向當地紅十字會捐款人民幣100萬元，用於購置緊急救援物資、安置災民及重建工作。



5. 改善內容包括設置綠色科普園地、更新電教設施等。

其他地區的社區計劃

社會福利

東亞員工無私奉獻愛心，投入時間向長者、弱勢青年和身心障礙人士送上溫暖和關懷。

澳門



▲ 夥拍澳門扶康會成員在創藝工房舉辦手工藝工作坊

台灣



▲ 在夏季學校暫停供應膳食期間，向學生捐贈食物

新加坡



▲ 於安老院舍 — 安老協會 (「Society for the Aged Sick」) 提供義工服務，安排表演、遊戲及合唱

其他地區的社區計劃

環境

東亞銀行義工隊全情投入，熱心參與募捐、回收再造計劃、清潔活動，以及支持地方社區建設綠化花園等活動，為環保作出貢獻。

馬來西亞



▲ 參與多項回收活動，例如舊衣物捐贈及膠樽回收/重用計劃

英國



▲ 社區花園「Phoenix Garden」於繁忙季節人手緊絀，東亞銀行義工鼎力相助

教育

東亞銀行舉辦網上分享會及其他活動，透過員工分享，提升理財知識水平。

美國



◀ 小學生理財知識網上分享會

環境、社會 及管治方針 和2023年度 表現

關於本報告

[GRI 2-2, 2-3, 2-6]

報告涵蓋範圍

我們的2023年環境、社會及管治報告描述了東亞銀行集團（「集團」）於財政年度2023年1月1日至12月31日期間的可持續方針及表現。報告聚焦對集團及其持份者而言重要的可持續發展議題，以及披露我們的可持續發展願景、策略和管治的詳細資訊。

本報告會分為兩個主要部分，第一部分為2023年度環境、社會及管治摘要（第1–16頁），讓持份者了解相關方面的最新發展；第二部分為環境、社會及管治方針和2023年度表現以及附錄，說明我們如何管理本行在環境、社會及管治方面的重大議題，以及我們本年度的表現。

我們的2023年報詳細說明了我們的財務和業務績效，可與本報告一併閱讀。

在報告期內，我們的業務範圍沒有重大變動。

東亞銀行集團

香港	
集團成員	產品及服務
東亞銀行有限公司 （「東亞銀行」或「本行」）	- 個人及批發銀行 - 財富管理 - 資金服務
東亞銀行（信託）有限公司 （「東亞信託」）	- 強制性公積金（「強積金」）服務
東亞證券有限公司 （「東亞證券」）	- 證券經紀
東亞期貨有限公司 （「東亞期貨」）	- 期貨及期權經紀
東亞聯豐投資管理有限公司 （「東亞聯豐」）	- 資產管理 - 企業財務諮詢
中國內地	
集團成員	產品及服務
東亞銀行（中國）有限公司 （「東亞中國」）	- 個人及批發銀行
東亞數據信息服務（廣東）有限公司	- 後勤營運及服務（例如客戶聯絡中心、數據處理、應用程式開發及合規營運）
澳門及台灣	
集團成員	產品及服務
澳門分行	- 批發銀行
台灣分行	
海外地區	
集團成員	產品及服務
吉隆坡代表處	- 聯絡服務
新加坡分行	- 批發銀行
美國分行	
英國分行	- 個人及批發銀行



報告標準和核實

我們的2023年環境、社會及管治報告按照以下規例及標準編製，並已獲董事會審批：

- 香港聯合交易所有限公司（「聯交所」）的證券上市規則附錄C2（前稱附錄27）《環境、社會及管治報告指引》及
- GRI標準2021。

本報告的編製亦參考了氣候相關財務披露工作小組（「TCFD」）建議，並遵循金管局《監管政策手冊》單元GS-1「氣候風險管理」的「不遵守就解釋」原則。

附錄中的內容索引列出根據上述指引和框架建議披露的資訊。

本報告已經香港品質保證局獨立審閱，詳情請參閱核實聲明。

報告原則

我們按照GRI標準及聯交所的《環境、社會及管治報告指引》報告原則編製本報告。

原則	我們的回應
準確性	我們提供準確且充分的定性和定量資料，以便評估我們的影響。
平衡/完整性	我們按照報告標準列出的一系列全面要求編製報告，披露我們的工作成果和任何潛在重大負面影響，以便持份者充分及持平地了解關於我們環境、社會及管治的管理和表現。
清晰	我們以清晰易讀的方式呈現資訊。
一致性/可比性	本行盡量在可行情況下使用一致的方法計算和監察環境、社會及管治表現，如有變更亦會具體說明，以便可比較不同時期的數據。
重要性	我們識別了一系列與集團業務和營運相關的環境、社會及管治議題，並藉著重要性評估進一步評定其對集團及持份者的影響。評估結果已獲董事會環境、社會及管治委員會批核，用於擬定本報告的框架和內容。重要性評估流程的詳情請參閱 重大環境、社會及管治議題 一節。
量化	我們利用一套全面的既定關鍵績效指標計量和監察本行的環境、社會及管治表現，並在 我們的表現 匯報，另亦訂立目標減少本行對環境的影響。
可持續背景	我們匯報東亞銀行在廣泛可持續發展的背景下的影響。
適時	我們每年發布報告，提供及時資訊予讀者作出決策。
可驗證性	本行以妥善的方法蒐集、記錄、編彙和分析資料，以便查驗及確保資料質量。

歡迎表達意見

如閣下對我們的環境、社會及管治報告，或相關表現有任何意見，歡迎透過以下方法聯絡我們：

如對本報告有任何意見，請聯絡：Sustainability@hkbea.com

客戶及供應商：info@hkbea.com

投資者：FD-IR@hkbea.com

社區投資計劃：CSR@hkbea.com

郵寄地址：香港德輔道中10號19樓可持續發展部

關於東亞銀行

[GRI 2-1, 2-2, 2-6, 2-7]

企業簡介

成立於1918年，東亞銀行是一個具領導地位的香港金融服務集團，在聯交所上市，於2023年12月31日的綜合資產總額達港幣8,604億元。

扎根香港逾百年，東亞銀行致力為大中華及其他地區不同行業的客戶及企業提供全面的批發銀行、個人銀行、財富管理和投資服務。集團是香港擁有最龐大零售網絡的銀行之一，同時本行的全資附屬公司 — 東亞中國為中國內地網絡最廣泛的外資銀行之一。

為支援香港及中國內地的市民和企業，本行於多個市場亦設有分行及代表處，包括澳門、台灣、馬來西亞、新加坡、英國和美國。集團在全球設有約130個網點，並聘用逾8,100名員工。

我們的企業願景、使命及核心價值

願景	成為大中華及其他地區客戶信任及首選的銀行夥伴
使命	提供出類拔萃的金融產品及服務，務求令每位客戶時刻享有稱心的服務體驗
可持續發展願景	成為大中華及其他地區於可持續發展方面的領先金融機構

核心價值



我們的可持續發展方針

[GRI 2-1, 2-2, 2-6, 2-7, 2-9, 2-10, 2-11, 2-12, 2-13, 2-14, 2-17, 2-18, 2-22, 2-23, 2-24, 2-25, 2-26, 2-29]

企業管治

東亞銀行致力維持良好的企業管治標準，並認為此承諾對於平衡股東、客戶、員工及其他相關持份者的利益，以及保持問責及透明度，至為重要。本行已制定企業管治架構以闡明集團內所有企業管治的主要人士，以及他們在應用有效企業管治政策和程序方面的角色。本行並制定一套《企業管治政策》，為本集團的商業行為及事務提供指引。有關東亞銀行的企業管治措施及表現詳情，請參閱2023年報的企業管治報告及本行網站刊載的其他文件。

可持續發展管治

管治架構

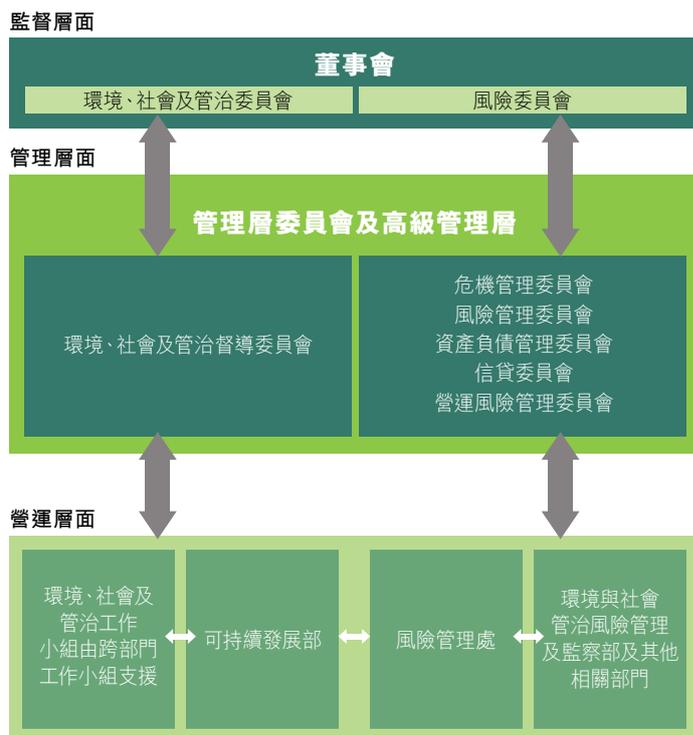
本行經由董事會、各董事會委員會及管理層委員會到專門部門、附屬公司和各地分行，一脈相承實施可持續發展管治。

角色與職責

董事會負責監督及批核關於重大可持續發展和氣候相關議題的集團策略、目標及指標。董事會在環境、社會及管治委員會的輔助下履行職責，環境、社會及管治督導委員會和環境、社會及管治工作小組亦會輔助委員會的工作。董事會定期透過董事會會議、季度報告和簡報了解環境、社會及管治相關事務的最新進展。環境、社會及管治的規則和指引不斷演進，為緊貼最新發展和完善履行與環境、社會及管治相關的職責，董事參與了環境、社會及管治、氣候風險和其他相關議題的培訓計劃及工作坊。2023年內，董事會全體成員均接受了環境、社會及管治相關培訓。

董事會聲明

“董事會認為本行的財務與非財務表現緊密相連，兩者皆是決定本行長遠成功的關鍵。因此，本行的可持續發展由董事會履行整體責任。在董事會的指引下，我們透過了解市場趨勢以及回應監管機構、股東和其他持份者的指引、要求及日益增長的期望，持續對本集團所採用的企業管治方案進行檢討和改進。”



董事會層面的**環境、社會及管治委員會**（「委員會」）由董事會委任，專責監督本集團的環境、社會及管治表現。該委員會由一位獨立非執行董事擔任主席，該名董事深具可持續發展知識與經驗，現時擔任多個行業協會及聯盟的主席⁶。委員會的職責包括檢討與批核環境、社會及管治方面的策略、目標和指標，以及監察進度，並向董事會提出建議。委員會負責監督本集團環境、社會及管治的管治以及管理重大環境及社會的影響，並每年召開最少兩次會議，及每季收到可持續發展部的書面報告。委員會的成員名單及職權範圍已上載於本行網站。

環境、社會及管治督導委員會（「督導委員會」）隸屬於環境、社會及管治委員會。督導委員會由聯席行政總裁李民斌先生擔任主席，成員包括副行政總裁兼營運總監，以及各個在本行可持續發展表現方面擔當關鍵角色的分處總經理。督導委員會負責推動可持續發展策略發展，評估各項現有及新興的環境、社會及管治重要議題，亦會訂立環境、社會及管治目標及指標和檢討表現，並向委員會匯報。

東亞銀行的**環境、社會及管治工作小組**（「工作小組」）成員包括由本行總經理委派的部門主管。工作小組負責訂立環境、社會及管治目標及執行督導委員會所訂立的策略，識別環境、社會及管治風險與機遇，並上報督導委員會以供考慮。工作小組亦會支援環境、社會及管治報告以及與持份者溝通。

團隊協作

集團內不同團隊均肩負職責，支援環境、社會及管治措施和活動的制定、實施、監察及報告工作。

在董事會層面，審核委員會、薪酬委員會及風險委員會負責檢討政策，並會向董事會作出各自專業領域的建議。

在管理層面，高層管理人員包括聯席行政總裁和副行政總裁以及本行各總經理。總經理兼集團人事及可持續發展處主管擔任環境、社會及管治工作小組主席，以及東亞銀行慈善基金的董事。

在營運層面，可持續發展部以及企業傳訊部、人力資源部（包括員工康體會及東亞銀行義工隊）和訓練發展部直接向總經理兼集團人事及可持續發展處主管匯報。

可持續發展部致力推行全集團的可持續發展策略及相關措施，同時協調集團各環境、社會及管治團隊的工作以及監察東亞銀行的環境及社會影響。另亦聯同集團其他相關部門及單位，包括環境與社會管治風險管理及監察部以及設施管理部，共同促進本行推行淨零排放路線圖。環境與社會管治風險管理及監察部負責於集團內實施環境、社會及管治和氣候風險管理相關措施。設施管理部亦發揮重要作用，確保以可持續方式營運及維護集團物業，改善集團表現，務求與本行營運排放的減排目標保持一致。

除此之外，多個跨部門工作小組亦會支援恆常的環境、社會及管治工作，例如報告和披露，以及推動特定的環境、社會及管治目標。2023年，本行設立隸屬批發銀行處的綠色及可持續金融諮詢組，協助客戶向低碳經濟轉型。

其他集團成員包括東亞中國及東亞聯豐亦分別就其特定業務和營運環境建立環境、社會及管治架構。詳情請參閱[東亞中國的環境、社會及管治報告](#)及[東亞聯豐的可持續投資政策](#)。本行的英國分行亦設有環境、社會及管治專責小組，並舉行季度會議討論環境、社會及管治相關事宜，探討改善環境、社會及管治表現的策略，以及作出適當決策，確保與集團的可持續發展目標保持一致。

我們透過東亞銀行慈善基金、上海宋慶齡基金會 — 東亞銀行公益基金、以及上海市慈善基金會 — 東亞銀行公益基金推行社區投資項目。

6. 包括香港管理專業協會主辦的香港可持續發展獎評審委員會及永續成衣聯盟理事會

2023環境、社會及管治摘要	關於本報告	關於東亞銀行	我們的可持續發展方針	我們的可持續發展支柱	我們的表現	附錄
			企業管治	環境、社會及管治重要性框架	重大環境、社會及管治議題	

指導政策與合規

我們制定多項政策，藉以規範集團在各種可持續發展議題的工作。所有集團政策均會定期檢討及更新，確保與時並進，符合最新的監管規例、商業環境和持份者期望。

總覽
《綠色及可持續金融框架》*
《集團負責任投資政策》*
《可持續發展政策》
《可持續採購政策》
環境
《環保政策》
《可持續建築政策》
社會
《社區投資指引》*
《人權政策》
《奴役和人口販賣聲明》
管治
《企業管治政策》*
《行為守則》*
《利益衝突政策》*
《網絡安全政策》*
《集團風險管理政策》*
《集團反賄賂及貪污政策》*
《集團打擊洗錢及恐怖分子資金籌集政策》 (「集團打擊洗錢政策」)*
《集團欺詐風險管理政策》*
《資訊保安政策》*
《供應商行為守則》
《舉報政策》

*內部政策文件

附錄載有我們的環境、社會及管治相關政策的參考資料。

風險管理

本行利用現有的企業風險管理架構識別、管理、控制及匯報與環境、社會及管治和氣候相關的風險。企業風險管理架構是建基於有效實施和運行的「三道防線」風險管理模式，分別由風險負責人、風險監控人及稽核處作為第一、第二和第三道防線。

第一道防線	風險負責人：包括各業務或後勤單位主管，負責其業務單位的日常風險管理
第二道防線	風險監控人：由指定員工負責制定風險管理管治架構，獨立監察風險，並輔助各管理層委員會進行風險監督
第三道防線	稽核處：負責驗證集團風險管理架構的成效

企業風險管理架構已納入環境、社會及管治和氣候相關的考慮因素，協助相關負責人員決定管理相關議題的先後次序及資源分配。重大環境、社會及管治和氣候風險議題將通過企業風險管理架構匯報給相關的管理層委員會和董事會。

本行的氣候風險管理方針詳情請參閱氣候韌性一節。有關風險管理及內部監控的詳情亦已載於2023年報。

2023環境、社會及管治摘要	關於本報告	關於東亞銀行	我們的可持續發展方針	我們的可持續發展支柱	我們的表現	附錄
			企業管治	環境、社會及管治重要性框架	重大環境、社會及管治議題	

環境、社會及管治重要性框架

我們致力爭取最佳表現，並定期檢討三大支柱（包括負責任的業務、負責任的營運和負責任的公民）下的重大環境、社會及管治議題所取得的進展。

支柱	對東亞銀行的意義
負責任的業務 	以誠行事，遵守適用法律及規例，並為我們的供應商制定相同標準
	提供產品及服務，以支援小型企業、邊緣團體以及為社會及環境創造價值的公司或項目
	在風險管理程序中計入可持續發展因素，並與內部和外部持份者共同宣揚企業社會責任和可持續發展
	公平對待及尊重所有客戶，並為所有客戶提供方便的服務，以及保障客戶資料私隱
	提供優質產品，並確保客戶掌握完整及準確的資訊，以便他們作出決定
負責任的營運 	投放資源於人才發展及培訓方面
	提供安全、健康及共融的工作環境
	提供平等機會予所有僱員及求職者
	鼓勵高層管理人員與員工開放對話
	減低本集團辦公大樓及分行的環境足跡，並致力節約能源、減少碳排放、耗用紙張及產生廢棄物，避免浪費
提倡僱員、客戶及供應商在日常注重環保	
負責任的公民 	善用本集團資源，為業務所在地區的社群作出貢獻
	鼓勵僱員透過義工活動，與社區建立連繫

監察表現

我們明白把可持續發展融入工作需時，為了確保員工了解此舉對實踐願景的必要性，我們把環境、社會及管治目標納入本行的績效評核，將環境、社會及管治表現連繫到所有員工的年度表現評核，包括高級管理層。本行的環境、社會及管治績效計分卡由可持續發展部主管管理，並將環境、社會及管治目

標納入各分處及部門的績效計分卡。這些目標的進度受到監察，並向董事會層面的環境、社會及管治委員會匯報進展。

環境、社會及管治表現摘要章節概述了2023年的關鍵環境、社會及管治目標和進度。有關本行表現，會在2023年度表現的每個章節及我們的表現提供。

重大環境、社會及管治議題

持份者參與及重要性評估

我們大約每五年進行一次全面重大事項評估，並於期間進行特定調查。2023年，我們繼續採用雙重重要性概念進行重要性評估，以助考量可持續發展對集團的影響，以及我們對社會、環境和經濟構成的最重大影響。

為提升集團報告質素，我們與不同地區的同事進行持份者參與活動，根據綜合結果製作重要程度示意圖，並於11月經環境、社會及管治委員會審批。我們將繼續評估重要性評估流程的有效性，並作必要調整，務求與業界領先做法保持一致。

重要性評估流程：

1. 識別

- 把全球、區域及行業趨勢、監管機構的要求和期望，以及與我們營運所在市場相關的環境、社會及管治事項納入考慮，以識別重要議題。
- 考慮各持份者與集團的互動、受本行營運活動影響的程度，以及對本行營運的影響力等因素以釐定持份者。

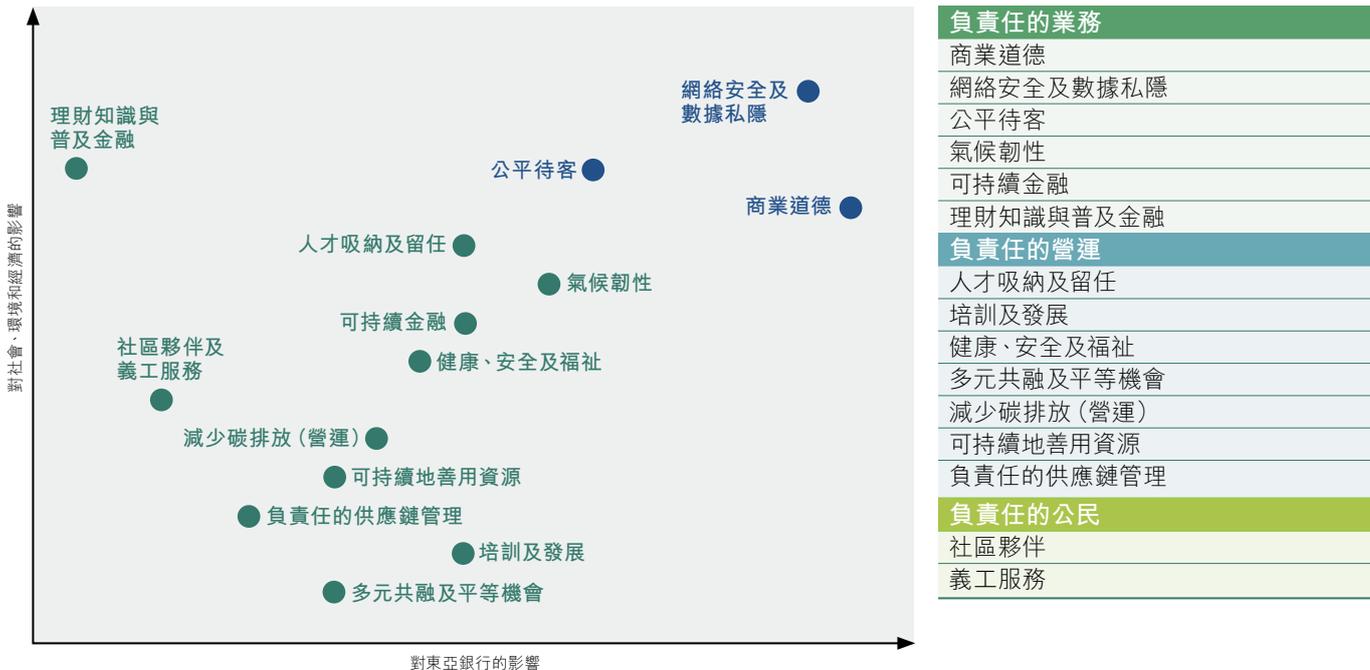
2. 釐定優先次序

- 透過日常營運和特定外展活動來確定本行營運對公眾、經濟及環境的影響，以及可持續發展事宜影響本行的可能性。
- 製作重要程度示意圖，並決定重要程度門檻。

3. 確認

- 環境、社會及管治督導委員會審閱所有重大議題、確認最重要的議題、以及為監察新的議題給予指導。結果將提交予環境、社會及管治委員會審批。

2023重要程度示意圖



對持份者的影響：

- 極高
- 高
- 中
- 低

2023環境、社會及管治摘要	關於本報告	關於東亞銀行	我們的可持續發展方針	我們的可持續發展支柱	我們的表現	附錄
			企業管治	環境、社會及管治重要性框架	重大環境、社會及管治議題	

持份者溝通

本集團十分重視與持份者作恆常、坦誠及公開的對話。我們詳細識別了本行的持份者，並會每年作出檢討，確保適時適切。

與每個持份者組別相關的議題概述已載於本報告的附錄。我們主要持份者的意見直接影響我們的可持續發展策略，協助我們釐定及管理在可持續發展方面的影響，以撰寫環境、社會及管治報告的內容。

持份者	溝通渠道
客戶	客戶反饋渠道
	客戶活動
	本行網站及社交平台上的可持續發展通訊
股東	股東周年常會
	企業通訊
	與可持續發展評級機構及可持續發展指數代表的溝通
監管機構	參與業界活動
	與監管機構代表的溝通
	按要求提供資料
員工	全銀行及本行各分部的分享會
	小組座談
	員工問卷調查
	員工電子通訊
	本行內聯網的可持續發展通訊
社會	東亞銀行慈善基金和本行中國內地慈善基金支持的計劃，以及於其他地區的員工義務工作

我們的可持續發展支柱

負責任的業務

東亞銀行的成功建基於健全的管治架構、獨立性、道德規範和合規性。本行堅決以負責任的宗旨經營業務，確保旗下所有業務均遵守相關的法律與規例。此外，我們在選擇及接觸客戶、供應商和其他持份者時，亦會謹慎考慮所作決策的影響。我們的營運符合道德規範兼具透明度，有助於強化我們的品牌及在業界內建立信心。我們期望透過負責任的方式經營業務，為自身業務以外的範疇帶來正面影響。

商業道德

[範疇 B7] [GRI 2-15, 2-17, 2-25, 2-26, 2-27, 201, 205, 207]

重要性

儘管過去十年來公眾對我們行業的信心整體有所提升，但金融服務業繼續面臨獲取公眾信心的挑戰，仍是公眾最不信任的行業之一⁷。金融服務企業必須優先與公眾建立持續互信的關係，我們明白個人及企業客戶對我們甚為依賴，也清楚監管機構對我們的期望，因此我們務必負責任地創造和分配價值。我們亦理解展示審慎及負責任的價值分配對於建立和維持大眾對金融服務行業的信任至關重要。

管理方針

我們擁有穩健的管治架構，確保本行所有活動均符合誠信原則，並且遵從所有相關法規的要求。董事會層面的風險委員會負責監督本行的風險管理事務，包括可能涉及合規和聲譽風險的道德議題。委員會的職權範圍訂明委員會必須定期向董事會匯報與風險相關的重大事項。除此之外，我們也實行嚴格的管控措施，確保業務營運嚴守道德規範。

行為守則

本行已訂立《董事行為準則及利益衝突政策》，協助董事處理有關道德操守等事宜，其中包括處理利益衝突和公正交易等。董事必須避免參與任何可能引起實質或潛在利益衝突的活動，並在此類活動發生之前向申報主任披露詳情。此外，董事如就任何對本行業務有重大影響的交易、協議或合約持有重大利益，亦必須申報。

我們期望員工重視和恪守最高的商業道德及誠信標準，嚴格按照相關監管機構或專業組織的行為守則，遵奉所有適用標準。東亞銀行內部已訂立《行為守則》，闡明所有員工（包括長期及短期僱員）必須達到的基本操守標準。《行為守則》涵蓋眾多議題，包括貪污及賄賂、歧視/性騷擾、使用/保密資料、利益衝突、洗錢、內幕交易/買賣等。

東亞銀行內聯網亦載有《行為守則》全文，以供所有相關人士閱覽。《行為守則》訂明代表本集團行事的人士應有的操守。所有員工不論身份，均須遵守《行為守則》，如有違反將遭受紀律處分或刑事檢控。員工如獲悉任何違規行為，必須立即向兼任行為守則總監的總經理兼集團人事及可持續發展處主管或代任人員報告。我們規定所有員工每年閱讀最新版本的《行為守則》，並且為理解和遵守有關的規章及政策作出聲明。此外，我們亦為全體員工（包括兼職及合約制員工）安排培訓，確保他們熟悉《行為守則》所訂的商業道德和誠信標準和要求。

員工申訴程序

我們的員工申訴程序為僱員提供指引，讓他們表述任何與工作或職場相關的疑慮、不滿和投訴。員工可向直屬上司或上級管理人員/分行經理提出申訴及投訴，最高可上報部門主管/地區主管。員工亦可選擇向人力資源部作出投訴及直接向稽核處主管舉報。所有投訴及調查均會嚴格保密，並按需要提交至高級管理層審議。在整個申訴過程中，所有相關方均會得到公平對待和充分尊重。

7. 2023 Edelman Trust Barometer

舉報政策

我們的舉報政策及程序確保所有投訴均以保密方式處理，而毋須憂慮因舉報帶來對自身的不利後果。本行亦於東亞銀行網站登載《舉報政策》，供外部持份者包括供應商及其員工瀏覽。

反貪污

東亞銀行訂有《集團反賄賂及貪污政策》，並每年以通函形式發送給全體員工。我們亦每年為所有員工（包括兼職及合約制員工在內）安排複習培訓，強調我們對貪污舞弊零容忍的立場。為提高透明度，本行已上載《反賄賂及貪污聲明》到東亞銀行網站供公眾瀏覽。本行所有董事、代理、承辦商、供應商和其他關聯人士同樣亦要達到反賄賂及貪污的要求，必須嚴守相關的政策與規例。上述人員若違反相關政策，本行可能根據事件的嚴重程度終止雙方的任何業務往來、僱用或委任。

反貪污措施	
利益衝突政策	員工應避免任何實質或潛在利益衝突或會被視為利益衝突的情況。
招攬生意時的行為	員工不得直接或間接地向他人提供/收受《防止賄賂條例》訂明的任何賄賂或利益，以影響他人的決定。
私人利益	員工不得向本行其他員工、客戶或供應商索取私人利益，也不得收受或保留任何利益。指引列明收受私人利益的特定情況。

欺詐風險管理

我們設有全方位的風險管理機制，涵蓋本行所有反欺詐措施，包括防止、偵測、調查和糾正，藉此倡導防禦欺詐的文化及鞏固本行反欺詐的能力。本集團和旗下各附屬公司及合資公司均奉行反欺詐方針，並已制訂與本行價值觀相若的相關政策。

我們透過周全的策略打擊欺詐行為，當中首要是採取預防措施，例如實施《集團欺詐風險管理政策》、風險評估、防止及偵測管控措施、培訓和欺詐防範意識課程等，務求盡量避免詐騙者有機可乘。除此之外，我們也採用主動的欺詐偵測技術，例如欺詐監控系統、資料探勘和趨勢分析，確保可及時發現任何欺詐活動，然後協調適當的欺詐調查行動和糾正措施，徹底迅速地解決潛在的欺詐事件。

打擊洗錢及恐怖分子資金籌集

東亞銀行矢志打擊非法金融活動。我們全力打擊洗錢及恐怖分子資金籌集，持續更新集團內部政策、程序及管控措施，緊貼最新的發展動態，致力減低風險。本行的《集團打擊洗錢政策》訂明客戶盡職審查和保存紀錄的指引與標準，範圍涵蓋逃稅及制裁風險。本行採取以風險為本的方針構建和推行打擊洗錢及恐怖分子資金籌集制度，適切地管理並減低我們可能面對的洗錢及恐怖分子資金籌集風險。例如，本行規定為較高風險客戶提供服務前，必須經高級管理層批核，當中包括風險較高的政治人物。本行的《集團打擊洗錢政策》凌駕其他考慮事項，所有集團成員必須嚴格遵守。本行定期檢討相關指引的實施和合規情況，確保能應對法規和監管要求的變化。

為提高員工的意識和確保合規，我們定期為相關集團成員安排關於打擊洗錢及恐怖分子資金籌集的培訓，包含國際制裁和逃稅等主題。本行的《合規風險管理手冊》指導員工如何匯報合規監管的相關事宜、任何違規個案和失當行為。本行亦會定期檢討和提升集團打擊洗錢政策、反賄賂及貪污措施和舉報機制的成效，確保該等政策有效實施。與此同時，我們致力推廣保持警覺的文化，並透過東亞銀行內聯網向員工提供關於打擊洗錢及恐怖分子資金籌集的資源材料。

本行已於東亞銀行網站登載《打擊洗錢及恐怖分子資金籌集政策聲明》，以供公眾瀏覽。

稅務風險管理及策略

本行的稅務策略建基於與業務所在的各司法管轄區稅務機關的負責任合規與合作關係的原則。本行屬香港稅務居民，並主要在香港納稅。我們遵守所有相關法律，避免逃稅和避稅的方案及行為。

關於稅務風險的管理，我們對本行的稅務申報程序進行了詳細的審查及控制，確保我們申報準確和相關的稅務資料，並準時提交報稅表。

為保持稅務透明度，我們遵守美國的《外國賬戶稅務合規法案》以及香港《稅務條例》中的自動交換財務賬戶資料（「自動交換資料」）法律框架，該框架實施經濟合作與發展組織所頒布的「自動交換資料」及其「共同匯報標準」。

集團政策及合規

除了上述政策，本集團設有多項更詳盡的政策與程序，確保員工及業務夥伴在處理與本行有關的事務時以合乎道德和誠信行事。我們定期檢討這些政策及指引，以應對法律和監管的變化，並通過各種渠道（例如網站、通函和信函、培訓、招標文件和合同條款等）傳達給所有持份者。為確保我們的員工遵守最高的道德標準，集團所有員工都必須接受年度商業道德培訓，包括兼職及合約制員工。

商業道德政策

《行為守則》*

《利益衝突政策》*

《董事行為準則及利益衝突政策》*

《紀律處分指引及程序》*

《集團反賄賂及貪污政策》*

《集團打擊洗錢政策》*

《集團欺詐風險管理政策》*

《供應商行為守則》

《員工申訴程序》*

《第三方風險管理指引》*

《舉報政策及程序》*

*內部政策文件

集團內部最少每三年由稽核處及/或外界獨立評估機構對本行反貪污及道德標準進行稽核。有關本行風險管理方針的詳情，請參閱企業管治一節。

計劃及措施

東亞銀行推行多項計劃及措施，旨在促進相關策略和政策有效實施，同時確保符合規管標準，培養恪守道德標準的文化，支持本行不斷改進。

道德商業文化

除了年度複習培訓外，本行於今年推出多項反貪污的計劃及措施，加強推廣員工的防貪意識，讓他們溫故知新。

2023年，本行：

- 安排一名高級經理參加由廉政公署（「廉署」）舉辦的兩天「銀行管理人員反貪專業課程」；
- 利用廉署的防貪教育資源，例如「銀行業誠信推廣計劃」，在機構內部宣揚恪守道德標準的文化；
- 於微學習課程增設廉署製作的培訓短片；
- 舉辦由廉署人員主講的員工道德操守培訓。

為提高客戶的防貪意識，我們特別在分行陳列「銀行客戶精明百科」宣傳單張。宣傳單張載有一些與貪污有關的常見謬誤及客戶可能面對的潛在風險，並為應對不同的情況提供建議。



嚴防欺詐

2023年，本行推出情報主導的金融罪行防範措施，採取主動查探防範的方針，結合先進分析技術和有用情報，率先洞察欺詐罪行的最新趨勢。

東亞銀行通過利用數據驅動的分析結果，有效地識別及拆解手法高明的金融罪行，許多時在客戶察覺欺詐陷阱前，早一步識破騙局。我們廣泛推行這類措施，以體現本行致力採用數據為本的策略與創新作業模式，配合先進技術提供周全防護，以獲取客戶的信任。

我們很高興相關工作得到業界認可，並於9月的「Hong Kong Business Technology Excellence Awards」榮獲「Big Data – Banking and Analytics – Banking award」。

11月，香港警務處成立反詐騙聯合情報中心（「情報中心」），東亞銀行是參與銀行之一。金管局、香港警務處與參與銀行之間可透過有效機制即時和直接溝通，銀行亦派員到情報中心調查個案及凍結賬戶、追蹤資金和分享情報資料，令打擊騙案事半功倍，取得更佳成效。

對本行而言，交易安全極為重要。未來我們將繼續提升欺詐監控系統，務求及早識別和監察可疑交易、向客戶作出提示及攔截騙款，並善盡責任提高公眾的防騙意識。

今年，我們為員工提供欺詐風險管理的網上複習培訓，確保他們了解最新的欺詐風險及打擊內部和數碼詐騙的防守策略。所有相關員工均須參加此強制性培訓。年內，我們亦為董事會提供欺詐風險管理的培訓教材。

2023年的表現

100% 董事已閱覽打擊洗錢及恐怖分子資金籌集、反賄賂及貪污和欺詐風險管理的培訓教材。

100% 合資格員工順利完成行為守則培訓，內容涵蓋誠信、反賄賂及貪污。

展望未來

本集團往後將繼續秉持崇高的商業道德企業文化，我們的合規處及稽核處將持續評估及完善本行的商業道德行為管控機制。針對打擊洗錢及恐怖分子資金籌集和反賄賂及貪污議題，集團會保持高度警惕，同時加強所有員工的培訓及盡職審查。我們的目標是透過這些重點措施，進一步鞏固我們的道德框架，確保我們未來的營運恪守最高誠信標準。

網絡安全及數據私隱 [範疇 B6] [GRI 418]

重要性

東亞銀行對網絡安全及個人資料私隱至為重視。逾百年來，本行竭誠為客戶提供優質產品和服務，我們亦深明必須不斷創新及持續滿足客戶的需要，方能推動業務長足發展。近年數碼銀行服務高速發展，無現金經濟也應運而生，全球金融科技行業蓬勃增長。我們很清楚網絡攻擊的相關風險，也深明必須保護客戶的個人資料私隱。我們業務所在市場的個人資料保護法例漸趨嚴格，針對金融服務行業的網絡攻擊亦持續增加，我們知道一旦發生個人資料外洩的事件，定會嚴重影響客戶信心以及本行的聲譽、服務能力和財務表現。我們受客戶信託保管個人資料，本行認真履行其責任，確保系統穩健，員工時刻保持最高的誠信標準。

管理方針

東亞銀行遵守香港《個人資料(私隱)條例》以及業務所在司法管轄區各自實施的個人資料私隱法規。我們訂有一套完整的政策及指引，致力保障客戶資料和個人資料私隱。我們對外公開的《私隱政策聲明》概述本行遵照監管機構要求收集及保管個人資料的方法。本行向客戶提供《個人資料收集聲明》告知客戶資料收集的目的、資料或會交予哪些人士以及客戶擁有查閱及改正資料的權利。

本行已制訂《集團私隱政策》，為東亞銀行集團所有成員就保護個人資料提供應遵循的一般準則，確保個人資料的處理過程謹慎及保密，以保障個人權益。2023年，我們更新了《集團個人信息保護法政策》，加入由中國內地監管機構近期頒布的規定，為中國內地境外集團成員提供指引以遵守中國內地《個人信息保護法》的規定。此外，我們亦會每年檢討《私隱政策聲明》、《個人資料保障一般指引》和其他與個人資料私隱相關的政策與指引，確保適切有效。

集團資料保障主任由東亞銀行合規處主管擔任，專責監督本行履行承諾保護個人資料私隱的實施情況，包括確保保障及妥善管理敏感資料、應對私隱相關風險與挑戰，以及確保遵從相關監管法規和奉行最佳作業模式。其他集團成員亦會參照當地的監管要求及本行的方針，各自制訂其資料保障政策。

我們已編製《科技風險管理手冊》、《網絡安全政策》及《資訊保安政策》，以助監管和管理本行的網絡安全。我們設有多層的監控，包括一個緊急應變小組，專責管控網絡攻擊事件及採取有效的預防和應急措施。

本集團採用最低授權的數據安全準則。面對手法層出不窮的網絡攻擊，我們設立完善的管治及監察體系並訂立相關的政策與程序，保護使用者的資料。本行以「三道防線」風險管理模式作為網絡安全及資料私隱管理的基礎，此模式有助本行發現和監察網絡安全及資料風險，同時清晰界定相關委員會的角色與職責。我們在集團的企業風險管理架構下，每年安排稽核處及外界獨立評估機構就風險管理、管控和管治流程進行內部資訊科技稽核。

本行也應用金管局的「網絡防衛評估框架」，根據既定的管控原則評估本行網絡安全措施內的內在風險及成熟度。這項評估有助辨識改善空間，並可建立明確的網絡抗禦能力目標。除此之外，我們還利用網絡情報平台和數據饋送，緊貼最新的網絡威脅，在集團內部廣傳。

我們的集團資訊科技總監會在風險委員會季度會議匯報本行的網絡安全策略、與科技風險相關的項目及重大網絡威脅相關事宜。風險委員會負責評估潛在風險並向董事會匯報重大議題。

為確保團隊時刻保障個人資料私隱和合規，我們要求集團全體員工每年完成個人資料保障及資訊保安複習課程，包括兼職及合約制員工在內，確保同事清楚他們有責任妥善處理和保障個人資料與資訊，嚴格遵行各項政策及程序的規定與指引。

保障客戶資料的政策

《網絡安全政策》*

《集團一般數據保護條例政策》*

《集團個人信息保護法政策》*

《集團私隱政策》*

《個人資料保障一般指引》*

《資訊保安政策》*

《私隱政策聲明》

《員工行為守則》*

*內部政策文件

計劃及措施

敢於創新

2023年，本行成功推出三個數碼平台，大幅加快各分處採用金融科技解決方案。應用金融科技讓我們在多方面提升效益，包括銷售監控、信貸評估、網絡安全和業務營運等。

我們希望透過優化服務及加強風險和合規措施，為客戶提供最佳的體驗，本行積極投放資源發展香港金融科技。在多個相關項目的成功基礎上，本行於2022年推出名為「BEAST」的全新金融科技計劃，為本行、科技公司和業界夥伴提供平台，促進合作及夥伴關係，培育香港金融科技生態。截至2023年，BEAST共與八個初創社群合作，並與66個合作夥伴聯合推行110多項金融科技解決方案，其中八項涉及網絡安全或加強個人資料私隱保障。大約30項解決方案已成功通過概念驗證流程，當中部分方案已由本行部署實施。本計劃大大促進了本行採納最切合我們需要的最新科技解決方案。

數碼轉型

在業務轉型過程，我們把握每個數碼化機遇，並採取分處賦權培能方式，以問責形式積極推行數碼化措施，全面融入和建立集團的數碼科技能力。董事會已審批本行的數碼發展計劃路線圖，闡述了推行金融科技措施所需的重要條件，讓本行實踐數碼化目標：

- 加快全方位數碼化
- 提升網絡及數碼營銷效能
- 改善風險管理及資產質素
- 專注於整合跨境業務

創新及科技工作小組和金融科技發展部負責聯合統籌本行的數碼轉型，於建立數碼轉型基礎及推展集團的金融科技策略上發揮重要角色，並與集團屬下各業務/後勤單位緊密合作，指導推行創新理念，確保順利在營運上全面應用金融科技方案。

2023年，我們除了實行數碼化轉型方針及金融科技策略，還制訂雲端策略加強應用雲端技術。我們已建立雲端安全管治架構，完善高效地監管雲端技術的應用、安全態勢管理和合規事宜，另亦設立架構及標準，加強數據在傳輸、靜態和使用過程中的安全性，此外並會持續記錄、匯報、監控及分析，以便及時監管風險和檢測威脅，確保遵守數據安全及私隱法規。

加強保障網絡安全

為確保可完善推行保安措施，堵塞網絡安全漏洞，我們繼續與外界多個機構緊密合作，以助提高各系統的成效。在報告年度，集團：

- 邀請外聘審計員進行保安檢查及評估網絡抗禦力風險水平。審計員根據既定的管控原則評估了本行網絡安全措施的成熟度，並確認可作改善的範疇。由於我們實施多項措施加強網絡安全，本行的網絡安全成熟度維持在網絡成熟度評估的最高水平，意味著本行和客戶的資產都得到安全有效的保護。
- 評估當前的科技及趨勢，加強網絡安全來應對不斷變化的威脅，同時推展保安計劃，包括購置新的保安工具提高保護和檢測能力，擊破最新的網絡攻擊技術。此外，我們現正研究如何協調應用攻擊模擬工具及不同來源的網絡威脅情報，找出需要改進的範疇。
- 實施安全的遙距登入管理框架保護重要資產。該框架涵蓋威脅檢測和管理，以及資料遺失保障。
- 升級改造新加坡分行網上銀行服務基礎設施，以符合監管規定及滿足用戶需求，另亦提供必要的服務以提升業務表現、優化營運和流程，以及提升整體客戶體驗。企業及個人客戶可登入已升級的流動理財應用平台，安全地在網上進行交易。
- 將新加坡的安全營運中心納入總行資訊科技部集中管理，從而優化收集和分析所有海外分行綜合情報的流程，鞏固本行的整體安全措施。
- 於東亞中國採用實時數據流計算電腦技術，首先應用於打擊洗錢及客戶活動提示兩個領域。

另一方面，我們致力建立深厚的網絡安全文化，因此十分留意市場動態及網絡安全新聞或事件，希望從中掌握新的見解。2023年，有見職場流行「自攜設備」和在工作場所使用物聯網設備，本行更新了安全指引以防範相關的網路安全風險，有助加強內部管控及推動數碼轉型。

2023年的表現

年內並無發生資料外洩或遺失的事件。

接近
100% 僱員成功完成保障個人資料及資訊保安培訓。

展望未來

為保障本行及客戶的資料，我們會定期檢討資料安全和保障私隱的政策與程序，並且評估最新科技及趨勢，加強網絡安全實力，對抗最新的威脅手法。

同時，本行正計劃實施多項零信任技術，配合現有的安全遙距登入管理框架，建立更精密的登入機制，保障本行的重要資產。

公平待客

[範疇 B6] [GRI 2-26, 417]

重要性

確保公平對待所有客戶是東亞銀行業務營運和價值信念的重要層面。一視同仁是本行一貫的宗旨，突顯我們矢志以透明及符合道德的方式滿足客戶的財務需要的決心。我們用心設計及在市場推廣公平的產品與服務，向客戶提供切合他們要求的解決方案，並避免使用任何欺騙或誤導性手法。此外，亦建立相關的申訴機制促進雙向溝通，從而妥善處理客戶的反饋，包括投訴，亦可適時有效地回應。本行堅持待客以誠，絕不歧視，印證我們承諾公平對待所有個人客戶，確保和諧共融的理財體驗。我們重視公平，藉此與客戶建立互信及長遠關係，並會作出貢獻增進業務所在社區的整體福祉。

管理方針

以客為尊是本行的核心價值之一。我們悉心聆聽和了解客戶的需要，致力提供超越他們期望的優質服務。我們採取一舉兩得的方針，不僅全力迎合客戶的喜好，還確保本行全面遵守金管局、證監會、保險業監管局（「保監局」）和強制性公積金計劃管理局（「積金局」）所制訂的規例。我們將客戶滿意度及監管合規放在首位，努力維護東亞銀行作為值得信賴和首選金融機構的地位。

原則性方針

作為《公平待客約章》的簽署機構，東亞銀行秉持透明、合理和高效的基本原則設計及在市場推廣產品與服務。我們的員工有責任履行本行的核心價值，為客戶提供稱心服務，因此我們為香港員工提供複習培訓，確保他們維護《公平待客約章》的精神，包括處理投訴的最佳作業模式。

我們的組織及生產力管理部負責監察和持續提升本行處理客戶投訴的生產力與服務質素。自2021年起，各業務單位一直密切監控公平待客關鍵績效指標，以證明我們在實現《公平待客約章》期望方面取得了良好進展。這些指標有助監督管理，並已納入本行由「銀行文化工作小組」管理的「文化指標儀表板」，確保每個部門的營運均符合《公平待客約章》訂明的原則，促進本行全面推廣公平及以客為先的企業文化。

審批新產品

東亞銀行的宗旨是提供客戶感到滿意並有充分保障的卓越產品。為使新產品的審批程序更標準化和系統化，本行已制訂《新產品及業務審批政策》。此政策載有詳細的指引，清楚述明如何以系統化方式管理新產品的審批程序。

根據《新產品及業務審批政策》，每款新產品均須經過全面評估，包括風險評估、業務和財務分析，在適當情況下並會考慮公平待客和環境、社會及管治風險。評估涵蓋所有理財、投資、金融、非金融產品/服務以及透過香港分行網路、業務單位和數碼渠道分銷的科技相關及數碼銀行服務。

新產品審批流程由業務單位啟動，然後交由風險監控人組成的新產品督導小組進行審查和批准，再提交風險管理委員會作最終審批。任何新基金推出之前，東亞聯豐會通知包括東亞信託在內的所有相關方，並負責與證監會及積金局協調認可過程。

東亞銀行遵守嚴格的評估及審批流程，確保新產品符合品質標準、經過全面風險評估和符合監管規定。這套方針承輔我們履行公平待客的承諾，為他們提供稱心的產品，同時維護環境、社會及管治發展原則。

確保作出知情的財務決定

東亞銀行為客戶提供的銀行服務附有產品資訊和相關的條款與細則，並在開戶時向客戶說明。本行就金融產品提供意見或銷售此類產品時，時刻以保障客戶權益為要務，並會審視相關服務或產品是否符合其個人情況。

為協助客戶作出知情的財務決定，我們透過多種渠道提供關於市場趨勢、產品特色等教學資源。本行每年亦舉辦經濟及市場展望研討會，讓客戶掌握各類資產的最新發展動態，此外亦籌辦網上研討會及製作視頻，為客戶提供豐富的資訊。

資料披露和透明度有助我們與客戶建立互信。我們嚴謹地製作並向客戶提供銷售刊物、產品資料概要及相關的修訂文件。披露資料如有任何更新，則會知會各方確保資料準確及完整，當中尤其注重關於銀行費用和收費的資料。

評估客戶的財務能力

投資和保險服務有別於一般銀行服務，客戶面對的財務風險相對較大，因此這類服務的所有客戶均須通過評估以釐定其財務目標、可承受風險的程度或保險需要。東亞銀行為客戶設計針對他們特定需要的金融產品與服務，在提供任何產品、服務或建議之前，我們會謹慎評估每位客戶的財務能力。

我們遵守金管局、證監會、保監局及積金局就金融服務提供者所制訂的相關規例，同時亦嚴格遵從內部信貸指引，並會參考環聯等信貸資料服務機構的報告，確保不會向財務負擔過重的客戶提供私人貸款或信貸。除此之外，本行亦可為財務過度擴張的客戶提供解決方案，例如信用卡債務重組計劃，幫助客戶規劃還款。

弱勢客戶可選擇由一位家屬或好友陪同以作支援，確保該客戶了解產品後才作出決定。我們的銷售人員會履行本行就《公平待客約章》所作的承諾，不會脅迫客戶購買產品，亦不會設置不合理的障礙阻止客戶轉換銀行。為加深員工對公平待客原則的認識，我們定期為面向客戶的前線員工提供培訓，課題涵蓋銷售道德與操守以及消費者財務保障等。

獨立收賬及追收問題賬款政策

我們設有獨立收賬相關政策，清晰訂明向零售及企業客戶追收問題賬款的詳細程序，確保以公平、適當和一致的方針追收客戶的欠款。我們定期為相關員工安排個案分享培訓，協助他們應對各種收賬情境。

滿足客戶的期望

東亞銀行以《ISO 10002品質管理：顧客滿意度》認證標準作為指引，用心創造稱意的客戶體驗。我們定期進行內部及ISO審計，評核本行的投訴處理程序。2023年，我們參照金管局新修訂的《監管政策手冊》單元IC-4「投訴處理及補償」更新了投訴處理程序，確保符合業界標準和最佳作業模式。

我們藉著ISO 10002標準識別趨勢和外部及內部問題，消除引致投訴的成因，從而改善我們的營運效益。本行精簡的投訴處理流程著重文件記錄，如有需要則會上報管理層以公平方式解決事端。我們重視客戶意見，並不斷開拓更多途徑改進投訴處理流程。

投訴專員負責管理每宗投訴，並且提交全面調查報告作最後評議。我們已訂立多項處理投訴的目標，包括經調查屬實投訴個案的數目、在指定期限內妥善回應的投訴宗數和整體客戶滿意度。投訴指標會在委員會會議中呈報，另本行的「文化指標儀表板」亦會列述關鍵績效指標以向董事會及薪酬委員會匯報。

客戶的直接反饋對我們非常重要，除可促進我們優化產品及服務，亦有助衡量客戶滿意度，並與本行的財務績效息息相關。為聽取客戶的意見，我們每季透過客戶推薦度計劃、業務意見調查和年度神秘顧客計劃，評估主要接觸點如分行、客戶經理及數碼銀行等客戶服務質素，並會根據客戶的反饋構思和實施跨部門改善計劃，在客戶服務上力求卓越。

客戶溝通渠道

分行客戶服務代表

分行客戶意見表

網上電子查詢表格

客戶服務熱線

2023年，澳門分行推行促進生產力計劃，持續改善服務質素。例如，分行正籌備推出數碼版客戶信函，盡量減少使用印刷版，以創造更佳的客戶體驗。另外，分行亦研究推出更多迎合客戶需要的新功能，繼續優化電子網絡銀行服務。

計劃及措施

東亞銀行為客戶提供度身設計的產品和服務，以滿足目標客戶的個別需要。我們為本地企業及中小企業（「中小企」）提供全面的理財解決方案，為精通數碼科技的客戶提供創新平台，為非政府組織提供捐款服務，並在疫情期間為企業和個人客戶提供支援。

客制化設計及新服務

本地企業及中小企

本行的商務理財部專為本地企業和中小企服務，滿足這類客戶的融資需要，並從開戶到現金管理、財資產品及保險服務，提供全程支援。

我們提供由香港按揭證券有限公司（「按揭證券公司」）擔保的貸款產品，以支持本地中小企發展，另亦提供三款「中小企融資擔保計劃」產品和一款「百分百擔保貸款專項計劃」產品：

- 「八成信貸擔保產品」是為本地中小企提供營運資金的核心產品，對業務增長和可持續發展舉足輕重；
- 「九成信貸擔保產品」為微企或初創企業提供融資，助他們扎根成長；
- 「百分百擔保特惠貸款產品」旨在支援目前收入減少的中小企，減輕支薪及繳付租金的負擔，盡量減少中小企在疫情期間倒閉和裁員；
- 「百分百擔保貸款專項計劃」專門支援本地旅遊和跨境客運行業，在旅遊業逐步復甦期間促進這些公司恢復營運。

我們回應市場需要，於2023年推出中小企貸款 — 東亞「貸融易」系列。本貸款計劃旨在改善中小企的短期及長期現金流，協助他們實現業務目標。

精通數碼科技的客戶

我們推出BEA GOAL全數碼化綜合戶口集存款、財富管理和消費獎賞於一身，體貼地照顧精通數碼科技客戶的財富管理需要。

為了在數碼年代與時並進及加強用戶體驗，東亞銀行於2023年升級改造了數碼理財平台：

1. **個人流動理財服務**：我們最新的東亞銀行流動理財服務推出多項功能，包括簡易本地及海外轉帳、24/7外幣兌換、靈活自助匯款等，為客戶帶來精簡至極的手機理財體驗，滿足客戶的各種理財所需。
2. **東亞銀行企業電子網絡銀行服務**：提供一站式平台供中小企以至大企業管理財務。除了現有的數據標記功能，還新增定期存款優惠利率、綠色存款及直接匯款到中國內地等選項，功能更強大。
3. **投資買賣平台**：我們的先進數碼平台採用直覺式使用者介面，客戶可透過東亞流動理財及電子網絡銀行渠道進行所有證券買賣交易。本平台於2023年以沙盒測試版形式逐步推出供零售客戶使用，確保平穩過渡和提供最佳用戶體驗。

非政府組織

我們明白將慈善捐款送到受益人手上十分重要。本行與香港社會服務聯會（「社聯」）合作，開設網上捐款系統平台，協助非政府組織使用本行的電子支付網關從各自的網站收取款項。

企業客戶

本行為企業銀行客戶提供便利，客戶可透過企業電子網絡銀行認購單位信託基金。企業電子網絡銀行服務備有多項功能，包括基金搜尋與比較、網上買賣、交易指示執行狀況及查看交易記錄、市場新聞和投資知識等，客戶可買賣20多間著名供應商逾300隻基金，超過1,000類股份。通過上述渠道，企業銀行客戶可輕易評估和比較不同單位信託基金的服務。

投資者

投資者可透過東亞銀行手機程式財富管理享用全面的投資服務。2023年，我們與基金公司及保險經紀公司協辦實體和網上客戶投資活動，另出版《東亞睿智》季刊提供經濟預測及市場情報，包括可持續發展投資趨勢與機遇。

滿足客戶的期望

投訴處理及補償機制

東亞銀行視客戶的意見為不斷學習及持續進步的寶貴機遇，更積極提倡集團所有成員培養這種思維。我們推出內部通訊——「投訴專員通訊」及「分行服務部投訴監察」，加強營運和服務標準，促進內部完善溝通，並以此作為渠道分享有關投訴個案處理、客戶反饋及最佳作業模式的資訊，有助向員工表述本行期望的崇高服務標準，並防止再次出現不合標準的服務。我們也不時舉辦論壇聚會，向同事提供最新監管法規和投訴個案的詳情，藉此鞏固致力為客戶提供卓越服務的文化。

我們用心聽取客戶意見積極作出改進，本行欣然匯報我們的投訴管理系統取得ISO 10002:2018認證。系統於2023年通過審核，獲通用檢測認證有限公司（「SGS」）發出正式管理體系認證審核客戶報告，確認我們符合ISO 10002:2018「在香港提供金融產品和服務投訴管理系統」的標準要求。

為促進本行由數據驅動的數碼化轉型，組織及生產力管理部年內在數據科學及管治部指導下，順利推出客戶投訴分析儀錶板，採用數據可視化技術提供投訴個案的相關統計數據及定期更新資料。這個計劃讓我們分析和深入了解數據，從而作出知情的決策，持續改進投訴管理流程。

培訓員工妥善處理投訴

為輔助本行提供優良服務回應客戶的投訴，我們為所有面向客戶的前線員工提供全面培訓。不斷求進是本行的重要承諾，我們於2023年推出「投訴處理須知」網上學習計劃，安排全體員工參加。課程涵蓋多個重大主題，包括用心聆聽、同理心、有效溝通、排難解疑和公平處理等。

2023年的表現

客戶滿意度及服務 質素評估

+36

東亞銀行集團的客戶推薦度

表揚產品及服務的個案

20,003宗 **↑~64.5%**
(比較2022)

集團成員表示，表揚個案與員工專業及主動服務有關。表揚個案大幅增加有賴我們在提升服務質素及客戶體驗方面的措施，本行主動接觸零售客戶聽取意見並以實際行動回應，加上本行內部推行各項計劃和方案，例如神秘顧客計劃及服務比賽，藉以提高員工的服務水準和嘉許傑出表現。

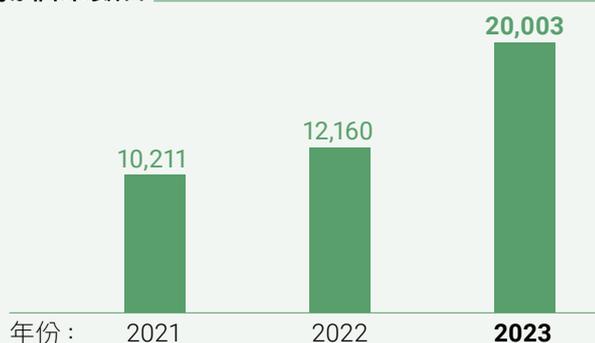
2023年的表現

與產品及服務有關的客戶投訴個案

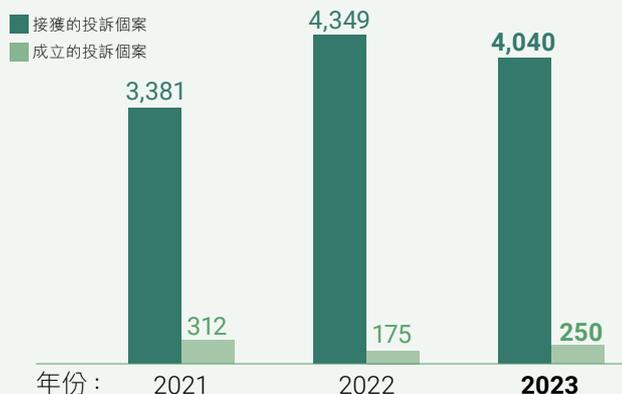
4,040宗 ↓~7.1%
(比較2022)

然而經仔細調查後，發現僅有250宗成立的投訴個案。經調查後成立的投訴個案按年增幅為42.9%，主要與分行服務的問題有關，主要是因為防疫社交限制解除後櫃檯交易量回升，導致客戶輪候時間較長。所有投訴均按照本行的內部程序及相關的監管投訴處理規定妥善處理。

表揚個案數目



投訴個案數目



展望未來

我們於2023年主動接觸客戶，年內表揚個案增加。有見客戶反應理想，我們設計了客戶反饋表格，以收集更多意見，不斷作出改善和解決疑慮。

為使客戶服務更周到，我們將透過數碼化及新產品供應擴大我們的產品組合，包括客戶可簡便地於網上開立定期存款優惠利率和特快跨境匯款服務。

氣候韌性

[範疇 A4] [GRI 201, 302, 305] [TCFD]

重要性

世界氣象組織確認2023年是有記錄以來最炎熱的一年⁸，而氣候變化繼續成為全球各國政府的首要議程。我們預期將有更多嚴厲法規和政策出台，推出強制性的氣候措施，例如徵收碳稅及設定碳限額等，將對集團的融資及投資業務帶來財務和合規風險。

我們十分清楚氣候變化對集團業務及營運潛在的實質影響，這些影響可能威脅集團的資產，造成重大財務損失。

本行現正加倍努力推動低碳經濟轉型。我們在集團的服務和貸款業務納入環境、社會及管治和氣候標準，協助本行應對及緩減此類風險。本行積極管理因業務產生的影響和回應持份者的期望，以有效管理風險，同時確保我們業務活動的可持續性。

對比與氣候變化相關的轉型和實質風險，氣候變化所推動的監管和市場發展為我們帶來一系列新的機遇。集團充分利用市場對綠色及可持續金融和解決方案的需求，與客戶建立更緊密的合作關係，作好準備以打造更具氣候韌性的將來，減低轉型及實質風險的影響。此外，可持續的營運模式將有助集團節省成本及精簡流程。

管理方針

管治及架構

誠如企業管治章節中風險管理所述，我們擁有穩健周全的基礎架構，在機構內實施包括環境、社會及管治和氣候風險的全方位風險管理。

我們認為氣候風險屬於橫向風險，可被歸類為傳統及主要風險類別，因此利用現有的企業風險管理架構以及風險負責人和監控人網絡，以管理及監督各種氣候風險，包括實質及轉型風險。我們的風險管理措施包括協助客戶轉型至低

碳經濟、控制本集團於高氣候風險行業的投資，並實施本行的營運排放（範圍1及2）以及融資排放（範圍3）淨零路線圖。我們深明環境、社會及管治和氣候風險並非獨立管理，而是需要整合到整體風險管理中，並了解與其他主要風險類型之間的相互聯繫，然後擬定全面的應變措施，從而管理氣候變化可造成的各種潛在影響。

東亞銀行的氣候相關事務由集團的董事會、各管理層委員會、分處及部門共同管治與管理。

董事會全面負責我們的可持續發展表現，包括氣候風險管理。董事會與高級管理層緊密合作，確保可制訂適當的氣候韌性策略及緩解措施，以應對不斷變化的環境和法規。

董事會層面環境、社會及管治委員會精通與環境、社會及管治相關的事務，具備監督氣候相關議題的能力。該委員會專責監督集團的環境、社會及管治策略以及評估最新的氣候趨勢，同時制訂實現淨零排放的路線圖和行動方案。委員會直接向董事會負責，每年最少兩次匯報集團在環境、社會及管治方面的進展，包括與氣候相關的議題，並會作出建議。

董事會在董事會會議討論氣候相關事宜，其中兩次會議的議程包括環境、社會及管治和氣候議題。2023年，董事會環境、社會及管治委員會已審批能源（石油和天然氣）和電力行業組合的減少融資排放的中期目標。

董事會層面的風險委員會負責監督本行的環境、社會及管治風險，包括氣候風險。風險委員會成員具備廣博的風險管理知識，包括對環境、社會及管治和其他新興的風險範疇有深入了解。風險委員會每季向董事會匯報，由多個管理層委員會提供協助，包括危機管理委員會、風險管理委員會、資產負債管理委員會、信貸委員會及營運風險管理委員會。與氣候相關的風險事務，例如環境、社會及管治和氣候風險的《風險偏好聲明》，以及氣候風險壓力測試結果，均會提交風險管理委員會及風險委員會審議，此外並會適時向各委員會匯報監管和行業的最新發展。

8. WMO confirms 2023 as warmest year on record 'by a huge margin'

環境、社會及管治委員會的其中兩名成員，包括委員會主席，亦擔任風險委員會成員。集團風險總監除了參與風險委員會及相關的管理層委員會，亦是環境、社會及管治督導委員會的成員之一，專責管理和匯報環境、社會及管治風險和氣候風險。隸屬風險管理處的環境與社會管治風險管理及監察部擔當協調角色，協助集團風險總監實施與環境、社會及管治和氣候風險管理相關的措施。鑑於氣候相關風險的影響可分屬不同的傳統風險類型，風險監控人有責任充分考量環境、社會及管治和氣候風險，同時透過現有機制管理相關風險範疇。如有重大的氣候風險事宜，即會循著本行現有的企業風險管理架構，匯報和提交管理層委員會及董事會。

環境、社會及管治督導委員會負責識別可能對本集團業務及營運構成重大影響的環境、社會及管治相關風險與機遇，並提供解決方案以供討論和考慮，推動本行環境、社會及管治的發展。本行的環境、社會及管治工作小組由各部門主管組成，職責是識別各相關部門的環境、社會及管治風險與機遇。相關風險資訊會提交風險管理處，及進一步向環境、社會及管治督導委員會匯報以供審閱。可持續發展部負責監督實踐環境、社會及管治目標的進展，以及推動實現淨零路線圖，對管理實質及轉型風險尤其重要。

本行整個管治架構，包括緊密聯繫和相輔相承的各委員會、分處及部門，整合成為全面整體的溝通和管理網絡，有效地促進資訊流動，確保集團各層面的相關持份者均獲悉和理解與氣候相關的事項。

儘管董事會擁有最終權責監督和指導本行的環境、社會及管治管理方針，我們亦同時致力建立擁有感和問責的文化，以改善氣候行動的表現。除了經常向員工闡述本行的環境、社

會及管治目標與願景，鼓勵員工參與並提出新構思外，我們更將環境、社會及管治目標（包括氣候相關議題）納入全行的績效計分卡。與年度評估掛鉤的環境、社會及管治相關表現將驅使包括高級管理層在內的所有員工竭盡所能和承擔責任，共同協助集團成功應對氣候挑戰。

為促進董事持續追求專業發展，本行每兩至三周為他們提供資訊，推介探討環境、社會及管治、氣候和其他議題的研討會/會議、工作坊及計劃，讓董事選擇參與。

2023

所有

東亞銀行董事會
成員均參加了與
氣候相關的培訓

每位董事平均接受了

6小時

氣候相關的培訓



策略、框架及管控措施

我們支持全球向低碳經濟轉型，並致力減少本行的碳排放和加強旗下業務及營運的氣候韌性。我們承諾在2030年實現淨零營運排放，以及在2050年實現淨零融資排放。本行已制訂詳細路線圖及中期里程碑作為指引，循序漸進地實現我們的承諾。為實踐我們的減碳願景，我們在路線圖設立策略支柱，指引相關的政策以確保有效執行。淨零排放路線圖的支柱分別針對我們業務的具體範疇，列明短期、中期及長期的行動、重點領域和中期目標，並將這些重要承諾納入集團的五年計劃，協助董事會制訂集團的願景、策略和目標。

我們的淨零之旅

2022

融資排放

承諾於2050年實現融資活動淨零排放
 制訂範圍3淨零排放路線圖
 成為首個總部設於香港的銀行加入碳核算金融聯盟
 完成計算集團能源（石油和天然氣）和電力行業組合的首年融資排放量

營運排放

承諾於2030年實現淨零營運排放
 制訂範圍1及2淨零排放路線圖
 在香港更換製冷系統和在香港及中國內地完成太陽能板安裝工程

2023

融資排放

完成集團建造、金屬和礦務及運輸行業組合的首年融資排放量計算
 為集團能源（石油和天然氣）和電力行業組合的碳排放訂定基準及訂立科學基礎減排目標
 建立內部數據平台計算及監察融資排放量

營運排放

制訂集團《可持續建築政策》、指引和行動方案，促進所有本行擁有全面營運控制權的物業，在租賃、設計、建造、營運和翻新項目推行可持續發展措施
 建立數碼環境數據平台，收集本行擁有/佔用處所的環境表現作監察、分析及匯報用途

成為淨零銀行業聯盟的首個中國成員

2024

融資排放

訂立集團建造、金屬和礦務及運輸行業組合的碳排放基準及科學基礎減排目標
 開始評估客戶轉型方案的可行性和質素，與客戶協作規劃轉型

營運排放

利用項目回報評估工具擬定淨零營運排放實施方案

2025

融資排放

制訂七個高碳排放行業的融資排放中期科學基礎目標及行業政策，指明特定轉型活動

營運排放

2030

融資排放

實現所有行業組合的中期融資排放目標

營運排放

實現淨零營運排放

2050

融資排放

實現淨零融資排放

營運排放

關於減少本行營運碳足跡和提升營運氣候韌性的管理方針詳情，請參閱負責任的營運章節中減少碳排放（營運）。

東亞銀行成為淨零銀行業聯盟的首個中國成員

12月，東亞銀行成為淨零銀行業聯盟的首個中國成員。淨零銀行業聯盟是一個由業界主導及聯合國倡議的全球銀行聯盟，承諾將銀行的貸款和投資組合在2050年或之前實現淨零排放，與《巴黎協定》的氣候目標一致。

淨零銀行業聯盟由超過143名來自44個國家的成員組成，佔全球銀行資產的41%以上，是金融界為應對氣候變化的關鍵一步。該聯盟認證了銀行在支持實體經濟達致淨零排放轉型方面發揮的重要作用，肯定了成員銀行在控制營運碳排放以及融資碳排放的努力。

作為淨零銀行業聯盟的成員，本行必須為重點行業訂立2030年或更早的中期目標，並每年公布排放量和排放強度，以及披露本行實踐經董事會層面審批的轉型策略的進展。

東亞聯豐加入「氣候行動100+」

11月，東亞聯豐成為全球最大氣候變化投資者倡議「氣候行動100+」的簽署機構。參與倡議的700多個投資機構合共管理逾68萬億美元資產，現正積極與各界企業合作，推動他們減少排放、優化管治、加強與氣候相關的財務披露和轉型計劃，為股東創造長遠價值。

東亞聯豐希望透過加入倡議，加強與發行機構溝通合作，加快淨零轉型。

此外，風險管理處已擬定策略方案，務求配合金管局將氣候風險納入香港銀行業監管模式的兩年計劃，同時推動集團的淨零策略。本行主要的環境、社會及管治和氣候風險管理措施列於下表。

促進綠色及可持續銀行業發展

綠色及可持續金融框架，涵蓋行業政策、行業類別清單及禁止貸款清單

與漂綠風險相關的管治措施

加強氣候風險評估及監察

貸款及投資組合層面

《風險偏好聲明》及相關的風險監察指標

氣候風險壓力測試

氣候風險熱圖

交易方層面

用於信貸評估的環境、社會及管治風險評估清單

環境、社會及管治數據數碼化，以供分析及匯報和披露管理資料

培育環境、社會及管治風險人才

提升環境、社會及管治技能

在集團內部培養風險文化，以及提高員工的環境、社會及管治風險和可持續發展意識

有見各種風險和機遇，東亞銀行冀盼與客戶建立穩固密切的關係，協助他們邁向低碳經濟轉型。本行現正制訂策略與各種業務模式的客戶合作，根據詳盡的組合評估結果，滿足高碳排放行業客戶的需要。我們將按照客戶的規模、排放影響以及現時的轉型進度，擬定合作的優先次序。本行將加強貸款及投資組合盡職調查和積極管理貸款及投資組合，從而確保客戶的業務與我們的淨零策略一致。

繼去年成功推出三項行業政策後，2023年本行為其他四個行業發布新政策。政策述明每個高碳排放行業的活動，並就如何判斷此等行業的綠色和棕色業務提供指引。這套指引可促進集團綠色及可持續金融業務的發展，透過交易方分類和監控其排放表現及轉型進度，完善控制本行貸款及投資組合的轉型風險。

緩解漂綠風險

本行深明在開拓綠色及可持續金融機遇的過程中，可能面對漂綠帶來的重大風險。我們的目標是提供對環境或社會有正面及實際助益的綠色和可持續產品。我們設有穩健的綠色及可持續金融框架，採用多套國際認可的綠色融資分類原則，例如《綠色貸款原則》及《可持續發展表現掛鉤貸款原則》。此外，本行已在內部進行審批後的主題檢討，確保獲批的綠色及可持續金融信貸申請符合本行的內部框架和要求。

2023年，我們加強了綠色標籤產品的新產品審批流程，增設氣候風險評估，同時進行了差距分析，以確保採用金管局建議的綠色和可持續銀行產品最佳作業模式。

識別及評估風險

氣候風險構成長遠影響，並遠超於其他風險範疇，當中涉及多種內部和外部因素，它們對氣候造成的後果不盡相同，影響到氣候變化的速度和嚴重程度，因此存在高度不確定性。

集團透過情境分析及壓力測試評估業務組合在不同情境下的財務影響，以從宏觀角度理解情況，據此制訂前瞻性的策略計劃，以助我們作好準備及緩解氣候變化帶來的不確定性。

我們參與金管局由2021年起推行的「氣候風險壓力測試」計劃，識別了本行貸款及投資組合及業務在不同時間點的實質和轉型風險相關議題所引致的財務影響，包括本行資產質素（即借款人還款能力和抵押物質素）、金融票據的估值（即市場波動）、營運損失（即銀行處所及資產運作受損和業務中斷）。此外，壓力測試亦提供了機會，讓我們評估和改善內部數據基礎設施的差距，以便適時及定期監察氣候風險。

2023年，東亞銀行藉著金管局展開的新一輪氣候風險壓力測試，評估氣候相關事件的潛在影響和本行應對氣候議題的韌性。新的壓力測試較以往版本更全面，數據要求更精細，測試方法亦更精良。金管局的氣候風險壓力測試採用四個情境，包括一個結合氣候相關和宏觀經濟衝擊的短期情境，以及三個參考央行與監管機構綠色金融網絡（「NGFS」）氣候推估模型的長期情境。

本行於年內專注於短期情境，其餘三個長期情境的壓力測試將於2024年進行。短期情境的時間範圍為2023年至2027年，假設將出現更多極端氣候事件，社會各界將加快採取轉型措施以減少碳排放。分析亦考慮到宏觀經濟的壓力，從而衡量在經濟不景期間，各種氣候相關影響的總體綜合影響。

實質風險 天氣及氣候相關事件的影響，可能對銀行業務和營運以及相關客戶造成衝擊。

轉型風險 與轉型至低碳經濟調整過程相關的風險，可能由推行氣候變化的緩解及適應措施導致的政策、法規、科技和市場變化而引起。

我們建立了一套審視實質風險的方法，利用政府機構或研究人員發表的數據，界定可能發生重大極端氣候事件的地點。颱風、暴雨、熱浪等天氣災害可能損害物業抵押品和企業客戶的實物資產，並會導致業務中斷。

轉型風險方面，壓力測試的情境假設政府機構將推行氣候轉型政策，例如碳定價，導致高碳排放企業在轉型過程中的營運開支和資本投資增加，因而受到影響。我們已就高碳排放或受氣候政策嚴重影響的行業進行了行業影響分析，另亦進行交易方層面的評估，以了解所有影響細節。

由於本行過去多年建立了雄厚的緩衝資本，因此在短期情境下，氣候變化帶來的財務壓力不會對本行的資本構成重大影響。我們將於2024年進行針對長期情境的氣候風險壓力測試，並會深入研究風險和相應地檢討我們的氣候策略。

財務影響是我們專注的重點，此外我們亦認為氣候風險屬於橫向風險，可歸類為其他非財務重大風險，例如策略性及聲譽風險等。我們透過企業風險管理架構及措施、與內部財務和非財務風險監控人的工作坊以及深入研究已識別氣候風險的影響，了解可能對本行業務及營運造成重大影響的新興氣候風險與機遇。2023年，風險監控人已將氣候風險納入內部資本充足評估程序。

我們於下頁列舉了一些已識別氣候相關風險與機遇的例子。展望未來，本行將繼續監察管理此等已識別風險的進展，同時對可能出現的新風險保持警覺。

氣候相關風險和機遇	風險和機遇驅動因素相關的主要風險類別業務影響本行的應對方案	相關的主要風險類別	業務影響	時間段	本行的應對方案
本行能否作出迅速反應，將氣候變化列為銀行業務、策略及營運決策的考慮因素	隨著近年可持續發展意識不斷提高，各持份者組別普遍期望金融業主動管理環境、社會及管治風險和機遇，因此長遠而言本行必須提升計算及減低氣候風險的能力。	策略性、信貸、營運、聲譽及合規風險	假如不能達到日益殷切的期望，完善管理環境、社會及管治風險，對本行的業務表現、營運及聲譽可能有負面影響。將氣候風險考量納入決策過程也是監管要求。宏觀而言，氣候變化或會對全球經濟構成重大風險，而氣候風險可能嚴重影響金融業已是普遍共識。	短期至長期	鑒於持份者對本行在業務營運全面實施氣候變化管理措施的期望日益加強，我們致力培育氣候認知文化，並將可持續發展因素融入日常營運中。 <ul style="list-style-type: none"> 2023年，我們因應不同工作需求，為所有員工推出設有特定主題的培訓項目： <ul style="list-style-type: none"> 為所有員工舉辦有關氣候變化減緩和適應趨勢，以及本集團的淨零排放路線圖及策略的強制性氣候變化培訓。 為所有包括東亞中國及海外分行在內的前線及相關後勤員工例如信用分析員，舉辦強制性綠色及可持續金融培訓，讓他們熟悉本行的綠色及可持續金融框架、相關產品和漂綠風險。 為各總經理及海外分行的風險管理主管提供有關本行的氣候風險策略、計劃、市場及監管發展和內部政策要求的氣候專題培訓。 發布員工通訊，並舉辦「Lunch & Learn」，讓員工了解近期影響全球的環境、社會及管治和氣候風險相關的議題和事宜。 舉辦與環境、社會及管治和氣候相關的義工活動，提高員工對環境保護和減緩氣候變化的意識。 審視環境、社會和管治表現、綠色及可持續金融趨勢及氣候風險，並向董事會匯報。
實質及轉型風險對本行財務表現及本行資產價值的影響	海平面上升及強颱風等極端天氣事件構成實質風險，可能導致本行的抵押物業及投資組合貶值。此外，氣候變化的影響加劇亦會嚴重影響全球經濟，包括極端天氣事件造成實質損害的直接損失或低碳經濟轉型步伐加快導致管制法規收緊。	信貸及市場風險	迅猛的氣候影響可能削弱借款人的盈利能力，此外慢性氣候變遷亦會造成宏觀經濟影響，令金融市場和宏觀經濟表現轉弱，作為抵押物的資產亦會貶值。日趨嚴重的氣候影響可能加快低碳轉型，令政府推行更嚴謹的公共政策和市場氣氛轉變，客戶偏好亦會隨之改變，凡此種種均會直接損及本行和本行借款人的財務表現。	中期至長期	為確保本行作好充分準備，可以緩解重大氣候風險對金融業的影響，本行於2023年展開了新一輪由金管局推動、針對本行短期影響及韌性的氣候風險壓力測試，同時繼續遵循環境、社會及管治表現和氣候風險行動計劃，加強我們的環境、社會及管治風險相關基礎設施。透過這些高瞻遠矚的措施，本行可及早採取行動管理貸款及投資組合的風險。
氣候變化下急性和慢性氣候事件對本行各處所及分行的影響	極端氣候事件對本行的業務持續營運系統造成沉重壓力。該系統在設計上必須能應對極端氣候事件，防護不足可導致業務中斷，影響本行的員工和客戶、工作場所安全、關鍵基礎設施和系統的可靠運作。	營運風險	假如極端氣候事件令本行的辦公處所和其他資產嚴重受損，包括零售銀行分行及自動櫃員機等，本行的營運能力和成本開支都會受到影響。	短期至長期	為緩減本行業務營運受氣候變化影響的風險，我們已建立業務持續營運管理架構和政策，確保本行的基本服務和營運活動有完善的應急方案，可應對緊急事故或天災，包括但不限於極端氣候事件。
氣候變化對貸款及投資組合財務流動性和盈利能力的影響	氣候變化帶來極大經濟考驗，全球必須轉向更可持續的業務模式。由於高碳強度產品需求下降，加上高排放企業營運成本上漲，本行為此類行業提供融資時會承受風險。此外，低碳經濟轉型的步伐過於急促，可能令本行貸款及投資予高碳排放行業的資產質素下降。	信貸及市場風險	此類轉型風險可以不同形式呈現，例如開徵碳稅導致開支上漲或收入減少、擱置固定資產、市場氣氛轉向等。此外，假如借款人及證券發行人因轉型至低碳經濟的步伐過於快速而導致盈利能力下降，亦會嚴重影響其償還能力。	中期至長期	我們計算本行融資排放量，藉此監察我們的氣候轉型風險。本行已擬定淨零排放路線圖和訂立高碳排放行業的目標，主動調整貸款及投資組合以偏向碳排放較低的行業，致力在2050年實現淨零融資排放。 <p>本行透過綠色及可持續金融框架，鼓勵高碳排放行業及早展開低碳轉型。行業政策協助判斷高碳排放行業中綠色借貸活動，將現有的高排放業務轉為以更環保的方法營運，從而加強我們對於融資排放及轉型風險管理。</p> <p>有關詳情請參閱本報告可持續金融一節。</p>
採取新資金及商機	愈來愈多持份者，包括投資者及客戶，對可持續發展風險管理的關注逐漸增加，而且開始運用可持續發展議題的知識作出投資決定。東亞銀行察覺到全球的投資模式轉變，現正將環境和氣候相關議題融入業務營運、產品及服務之中。	策略性風險	將環境及氣候相關議題融入業務營運、產品及服務之中，能增加我們進入國際資本市場的機遇，亦可降低壞帳及投資風險。此外，本行若能顯示有能力面對和管理可持續發展風險，便可開拓新的金融渠道，有利我們獲取低成本資金。	中期至長期	東亞銀行深明市場對綠色金融方案的需求日益增加，現正與客戶緊密合作，提供綠色及可持續發展表現掛鈎貸款，促進客戶轉型至低碳業務模式。 <p>東亞銀行近年致力擴展綠色及可持續企業貸款及投資組合，並建立及更新綠色及可持續金融框架。我們迎合最新趨勢，抓緊氣候轉型的機遇，未來會繼續擴大此組合的規模。</p> <p>有關詳情請參閱本報告可持續金融一節。</p>

風險監察

在貸款及投資組合層面，本行密切監察我們在七個已識別高碳排放且轉型風險偏高行業的投資風險，然後透過董事會審批的風險偏好限額作監察和管控此等風險。本行的綠色及可持續金融框架提供一致的定義和方法，將綠色及可持續金融活動分類，方便管理本行的氣候風險。綠色及可持續金融框架的作用是促進綠色及可持續金融的分類，並不會改變本行的信貸授信標準。此外，我們亦已制訂多套行業政策，以助業務部門識別氣候相關風險與機遇並採取適切的行動。2023年，東亞銀行再進一步，建立了專有的氣候風險熱圖，藉此識別易受氣候變化影響的行業。此工具設有受影響程度評級（即低、中、高、極高），用於評估不同的轉型和實質風險推動因素（例如急性、慢性氣候事件），以考慮對相關行業的公司於不同方面的影響，包括收入損失、成本上漲、營運中斷、資產受損、市場份額損失等。業務部門透過掌握這些資料，監察相關行業的風險狀況，優先投放資源到易受影響的行業，協助客戶建立氣候韌性及制訂轉型計劃。

在交易方層面，本行利用環境、社會及管治風險評估清單作工具進行盡職審查，並將借款人的環境、社會及管治和氣候風險分類。所有金額超過港幣5,000萬元的非零售貸款及債券投資均須進行環境、社會及管治風險評估，以確保本行清楚交易方的環境、社會及管治和氣候風險狀況。我們會定期檢討環境、社會及管治風險評估清單，並按照不斷變化的業界準則優化調整。

上述環境、社會及管治風險評估清單訂明必須評估交易方的氣候風險影響，包括實質及轉型風險，並額外篩查交易方的環境、社會及管治風險因素，包括但不限於污染、環境事故及罰款、生物多樣性、人權及持份者關係等多個議題。業務部門填報環境、社會及管治風險評估清單時，會審閱交易方或客戶披露的資料，如有需要會安排實地考察和閱覽第三方報告或相關的新聞刊物以作研究。如發現任何特定的環境、社會及管治問題，則需以文件說明其潛在影響、可接受投資風險和緩解風險措施，並夾附於信貸申請。上述評估會按照信用評估機制上報相關審批機構作詳細審查，包括信貸委員會。為了讓業務部門完善監察本行的風險，信貸工作流程系統的環境、社會及管治風險評估清單現已數碼化。

指標及目標

東亞銀行已於2021年進行範圍3篩查，確認本行99%碳排放均來自融資排放。我們於2022年制訂路線圖，以支持本行於2030年及2050分別實現淨零營運及融資排放。

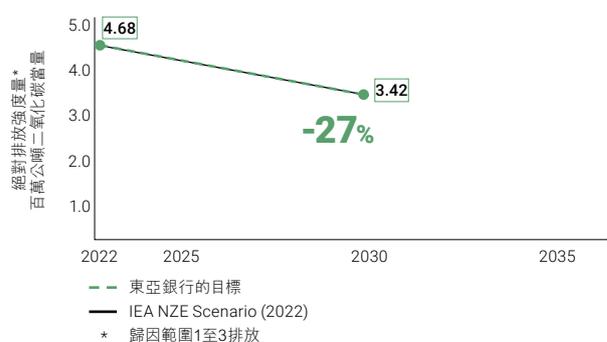
2023年，東亞銀行採用PCAF的方法，完成五個高碳排放行業的融資排放量計算，並為能源（石油和天然氣）和電力行業訂立第一套減排目標。為配合這些措施，本行度身設計及建立內部數據平台，專門計算和監察融資排放量。該平台具有關鍵作用，可讓我們識別更多減少融資排放的機會。

能源（石油和天然氣）和電力是其中兩個促使氣候變化的重點行業。2023年，我們根據國際能源署（「IEA」）設定的2050年淨零排放情境（「Net Zero Scenario」），為這兩個行業訂立行業減排目標。

電力行業目標



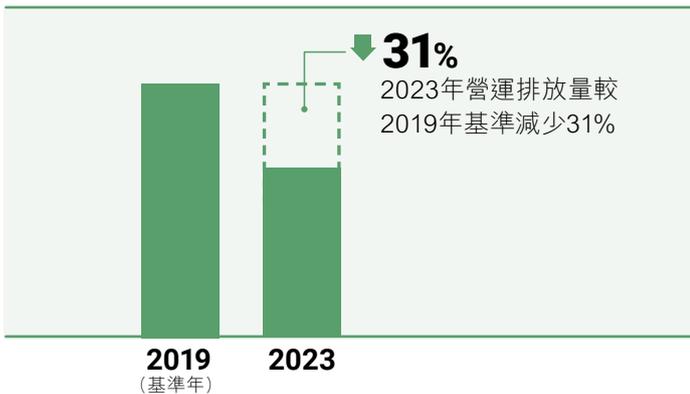
能源(石油和天然氣)行業目標



為支持客戶加強部署可持續發展措施和促進綠色及可持續金融發展，我們連續第二年將綠色及可持續金融企業貸款和債券投資總額的指定百分比定為綠色及可持續金融目標。過去一年，環境、社會及管治督導委員會一直監察該目標的進展情況。

2023 完成七個高碳排放行業組合中五個行業的融資排放量計算：

- 1 建造
- 2 能源（石油和天然氣）
- 3 金屬和礦務
- 4 電力
- 5 運輸



有關東亞銀行碳排放指標和目標的詳細概覽，請參閱[減少碳排放（營運）](#)及[我們的表現](#)章節。

本行以環境、社會及管治和氣候風險的《風險偏好聲明》作為重要工具，指引我們管理氣候變化可能對業務表現構成的影響。我們已於2023年檢討並修訂量化指標，同時設定對應各關鍵重點領域的下列風險偏好門檻：

《風險偏好聲明》量化指標	2023年重要更新
高碳排放行業未償還貸款和債務投資佔貸款和債務投資資產總額的百分比	降低門檻
綠色及可持續金融未償還貸款和債務投資佔企業貸款和債券投資總額的百分比	提高門檻

展望未來

我們將繼續量化和披露融資排放量，確保可完善管理與氣候相關的風險與機遇。我們準備為高碳排放行業擬定行業特定的風險策略和偏好，並進一步訂立融資排放和綠色及可持續金融目標，以表述我們支持全球轉型的承諾。與此同時，本行亦會不斷優化現有工具，例如環境、社會及管治風險評估清單，加入交易方轉型計劃的評估結果，以助評定是否符合本行的願景。

我們現正著手建立實質風險評估機制，以監察本行設施及借款人抵押品的實質風險，同時加強位於高實質風險地區物業抵押品的盡職審查和風險緩解流程。本行會利用氣候風險儀錶板監察及評估與氣候風險相關的資料，以便有關業務部門定期匯報。

可持續金融 [GRI 201]

重要性

作為一個金融服務提供者，東亞銀行深明應對氣候變化的重要性，並於將資金流轉向有助環境可持續性的活動上扮演重要角色。若要有效應對氣候變化，資金支持對發展和應用新技術以減少高碳排放行業的碳排放極為重要。我們致力於運用作為銀行的角色，鼓勵客戶及其他持份者低碳經濟轉型。本行作出投資及貸款決策時，定會考慮環境、社會及管治因素，以尋找機遇促進資金流向低碳轉型。

管理方針

我們會評估管理方針，確保本行的綠色及可持續金融項目與本地監管要求、國際標準和原則保持一致，包括《聯合國負責投資原則》、《綠色債券原則》、《綠色貸款原則》、《可持續發展表現掛鉤貸款原則》、《歐盟可持續金融分類方案》、中國人民銀行發布的《綠色債券支持項目目錄》及《共同綠色分類目錄》。本行亦支持金管局在香港推廣綠色及可持續銀行業務的措施，並依從《監管政策手冊》單元GS-1「氣候風險管理」的要求，協助確保銀行業面對氣候變化的抗禦力。除香港以外，本行亦遵守各業務所在地區的法規，例如中國銀保監會

關於印發銀行業保險業綠色金融指引的通知及新加坡金融管理局發出的《環境風險管理（銀行）指引》（「Guidelines on Environmental Risk Management for Banks」）。

綠色及可持續企業貸款和債券

東亞銀行於2022年建立綠色及可持續金融框架，旨在建立一致的定義和方法將綠色及可持續金融活動分類。該框架採用IMPACT+氣候適應金融國際標準，確保我們朝著達致實體經濟減碳的目標前進，以及推動快速兼容的轉型，將未來升溫控制於攝氏1.5度以下。綠色及可持續金融框架有助本行實施《負責任貸款政策》和《集團負責任投資政策》，以管理環境、社會及管治風險。

綠色及可持續金融框架共有五大元素，包括禁止貸款清單、行業類別清單、高碳排放行業政策、外部評審機構清單和環境、社會及管治風險評估清單。透過實施上述環境、社會及管治機制，本行可採取統一方法和相關程序評估我們提供融資項目的環境及社會影響，讓東亞銀行的融資活動創造可持續的良好價值。我們已向內部持份者，包括客戶關係經理及各業務部門的相關成員，定期提供關於綠色及可持續金融框架的培訓，並會隨著需求和發展提供額外培訓。

綠色及可持續金融框架的五大元素

元素	用途
1. 禁止貸款清單	訂明東亞銀行不會知情地提供融資的交易或活動
2. 行業類別清單	建立更統一的方法，根據行業或融資活動，將其對本行構成的風險承擔分類為「綠色」和「棕色」活動
3. 行業政策	根據行業守則準確清楚界定七個高碳排放行業的範圍（包括建造、能源（石油和天然氣）、金屬和礦務、製造（化學品）、電力公用事業、物業發展和運輸等行業） 參考各種區域綠色分類法，詳細指引如何區分高碳排放行業的「綠色」和「棕色」活動
4. 外部評審機構清單	訂立合資格外部評審機構名單，以在需要獨立評估時查找合適機構協助，將融資申請分類為「綠色」或「可持續」
5. 環境、社會及管治風險評估清單	界定合資格的綠色、可持續發展相關或社會項目/活動 識別和評估借款人/債券發行人的環境、社會及管治和氣候風險 根據國際綠色及可持續金融認證標準和適用的相關行業慣例分析潛在的綠色及可持續金融融資活動

環境、社會及管治投資

集團的投資委員會、董事會層面的環境、社會及管治委員會以及環境、社會及管治督導委員會負責確保集團實現環境、社會及管治投資的目標。投資委員會負責統籌和評估本行整體投資策略；而環境、社會及管治委員會和環境、社會及管治督導委員會則監察本行的綠色及可持續投資。

資金市場處及相關業務單位遵守《集團負責任投資政策》。該政策規管東亞銀行的金融及策略性投資活動，訂明本行作出投資決策時必須充分考慮環境、社會及管治因素，展示本行鼓勵業務夥伴參與環境、社會及管治事務的決心。相關的業務單位會依照該政策，在日常營運時，除了參考傳統的財務指標，亦會同時考量各種環境、社會及管治因素、債券投資組合的組建和剔除式篩選。投資委員會每年檢討及更新投資組合計劃，以擴大環境、社會及管治債券投資組合的規模。《集團負責任投資政策》也訂明投資經理必須將環境、社會及管治納入投資考慮，在進行債券基本分析時加入重要的環境、社會及管治議題，包括評估發行人的環境表現以及會否影響其風險概況和償還債務的資金供應。

作為「一帶一路」綠色投資原則的簽署機構，本行承諾在營運上奉行倡議的自願性原則，致力加強環境、社會及管治的融入、宣傳、參與和創新。這套原則由中國金融學會綠色金融專業委員會與英中綠色金融中心聯合制訂，以促進「一帶一路」地區的綠色投資發展。

我們旗下的資產管理公司東亞聯豐已於2021年簽署《聯合國負責任投資原則》，並於2023年加入「氣候行動100+」。我們將環境、社會及管治因素分析結果納入投資流程中，從最初篩選及研究以至建立投資組合和風險分析。這種做法有助我們識別、評估和評價各公司，以及將環境、社會及管治因素融入投資組合。此外，我們亦積極與發行機構合作，行使股東權利並促進可持續的業務營運模式。我們的管理措施側重於評估環境、社會及管治表現、識別風險和機遇，並透過代理表決行使股東權利。

此外，東亞聯豐亦將環境、社會及管治因素納入風險管理框架，以識別框架所涵蓋每項策略的重大環境、社會及管治風險和議題。我們訂有一系列周全政策，指引如何在框架下識別和評估與氣候相關的風險影響。2023年，東亞聯豐回應證監會的要求，計算及披露了被識別擁有重大氣候相關風險的相關基金投資組合的碳足跡。

東亞聯豐亦充分利用來自環境、社會及管治研究和管理活動的獨到見解與資訊，以供投資組合經理作決策時參考，確保符合特定的投資目標、要求和環境、社會及管治風險偏好。有關東亞聯豐的承諾及措施，請參閱東亞聯豐的《可持續投資政策》、《企業互動政策》及《代理投票政策》。

計劃及措施

「OneBank」綠色及可持續金融計劃

為支持集團全面發展綠色及可持續金融業務，我們推出「OneBank」綠色及可持續金融計劃，利用東亞銀行的「OneBank」生態系統，向在中國內地、香港和海外市場經營跨境業務的公司提供一站式綠色及可持續金融解決方案。年內，東亞銀行在「OneBank」綠色及可持續金融業務發展上取得重大進展，不但加強各分處通力合作，並擬備針對綠色行業的增長策略。我們識別可再生能源為其中一個具有大量融資需求的行業，並為其（特別是太陽能光伏領域下的公司）制定了專門的行業方案。

可持續企業貸款

在香港，本行的批發銀行處與企業客戶合作無間，致力推廣綠色及可持續金融。2023年，該處成立了專門的綠色及可持續金融諮詢組，支援客戶實行綠色轉型。小組與外部評審機構和專門從事綠色和可持續發展業務的公司合作，並與客戶經理緊密協作，向客戶推廣綠色及可持續金融機遇，以及在整個貸款過程中提供全面諮詢服務，協助客戶實現淨零目標。

階段	行動
與客戶溝通	與客戶經理合作，識別客戶的綠色融資需要和提供度身設計的解決方案
開立貸款	循著穩健周全的綠色及可持續金融框架，進行綠色、可持續發展表現掛鉤和社會責任貸款的必要評估 外部審查機構根據要求評估綠色或社會責任分類的資格，確保本行的融資活動帶來良好的環境或社會影響
貸款放款後監察	監察客戶將款項用於綠色、社會責任項目或邁向可持續發展目標的進展，並定期檢討，確保貸款符合綠色及可持續金融類別的要求

推出可持續金融解決方案成就長遠可持續發展

我們的綠色貸款種類繁多，並透過綠色債券促進資本市場融資，支持客戶以穩步步伐實現可持續發展目標。本行的可持續金融方針為環境和社會帶來正面影響，開闢途徑邁向淨零排放目標。以下列出了我們的融資例子：

香港

4月，東亞銀行擔任中國平安保險海外（控股）有限公司一項包含可持續發展用途的3億美元銀團貸款的授權牽頭安排及賬簿管理人之一，將綠色及可持續金融推廣至非銀行金融機構。根據借款人制定的可持續發展融資框架，相關所得款項已用於為合資格可持續發展項目提供融資或再融資，符合《綠色貸款原則》及《社會責任貸款原則》。

中國內地

年內，本行擴展綠色及可持續金融框架，根據《社會責任貸款原則》及相關國際標準，將社會責任貸款歸納其中。12月，東亞銀行聯同東亞中國批出集團首筆社會責任貸款，與小雨點金融服務控股有限公司（「小雨點控股」）達成一項人民幣6億元的社會責任貸款協議，為本行安排的首筆社會責任貸款。該筆貸款將有助小雨點控股的子公司——重慶小雨點小額貸款有限公司（「小雨點信貸」）加強金融科技發展，為中國內地農業及相關行業的小微企業提供借貸，旨在解決這些企業的融資困難，推動內地的普及金融和促進農業的可持續發展。

為加強推動環境轉型，東亞中國的綠色貸款提供優惠條款等作為激勵誘因，此外並獲中國人民銀行資格認可，被納入碳減排支持工具政策適用金融機構範圍。該工具鼓勵金融機構為具有顯著碳減排效應的投資項目提供低成本

資金，客戶獲得資金後可投放到專門發展清潔能源、節能及碳減排技術的項目，以幫助客戶顯著降低碳排放。東亞中國獲得認可資格，將竭盡所能作出更大貢獻保護環境，並會加強支持各類可持續發展計劃，為中國內地商業環境變革帶來驅動力。

其他市場

英國分行參與一項總額達4,500萬歐元的銀團貸款，為CROMWELL EREIT LUX FINCO S.A.R.L（「CEREIT」）的現有貸款以有期貸款的形式提供可持續發展表現掛鉤貸款，並訂定以下可持續發展相關的關鍵績效指標，用以監察CEREIT的表現：

1. 全球房地產可持續標準（「Global Real Estate Sustainability Benchmark」）發布的年度房地產評估
2. 取得綠色建築認證的數目
3. 訂有綠色條款的租約或訂有綠色條款的其他租戶合約的百分比

視乎CEREIT能否達到上述目標，我們將在翌年對每個已實現/未能實現之關鍵績效指標的可持續發展浮動息差作出調整，鼓勵CEREIT達成未來目標。

此外，英國分行亦參與一項總額為7,000萬歐元的銀團有期貸款，佔其中關於收購倫敦南部一處學生宿舍大樓交易的2,000萬歐元。該物業已取得能源性能證書（「Energy Performance Certificate」）「A」評級，以及建築研究機構環境評估方法（「Building Research Establishment Environmental Assessment Method」）「卓越」評級。

綠色存款

越來越多的企業有意運用本身的資金推動環境保護。我們為企業客戶提供綠色存款計劃，一方面可享固定利率，另一方面亦支持製造、可再生能源及其他行業的認可綠色項目。我們會每月披露與綠色存款相關的資訊，以保證本著透明和問責原則管理綠色存款計劃，有效評估本行綠色資產的影響及運用情況。

綠色按揭

東亞銀行的綠色按揭計劃支持本港的綠色生活及可持續發展，旨在鼓勵置業人士投資於環保建築物。該計劃適用於一手、二手及政府資助房屋的潛在買家，而這些物業須在香港綠色建築議會的綠環評新建建築/既有建築的認證計劃當中，臨時或最終獲得「鉑金」或「金」級認證。綠色按揭貸款客戶可享有網上特惠定期存款年利率。

綠色及可持續投資產品

我們的財富管理服務也備有多元化的可持續投資產品，全面迎合客戶的可持續投資偏好，讓客戶達成財務目標。我們主動提供綠色融資，為客戶提供資金推行淨零策略，包括投放資金和進行研發，以建立更環保的業務模式。

環境、社會及管治債券投資

東亞銀行積極開拓環境、社會及管治標籤債券投資的新機遇，並將現有投資轉為環境、社會及管治標籤債券。我們密切監察這方面的進展，同時定期向環境、社會及管治工作小組匯報，確保透明和問責。

東亞聯豐推出首隻香港註冊的正向效益債券基金

東亞聯豐致力在區內推動環境、社會及管治投資增長。東亞聯豐於7月推出東亞聯豐亞洲正向效益債券基金，為首隻香港註冊的正向效益債券基金。該基金主要投資於旨在為環境及/或社會帶來可衡量而具正面影響力的亞洲投資級別綠色、社會責任和可持續發展債券。該基金的前身是東亞聯豐亞太區債券基金，現已獲得證監會認可，將會透過「跨境理財通」計劃供投資者認購。

全方位能力建設

我們繼續鞏固前線員工的綠色及可持續金融知識及技能，確保他們能滿足客戶需要。2023年，我們為集團員工安排了四次綠色及可持續金融專門培訓。另外，綠色及可持續金融諮詢組亦舉辦了一場工作坊，與前線員工分享綠色及可持續金融業務的點到點流程。所有綠色及可持續金融的政策和培訓教材均已上載至本行內聯網，供相關員工查閱及參考。

在分行層面，新加坡及英國分行的員工參加了環境、社會及管治工作坊和網上研討會，緊貼市場動態及最新監管規例。英國分行的商業地產團隊亦邀請律師行和環境、社會及管治顧問，為員工提供培訓課程，講解綠色地產貸款的結構，加深他們對《綠色貸款原則》的認識。

世界各地的企業對於氣候準備的程度不一。缺乏資源的中小企業尤其需要額外支援以實現減碳，我們著力透過提供綠色及可持續金融，協助這類企業探討減碳機遇及改善可持續發展表現。我們於5月展開由金管局推出的「非上市公司/中小企業的氣候及環境風險問卷」先導測試，並安排一系列一對一工作坊，收集參與企業客戶的意見然後提交金管局參考。

2023年的表現

我們的環境、社會及管治債券投資組合增長約19%，總值超過港幣132億元，佔整體投資組合12%。該投資組合的產品、貨幣組合及行業均十分多元化，當中綠色債券佔比為68%，社會責任債券佔2%，可持續發展債券佔13%，可持續發展表現掛鈎債券佔15%，轉型債券則佔2%，而前三位的行業共佔該投資組合45%。

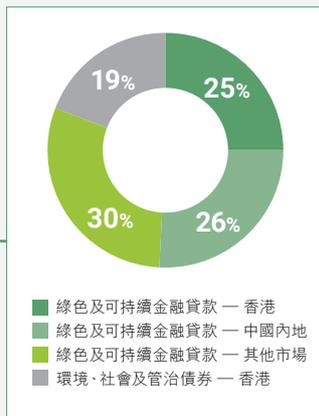
2023年，本行的綠色及可持續金融貸款和投資資產近達港幣710億元，高於2022年約港幣560億元，佔集團企業貸款及債券投資總額的14.9%。在此強勁表現的基礎上，我們將開始加強與客戶互動，採取具體行動，為客戶於制定淨零轉型方針上提供支援和建議。

2023年綠色及可持續金融貸款和環境、社會及管治債券

總額：
港幣 706 億元



佔集團企業貸款和債券投資總額
14.9%



展望未來

綠色及可持續金融業務支持本行實現長遠的淨零融資排放目標，藉一系列非財務績效指標，鼓勵客戶以更環保的方式營運。透過計算高碳排放行業的融資排放，在這些行業引入淨零目標，以及為這些行業制定轉型計劃，我們不但可以減少融資排放，同時能夠積極探索機會，並推出與我們的業務及淨零策略保持一致的行業特訂方案。

理財知識與普及金融

[GRI 203]

重要性

作為負責任的金融服務提供者，東亞銀行深明其在推廣理財知識及普及金融上的重要性。我們有責任確保個人客戶，特別是弱勢社群，擁有必要的技能與知識，就個人財務作出知情決定。我們透過多項措施，提升個人理財能力，讓公眾可以完善地管理他們的資金、做好預算和作出穩健的投資選擇，以及防範詐騙。

管理方針

作為《公平待客約章》的簽署機構，東亞銀行致力在各業務所在的市場推廣理財知識和普及金融。為達成目標，我們將理財教育融入本行的服務，並適當地調整方針以迎合不同的人群組別及市場。

為著深入了解與理財知識與普及金融相關的最新發展，本行積極與外界持份者合作，包括香港的投資者及理財教育委員會（「投委會」）。東亞銀行的員工通過顧客溝通及反饋渠道，共同探討客戶面對的種種問題，尋求最有效的解決方案，消除既有的障礙。持續溝通合作有助我們不斷優化措施，更有效地回應客戶需要。

計劃及措施

學生及青少年發展

我們深明個人財務有良好起步至關重要，因此我們與青少年分享金融資訊及建議，確保他們擁有正確的理財觀念，做好個人財務管理。2023年，我們透過多項計劃廣泛接觸學生。以英國為例，本行參與由英國文化協會舉辦的教育工作坊，與家長及學生分享有關潛在欺詐或詐騙案件的市場情報。此外，為確保現有客戶的安全，我們在登入和交易網頁增設大型橫幅及警告訊息，另亦定期發出提示，以持續提高客戶對潛在欺詐或詐騙活動的警覺性和防範意識。

長者和有特殊需要的客戶

分行仍然是社區中不少人進行日常銀行交易的主要地方。我們在全香港營運龐大的分行網絡，方便客戶隨時享用本行的服務。各分行亦設有專用櫃檯及自動櫃員機，方便使用輪椅或需要視聽支援及其他協助的客戶。我們在所有分行的櫃檯及會議室均已安裝助聽系統，支援有聽力障礙的客戶。另外，我們亦將實時對話服務擴展到東亞銀行網站及BEA Mobile。

我們為長者提供以下優惠：

- 優惠利率
- 服務費用優惠
- 費用轄免（只限於綜合社會保障援助計劃受助人士）
- 香港按揭證券有限公司的「安老按揭計劃」
- FastCash卡簡易自動櫃員機銀行服務

東亞銀行過去十年來一直熱心參與慈善活動，推廣老有所為的積極頤年概念。我們對認知障礙症年長患者的需要份外關切，為確保失智長者可順暢和安全地使用銀行服務，我們已按照《認知障礙症患者銀行服務指引》更新個人銀行產品及服務的程序及指引。本行已遵行指引的各項準則和最佳作業模式，為認知障礙症患者提供更便利銀行服務，以滿足他們的需要及保障他們的財務資產。

我們繼續致力於服務社區的銀齡客戶。由2023年起，我們擴展數碼理財使用計劃至香港所有分行，旨在為銀齡客戶提供數碼理財的必要支援和知識，引領長者邁向數碼領域，享受數碼理財的眾多便利。

我們深明加強客戶教育對於持續提升銀齡客戶的數碼服務滲透率至關重要，因此我們不斷為客戶提供網絡安全小貼士，並製作本行數碼平台使用的示範教學指南。我們於8月舉行了抽獎計劃，以鼓勵長者使用我們的數碼平台。

個案分享

香港

Golden Afternoon 計劃

2023年，我們邀請銀齡客戶參與全新推出的「Golden Afternoon」計劃。在旺角分行的數碼專區，銀齡客戶可在分行同事的逐步協助下，參與互動式數碼理財示範及領取優惠券。

英國

iToken 及操作守則

2023年，我們推出iToken和操作守則，為英國個人及企業客戶提供更稱心的網上理財體驗。iToken簡化在網上設立收款人的流程，而操作守則使高風險支付和收款人驗證程序更簡便。

我們亦明白一些賬戶持有人可能不太熟悉網上理財，特別是較年長的客戶或學生。有見及此，本行針對他們所需，提供度身設計的網上教學培訓，逐步指引該等賬戶持有人如何啟動iToken雙重認證功能，讓他們在使用網上銀行服務時更有信心。

偏遠地區客戶

我們盡心服務偏遠地區的客戶，延長視像櫃員虛擬櫃檯服務的營業時間，以及藉著多功能自動櫃員機提升銀行服務。

我們亦會繼續留意偏遠地區客戶的需求，並適時調整服務安排。

微金融

我們的商務理財部設有專責及具經驗的團隊專為中小企服務，包括小微企業。

本行提供全面的金融服務，包括開戶、現金管理、財資產品及保險服務。此外，我們提供多款透過「中小企融資擔保計劃」推出由香港按揭證券有限公司保證的商業貸款產品。該計劃提供百分百貸款擔保，確保小型貸款公司取得開辦和擴充業務所需的資金。

2023年，本行推出東亞「貸融易」中小企貸款，提供靈活的融資方案，協助小微企業解決短期及長期現金周轉問題，支持他們實現業務目標。

2023年的表現

2023
年底

本地所有分行的銀齡零售
客戶數碼理財服務使用率上
升四個百分點。



展望未來

東亞銀行致力推廣理財知識與普及金融，一直廣行措施加強數碼銀行服務。同時，我們推出經升級改良的全新數碼理財平台，設有簡便易用的介面和逐步操作指南，確保包括長者在內的所有客戶均可輕鬆瀏覽及使用本行的數碼銀行平台。我們亦簡化登入流程，為客戶創造無縫的理財體驗；於擴大產品組合方面，我們不斷監察市場的需求和推出新產品，例如中小企業貸款及跨境特快匯款服務，使客戶盡享觸手可及的便利金融解決方案，滿足不斷變化的客戶需求。

負責任的營運

人才吸納及留任

[範疇 B1, B3] [GRI 2-16, 2-19, 2-20, 2-26, 401, 402, 403]

重要性

能夠吸納最優秀人才，以及留住和聘用能為客戶提供正面體驗的員工，有助於集團發展，以及銀行業、經濟和社會的整體健康。制訂和實施周全策略對維持一支穩定、專業及生產力超卓的團隊至關重要。

管理方針

我們的人力資源部與高級管理人員和各業務部門緊密合作，制訂合適的人才吸納及留任策略，並按照本行的業務策略，檢討和釐定員工多元化組合及整體人力需求。除此之外，我們也為員工提供完善福利和事業發展機遇，並設有多個渠道讓員工向本行提出建議及表達意見。

策略性員工計劃及接任計劃

東亞銀行非常重視員工的發展，並努力保證有充裕的人才接任不同職位，以體現企業目標。我們持續制訂策略性員工計劃，藉此識別本行現有和潛在的員工技能缺口，同時密切監控員工流失情況，以確定如何鞏固專業團隊及優化客戶服務。我們悉力維護並不斷檢討本行的人才庫，以物色合適人選，確保員工的綜合技能符合本行的業務重點和發展方向。透過嚴格的員工計劃，我們可作出知情明智的招聘決策，從而提高生產力及創出業務佳績。此外，我們亦設有員工推薦計劃，鼓勵同事推薦優秀人才加入本行，為他們提供更好的發展平台。

管理層接任計劃對本行的持續發展及長久傳承至為關鍵，我們的提名委員會負責監督這套計劃的制訂和實施情況。集團訂有《管理層接任政策》，旨在盡量減少因行政要員職位空缺妨礙業務運作，以及促進本行穩定發展和確保領導層無縫過渡。

內部流動

2020年，我們開始實施內部流動政策以鞏固人才庫。我們提供調職、內部招聘、交換計劃、短期任務、借調及實習等途徑，讓員工可轉職流動，並透過電郵、於2021年重新設計及推出的網上職位空缺公告板及內部招聘會，向員工發放最新的空缺消息。我們採用以績效及能力為本的招聘方針，安排員工轉換職位和參與新項目等，讓他們靈活流動及成就事業理想，此外亦引入內部招聘的監察機制，將各分處的內部流動統計數據納入績效計分卡，鼓勵員工不斷進步。

員工福利及參與

我們為員工提供完善的福利，包括醫療及人壽保險、有薪假期、退休計劃，以及在多項銀行服務享有利率優惠。本行亦提供特別假期，讓員工體現作息平衡，享受豐盛人生並追求理想。例如，我們設有一星期的婚假、生日假、考試假、十六周產假和一週待產假等，短期僱員亦可享有部分福利，例如產假及待產假。另外，指定類別的員工可為符合資格的家庭成員登記享有醫療福利。我們每年均會檢討員工福利，本行按照集團的《薪酬政策》擬定薪酬架構和管治措施，並由薪酬委員會負責監督。

我們重視與員工坦誠溝通和合作，希望藉此提升他們在本行工作的整體體驗。我們現有的溝通渠道包括年度全行員工問卷調查、季度集團及分處會議、員工與高級管理層交流會以及各業務部門之間直接對話，讓員工暢所欲言及分享想法與經驗。透過這些途徑獲取的資訊和意見極具參考價值，有助我們調整人才及工作場所管理策略。我們亦會監察僱員自願離職的情況，並安排與所有決定離職的同事面談，從而監察和評估我們的表現，作出必要的調整。

獎勵及表揚

為培植欣賞和積極向上的工作文化及創造正面的工作環境，我們推行「東亞銀行員工表揚計劃」，設有季度及年度獎項，嘉許表現傑出及樹立楷模推動本行核心價值的員工。

計劃及措施

策略性員工及接任計劃

年內，本行人才招聘的範圍擴展到中國內地人才庫，尤其注重數碼科技及其他重要業務領域的人才。

吉隆坡代表處推出了人才繼任計劃，為已識別的接任人選提供機會。該人選被安排到總行工作一整個月，加深其了解本行在集團層面的業務和營運，確保具備相關經驗、能力及誠信兼備的最佳人選，在不久將來能擔任本行的管理職務。

員工體驗

2023年，本行再度進行員工問卷調查，深入了解同事在過去十二個月於不同領域的體驗。調查結果提供了寶貴見解，加上各業務部門及附屬公司群力合作，讓我們落實適當的員工參與策略。

2023年員工問卷調查

2023年的年度員工問卷調查結果顯示我們的團隊積極參與本行事務。員工問卷調查的回應率高達98%，高於2022年錄得的95%。同事積極參與並提供寶貴反饋，足證他們竭力支持本行的業務創佳績。88%員工對工作充滿熱忱，反映他們對本行的滿意度和歸屬感。另外，88%受訪者自信可為促進本行的環境、社會及管治表現作出貢獻。



員工回應率



員工對工作
充滿熱忱



受訪者自信可為
促進本行的環境、
社會及管治
表現作出貢獻

重點培育青年人才

本行今年繼續推行多項培訓計劃助青年人展能，包括集團見習管理人員、批發銀行見習生及見習審計人員計劃，以及專為畢業生而設的「空檔年」全職實習生計劃。東亞銀行亦參與外界以青年人為對象的計劃，為應屆畢業生和學生提供系統性訓練以汲取在職工作經驗，讓他們擁有日後成為銀行從業員、客戶經理以及金融科技、稽核和大灣區跨境業務專才所需的重要知識與技能。2023年的計劃包括：

- 中國內地「暑期實習生計劃」；
- 「金融科技人才培育計劃」；及
- 香港「私人財富管理人才培訓計劃」

7月份，東亞銀行優化了現有的見習管理人員計劃，改為集團見習管理人員計劃，配合「OneBank」策略鞏固人力資源以保證未來有充裕人才接任。見習人員可在中國內地駐職更長時間，輪調不同工作崗位，並獲安排到海外分行考察和接受行政管理培訓。此外，本行亦於2022年推出見習審計人員計劃，專門培養年青人才成為審計專才。

為扶持青年人在環境、社會及管治領域發展，東亞銀行贊助香港證券及投資學會舉辦的研究項目比賽。作為項目贊助人，東亞銀行指導和支援香港多間大學的學生研究及介紹本行的環境、社會及管治策略、計劃和成就。項目於1月至3月期間進行，本行慶幸能參與此項目並與對環境、社會及管治充滿熱情的學生合作，為他們提供有關金融服務業的見解和心得。

疫後重建緊密關係

2023年社交限制解除後，我們復辦實體員工分享會，加強與員工溝通互動，聆聽他們的心聲，讓員工感受到自己的價值。管理高層會於這些定期舉行的全行及各分處分享會中簡報公司的最新工作進展和闡明最新方向。

同樣，東亞中國亦推出「BEAction」活動，鼓勵員工向高級管理層提出建議，而台灣分行則定期舉行季度員工與管理層

會議，由職工代表與管理層代表共同協商解決員工提出的關注問題。

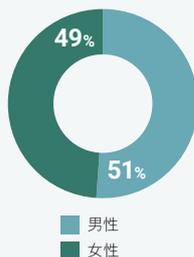
為加強推廣「OneBank」文化，本行繼續預留預算用於跨分處或跨部門的團隊發展活動，此外並推出跨地域的客戶經理借調計劃，讓員工在跨境地區發展事業，同時擴展高潛質員工計劃，接受香港以外市場的人才參與。

2023年的表現

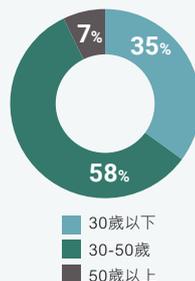
截至2023年12月底，集團全職員工的整體流失率（包括自願及非自願離職）為17.6%，與2022年底水平相比稍為下跌。

同時，2023年內部流動個案較上年增加5.5%，反映員工在本行內部尋找新職位和發展機遇有上升趨勢。我們推動內部人員流動之餘，也致力識別及栽培高潛質員工，年內在這方面取得頗佳進展。本行透過人才識別計劃和評估，現已成功發掘12位高潛質員工，可望日後於東亞銀行擔任領導要職。

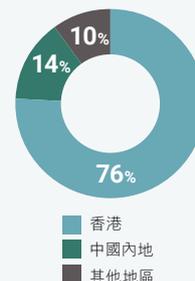
新聘員工：
按性別劃分



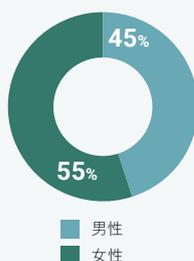
新聘員工：
按年齡組別劃分



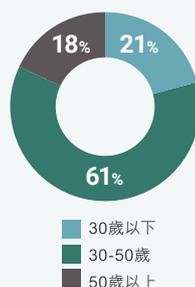
新聘員工：
按地區劃分



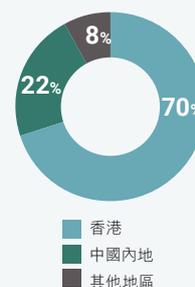
員工流失率：
按性別劃分



員工流失率：
按年齡組別劃分



員工流失率：
按地區劃分



展望未來

現今環境瞬息萬變，未來業務成功的關鍵就是作出策略性部署，成功招聘、留住和調配人才。為此，本行將繼續參與同業及專門人才計劃、招聘會和大學活動向優秀人才招手，同時促進員工內部流動，使東亞銀行的團隊盡顯潛能，構建強大的人才庫。

培訓及發展

[範疇 B3] [GRI 404]

重要性

培訓不但可提升員工的技能，也有助他們保持競爭力，在本行發展事業。我們認為支持專業發展是不可或缺的投資，是業務長遠發展的重要根基。本行提供多元化的培訓，包括內部、外界及為個別職位度身設計的課程，務求使員工可持續提升技能在專業路上發展，確保東亞銀行的團隊擁有適切的思維、知識與技能，增進員工的滿足感和提高士氣，減低員工流失率。透過教育，我們可培育員工成為負責任的企業公民，作出積極行動造福環境及社會。

管理方針

人力資源部及訓練發展部與高級管理層和其他業務部門主管緊密合作，識別員工實踐短期及長期目標所需的知識與技能。本行訓練發展部的角色十分重要，以《員工培訓及發展政策》作為指引促進員工持續進修，尋求專業發展。

專業發展

我們參考金管局的「銀行專業資歷架構」作為專業資格的評核標準，並且在此架構下投放資源開辦各類培訓課程，從技術知識到軟技能等主題應有盡有。這些措施可確保本行進行適用的發牌制度，同時滿足員工持續專業培訓與發展的需求。

為確保培訓課程質素優良，我們以資歷架構為標準進行衡量。在內部培訓方面，我們安排集團內部專家就個別議題共同設計和籌辦新的培訓課程，以及邀請業界專家到訪，與本行的導師分享知識與經驗，並於舉辦重要的進修或人才發展計劃時向高級管理層尋求意見及指引。在外部培訓方面，本行聯同業界從業員、銀行同業、專業團體、教育機構及顧問公司等發掘合作機遇，共同構思優質的培訓課程及創新解決方案。2023年，我們與職業訓練局、香港財務策劃師學會及香港銀行學會合作，籌辦一系列技能提升及再培訓課程，課題涵蓋最新的保險和大灣區市場趨勢，以及最新的監管規定。

本行支持員工透過外部計劃追求專業發展，樂於提名和資助全職僱員修讀外部的相關認可課程，提高學歷。此外亦根據培訓及職務所需，資助員工考取與職位相關的專業資格。例如，我們鼓勵及資助見習管理人員考取銀行專業會士資格，另亦為有意考取「銀行專業資歷架構」證書的相關從業員提供資助和持續培訓，助他們達到持牌員工及認證相關從業員的持續專業發展要求。這類培訓涵蓋環境、社會及管治、金融科技及網絡安全等主題。

我們積極與內部和外部持份者溝通合作，評估員工在不斷變化的市場環境下的發展需要，務求提供高質及適切的培訓。我們重視員工的回饋意見，在課程完結後進行評估，與培訓導師、督導人員及部門主管分享，經審議後整合所有意見，並據此採取適當的跟進措施以作改善。此外，我們每年均向所有部門發出培訓需求調查問卷，安排訓練發展部與各相關方深入討論，透徹了解他們的具體培訓需要，確保所提供的課程均有助他們的專業發展。

績效管理

本行訂有一套「績效管理指引和程序」，以助員工及人事經管理員工績效。有關指引闡明績效目標必須與本行的策略一致，確保目標從高層下達到個人層面，使核心價值與績效指標相結合，並保證能在財務和非財務因素之間取得平衡。我們竭力提供建設性的意見，鼓勵員工探討關於事業發展的議題，並適時給予指導以促進員工改進績效。

所有員工每年均要進行年終績效評估，以評核他們於年初所訂每個目標的實踐情況，以及奉行核心價值、風險管理及合規表現。接受績效評估的員工會與管理層商談，表述其事業理想，如有需要並會擬定發展方案和具體的培訓目標。直接向分處主管匯報的員工須每年進行同儕評鑑，以評核是否嚴格遵行本行的核心價值，又或日常工作時如何透過可觀察的行為及互動體現核心價值。本行已制訂一套同儕評鑑指引，輔助推行同儕評鑑機制。另外，所有員工均可透過我們的360度反饋機制（「360 feedback」）向同事，包括經理及其他同事提供意見。

我們深明有效領導力的重要性，因此特別為獲擢升的員工提供培訓，確保他們擁有必要技能，提升他們的管理效能。集團於2022年開始將員工參與重點培訓計劃列為其中一項關鍵績效指標，顯示我們致力推廣持續學習的文化。

計劃及措施

東亞銀行設有多類培訓課程，旨在提升每位員工的知識與技能。課程的主題涵蓋產品及金融知識，以及網絡安全、反洗錢和反恐怖主義融資風險等範疇的風險管理技能，還有領導力及管理技能、客戶服務和銷售及營運技巧。此外，我們亦安排必修課程，涵蓋行為守則、本行核心價值及非歧視行為等主題，全體員工均須參加。另亦設有各類職能的見習人員發展計劃和集團見習管理人員計劃，用心培植青年人才，協助他們在本行發展事業。

年內，我們舉辦多項網上及面授培訓，以度身設計的課程切合員工的需要，從而支持本行建立「面向未來」的強大團隊。這些課程讓員工掌握目前工作崗位必要技能，並可裝備自己處理日後的職務。由於本行正推進數碼轉型，跨境業務持續擴展，特別是大灣區相關業務，而環境、社會及管治監管和投資也日益增加，我們特別舉辦針對這些領域的培訓課程，讓員工提升必要技能，助他們應對挑戰，盡握未來的各種機遇。

科技及數據

- 為個別部門主管及代表安排「Digital Asset 101」培訓課程，使其在正式實施監管框架之前熟知相關的知識和規定。
- 2023年繼續推展「數據素養賦能計劃」，以「賦能及學以致用」為重點，目標是在東亞銀行所有層面和部門提倡以數據為本的決策方針。迄今已培育多名員工成為公民數據師，致力促進同事之間分享知識與合作和鼓勵採用以數據為本的營運模式，擔當重要角色推廣以數據為本的文化。
- 「MetaBase」是本行的主要計劃之一，旨在將本行大部分數據從伺服器轉移到雲端作分析用途。為配合此計劃，我們推出「Google雲端平台」培訓課程，為員工提供基本知識和技能，務求充分利用平台，獨立處理與「MetaBase」相關的項目。

大灣區跨境業務

本行於2023年推出多項大灣區跨境業務專題培訓，包括：

- 設立全新大灣區微學習課程，供全體員工進修；
- 為前線客戶經理舉辦一系列以角色為基礎的大灣區培訓課程；及
- 於全年舉辦大灣區主題的研討會和網上研討會。

環境、社會及管治相關培訓

我們必須將可持續發展原則全面融入業務，才可發揮深遠的重大影響。為此，我們舉辦一系列培訓及意識推廣計劃，大力提倡環境、社會及管治概念和實踐模式。當中一項重要舉措是從2023年開始，本行全體員工均須完成新的「ESG Essentials」微學習課程，了解可持續發展的基本原則，以及東亞銀行的表現與目標。2023年推出的其他相關培訓包括：

- **強制性氣候變化培訓**，確保集團各級員工了解氣候變化減緩和適應趨勢、本集團的淨零排放路線圖及減碳策略。

- 為所有前線及相關後勤員工而設的**強制性綠色及可持續金融培訓**，解說本行的綠色及可持續金融產品、東亞銀行自身的綠色及可持續金融框架與發展和漂綠風險。為廣泛傳播重要的綠色及可持續金融知識，我們亦歡迎所有其他員工自願修讀此類課程。
- **自願性可持續發展分享會**，與業界專家深入探討各種環境、社會及管治議題和新興趨勢。

環境、社會及管治創新工作坊

為加快實現我們的環境、社會及管治願景，成為大中華及其他地區於可持續發展方面的領先金融機構，本行於2023年舉辦環境、社會及管治創新工作坊。此次活動的要旨是集思廣益，提出創新和可付諸實踐的想法，令東亞銀行邁步跨向願景，讓客戶看到我們的表現及進展。我們鼓勵參加者於出席工作坊前先修讀「工作場所創新設計思維」課程增進知識，以便構思更多出色的創新意念。

工作坊的參加者包括各分處的代表和小組負責人，活動包括會前簡報、研究、數據分析及實體工作坊，共同探討於持份者活動所識別的主要關注議題，例如可持續和氣候

適應金融、環境、社會及管治風險管理和減少碳排放，最後環節是由每個小組向評審團陳述他們的構思。

在向高級管理層匯報三個經揀選的最佳概念後，環境、社會及管治督導委員會建議優化和實施所有三個入圍方案，並且納入本行的2024年環境、社會及管治目標。

我們喜見各分處及中國內地同事踴躍參與工作坊，他們的積極參與和支持對於促進創新和使研討會成為一次變革性體驗至關重要。



東亞中國推展計劃提升環境、社會及管治技能

為回應金管局推行「銀行專業資歷架構 — 綠色和可持續金融」和中國人民銀行與國家金融監督管理總局在綠色金融評估中提出關於發展綠色金融專業能力的具體要求，東亞中國已將提升環境、社會及管治技能列為可持續發展目標之一。

為拓展環境、社會及管治相關職務人員的認知，東亞中國於2023年開展「環境、社會及管治學習賦能計劃」，培訓內容包括：綠色及可持續金融產品和服務、可持續發展和氣候風險管理、綠色及可持續金融披露和報告以及可持續發展策略、合規和管控等。

設計思維主題培訓

2023年初，我們為員工安排嶄新的全銀行設計思維主題系列，重點研習「如何利用顛覆性創新思維創造以客戶為中心的優越體驗」。培訓共有逾1,500名香港及海外分行同事參加。學員可領略設計思維的概念，認識這個提供實用技能和工具的系統化框架，從而創新及本著以人為本的方針，共同創造各種解決方案。培訓系列旨在提高員工的技能，賦予他們必要技巧和工具，促進本行轉型。

培訓計劃讓我們可建立創新和以客戶為中心的文化，有助本行開發新產品及服務，全面滿足客戶的需求和喜好。此外，本行解決問題的能力也相應提高，可以更靈活敏銳地應對市場變化。計劃成功推動創新並提高營運效率，令客戶體驗更卓越，創造實質的商業價值。

微學習平台

本行致力於推廣靈活的學習文化，為員工創造更賞心的學習體驗。我們於5月設立全新的手機微學習平台，香港及海外員工皆可使用，並推出一系列新的微學習課程，教導面向未來的技能，包括科技與數據、環境、社會及管治和大灣區跨境業務。

「未來領袖培訓計劃」

2023年我們繼續舉辦「未來領袖培訓計劃」，新增了12名高潛質行政人員參加。我們可藉此人才發展框架發掘潛質優厚的人選，培育成才後在本行擔任高級管理層及部門主管要職。本計劃透過結合培訓及在職發展的模式，協助高潛質員工加快汲取知識、技能和經驗。2022年起，我們擴大了「未來領袖培訓計劃」的範圍至香港以外地區，例如澳門、馬來西亞、英國及美國。隨著計劃擴展至全球各地，我們將致力於培育不同背景和地域的人才，鞏固未來接任的人才庫，建立技能完備的國際化領導要員團隊。

為確保計劃可持續滿足高潛質員工的發展需要，我們定期進行意見調查及反饋調查收集資料，經過深入分析後為計劃作出必要的調整。

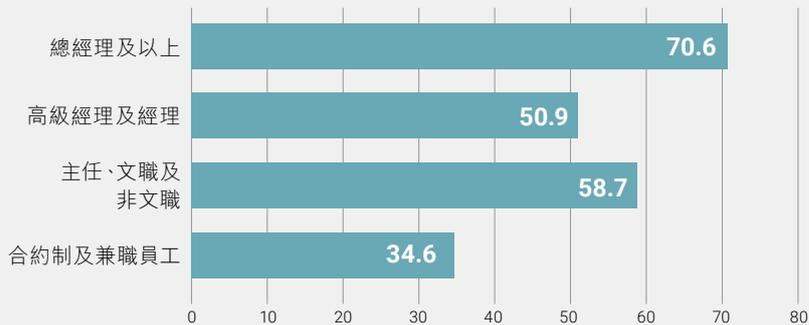
2023年的表現

2023年，本行在員工發展方面的投資超過港幣1,200萬元。我們為本行各級員工提供平均大約54小時的培訓，2022年平均時數則為約50小時。

按性別劃分的平均培訓時數

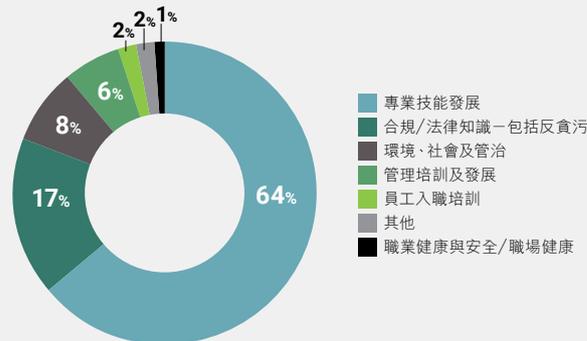


按僱員類別劃分的平均培訓時數



員工⁹接受定期績效及事業發展評估

培訓時數 (按培訓類型)



展望未來

2023年，我們啟動多項計劃，大幅擴展和加快科技及數據、環境、社會及管治和大灣區跨境業務等領域的培訓，致力提升員工的技能。我們將按照規劃推出一系列新培訓課程，安排所有員工修讀。當中，「數據素養賦能計劃」將擴大規模，以涵蓋更廣泛的個人群體，包括數據公民及公民數據師。

在人才發展方面，我們將推出新的領導才能培訓計劃，進一步提升領導層的能力，建立穩健的人才庫和接任階梯，措施包括繼續培育高潛質員工和畢業生，以及投放資源促進員工的專業發展，包括支持及協助相關從業員取得「銀行專業資歷架構」認證。

9. 所有於9月30日或以前通過試用期及合資格獲得與績效相關的獎金的長期合約全職員工均被納入績效評估範圍。於2023年，共有7,872名集團員工接受績效評估。

健康、安全及福祉

[範疇 B2] [GRI 403]

重要性

東亞銀行深明員工的健康、安全及福祉是業務成功的關鍵，基於員工為本行最寶貴的資產，我們亦視之為優先事務之一。雖然僱員身體受到損傷的風險相對較低，但員工因工受傷或患病仍可能導致損失工作日和商機或影響本行的企業形象。健康安全的工作環境有利於建立穩定、敬業樂業和生產力優越的團隊，從而確保本行可為顧客及其他持份者提供良好的體驗。

管理方針

職業安全與健康

本行的健康及安全政策由總經理負責統籌，而銀行健康及安全主任和各部門主管負責確保工作環境安全健康。東亞銀行所有分行均須遵守當地的健康及安全法規。我們的《職業安全與健康（職安健）政策》適用於我們所服務市場的所有集團員工。但倘若澳門、台灣及海外分行當地的職安健法例和法規與本行政策存在歧義，則會遵從當地市場的規定。

我們將工作間安全放在首位，持續監察其安全表現。我們亦識別和密切監察潛在的安全隱患，務求減低意外風險及消除不安全的工作條件。我們保持開放渠道與員工溝通，確保可以及時解決任何值得關注的問題。我們的目標是保持「零意外和工傷」的良好工作環境。如發生工傷意外，相關部門須立即報告以便進一步調查，如有需要則採取補救及防範措施。營運風險管理系統的每月報告會匯報所有已報告個案的跟進情況。

除此之外，我們也定期巡查工作場所的職安健措施，核實落實推行情況，如發現任何隱患或已報告的意外，即會詳細分析相關的危險和制訂行動方案，以採取適當的補救及防範措施杜絕問題。

台灣分行依據台灣《職業安全衛生法》制定《安全衛生工作守則》，並經台北市政府勞動檢查處核准後實施。《安全衛生工作守則》載有關於工作場所健康管理措施、急救和救援培訓、緩解生理或心理創傷，以及預防因重複運動引致肌肉骨骼疾病的指引。此外，我們亦成立員工關懷及嘉許小組，不時舉行會議，回應員工關注的事項及作出建議。

計劃及措施

職業健康與安全

東亞銀行非常關心員工的福祉，所有工作場所的設計均充分考慮職安健因素，以創造有利的環境，盡量減低工傷風險。2023年，我們於翻新工程採用人體工學原則，確保工作站、傢俬和設備的設計納入職安健元素，例如可調節性、正確姿勢及最佳設備定位等。我們致力創造優良的工作環境促進員工的健康與安全，承諾為員工提供安全舒適的工作間。

我們經常為員工安排工作場所健康及安全培訓，增進他們的職安健意識與知識。培訓內容涵蓋體力處理操作和消防安全等，確保員工擁有必要技能維持工作環境安全。除此之外，東亞銀行英國分行亦定期檢討銀行的設備需求，例如為因職務需要經常在網上通話、或參加培訓課程和簡報會的員工安裝頭戴式耳機。年內，台灣分行舉辦了兩小時的職安健員工培訓課程，傳授地震防災應變及防火措施的知識。

僱員福祉

我們的方針是全方位支援員工，保障他們的身心健康。我們提供周全的醫療保險，包括住院、門診、牙科及心理健康福利，同時持續檢討和調整醫療福利，確保其競爭力。年內，本行為集團全體員工提供更優厚的醫療及住院福利。英國方面，我們調高了保險保障範圍，並提供健身會籍折扣優惠，鼓勵員工投入健康生活。

我們致力提倡作息平衡，年內將健康休假時間從每月兩小時增加至四小時，適用於長期全職員工及合約制員工。自2021年起，我們亦擴大在主要節慶日提早下班的安排。

本行用心照顧員工的不同需要，設有「僱員輔助計劃」，為有需要的員工及其家庭成員提供情緒和心理輔導。員工可透過24小時熱線、面談或電郵與專業的輔導員聯繫。除此之外，我們亦提供必要的配套設施，例如母乳餵哺室等，支持初為人母的同事在生育後重返工作崗位。為推廣工作間的身心健康，本行安排見習管理人員接受抗禦力培訓。我們邀請了註冊行業心理學家提供特定群組領袖抗禦力培訓，指導高潛質員工如何兼顧身心健康和工作表現，盡展所長。

在香港，職員餐廳提供健康午餐選擇，並設有免費員工健身室及天台花園等康樂設施。人力資源部轄下的員工康體會經常舉辦健康及員工康樂活動，例如瑜珈班、健康講座和城市耕種工作坊等。為使員工享有更佳體驗及創造良好的工作環境，我們經常舉辦各類義工及慈善活動，以體現集團的核心價值和員工價值主張。

澳門分行於3月成立「盆栽分享小組」，邀請員工交換盆栽植物。與此同時，辦公室也擺設更多盆栽植物，締造綠色空間，讓員工在宜人的綠色環境下工作。10月份，分行舉辦了跨部門團隊建設活動，倡導合作精神，激勵同事群策群力。



◀ 於全年籌辦自然郊遊團等各類員工康樂活動，既可增強體魄，又可聯絡感情。



▲ 2024年1月，東亞銀行在西九藝術公園舉辦全銀行運動嘉年華慶祝105周年紀念，與約4,000名員工及其家屬和親友同樂，參加各式各樣親子活動及主題工作坊，度過愉快的一天。

2023年的表現

員工康體會舉辦了 >270 場活動	為員工及家屬提供 >6,500 個參與名額
-----------------------------	---------------------------------



◀ 東亞銀行龍舟隊於6月參加赤柱龍舟熱身賽，奪得混合組金盾季軍。

展望未來

為優化職安健管理和管治，我們已啟動程序檢討現行的集團職安健政策及手冊。我們正研究將區域職安健法規及國際職安健標準的最新要求納入本行業務的可行性，例如ISO 45001:2018。

我們將繼續為員工提供卓越的工作環境，時刻以健康、安全和員工福祉為先。本行將於2024年採用《WELL健康-安全評價準則》為香港五座主要辦公大樓進行全面差距分析。

多元共融及平等機會

[範疇 B1] [GRI 2-16, 2-19, 2-20, 405, 406]

重要性

東亞銀行致力培養良好的工作文化，激勵員工全力以赴為本行、客戶和社區作出貢獻。我們深明只有用心營造多元共融的工作環境，注重公平、公正和平等機會，尊重社會及文化多樣性，才可讓不同背景的員工都能盡展所長，因此本行致力於營造有利的工作環境，杜絕歧視、騷擾、欺凌、傷害或誹謗等不合法行為。

管理方針

我們的「銀行文化工作小組」向本行的薪酬委員會匯報，該小組由總經理兼集團人事及可持續發展處主管擔任主席，並由本行執行委員會監督。工作小組旨在推廣東亞銀行的核心價值和根據金管局的三大支柱：管治、獎勵制度以及評估和意見反映機制來制定文化相關的策略性措施，從而在全行範圍內營造良好的文化。工作小組舉行季度會議，檢視行動計劃並確保相關舉措支持風險管理和內部監控，以有效促進理想的文化。

本行的《行為守則》、《員工手冊》及《人權政策》清晰闡述我們關於反歧視及平等機會的承諾，集團的《人權政策》也詳載我們在人權方面的承諾，相關政策符合《聯合國工商企業與人權指導原則》，並適用於集團全球的業務及商業活動。我們已建立人權監察及匯報系統，並納入本行的「文化指標儀表板」。任何經集團舉報程序或其他渠道發現而調查屬實的人權個案，均會每季向本行高級管理層匯報。

我們參照聯合國《世界人權宣言》及《國際勞工組織基本公約》的信念和原則，制訂了《集團平等就業機會與多元共融政策》，其他地區的附屬公司和分行則根據當地規則及法規，適切地將本政策的原則納入人力資源政策。我們並已擬備相關的培訓教材，在本行全面推廣多元共融。

本行依照上述政策為員工提供平等的就業機會，不分年齡、性別、性取向、外貌、語言、宗教和信仰等。我們也要求員工彼此及對客戶欣賞、關懷和尊重。為體現我們在整個集團和供應鏈提倡多元共融及公平的文化的決心，我們一直支持由勞工及福利局、康復諮詢委員會、社聯與香港復康聯會協辦的《有能者•聘之約章》及共融機構嘉許計劃。

此外，我們在管理員工薪酬時採用一致以績效為基礎的方針，考慮各種因素，包括員工的資歷、角色、職責和活動、專業知識、能力和所需資格、工作經驗及工作表現等，確保本行的薪酬符合香港平等機會委員會根據《性別歧視條例》制訂的男女同酬指引。

除此之外，本行亦實施《供應商行為守則》，以全面維護供應鏈的社會和道德標準。守則採用聯合國《世界人權宣言》、《聯合國工商業與人權指導原則》及國際勞工組織《基本勞工公約》等國際原則。東亞銀行要求供應商嚴格遵守此守則，此舉有助我們確保供應商秉持相同的社會和道德標準，並促進公平、多元共融及平等機會。《供應商行為守則》的要點是提供安全健康的工作環境，杜絕歧視、騷擾和剝削行為，另亦嚴禁童工、強迫勞工及任何形式的現代奴役，同時鼓勵供應商採用共融的營運模式、支援多元化群體和為復康人士或有其他障礙的人士提供暢通易達的服務。我們相信只要與供應商攜手努力，定可作出貢獻為所有持份者創造更公平和更有利的營商環境。

計劃及措施

推廣反歧視意識

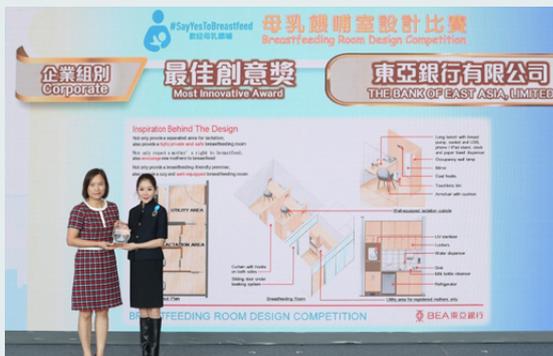
我們致力加強同事的反歧視意識，並將相關內容納入新入職員工的網上學習課程及年度複習培訓課程，課題包括行為守則、公平待客等，讓他們溫故知新。

母乳餵哺友善工作間

母乳餵哺室設計得獎

東亞銀行深明支持授乳母親的重要性，這是我們承諾推廣多元共融不可或缺的部分，因此特別增設母乳餵哺室，提供舒適私密的空間，既可保障授乳母親的權利，亦可支持她們重返職場參與工作。

東亞銀行很榮幸在聯合國兒童基金香港委員會聯同香港特別行政區衛生署於「國際母乳哺育周2023」期間合辦的「母乳餵哺室設計比賽」獲得最佳創意獎。我們相信一個舒適、高私隱度及設備齊全的母乳餵哺室，可保障婦女餵哺母乳的權利和鼓勵初為人母的母親選擇母乳哺育。我們將全力支持「Say Yes To Breastfeeding」運動，開拓更多途徑在現有設施加入獨具匠心的設計元素，打造家庭親善的工作環境。



多元共融活動

本行於年內舉辦多項員工及持份者活動，廣泛推廣多元共融理念，倡導他們在日常生活中推動多元化、共融及平等機會。

盲人觀星傷健營2023

2023年，本行連續第十年參與「盲人觀星傷健營」，共有20多名義工參加12月16日和17日的活動。東亞銀行義工聯同視障人士使用活動提供的設備學習天文學知識，並用圖畫描繪心中的星空。

理財知識及社區適應工作坊

我們連續第二年與協康會合作，協辦五場互動工作坊，提升有特殊教育需要兒童的理財知識和社會適應技能。

本行訓練發展部的培訓導師針對有特殊教育需要兒童的獨特學習需要，度身設計多場理財知識講座。200名兒童在父母陪同下參加工作坊，學習基本的財務概念、理財以及「需要」和「想要」的分別。

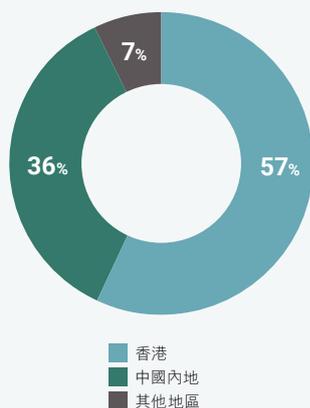
講座結束後，80多名東亞銀行義工陪同小朋友出外購物，透過實踐經驗讓孩子將理財知識學以致用，提高他們的社會適應能力。小朋友在義工指導下學懂如何作出購買決定、比較價格和不超支，並透過與義工、店員及其他顧客互動，增強自信心以及溝通和社交互動能力。

我們希望透過是次義工活動，啟迪其他機構及個人，為有不同學習需要的兒童提供指導，助他們掌握理財知識。

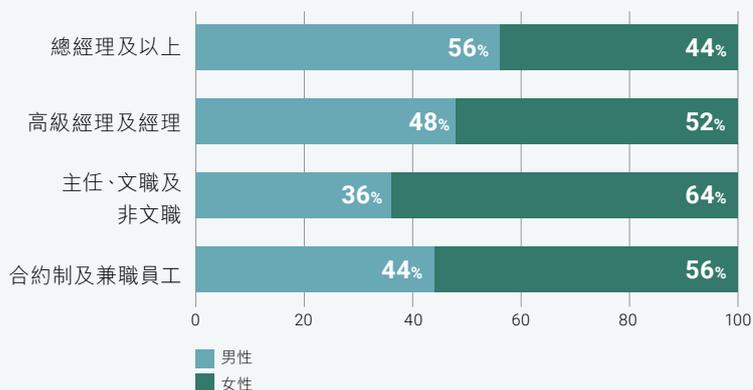
活動獲得投委會認可並頒發2023投資者及理財教育獎（企業）。

2023年的表現

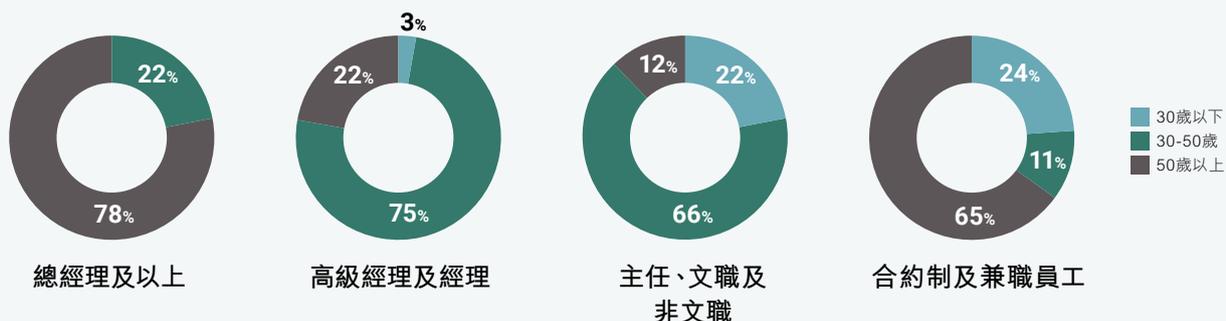
僱員：按地區劃分



僱員：按性別劃分



僱員：按年齡組別劃分



展望未來

我們的高級管理層和「銀行文化工作小組」往後將繼續評估關鍵範疇的重要性，據此為不同職級的員工安排與文化相關的培訓。

員工問卷調查為廣納意見的必要工具，本行將進一步優化員工申訴程序，確保機制公平、有效和公正，完善處理及解決員工在工作間遇到的問題。

減少碳排放 (營運)

[範疇 A1] [GRI 302, 305]

重要性

東亞銀行作為負責任的金融機構，深明走向低碳經濟的大趨勢未來必會加快步伐。世界各地的政府、監管機構及企業正尋方設法應對人類共同面臨的嚴峻氣候風險和影響。中國內地是本行主要市場之一，中國政府堅決實現2030年前碳達峰及2060年碳中和的目標，而許多地區的政府，包括香港、新加坡和英國等地政府也已提出本世紀中實現碳中和/淨零排放承諾，意味著所有在這些區域營商的企業必須作好準備，過渡至低碳經濟。有見及此，我們善盡責任，努力降低企業貸款及債券投資組合的全球碳排放，同時妥善管理營運所帶來的影響。

管理方針

本行的排放管理事務由可持續發展部負責，該部門與設施管理部合作，致力實現於2030年淨零營運排放的目標，以及參考本地和國家的淨零承諾，持續改善集團表現，在本世紀中期實現長期淨零排放。

我們訂有全行的減碳策略，為員工提供清晰的指引框架和方向，在2030年實現淨零營運排放。我們已為不同業務部門制定年度指標和目標，激勵員工在集團內全面減碳。我們在減碳策略下界定了多個主題支柱，就如何規劃及實施行動以實現我們的目標提供指引。環境、社會及管治督導委員會定期檢視整體進展，包括營運減排數據和建議的減排措施。相關內容將提交董事會環境、社會及管治委員會審批。

2023年，我們發布了全集團的《可持續建築政策》、指引和行動方案，針對六大元素包括減少碳排放、能源效益、節約用水、廢物管理、綠色交通及綠色建築認證，與香港特區政府《香港氣候行動藍圖2050》和中國內地「雙碳」目標互相呼應。該政策闡明本行致力推動上述議題，以及促進所有本行擁有全面營運控制權的場所在租賃、設計、建造、翻新項目和營運方面採用最佳作業模式，透過此方針在2030年實現淨零排放目標。

為確保我們能有效地向持份者闡述本行在排放管理上的行動，並以透明的方式匯報相關工作進展，我們每年監察、分析及於環境、社會及管治報告披露排放數據，並向碳披露項目（「CDP」）及香港上市公司碳足跡資料庫等組織匯報。

計劃及措施

我們努力實現2030年目標，並已制訂多項中期計劃及目標，旨在進一步減少範圍1及2排放：



本行營運排放量最主要源自集團各場所的能源消耗。我們現正推行多項措施減低建築物組合的碳排放量，以持續降低本行對氣候變化的整體影響。

我們的措施涵蓋設施生命周期更換工程和各類綠色項目，包括更換或改善本行各辦公室的主要設備，例如製冷系統及空調機，以及安裝太陽能光伏板和節能燈具。此外，我們正積極投資於最新的綠色建築技術，包括可再生能源系統及能源管理系統。

總行翻新計劃

東亞銀行總行的辦公室翻新工程已於2023年竣工。這是我們其中一個先導項目，旨在實施《可持續建築政策》和指引建議的作業模式，包括採用附設自動照明控制功能的LED燈，以及安裝空調分區控制系統，從而避免浪費能源。

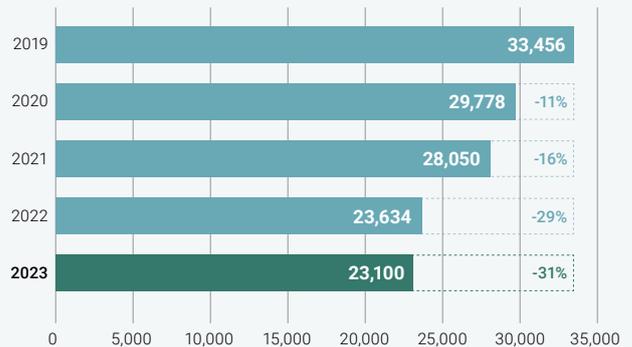
另一方面，我們也實施更多低碳營運方案，包括安裝可再生能源系統，例如柔性太陽能光伏板和改用電動車。9月，我們於香港德輔道中33號大樓天台已完成裝設太陽能板，每年估計可生產17,612千瓦時的可再生能源。10月，位於上海的東亞中國數據中心天台也裝設了182塊太陽能板，估計每年可減少93,718公斤二氧化碳當量的碳排放。

為監察建築物的表現，我們建立了首個數碼環境數據平台，提供即時數據分析和可視化數據予營運人員和高級管理層，藉此識別減碳機會和評估已實施措施的成效。

本行能源效益措施的詳情請參閱可持續地善用資源一節。

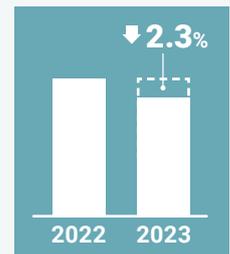
2023年的表現

溫室氣體排放(範圍1及2)(噸二氧化碳當量)



備註：排放數據已重述。詳情請參閱載於本報告我們的表現章節的環境表現。

集團2023年的營運碳排放按年減少2.3%，遠低於2022年呈報的按年減幅16%。排放量減幅輕微主要受兩種事態影響，窒礙了我們的節能工作。由於香港和本行服務的其他市場已解除2019冠狀病毒病防疫限制措施，集團旗下設施的使用率激增，因而對工作場所的能源及其他資源需求上升。此外，香港在2023年6月至8月經歷了歷來最炎熱的夏季，導致製冷需求增加。礙於上述因素，我們未能在2023年更大幅度地減少碳排放。展望未來，本行計劃於2024年對各主要物業進行能源審計，並會採取措施進一步推動減少碳排放。



展望未來

為了促進淨零營運轉型，我們將制訂執行方案，以推動實施各項減碳措施，包括更換製冷系統、安裝太陽能發電系統及隔熱膜、改造建築設備系統和逐步淘汰柴油車等重大能源轉型項目。我們將持續研究在現有建築物組合安裝可再生能源系統的可行性。同時，我們亦將在集團內全面推廣關注氣候變化的文化。

可持續地善用資源

[範疇 A2, A3] [GRI 301, 302, 303, 306]

重要性

鑒於我們的業務性質，本行業務營運主要依賴電力及紙張等資源，同時也在業務營運過程中產生廢棄物。我們知道本行用電和產生廢棄物對本地環境構成影響，亦深明我們的環境責任，因此，我們正積極研究並推行有效措施，以減少環境足跡。

本行亦很關注即將實施的規例，例如香港的都市固體廢物收費計劃以及限制使用即棄塑膠餐具和其他塑膠產品的新規例。我們預計當局日後將會推出更多此類法規，因此我們已採取完善措施，在辦公室和分行努力減少廢紙和一般廢棄物產生量，以及減少職員餐廳的廚餘。同時，我們亦持續致力減少能源消耗，並探索獲得更多再生能源的機會，以防止溫室氣體排放量上升。

管理方針

東亞銀行的《環保政策》是參照聯合國環境規劃署金融倡議《金融機構關於可持續發展的聲明》制定，適用於我們所有營運地點。該政策指導我們持續改進環境管理措施，包括能源及紙張消耗、回收和減廢。

董事會負責每年檢討和審批政策。我們定期更新政策內容，以確保符合所有營運地點的相關法律及規例，包括環保法例。

本行致力於盡量減少各項業務產生的環境影響。在管理廢棄物量及耗用天然資源方面，我們透過不同途徑推行數碼化措施，以提倡員工、客戶和其他持份者的參與，逐漸轉型至高效率的無紙作業系統。同時，我們也推行各種計劃，鼓

勵大家在日常營運中遵循環保原則。減少使用紙張不僅可以降低製造、配送和處理廢紙的環境影響，還能避免這些流程產生的碳排放。我們定期檢討紙張消耗量及廢棄物產生量，並在香港主要辦公室進行廢棄物量的量測，以便進一步投入相關資源，以完善本行的環境管理。為積極管理減廢表現，本行的設施管理部訂立一套減廢及廢棄物分流目標，並制定改善路線圖。

計劃及措施

能源

我們不斷投放資源推行節約能源措施。在香港，本行一直支持《戶外燈光約章》，於晚上11時前關閉特定分行的戶外燈光。此外，我們定期在香港主要辦公室進行能源審計，評估本行營運的能源效益。隨後，我們亦在辦公樓進行了多項設施升級工程，包括在樓梯安裝配備感應器的LED燈，取代原有照明裝置；發電機組採用B5生物柴油；以及改造我們的數據中心，在伺服器機架上安裝冷熱通道，並提高了數據中心的溫度設定，進一步降低能源消耗。製冷系統更換工程完成後，預計東亞銀行中心的製冷系統能源效益將比2019年基準提高約40%。

中國內地、澳門、新加坡、英國和美國部分分行已完成安裝LED燈，取代現有的慳電膽及熒光燈管。我們的英國倫敦分行亦已展開進一步行動，將其公務用汽車更換為電動車，東亞中國亦購置三部電動車，同步減少10部燃油車。新加坡分行則採用再生技術驅動升降機馬達，以助回收能源，避免因散熱而浪費可用能源。

英國方面，分行以每月的電錶讀數及電費賬單核實並監察用電量，以便查找任何異常用電狀況及採取應對措施。英國分行現已採用自動化辦公室照明系統，並與物業管理公司緊密合作，務求於未來簽訂新的供電合約時，落實轉向使用可再生能源供應商。

我們在香港及中國內地獲得綠色建築認證的物業包括：

東亞銀行中心 香港觀塘	香港建築環境評估法 優秀評級
德輔道中33號 香港中環	建築環境評估法新建建築物 金級評級
東亞銀行金融大廈 上海 東亞中國上海總部/上海分行	能源與環境設計 先鋒金級
東亞銀行大廈 北京 東亞中國北京分行	能源與環境設計 先鋒金級
東亞銀行大廈 上海 東亞中國上海浦西支行	能源與環境設計 先鋒金級
東亞銀行大廈 深圳前海	中國綠色建築評價標識 三星級別
	能源與環境設計 先鋒鉑金級
	WELL健康建築標準 金級

前海東亞銀行大廈

2024年初，本行慶祝前海東亞銀行大廈開幕。此大樓位於大灣區的策略樞紐。東亞銀行大廈憑著應用綠色和低碳技術，取得多項本地和國際綠色建築認證。



紙張

本行積極運用先進科技，以減少營運和客戶不必要的紙張使用，例如網上理財及數碼化金融服務。我們設立網上開戶及處理平台，促進無紙交易。客戶可通過這些便利措施開立新賬戶，以及在網上進行投資操作。同時，客戶還可以透過電話錄音直接發出口頭指示，並以電子形式收取預售風險披露及必要的招股文件。此外，本行已為客戶經理配備定價應用程式，方便在網上提供結構性投資產品的報價，毋須致電或打印文件。本行香港業務的紙張訂購量較2020年基準減少了72%。

英國分行已在公用打印機上安裝了Papercut軟件，以協助員工監察文件打印，減少誤印的情況發生。對於無可避免須打印之文件，我們選用森林管理委員會（「FSC」）認證紙張，同時鼓勵所有營運地點盡量回收所有廢紙。在香港、中國內地、新加坡、英國及美國等地，我們特別安排承辦商回收已切碎的機密文件。為了監察和評估表現，我們保存所有相關記錄，並每年報告廢紙回收率。

廢棄物

為優化廢物管理計劃，香港兩座主要辦公大樓已安裝電子磅，擴大廢物秤重和減廢措施的規模至集團辦事處。我們通過準確量秤廢棄物重量，編制基準廢物數據，以評估減廢措施的成效。

在業務運營中，負責任地處理廢棄物仍然是我們的重點之一。為延長資訊科技產品的使用壽命，我們優先考慮對舊設備進行翻新，並將其捐贈給有需要人士或慈善機構。當進行翻新工程時，我們會盡量重用舊傢俬和辦公室裝置，將不適合重用的物品進行銷售，供員工選購，或捐贈給本地慈善組織。只有無法循環再用的舊傢俬才會棄置，作為最後選擇。

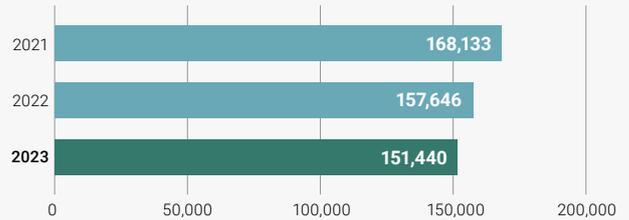
我們在減廢方面也加倍努力，並鼓勵我們投資物業的租戶一同參與。2023年，我們豁免兩個租戶於退租時還原處所至交樓時狀況的要求。這些相關物業可以連同現有的裝置和固定設施出租予新租戶，避免於進行拆卸及翻新工程產生大量建築廢物。

此外，我們亦全力支持香港環境保護署推行的「廚餘循環再造合作計劃」，在東亞銀行中心職員餐廳回收廚餘。香港的職員餐廳早於2022年便不再提供即棄餐具和食物器皿。這項措施於今年進一步延伸至由設施管理部提供餐飲服務的活動。活動期間只供應可重用餐具，不再提供即棄用品。我們的職員餐廳亦開始逐步淘汰獨立包裝的糖和胡椒粉。

我們在業務所在地鼓勵全年減廢。為向員工推廣減廢及循環再造的環保思維，我們在辦公室設置中央垃圾桶和回收桶，以回收不同類型的可回收物料。2023年，英國分行推出了咖啡膠囊回收計劃，由3月起，我們總共回收了超過43磅的咖啡膠囊。我們鼓勵員工作出貢獻，並製作海報和發出電郵通知，宣傳物料回收的步驟。在香港及澳門，我們在節慶期間舉辦舊物回收活動，例如回收春節利是封和桃花，以及中秋月餅罐等物品，以促進循環再造。這些計劃有助員工參與推行可持續發展措施，促進減廢。

2023年的表現

能源消耗總量 (兆焦耳)



備註：排放數據已重述。詳情請參閱載於本報告我們的表現章節的環境表現。

減廢表現

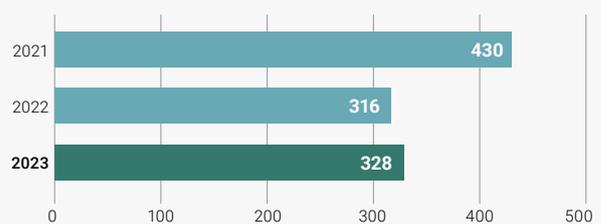


全面淘汰
即棄餐具及食物器皿



紙張訂購量
按年減少
↓46.3%

從堆填區轉移的廢棄物 (噸)



展望未來

我們透過促進循環經濟及採用能源效益措施和應用可再生能源等舉措，致力減少能源消耗和廢棄物。

2024年初，本行推出「數碼名片」供所有員工使用，以加強減廢措施及倡導同事改變習慣。這項措施突顯本行堅決過渡至無紙作業，同時有助於優化營運，採取更可持續的環保方針。

負責任的供應鏈管理

[範疇 B4, B5] [GRI 2-25, 308, 414]

重要性

作為一家負責任的企業，東亞銀行積極探討如何強化採購措施的正面影響，同時緩解供應鏈潛在的負面影響。我們已制定相關政策與程序，在所有業務全面以負責任的方式管理供應鏈，藉此保護弱勢持份者社群、推廣使用可持續產品和減低採購活動的相關風險。

管理方針

營運處及可持續發展部負責監督管理集團層面的供應鏈的環境、社會及管治事務，並制定政策、就供應鏈風險管理提供指引，以及監察供應商。

集團已推出全新的《可持續採購政策》，明確表明本行在採購策略、規劃、營運和供應鏈管理各方面踐行可持續發展原則的承諾。此外，我們還制定了內部指引，為負責任的採購提供明確指導。

我們要求所有供應商嚴格遵從東亞銀行集團的《供應商行為守則》。《供應商行為守則》詳細說明了本行對供應商在

各方面的期望，包括遵守所有相關法例、社會和道德標準、環境相關事宜及供應商對本地社群的影響。這些規章的制定確保本行的採購及招標程序以盡職、誠信和公正的方式進行。而各地分行，例如英國分行已在當地採納相關的政策和指引，並有效施行，以評估及監察供應商的表現。

供應商必須符合本行《人權政策》訂明的要求。我們亦期望供應商遵守社會和道德行為標準以及僱用條件方面的要求，包括健康與安全、工資、工時、歧視、騷擾和申訴機制。本行嚴禁供應鏈出現任何形式的奴役及人口販賣活動。我們的《奴役和人口販賣聲明》已上載東亞銀行網站供公眾瀏覽，該聲明符合英國《2015年現代反奴役法案》。

另外，供應商與東亞銀行簽署和續簽合約之前必須確認遵守《供應商行為守則》。如任何供應商尚未制訂與本行《供應商行為守則》及《人權政策》相符的承諾，或不符合我們的規定，我們樂於提供合理支援，協助他們改善風險管理措施，達致更符合本行標準的水平。這一舉措旨在培養供應鏈中不斷求進的文化，並倡導負責任的行為操守。

以下是各項政策和指引訂明的主要供應商環境、社會及管治評估活動：

供應商評估

- 要求供應商確認遵守《供應商行為守則》
- 採用環境、社會及管治風險計算程式將環境、社會及管治風險區分（分為四個風險組別：優先、中等、專門及最低級別），並每季向營運處提交優先風險級別的供應商名單（適用於港幣500,000元或以上的採購訂單）

供應商監察

- 持續監察供應商是否遵守《供應商行為守則》
- 在優先、專門及中等風險級別供應商整個合約期內，監察其環境、社會及管治表現
- 可持續發展部負責監察優先風險級別供應商，作為額外風險管理措施
- 如發現不合規情況，要求供應商提交改善方案

終止合作

- 本行不會與不合規的供應商維持業務關係



本行設有可持續採購工具包，員工可在內聯網閱覽。該工具包提供相關的資源、指引和訂明工作流程及複習培訓材料，確保供應鏈的盡職審查得以順利進行，以助執行負責任採購程序。

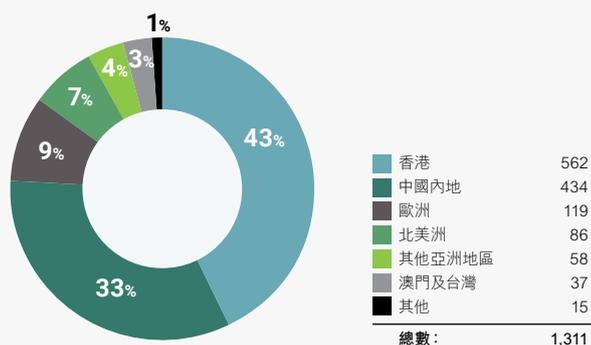
展望未來

我們致力於選擇以負責任態度經營業務的供應商，並避免與社會和環境措施不符合集團價值的供應商合作。我們將持續每年檢討供應商管理程序，並為所有相關僱員安排培訓，確保他們充分了解新政策及指引的要求。此外，本行計劃在未來建立一個中央採購模式，以監督和評估本行所有採購活動的成效與效率，包括推出與採購相關的政策及指引。

2023年的表現

按地區劃分的供應商數目

合約價值 ≥ 每年港幣50,000元



負責任的公民

集團業務的長遠發展與業務所在社區的福祉環環相扣，我們對社區的承諾是本行可持續發展策略不可或缺的一部分。

社區夥伴及義工服務

[範疇 B8] [GRI 203, 413]

重要性

貧富懸殊和人口老化等社會議題，都會直接影響本行各市場及在當地社區的發展。作為負責任的社會成員，東亞銀行致力為社會帶來助益，積極培能育才。同時，透過慈善合作項目及培植正面職場文化，鼓勵奉獻精神，使員工能為社會及環境作出有意義的貢獻。

管理方針

東亞銀行致力與各夥伴慈善機構建立長久的合作關係，積極推展聚焦於教育、社會福利及環境三大重點範疇的社區計劃。我們與社會各界通力合作，發揮最大的協同效應，令資源、知識與技能各方面得以互補，並善用所長服務社群，幫助需要支援的社會基層，推動社會進步。

本行的《可持續發展政策》及內部社區投資指引列明集團對社區捐獻的策略和目標。本行與旗下的慈善機構東亞銀行慈善基金均會依從社區投資指引，確保我們支持的項目和當地夥伴符合本行的《可持續發展政策》。上述指引有助我們識別及挑選與我們方針一致的計劃，以最有效的方式善用資源，回應社會的需要。

我們主要通過以下四種途徑提供支援：

- 社區捐贈**：透過集團成員及旗下三個慈善基金 — 香港的東亞銀行慈善基金及中國內地的上海宋慶齡基金會 — 東亞銀行公益基金和上海市慈善基金會 — 東亞銀行公益基金，向註冊慈善機構和非牟利組織捐贈現金及物資。
- 員工的捐獻和義務工作**：透過各地義工團隊及活動，加強社區關係及建立社會資本，令員工更能體會他人面對的困難。我們提供機會予員工投入時間和發揮技能，幫助有需要人士。
- 善用業務網絡及影響力**：鼓勵合作夥伴、客戶及其家屬參與我們的計劃和活動。
- 運用專業睿智**：策辦計劃和教育體驗，向參加者灌輸良好的理財觀念。

計劃及措施

香港

過去一年，我們適時透過東亞銀行慈善基金，捐贈物資及安排義工服務，支援社區投資重點範疇內的公益事業和組織。本行繼續聯同非政府組織夥伴合辦三項旗艦企業社會責任計劃，鼓勵全行員工參與「Join Hands, Reach Further!」義工服務計劃，透過義工服務發揮個人及團隊優勢，貢獻社會。除本行員工外，我們鼓勵員工邀請其家人及朋友與我們同行，透過義工活動向有需要人士伸出援手。2023年，我們號召了近560位義工投入服務，逾20,500人受惠。

東亞綠色藝術節



BEYOND ENVIRONMENTAL ARTS FESTIVAL
東亞綠色藝術節

教育 環境

今年7月我們與香港青年藝術協會合作舉辦第二屆「東亞綠色藝術節」，以「回歸自然」作主題，透過一連串精彩的免費藝術活動，推廣可持續發展的環保觀念。

我們透過劇場和合唱團演出、創意藝術工作坊和舞蹈短片欣賞等活動，鼓勵參加者細心發掘和欣賞大自然的各種美態，並灌輸愛護自然的信息。

同場亦設有展覽，展出八組由本地藝術家、學生和東亞銀行義工攜手以自然題材創作的藝術裝置。「東亞綠色藝術節」圓滿舉行，獲逾1,800位參加者踴躍參與，當中包括150多位義工。96%問卷調查受訪者更表示將於活動後坐言起行保護環境。



▲ 學校專場吸引約600名學生參加。



▲ 參與第二屆「東亞綠色藝術節」的東亞銀行管理層、義工及表演者



▲ 「東亞綠色藝術節」藝術作品

東亞環保再造之旅



東亞 環保再造之旅 BEA UP CYCLES



▲ 環保遊戲及活動旨在鼓勵公眾實踐綠色生活。

社會福利 | 環境

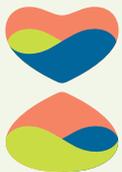
東亞銀行於9月聯同聖雅各福群會舉辦第二屆「東亞環保再造之旅」，透過一系列以「Play」為主題的升級再造體驗，包括藝術展覽、遊戲、慈善義賣及創意工作坊等，推廣環保及促進社會共融。

我們邀請復康人士擔任工作坊導師及環保大使，並推廣本地設計。參加者亦可欣賞由本地升級再造設計師 Alize

Lam與復康人士和東亞銀行義工合力創作的風車藝術裝置。

活動取得圓滿成功，獲超過100位東亞義工及逾15,000參加者和受惠者的支持，慈善義賣合共售出320件產品。

精彩人生下半場



精彩人生 下半場 GOLDEN ADVENTURES

社會福利

過去十多年，東亞銀行慈善基金一直聯同“la Caixa”基金會支持救世軍的「完善人生計劃」，矢志於香港推動更完善的臨終關懷服務。透過引進嶄新的安老照顧模式，向安老業界和公眾人士推廣善終規劃的認知，讓他們了解退休人士及長者的護理需要。計劃亦就臨終關懷和紓緩護理之政策制訂，向香港特別行政區政府提供意見，希望有助政府推動政策改變。

年內，計劃第五期（2023-2026年）以「精彩人生下半場」作主題。東亞銀行繼續推動義工積極參與及為長者提供全人照顧，鼓勵退休人士和長者積極規劃人生，為未來的醫療保健、財務需要、興趣培養及目標作好準備，迎接精彩的黃金歲月。「精彩人生下半場」響應世界衛生組織帶動的聯合國「健康老齡化十年行動計劃2021-2030年」。

2023年，共有180位東亞義工參與計劃，籌辦一系列活動為逾400位長者服務，例如：

- 探訪社區中心及獨居長者，教導他們適合初學者的伸展運動，鼓勵他們養成經常運動的健康習慣；
- 舉辦軟餐食品工作坊，教導長者及護理員製作容易吞嚥而且健康的食物，照顧有吞嚥困難的長者的需要。

「JOIN HANDS, REACH FURTHER!」 義工服務計劃

本行於2022年推出「Join Hands, Reach Further!」義工服務計劃，鼓勵本行員工與家屬和親友一起參與義工服務回饋社會，向有需要的人士伸出援手。年內，我們繼續舉辦多項有關教育、社會福利和環境等範疇的社區服務活動。東亞銀行義工隊今年共參與60多項活動，包括植樹造林、節慶活動、食物派發及兒童理財知識工作坊，共提供約4,920小時義工服務，惠及超過20,500人。

教育

東亞聯豐投資參與由香港特別行政區政府資助的「提升資產財富管理業人才培訓先導計劃」。該計劃旨在促進香港資產及財富管理行業的長遠可持續發展，以學生及畢業生為重點，讓他們對業內細分行業各類職能的工作崗位及就業前景有更全面深刻的了解。

社會福利

東亞銀行連續第八年冠名贊助「公益金東亞慈善高爾夫球賽」，並擔任一桿進洞贊助機構。2023年大賽共吸引超過180位哥爾夫球手組成47支隊伍參與，在香港哥爾夫球會粉嶺哥爾夫球場舉行友誼賽，一起為慈善揮桿，為公益金資助的精神健康服務籌得約港幣260萬元經費。



2023年3月，來自不同部門的同事組隊參加首次舉辦的「公益金百萬運動會」，為青年服務籌款。東亞隊的運動健兒出戰游泳、乒乓球、羽毛球和足球等比賽，並在決賽中展示出色的團隊合作精神與默契。

東亞銀行及藍十字（亞太）保險有限公司聯合贊助的「東亞銀行 x 藍十字保險2023香港公開劍擊錦標賽」於11月舉行。此次錦標賽向世界頂級劍擊好手廣發邀請，來自14個國家及地區包括中國、中華台北、韓國、新加坡、澳洲及新西蘭等地的近千位（包括一百位海外好手）劍擊界尖子雲集香港競技，角逐錦標殊榮。東亞銀行一直支持培育香港運動員及促進體育發展、推廣劍擊運動並喚起公眾對本地運動員的關注。

中國內地

「綠色螢火蟲計劃」

教育 社會福利 環境

上海宋慶齡基金會—東亞銀行公益基金過去十多年一直透過「螢火蟲計劃」致力改善農村地區的教育資源。2023年，「螢火蟲計劃」經過升級改良，改名為「綠色螢火蟲計劃」，旨在於推廣教育的同時提倡環保和減少碳排放。

過去一年，東亞銀行公益基金在內地多處農村學校新建五間「螢火蟲樂園」，其中三間為「綠色螢火蟲樂園」，內置智能電視機、數碼平板電腦、新桌椅、太陽能充電及儲能設施等環保智能裝置，讓學生在日常校園生活建立環保減排的意識。此外，我們向超過1,780名農村學生派發「螢火蟲背包」，並為約180名農村學校教師和30名校長提供逾5,900小時網上培訓，以提升他們的專業技能。



東亞中國透過計劃與上海宋慶齡基金會及一個地球自然基金會協力推廣生物多樣性，成為「教室裏的自然課」首個策略性夥伴。此項目已向10多名農村教師提供培訓，並在10間農村學校開辦生物多樣性保育課程。

義工活動

環境

東亞中國分別於3月至4月推出「One Planet • One Bank」公益活動慶祝植樹節，在18個城市植樹。活動動員各地辦事處和分行超過500名員工，投入逾2,470小時活化環境及增加碳匯量，為緩解氣候變化出一分力。

教育 社會福利

東亞中國及上海市銀行同業公會派出17名義工，於9月為上海市崇明縣裕安中學的學生們提供41小時的教學服務，重點講授環保手工藝、科學、理財知識和英語。

社會福利

為感謝自疫情爆發以來一直緊守崗位的前線醫護人員，東亞數據信息服務（廣東）有限公司深圳分公司義工隊前往辦公室附近的社區檢測站派送愛心禮包，內附手寫的祝福以表達支持和鼓勵。

臨近中秋佳節，東亞數據信息服務（廣東）有限公司深圳分公司義工隊與羅湖橋社區工作站攜手送暖，安排了一系列社區活動，並探訪獨居長者及復康人士和其家人，將節日的歡樂及溫情傳遍社區。

慈善籌款/捐獻

社會福利

8月，東亞中國向中華慈善總會捐款人民幣100萬元，支援遭受颱風杜蘇芮帶來的暴雨重創的京津冀地區的緊急救援和災後重建工作。

其後於12月，甘肅省臨夏回族自治州積石山保安族東鄉族撒拉族自治縣發生6.2級地震後，東亞中國向當地紅十

字會捐款人民幣100萬元，用於購置緊急救援物資、安置災民及重建工作。受影響的教師和學生被安全疏散到三個「螢火蟲樂園」。

環境

東亞數據信息服務（廣東）有限公司派出20多名義工，與北京街社會工作服務站攜手推行「夏日水計劃」，為有需要的長者及兒童籌款。義工隊獲北京街道辦事處及活動籌委會頒發「公益之星」以作表揚。

中國內地

社會福利

過去一年，澳門分行繼續與澳門扶康會寶利中心合作，資助他們籌辦節日活動。於新年期間，同事們捐贈毛線以編織圍巾作慈善義賣，並購買50多盒圍巾送贈安老院舍的長者。同事們亦於中秋節時參與慈善義賣活動，以援助該中心復康成員的生活津貼。

為慶祝6月的世界捐血者日，同事們連續第五年到訪澳門捐血中心，捐血幫助拯救生命。

12月，澳門分行同事連續第七年參加由澳門日報讀者公益基金會舉辦的「公益金百萬行」活動。澳門分行在活動中捐款澳門幣10,000元。

社會福利 教育

10月，澳門分行義工與澳門扶康會成員一同參與創藝工房舉辦的手工藝工作坊。參加者與復康人士一同利用蠟和顏料，一起製作地球造型的蠟燭。



▲ 夥拍澳門扶康會成員在創藝工房舉辦手藝工作坊

台灣

社會福利

由於學校於夏季暫停提供膳食，基層小學生的食物選擇十分有限，其家庭因此承受更大的經濟壓力。為回應其需要，台灣分行向花蓮持修積善協會捐贈700多份食品，派發給花蓮摩里沙卡、支亞干、太平和明立四個原住民部落的學生。



▲ 在夏季學校暫停供應膳食期間，向學生捐贈食物

環境 社會福利

台灣分行連續第四年參與伊甸社會福利基金會所舉辦的舊衣回收活動，藉以提倡減廢及支援當地慈善機構和有需要人士。2023年內的活動共收集逾490件衣物，部分捐贈慈善機構作轉售用途，其餘也有送贈復康人士及其家屬。

環境

11月，台灣分行的員工於工餘時間，參與長達共5.6公里的和美山步道健行，清理沿途的垃圾。

台灣分行義工隊與社區其他人士於2022年參加了由台北市南雅扶輪社舉辦的植樹活動，在淡水河河口一帶種植了9,999株樹。為了確保樹木能持續健康生長，我們的義工於2023年再次回到植樹區，清除會阻擋陽光、影響光合作用並影響其他植物生長，甚至會對其他植物造成損害或導致死亡的薇甘菊。我們的義工還充分用於去年種植的三葉埔姜的種子，製成小香囊。

新加坡

社會福利

新加坡分行義工於3月探訪非牟利安老院舍——安老協會（「Society for the Aged Sick」）。該協會的使命是為患有慢性疾病的長者和貧困人士提供較優質的護理服務。我們的義工與長者老友一起進行才藝表演，遊戲活動及唱歌同樂。

6月，新加坡分行為逾40多名5至12歲來自晨星社區關懷中心（「Morning Star Community Services」）的兒童，安排了一場有趣且愉快的電影會和午餐活動，為在職貧困家庭提供課餘託管服務。



▲ 於安老院舍——安老協會（「Society for the Aged Sick」）提供義工服務，安排表演、遊戲及合唱

環境

超過30多位新加坡分行義工於8月到三巴旺公園（「Sembawang Park」）清潔海灘，響應「新加坡2030綠色計劃」運動，透過全民合作使新加坡從「清潔城市」升級成為「真正清潔的城市」。

社會福利

9月，20多名員工在當地慈善機構愿之心（「Willing Hearts」）經營的慈善社區廚房提供義工服務。我們的義工主要負責開封及準備食材，並將製作好的熱食包裝分發給長者、復康人士、低收入家庭和移民工人。

馬來西亞

環境
 東亞銀行在吉隆坡組織了兩項回收活動，減少堆填廢物，使資源物盡其用。7月，吉隆坡代表處將同事們回收的五箱衣物捐給救世軍作二手衣物轉賣，收益撥捐救世軍，用作其他慈善項目和社福計劃的經費。10月，我們的員工參與事必勝（「Spritzer」）與柏威年廣場（「Pavilion Kuala Lumpur」）合辦的膠樽回收/再用計劃，將膠樽升級再造成為室內植物的花盆。

英國

社會福利
 9月，倫敦分行與社區花園「Phoenix Garden」攜手舉辦企業義工日，20名員工在花園人手緊絀的繁忙季節提供超過80個小時的義工服務。我們的員工協助多種工作，例如除草、堆肥、種植、清潔和鬆漆。



▲ 社區花園「Phoenix Garden」於繁忙季節人手緊絀，東亞銀行義工鼎力相助

環境
 倫敦及伯明翰分行分別在6月和10月舉行蛋糕義賣，為世界自然基金會及屬下的氣候復原基金（「Climate Recovery Fund」）籌款。同事們除了烘焙各款美味蛋糕和甜品，亦協助擺設和主持攤位。兩間分行藉此機會向員工和大廈其他使用者宣傳氣候變化對全人類的影響，並呼籲大家同心協力拯救地球。

美國

教育
 3月，紐約分行同事為邁耶倫敦學校曼哈頓第二小學（「Primary School #2 — The Meyer London at Manhattan」）及展望高地國際高中（「International High School at Prospect Heights」）的學生舉辦了兩場理財教育網上分享會，向學生介紹銀行的主要業務，並透過互動環節幫助他們培養健康的理財觀念。此外，分行亦捐款支持學校，為培育未來世代出一分力。

2023年的表現

財務捐獻



集團的現金捐款總額
 港幣
~1,400 萬元

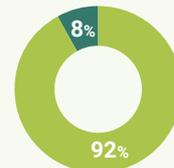


■ 教育
 ■ 環境
 ■ 社會福利

員工義工服務



員工義工服務時數
8,900+ 小時



■ 公餘時間
 ■ 工作時間內

全賴集團上下一心，東亞銀行獲社聯頒發「20年Plus商界展關懷」標誌，以表揚我們一直致力造福各地社區、員工及環境。

此外，集團旗下東亞數據信息服務(廣東)有限公司的義工隊亦榮獲「最佳凝聚力」獎，嘉許我們一直對「冬日暖陽關愛計劃」(第三期)的支持，使公眾更關注鄉郊地區獨居長者的生活情況。

我們的表現

經濟表現

環境、社會及管治報告 指引/GRI標準參考	指標	2023 (港幣百萬元)	2022 (港幣百萬元)	2021 (港幣百萬元)
GRI 201-1	所產生及分配的直接經濟價值			
	收入	20,762	19,411	17,502
	營運成本	3,153	2,844	2,817
	員工薪資及福利	5,445	5,491	5,521
	支付予資本提供者的款項	2,032	2,888	2,856
	支付予香港政府的款項	419	428	419
	支付予中國內地政府的款項	188	8	4
	支付予其他地區政府的款項	488	301	249
	捐贈予慈善機構的現金捐款總額	14	12	12
	留存的经济價值	9,023	7,439	5,624
KPI B8.2 GRI 201-1	按地區劃分的財務捐贈			
	香港	10	9	6
	中國內地	4	3	6
	其他地區	-	-	-
	捐贈予慈善機構的現金捐款總額	14	12	12

環境表現¹⁰

環境、社會及 管治報告指引/ GRI標準參考	指標	單位	2023	2022	2021
能源					
GRI 302-1	織內的能源消耗				
	能源消耗總量	千兆焦耳	151,440.41	157,646.47	168,133.29
	電力消耗總量	千兆焦耳	136,052.28	139,673.89	149,883.14
	所購買供暖用總耗量	千兆焦耳	0.00	0.00	0.00
	所購買製冷用總耗量	千兆焦耳	0.00	0.00	0.00
	a. 不可再生燃料總耗量(柴油、石油和煤氣)	千兆焦耳	15,388.13	17,972.57	18,250.15
	b. 可再生燃料總耗量	千兆焦耳	0.00	0.00	0.00
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	千度	42,066.78	43,790.69	46,703.69
	電力消耗總量	千度	37,792.30	38,798.30	41,634.21
	所購買供暖用總耗量	千度	0.00	0.00	0.00
	所購買製冷用總耗量	千度	0.00	0.00	0.00
	不可再生燃料總耗量(柴油、石油和煤氣)	千度	4,274.48	4,992.38	5,069.49
	可再生燃料總耗量	千度	0.00	0.00	0.00
GRI 302-3	集團總能源強度				
	按總樓面面積計算	千兆焦耳/平方米	0.74	0.75	0.76
水資源					
KPI A2.2	用水量				
	食用水總量	立方米	107,823.18	115,299.70	106,274.25
	水密度				
	按總樓面面積計算	立方米/平方米	0.53	0.55	0.48
氣體排放¹¹					
KPI A1.1	消耗氣體燃料產生的排放				
GRI 305-7	氮氧化物	千克	8.47	6.79	6.69
	硫氧化物	千克	0.04	0.03	0.03
	車輛排放				
	氮氧化物	千克	512.46	641.01	688.77
	硫氧化物	千克	5.57	6.82	6.92
	懸浮粒子	千克	42.46	53.76	58.08
碳排放^{11, 12, 13, 14}					
KPI A1.2	香港溫室氣體排放總量				
GRI 305-1	範圍1排放	噸二氧化碳當量	1,932.26	1,372.13	1,629.47
GRI 305-2	範圍2排放	噸二氧化碳當量	10,126.77	10,921.87	11,212.28
GRI 305-4	範圍1及2排放	噸二氧化碳當量	12,059.03	12,294.00	12,841.74
	範圍1及2排放密度(按總樓面面積計算)	噸二氧化碳當量/平方米	0.15	0.14	0.15
	範圍3排放(類別6:商務旅行)	噸二氧化碳當量	119.62	-	-
	中國內地溫室氣體排放總量				
	範圍1排放	噸二氧化碳當量	1,022.08	1,108.62	3,912.55
	範圍2排放	噸二氧化碳當量	8,551.69	8,761.94	10,015.02
	範圍1及2排放	噸二氧化碳當量	9,573.77	9,870.56	13,927.56
	範圍1及2排放密度(按總樓面面積計算)	噸二氧化碳當量/平方米	0.09	0.09	0.12
	範圍3排放(類別6:商務旅行)	噸二氧化碳當量	430.85	-	-

環境表現 (續)

環境、社會及管治報告指引/GRI標準參考	指標	單位	2023	2022	2021
碳排放 (續)					
其他地區溫室氣體排放總量					
	範圍1排放	噸二氧化碳當量	334.54	326.67	208.61
	範圍2排放	噸二氧化碳當量	1,132.69	1,142.49	1,272.08
	範圍1及2排放	噸二氧化碳當量	1,467.24	1,469.15	1,480.69
	範圍1及2排放密度(按總樓面面積計算)	噸二氧化碳當量/平方米	0.09	0.10	0.09
	範圍3排放(類別6:商務旅行)	噸二氧化碳當量	45.76	-	-
東亞銀行集團溫室氣體排放總量					
	範圍1排放	噸二氧化碳當量	3,288.88	2,807.42	5,750.62
	範圍2排放	噸二氧化碳當量	19,811.16	20,826.30	22,499.37
	範圍1及2排放	噸二氧化碳當量	23,100.03	23,633.72	28,250.00
	範圍1及2排放密度(按總樓面面積計算)	噸二氧化碳當量	0.11	0.11	0.13
	範圍3排放(類別6:商務旅行)	噸二氧化碳當量/平方米	596.24	-	-
廢棄物					
GRI 306-3	所有廢棄物		577.43	578.86	711.46
KPI A1.3	無害廢物				
KPI A1.4	紙張 ¹⁵		350.20	311.37	423.13
	廚餘	噸	20.25	20.09	3.00
	其他一般無害廢物		206.79	247.02	285.04
	有害廢物				
	電子廢物		0.19	0.39	0.30
	從堆填區轉移的廢棄物		328.45	315.95	429.99
	無害廢物				
	紙張回收總量	噸	321.32	311.37	423.13
	其他無害廢物回收總量		6.94	4.20	6.56
	有害廢物				
	電子廢物回收總量		0.19	0.39	0.30
	直接處置的廢棄物總量		248.98	262.91	281.47
	無害廢物				
	堆填	噸	172.98	176.24	245.81
	焚化		76.00	86.67	35.66
	有害廢物 ¹⁶			不適用	
	廢紙密度	千克/全職員工	43.13	37.04	48.23

10. 2021及2022年的能源消耗、用水量及廢棄物相關數據已重述，以反映原始數據的修訂。

11. 氣體排放和範圍1及2溫室氣體排放根據香港交易及結算所如何準備環境、社會及管治報告附錄二：環境關鍵績效指標匯報指引、香港政府的《香港建築物(商業、住宅或公共用途)的溫室氣體排放及減除的核算和報告指引(2010年版)》、英國環境食品與鄉村事務部(「DEFRA」)以及政府間氣候變化專門委員會的《第六次評估報告》(「AR6」)全球暖化潛勢數據計算。

12. 範圍2的溫室氣體排放是根據香港和其他地區公用事業公司提供的電力和煤氣消耗以及相應的排放因子計算的，包括中華人民共和國生態環境部經濟部能源署、馬來西亞能源信息中心(「MEIH」)、美國國家環境保護局(「EPA」)、新加坡能源市場管理局(「EMA」)、國際能源總署(「IEA」)及香港公用事業公司。

13. 集團已全面檢閱排放因子數據庫及更新排放因子，並更新2021及2022年的相關排放數據。

14. 商務旅行排放僅涵蓋報告年度內由航空運輸所產生的排放，佔商務旅行排放總量約99%。排放量是根據由國際民航組織(「ICAO」)碳排放計算器所收集的數據，根據飛行距離、乘客數量和艙等等級計算得出的。

15. 廢紙數據僅包括我們最主要使用的影印紙及電腦紙，佔用紙量最大部分。

16. 作為一間商業銀行，有害廢物對於業務營運並非重大事項。

社會表現

僱員

環境、社會及 管治報告指引/ GRI標準參考	僱員資料	2023	2022	2021
KPI B1.1 GRI 2-7, GRI 405	總數	8,140	8,451	8,822
	男性	3,432	3,508	3,596
	女性	4,708	4,943	5,226
	長期合約			
	男性	3,387	3,470	3,544
	女性	4,668	4,900	5,171
	固定任期/臨時合約			
	男性	45	38	52
	女性	40	43	55
	香港			
	長期合約	4,602	4,762	4,981
	固定任期/臨時合約	70	71	76
	中國內地			
	長期合約	2,905	3,058	3,189
	固定任期/臨時合約	1	0	20
	其他地區			
	長期合約	548	550	545
	固定任期/臨時合約	14	10	11
	全職			
	男性	3,429	3,500	3,588
女性	4,690	4,907	5,186	
兼職				
男性	3	8	8	
女性	18	36	40	
30歲以下	954	1,077	1,204	
30-50歲	5,713	5,888	6,105	
50歲以上	1,473	1,486	1,513	

環境、社會及管治指引/GRI標準參考	2023		2022		2021		
董事會組成							
	人數	%	人數	%	人數	%	
總數	17	-	17	-	15	-	
GRI 405	男性	16	94	16	94	14	93
	女性	1	6	1	6	1	7
	30歲以下	0	0	0	0	0	0
	30-50歲	4	24	4	24	4	27
	50歲以上	13	76	13	76	11	73

特定職位的女性比例 ¹⁷						
	人數	%	人數	%	人數	%
所有管理層職位	男性	2,075	48	-	-	-
	女性	2,286	52	-	-	-
高級管理層職位	男性	10	56	-	-	-
	女性	8	44	-	-	-
初級管理層職位	男性	2,085	54	-	-	-
	女性	1,757	46	-	-	-
創造收益的職能	男性	1,162	45	-	-	-
	女性	1,438	55	-	-	-
[STEM] 相關職位	男性	676	73	-	-	-
	女性	249	27	-	-	-

僱員 (續)

環境、社會及管治指引/GRI標準參考		2023		2022		2021	
新聘員工							
		人數	%	人數	%	人數	%
GRI 401	總數	1,197	14.9	1,511	18.1	1,199	13.8
	男性	611	18.1	756	21.8	601	17.0
	女性	586	12.6	755	15.5	598	11.7
	30歲以下	416	44.8	534	51.2	422	36.8
	30-50歲	695	12.2	894	15.3	707	11.6
	50歲以上	86	6.1	83	5.8	70	4.8
	香港	909	19.8	1,153	24.4	802	16.2
	中國內地	173	6.0	257	8.4	326	10.2
	其他地區	115	21.1	101	18.5	71	13.2
員工流失							
		人數	%	人數	%	人數	%
GRI 401	總數	1,412	17.6	1,646	19.8	1,719	19.8
	男性	642	19.0	768	22.2	773	21.9
	女性	770	16.6	878	18.1	946	18.4
	30歲以下	296	31.9	426	40.9	505	44.0
	30-50歲	856	15.0	1,016	17.4	1,030	17.0
	50歲以上	260	18.5	204	14.2	184	12.7
	香港	985	21.5	1,160	24.6	1,106	22.4
	中國內地	318	10.9	388	12.7	496	15.6
	其他地區	109	20.0	98	17.9	117	21.7

培訓及發展

環境、社會及管治指引/GRI標準參考		2023	2022	2021	
受訓時數					
GRI 404	僱員平均受訓時數	總數	54.3	51.0	40.1
		男性	53	49.0	40.0
		女性	52	52.3	40.2
		總經理及以上	70.6	55.1	26.2
		高級經理及經理	50.9	46.1	36.1
		主任、文職及非文職	58.7	56.8	44.1
		合約制及兼職員工	34.6	24.1	31.6
		30歲以下	68.3	-	-
		30-50歲	57.6	-	-
		50歲以上	32.3	-	-
	按類別劃分的受訓時數比率(%)	員工入職培訓	2	3	3
		專業技能發展	64	62	63
		管理培訓及發展	6	4	4
		合規/法律知識	17	25	25
		職業健康與安全/職場健康	1	1	1
		環境、社會及管治	8	2	2
		其他	2	2	1

培訓及發展 (續)

環境、社會及管治指引/GRI標準參考		2023	2022	2021
反貪污培訓				
GRI 205 董事受訓比率 (%)	總數	100	100	100
	香港	100	100	100
	其他地區	100	100	100
僱員受訓比率 (%)	總數	100	100	100
	香港	100	100	100
	中國內地	100	-	-
	其他地區	100	-	-

家庭友善措施

環境、社會及管治指引/GRI標準參考		2023		2022		2021	
產育嬰假							
		男性	女性	男性	女性	男性	女性
GRI 401 可享受產育嬰假的員工總數比例 (%)	總數	100.0	100.0	95.4	96.6	96.2	96.6
	已休產育嬰假的人數	84	491	152	365	87	214
	產育嬰假後返回工作崗位的人數	79	476	136	294	87	178
	休產育嬰假12個月後繼續留任的員工總數	48	473	73	160	96	246
	返回工作崗位的比例 (%)	95.2	98.8	89.5	84.7	100.0	91.8
	留任的比例 (%)	64.0	89.9	90.1	81.2	79.3	82.3

職業健康與安全

環境、社會及管治指引/GRI標準參考		2023		2022		2021		
因工受傷或死亡¹⁸								
		人數	比率(%)	人數	比率(%)	人數	比率(%)	
KPI B2.1 死亡個案		0	0.00	0	0.00	0	0.00	
GRI 403-9 嚴重的職業傷害	總數	0	0.00	6	0.07	8	0.09	
	香港	0	0.00	4	0.08	8	0.16	
	中國內地	0	0.00	2	0.06	0	0.00	
	其他地區	0	0.00	0	-	0	0.00	
	可記錄之職業傷害	總數	12	0.15	7	0.08	10	0.11
	香港	5	0.11	4	0.08	5	0.10	
	中國內地	7	0.24	3	0.10	3	0.09	
其他地區	0	0.00	0	0	2	0.36		
KPI B2.2 因工傷的損失日數	總數	638	-	1,589	-	749	-	
	香港	527	-	934	-	578	-	
	中國內地	111	-	655	-	169	-	
	其他地區	0	-	0	-	2	-	
缺勤								
GRI 403-9 缺勤率 ¹⁹	總數		0.02		-		-	
	香港		0.02		-		-	
	中國內地		0.02		-		-	
	其他地區		0.02		-		-	

供應商資料

環境、社會及管治指引/GRI標準參考		2023		2022		2021	
按地區劃分的供應商數目 ²⁰							
		人數	%	人數	%	人數	%
KPI B5.1	總數	1,311	100	1,743	100	1,764	100
GRI 2-6	香港	562	43	677	39	677	38
	中國內地	434	33	750	43	857	49
	澳門及台灣	37	3	52	3	56	3
	其他亞洲地區(新加坡、馬來西亞、日本)	58	4	54	3	47	3
	北美洲	86	7	81	5	55	3
	歐洲	119	9	111	6	55	3
	其他	15	1	18	1	17	1

社區投資

環境、社會及管治指引/GRI標準參考		2023	2022	2021
義工服務時數				
KPI B8.2	總數	8,975.2	9,068.0	7,832.8
	公餘時間	8,278.2	7,238.3	2,738.8
	工作時間內	697	1,829.8	5,094

其他社會指標

環境、社會及管治指引/GRI標準參考		2023	2022	2021
人權及社會				
GRI 406	歧視個案總數及採取的糾正措施	0	0	0
KPI B7.1	已確認的貪污個案及採取的措施	0	0	0
GRI 419	違反社會與經濟領域之法律法規	0	1	1
產品責任				
GRI 417	違反市場傳訊方面的法規及自願性準則的個案總數	0	0	0
GRI 418	違反客戶私隱及遺失客戶資料方面獲證實的投訴總數	1 ²¹	0	0

17. 所有管理層職位包括總經理及以上、高級經理及經理；高級管理層職位包括總經理及以上；初級管理層職位包括經理。創造收益的職能包括直接參與提供集團服務和產品的業務部門。[STEM] 相關職位包括運用科學、技術、工程或數學技能與知識執行職務的員工。

18. 比率是根據GRI 403-9提供的指引，基於每200,000個工作小時（100名員工工作50週，每週40小時）計算得出。

19. 缺勤率是根據因任何形式缺勤而損失的總日數計算，並非只計算因工傷或疾病所致損失日數除以總計劃工作日數。

20. 供應商包括合約價值高於每年港幣50,000元或等值的公司。

21. 此個案是關於員工並未辦妥客戶提出的「查閱資料要求」。該客戶向本行投訴，其後將個案轉介至個人資料私隱專員公署。個案現已按照指定處理程序妥善解決。

附錄

《環境、社會及管治報告指引》索引

本報告根據聯交所證券上市規則附錄C2的《環境、社會及管治報告指引》（前稱附錄27）編製。

強制披露規定		頁碼/註釋
管治架構		
由董事會發出的聲明，當中載有下列內容：		21-22
(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。		
匯報原則		頁碼/註釋
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重要性：		19
<ul style="list-style-type: none"> 重要性； 量化；及 一致性。 		
匯報範圍		頁碼/註釋
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。		18
「不遵守就解釋」條文		頁碼/註釋
A. 環境		頁碼/註釋
A1 排放物		頁碼/註釋
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。	68-72
A1.1	排放物種類及相關排放數據。	84-85
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）。	84-85
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）。	作為一間商業銀行，有害廢棄物對於業務營運並非重大事項，因此，我們按類別報告了廢棄物的產生量，但我們認為有害廢棄物的強度是不適用的。
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）。	85
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。	39-47, 68-69
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。	70-72

2023環境、社會及管治摘要	關於本報告	關於東亞銀行	我們的可持續發展方針	我們的可持續發展支柱	我們的表現	附錄
《環境、社會及管治報告指引》索引	GRI內容索引	TCFD內容索引	重大議題對持份者的影響	環境、社會及管治相關政策及聲明	約章、會員、獎項及認可	核實聲明

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。	70-72
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)。	84
A2.2	總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	84
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。	70-72
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。	作為一間商業銀行,水對於業務營運並非重大事項。
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。	作為一間商業銀行,包裝材料對於業務營運並非重大事項。
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。	70-72
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。	70-72
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。	39-47
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。	39-47
B. 社會		頁碼/註釋
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。	55-57, 65-67
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。	86
B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	87
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。	63-64
B2.1	過去三年(包括匯報年度)每年因工亡故的人數及比率。	88
B2.2	因工傷損失工作日數。	88
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。	63-64

2023環境、社會及管治摘要	關於本報告	關於東亞銀行	我們的可持續發展方針	我們的可持續發展支柱	我們的表現	附錄
《環境、社會及管治報告指引》索引	GRI內容索引	TCFD內容索引	重大議題對持份者的影響	環境、社會及管治相關政策及聲明	約章、會員、獎項及認可	核實聲明

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。					55-62
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。					100% 受訓
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。					62, 87
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。					65, 73-74
B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。					65-67, 73-74
B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。					作為一間商業銀行，強制勞工對於業務營運並非重大事項。本報告第73-74頁說明了我們如何管理本行的供應鏈。
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。					73-74
B5.1	按地區劃分的供應商數目。					74, 89
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。					73-74
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。					73-74
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。					73-74
B6 產品責任						
一般披露	有關所提供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。					31-38
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。					作為一間商業銀行，產品回收對於業務營運並非重大事項。
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。					38
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。					作為一間商業銀行，知識產權對於業務營運並非重大事項。
B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。					見B6.1
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。					31-33

2023環境、社會及管治摘要	關於本報告	關於東亞銀行	我們的可持續發展方針	我們的可持續發展支柱	我們的表現	附錄
《環境、社會及管治報告指引》索引	GRI內容索引	TCFD內容索引	重大議題對持份者的影響	環境、社會及管治相關政策及聲明	約章、會員、獎項及認可	核實聲明

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。	27-30
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。	89
B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	28
B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	27-30
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。	75
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）。	75
B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	75-82

GRI 內容索引

GRI標準	披露編號及題目	頁碼/註釋
GRI 2	一般披露2021	
組織及其報告做法		
2-1	組織詳細資訊	20-22 在聯交所上市；另參考2023年報
2-2	組織可持續發展報告中包含的實體	18
2-3	報導期間、頻率及聯絡人	18-19
2-4	資訊重編	相關重報信息的詳情載於我們的表現。
2-5	外部保證/確信	107
活動與工作者		
2-6	活動、價值鏈和其他商業關係	18
2-7	員工	86
2-8	非員工的工作者	目前由於可用數據所限，我們尚未完全披露關於非公司員工在公司處所工作的資料。
治理		
2-9	治理結構及組成	21-22, 另參考2023年報
2-10	最高治理單位的提名與遴選	21-22, 另參考2023年報
2-11	最高治理單位的主席	21-22
2-12	最高治理單位於監督衝擊管理的角色	21-22
2-13	衝擊管理的負責人	21-22
2-14	最高治理單位於可持續發展報告的角色	21-22, 25
2-15	利益衝突	27-29
2-16	溝通關鍵重大事件	28
2-17	最高治理單位的群體智識	21-22
2-18	最高治理單位的績效評估	24
2-19	薪酬政策	詳情請參閱2023年報內之企業管治報告。
2-20	薪酬決定流程	
2-21	年度總薪酬比率	詳情請參閱2023年報內之企業管治報告。
策略、政策與實務		
2-22	可持續發展策略的聲明	21
2-23	政策承諾	23
2-24	納入政策承諾	特定重要議題之詳情請參閱每節之管理方針。
2-25	補救負面衝擊的程序	21-30
2-26	尋求建議和提出疑慮的機制	21-30, 55-57
2-27	法規遵循	27-30, 89
2-28	公協會的會員資格	103-104
利害關係人議合		
2-29	利害關係人議合方針	25-26
2-30	團體協約	本集團大部分員工位於香港及大中華其他地區，該等地方並無集體協商協議。在新加坡，9%東亞銀行的員工受集體協商協議保障。我們亦為員工設立明確且開放的申訴渠道，讓他們提出意見。

2023環境、社會及管治摘要	關於本報告	關於東亞銀行	我們的可持續發展方針	我們的可持續發展支柱	我們的表現	附錄
《環境、社會及管治報告指引》索引	GRI內容索引	TCFD內容索引	重大議題對持份者的影響	環境、社會及管治相關政策及聲明	約章、會員、獎項及認可	核實聲明

GRI標準	披露編號及題目	頁碼/註釋
重大議題		
GRI 3：重大議題		
3-1	決定重大主題的流程	25-26, 100
3-2	重大議題列表	25, 100
GRI 201：經濟績效2016		
3-3	重大議題管理	20-24, 27-30, 39-52 特定重要議題之詳情請參閱每節之管理方針。
201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	83, 另參考2023年報
201-2	氣候變遷所產生的財務影響及其它風險與機會	39-52
GRI 203：間接經濟衝擊 2016		
3-3	重大議題管理	20-24, 53-54
203-2	顯著的間接經濟衝擊	53-54
GRI 205：反貪腐 2016		
3-3	重大議題管理	20-24, 27-30
205-2	有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	27-30, 88 目前由於可用數據所限，我們尚未完全披露關於向業務夥伴提供培訓的資料，惟本行指定供應商確認遵守《供應商行為守則》，包括本集團的反貪污規定。
205-3	已確認的貪腐事件及採取的行動	89
GRI 207：稅務 2019		
3-3	重大議題管理	20-24, 27-29
207-1	稅務方針	27-29
207-2	稅務治理、管控與風險管理	27-29
GRI 302：能源 2016		
3-3	重大議題管理	20-24, 68-72
302-1	組織內部的能源消耗量	84
302-2	組織外部的能源消耗量	84
302-3	能源強度	84
302-4	減少能源消耗	68-72
GRI 303：水資源和污水 2018		
3-3	重大議題管理	20-24, 70
303-5	耗水量	84
GRI 305：排放2016		
3-3	重大議題管理	20-24, 68-69
305-1	直接（範圍1）溫室氣體排放	84-85
305-2	間接能源（範圍2）溫室氣體排放	84-85
305-3	其他間接能源（範圍3）溫室氣體排放	84-85
305-4	溫室氣體強度	84-85
305-5	減少溫室氣體排放	68-69
305-7	氮氧化物（NOx）、硫氧化物（SOx），及其它顯著的氣體排放	84

2023環境、社會及管治摘要	關於本報告	關於東亞銀行	我們的可持續發展方針	我們的可持續發展支柱	我們的表現	附錄
《環境、社會及管治報告指引》索引	GRI內容索引	TCFD內容索引	重大議題對持份者的影響	環境、社會及管治相關政策及聲明	約章、會員、獎項及認可	核實聲明

GRI 306：廢棄物2020		
3-3	重大議題管理	20-24, 70-72
306-1	廢棄物的產生與廢棄物相關重大影響	70-72
306-2	廢棄物相關重大影響之管理	70-72
306-3	廢棄物的產生	85
306-4	從處置中移轉的廢棄物	72, 85
306-5	進入處置的廢棄物	85
GRI 308：供應商環境評估2016		
3-3	重大議題管理	20-24, 73-74
308-1	採用環境標準篩選新供應商	73-74
GRI 401：僱傭2016		
3-3	重大議題管理	20-24, 55-57
401-1	新聘員工及員工流失	57, 87
401-2	提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利	55-57
401-3	育嬰假	88
GRI 402：勞/資關係2016		
3-3	重大議題管理	20-24, 55-57
402-1	有關營運變更的最短通知期	若營運上的轉變對僱員有重大影響，本集團會盡可能及早發出通知，惟我們現時並無設定最短通知期。
GRI 403：職業健康與安全2018		
3-3	重大議題管理	本集團的業務屬金融服務行業，因工導致死亡或嚴重受傷之風險極低。壓力乃我們這行業所面對的主要風險，故我們選擇匯報僱員身心健康及精神健康的相關事宜。
403-3	職業健康服務	63-64
403-5	工作者職業健康安全培訓	63-64
403-6	促進工作者健康	63-64
403-9	工傷	88 目前由於可用數據所限，我們尚未完全披露關於非公司員工在公司處所工作的資料。
GRI 404：培訓及教育2016		
3-3	重大議題管理	20-24, 58-62
404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	62, 87
404-2	員工技能提升方案和過渡援助方案	58-62
404-3	接受定期績效和職業發展考核的員工百分比	62
GRI 405：多元化及平等機會2016		
3-3	重大議題管理	20-24, 65-67
405-1	管治機構與員工的多元化	67, 86
GRI 406：反歧視2016		
3-3	重大議題管理	20-24, 56-67
406-1	歧視事件以及組織採取的改善行動	89

2023環境、社會及管治摘要	關於本報告	關於東亞銀行	我們的可持續發展方針	我們的可持續發展支柱	我們的表現	附錄
《環境、社會及管治報告指引》索引	GRI內容索引	TCFD內容索引	重大議題對持份者的影響	環境、社會及管治相關政策及聲明	約章、會員、獎項及認可	核實聲明

GRI 413：當地社區2016		
3-3	重大議題管理	20-24, 75
413-1	有當地社區參與、影響評估和發展計劃的營運點	75-82
GRI 414：供應商社會評估 2016		
3-3	重大議題管理	20-24, 73-74
414-1	使用社會標準篩選新供應商	73-74
GRI 417：營銷與標識 2016		
3-3	重大議題管理	20-24, 34-38
417-3	涉及營銷傳播的違規事件	89
GRI 418：客戶隱私2016		
3-3	重大議題管理	20-24, 31-33
418-1	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	89

2023環境、社會及管治摘要	關於本報告	關於東亞銀行	我們的可持續發展方針	我們的可持續發展支柱	我們的表現	附錄
《環境、社會及管治報告指引》索引	GRI內容索引	TCFD內容索引	重大議題對持份者的影響	環境、社會及管治相關政策及聲明	約章、會員、獎項及認可	核實聲明

TCFD內容索引

下表載列TCFD發布之有關氣候相關財務信息披露的11項建議，並概述補充資料可在何處找到。倘本行並無納入與氣候相關財務信息披露工作小組的所有建議及建議披露事項一致的氣候相關財務信息披露，我們根據金管局《監管政策手冊》GS-1指引中的「不遵守就解釋」原則，提供此舉原因以及為加強日後管理和披露所採取的措施。

建議	回應	頁碼/註釋
管治		
a. 描述董事會對氣候相關風險與機遇的監管情況。	董事會在董事會層面環境、社會及管治委員會和風險委員會的協助下，負責監督所有氣候風險管理事宜。所有氣候相關議題均提交董事會會議商議，各委員會亦最少每年向董事會匯報兩次。	39-40
b. 描述管理層在評估和管理氣候相關風險與機遇的角色。	高級管理層，包括多個向董事會層面委員會匯報的管理層委員會，就本行的氣候風險評估及管理措施提供指導。集團風險總監專責管理和匯報環境、社會及管治和氣候風險。	39-40
策略		
a. 描述機構所識別的短、中、長期氣候相關風險與機遇。	短期：少於一年 中期：一至五年 長期：多於五年	45
[銀行補充指引] 碳相關資產的信貸風險承擔集中度	我們界定了既定時期的氣候風險，並且分析推動因素、主要風險類別和業務影響，從而制訂周全適切的應對措施。本行參與金管局推行的「氣候風險壓力測試」計劃，評估了氣候風險產生的潛在財務影響。 本行在內部監測七個高碳排放行業的集中信貸風險，包括建造、能源（石油和天然氣）、製造業（化工）、金屬和礦務、電力公用事業、物業發展和運輸行業。截至2023年12月底，我們的高碳排放行業比重佔貸款及債券投資資產總額15.5%。	/
b. 描述氣候相關風險及機遇對機構業務、策略及財務規劃的影響。	根據氣候風險壓力測試結果，氣候變化在短期內不會對本行的資本構成重大影響。 我們現正計劃參照《國際財務報告準則》的可持續發展相關披露要求，將氣候風險納入財務規劃，涵蓋表現（例如收益、成本）及頭寸（例如資產、負債）。我們將在有可用數據和數據質素持續提高時，就相關指標作出更詳盡披露。	43-45
c. 描述機構的策略彈性，並考慮不同氣候相關情境（包括2°C或更嚴苛的情境）。	我們已制訂連續五年計劃和兩套淨零排放路線圖，確保本行制訂整體策略時充分考慮氣候風險，此外並將環境、社會及管治和氣候風險措施納入各業務部門和支援服務部門的計劃。 由於本行的目標是在2050年實現淨零融資排放，因此我們一直著力發展綠色及可持續金融業務，務求加強業務抗禦力和改革融資組合。目前正按照計劃在2030年實踐淨零營運排放目標。	40-47

2023環境、社會及管治摘要	關於本報告	關於東亞銀行	我們的可持續發展方針	我們的可持續發展支柱	我們的表現	附錄
《環境、社會及管治報告指引》索引	GRI內容索引	TCFD內容索引	重大議題對持份者的影響	環境、社會及管治相關政策及聲明	約章、會員、獎項及認可	核實聲明

建議	回應	頁碼/註釋
風險管理		
<p>a. 描述機構識別和評估氣候相關風險的流程。</p> <p>[銀行補充指引] 考慮傳統銀行風險類別：信貸風險、市場風險、流動性風險和營運風險。</p>	<p>我們識別和評估傳統及主要風險類別中的轉型和實質氣候風險以及其影響，例如策略、信貸、營運、合規、市場和聲譽風險。我們透過氣候風險壓力測試和情境分析，全面考慮現行及即將實施的監管規定，深入了解本行的風險。</p> <p>我們將研究是否可將交易方的氣候風險影響整合到行業或貸款及投資組合層面。</p>	43-45
<p>b. 描述機構管理氣候相關風險的流程。</p>	<p>本行利用完善的企業風險管理架構和綠色及可持續金融框架管理氣候風險。我們一方面在貸款及投資組合層面評估、監控和控制本行的風險，另一方面設立交易方層面的篩查準則，用於審批業務申請。集團的《風險偏好聲明》已訂明關鍵風險指標及風險偏好，對氣候風險較高的借款人設置融資上限。</p> <p>我們現正優化本行的政策及工具，以便評估交易方的轉型計劃和監察本行設施及抵押物業的實質風險。</p>	39-52
<p>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。</p>	<p>企業風險管理架構列出各項環境、社會及管治和氣候相關因素，讓相關方擬定優先次序及調配資源，更妥善地管理這些議題。重大的氣候風險議題必須匯報及循著企業風險管理組織架構提交各管理層委員會和董事會審議。</p>	39-47
指標及目標		
<p>a. 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採用的指標。</p> <p>[銀行補充指引] 用於評估氣候風險對貸款和金融中介業務所產生之短、中、長期影響的指標；用於評估氣候相關機遇進展的貸款和其他融資指標。</p>	<p>我們根據綠色及可持續金融業務的表現和《風險偏好聲明》的門檻來衡量氣候機遇，藉此管理本行的風險。</p>	46-47
<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> <p>[銀行補充指引] 貸款和金融中介業務的溫室氣體排放量及其數據蒐集和分析。</p>	<p>我們披露範圍1及2的絕對排放量和排放強度數據。由於融資排放目前仍在計算中，我們於本報告披露了兩個高碳排放行業（即電力和能源（石油和天然氣）的融資排放量以及2023年訂立的行業減排目標，以匯報有關工作的進展。</p> <p>我們將繼續計算融資排放量，以全面闡述本行的表現供持份者評議。</p>	46-47
<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>	<p>本行已於淨零路線圖下訂立目標，並說明每個支柱的具體行動詳情、重點領域和目標。我們的最終目標是在2030年實踐淨零營運排放，以及於2050年實現淨零融資排放。</p>	41, 46-47

重大議題對持份者的影響

[GRI 2-29]

我們識別了每個重大議題下可能受本行管理和表現影響的受影響範疇。我們致力與相關範疇的持份者互動合作，以期將他們承受的負面影響減至最低，並以負責任的方式營運業務，為彼此創優增值。

重大議題	影響範疇				
	對集團內的影響	投資者	供應商	客戶	社區及生態系統
負責任的企業					
商業道德	•	•	•	•	•
網絡安全及數據私隱	•	•		•	•
公平待客	•	•		•	
氣候韌性	•	•	•	•	•
可持續金融	•	•	•		•
理財知識與普及金融				•	•
負責任的營運					
人才吸納及留任	•			•	
培訓及發展	•			•	
健康、安全及福祉	•	•	•	•	•
多元共融與平等機會	•	•			•
減少碳排放(營運)	•		•		
可持續地善用資源	•		•	•	
負責任的供應鏈管理	•		•		
負責任的公民					
社區夥伴	•				•
義工服務	•				•

2023環境、社會及管治摘要	關於本報告	關於東亞銀行	我們的可持續發展方針	我們的可持續發展支柱	我們的表現	附錄
《環境、社會及管治報告指引》索引	GRI內容索引	TCFD內容索引	重大議題對持份者的影響	環境、社會及管治相關政策及聲明	約章、會員、獎項及認可	核實聲明

環境、社會及管治相關政策及聲明

[GRI 2-23, 2-24, 2-27]

環境、社會及管治相關政策	外部參考
總覽	
《綠色及可持續金融框架》*	貸款市場協會、亞太區貸款市場公會及銀團貸款和交易協會聯合出版的《綠色貸款原則》及《可持續發展表現掛鈎貸款原則》
《集團負責任投資政策》*	國際資本市場協會《綠色債券原則》 《聯合國負責任投資原則》
《可持續發展政策》	《公平待客約章》 《個人資料(私隱)條例》 香港聯合交易所有限公司證券上市規則附錄C2《環境、社會及管治報告指引》
《可持續採購政策》	/
環境	
《環保政策》	聯合國環境規劃署的金融倡議 – 《金融機構關於可持續發展的承諾聲明》
《可持續建築政策》	/
社會	
《社區投資指引》*	/
《人權政策》	聯合國《國際人權公約》 聯合國《世界人權宣言》 《聯合國工商業與人權指導原則》 國際勞工組織基本公約
《奴役和人口販賣聲明》	聯合國《世界人權宣言》 國際勞工組織基本公約
管治	
《企業管治政策》*	銀行組織章程細則 《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》附錄C1《企業管治守則》 金管局頒布之《監管政策手冊》單元CG-1有關「本地註冊認可機構的企業管治」； 《監管政策手冊》單元CG-5有關「穩健的薪酬制度指引」，《提升香港銀行業獨立非執行董事的專業能力》指引及《銀行企業文化改革》通告 其他適用的香港法律法規、銀行的其他相關政策和慣例
《行為守則》*	/
《利益衝突政策》*	金管局頒布之《監管政策手冊》單元CR-G-9「對關連各方的風險承擔」
《網絡安全政策》*	金管局頒布之資訊安全政策內的「網絡防衛評估框架」

*內部政策文件

2023環境、社會及管治摘要	關於本報告	關於東亞銀行	我們的可持續發展方針	我們的可持續發展支柱	我們的表現	附錄
《環境、社會及管治報告指引》索引	GRI內容索引	TCFD內容索引	重大議題對持份者的影響	環境、社會及管治相關政策及聲明	約章、會員、獎項及認可	核實聲明

管治	
《集團風險管理政策》*	巴賽爾銀行監理委員會發布之「銀行法規遵循功能指導原則」 金管局頒布之《監管政策手冊》單元CR-G-1「信貸風險管理的一般原則」
《集團反賄賂及貪污政策》*	《防止賄賂條例》(第201章)第4條、第8條及第9條 廉政公署的指引,以及本行於其他有業務營運之國家/司法管轄區,或適用情況下,類似的法律和法規
《集團打擊洗錢及恐怖分子資金籌集政策》*	《防止賄賂條例》 《打擊洗錢及恐怖分子資金籌集條例》(第615章)
《集團詐欺風險管理政策》*	《盜竊罪條例》(第210章)第16A條 普通法中的串謀詐騙罪
《資訊保安政策》*	ISO/IEC27001資訊安全、網絡安全與私隱保護 金管局頒布之「網路防衛評估框架」
《供應商行為守則》	聯合國《世界人權宣言》 國際勞工組織基本公約
《舉報政策》	《個人資料(私隱)條例》

*內部政策文件

2023環境、社會及管治摘要	關於本報告	關於東亞銀行	我們的可持續發展方針	我們的可持續發展支柱	我們的表現	附錄
《環境、社會及管治報告指引》索引	GRI內容索引	TCFD內容索引	重大議題對持份者的影響	環境、社會及管治相關政策及聲明	約章、會員、獎項及認可	核實聲明

約章、會員、獎項及認可

約章

約章/計劃	協會、非政府機構及商會名稱	採納約章的年份	約章適用地點
東亞銀行			
《可持續採購約章》	環保促進會	2018	香港
《戶外燈光約章》	環境及生態局	2016	香港
「木材回收樹木保育計劃」	香港環境保護協會	2016	香港 (東亞銀行中心)
「大廈優質供水認可計劃 — 食水 (2.0版)」 (基本級別)	香港特別行政區水務署 (「水務署」)	2016	香港 (總行大廈)
《有能者 • 聘之約章》及共融機構嘉許計劃	香港特別行政區勞工及福利局、康復諮詢委員會、香港復康聯會和社聯	2015	香港
《公平待客約章》	金管局	2013	香港

會員

[GRI 2-28]

本集團積極參與社區活動，不但加入下列行業協會、非政府機構及商會，本行執行主席、聯席行政總裁及高級行政人員均在大學、協會、商會及非政府機構擔任重要職務，為社區的長期發展出一分力。

職銜/級別	協會、非政府機構或商會名稱
東亞銀行	
企業 (正式會員)	亞太區貸款市場公會
企業會員	Asian Bankers Association
企業 (正式會員)	香港上市公司商會
企業會員	香港銀行學會
特級會員	香港管理專業協會
機構會員	財資市場公會
會員	香港銀行公會
純銀會員	世界自然基金會香港分會
珊瑚會員	社聯
執行委員會主席及副主席	聖雅各福群會
顧問委員會主席	救世軍
簽署方	「一帶一路」綠色投資原則
簽署方	淨零銀行業聯盟

2023環境、社會及管治摘要	關於本報告	關於東亞銀行	我們的可持續發展方針	我們的可持續發展支柱	我們的表現	附錄
《環境、社會及管治報告指引》索引	GRI內容索引	TCFD內容索引	重大議題對持份者的影響	環境、社會及管治相關政策及聲明	約章、會員、獎項及認可	核實聲明

會員 (續)

職銜/級別	協會、非政府機構或商會名稱
東亞中國	
副會長單位 (企業)	中國銀行業協會
理事單位 (企業)	中國銀行業協會
外資銀行工作委員會副主任	中國銀行業協會
理事單位 (企業)	中國金融學會綠色金融專業委員會
副會長單位 (企業)	上海市銀行同業公會
外資銀行專委會主任	上海市銀行同業公會
理事單位	上海金融業聯合會
副理事長單位 (企業)	上海金融業聯合會
常務理事	上海新金融研究院
英國倫敦分行	
會員	海外銀行公會
會員	香港貿易發展局
會員	香港經濟貿易辦事處
會員	貸款市場協會
會員	香港工商協會
會員	國際銀行家同業公會
會員	英國中華銀行公會
澳門分行	
監事會副主席	澳門銀行公會
新加坡分行	
會員	新加坡銀行金融協會
會員	新加坡銀行協會
會員	新加坡全國僱主聯合會
台灣分行	
常務理事	台北市香港商業協會
理事	台灣上市櫃公司協會
東亞信託	
會員	香港信託人公會
會員	香港退休計劃協會
東亞數據信息服務 (廣東) 有限公司	
會員	廣東省服務外包產業促進會
會員	廣州服務貿易與服務外包行業協會
會員	廣州市義務工作者聯合會
東亞聯豐	
會員	CFA協會
政策研究小組成員	香港金融發展局
基金公司會員及海外會員	香港投資基金公會
執行委員會成員	香港投資基金公會
金融服務諮詢委員會成員	香港貿易發展局
會員	香港財務策劃師學會
專業操守檢討委員會成員	香港財務策劃師學會
簽署方	氣候行動100+
簽署方	聯合國責任投資原則組織

2023環境、社會及管治摘要	關於本報告	關於東亞銀行	我們的可持續發展方針	我們的可持續發展支柱	我們的表現	附錄
《環境、社會及管治報告指引》索引	GRI內容索引	TCFD內容索引	重大議題對持份者的影響	環境、社會及管治相關政策及聲明	約章、會員、獎項及認可	核實聲明

獎項及認可

獎項	頒獎機構
東亞銀行	
香港綠色和可持續金融大獎 2023『傑出綠色和可持續貸款服務機構（服裝和紡織業）－ 卓越遠見可持續發展掛鉤貸款績效指標』	香港品質保證局
香港綠色和可持續金融大獎 2023『傑出綠色和可持續貸款服務機構（電子元件業）－ 卓越遠見綠色貸款框架』	香港品質保證局
香港綠色和可持續貢獻大獎 – 2023傑出ESG披露貢獻大獎	香港品質保證局
TVB環境、社會及管治大獎2023 – ESG特別嘉許獎	電視廣播有限公司
2022年粵港澳大灣區企業可持續發展指數系列 – 20名企業	香港中文大學商學院
「商界展關懷」機構（連續第20年獲嘉許）	社聯
香港最佳僱主品牌	LinkedIn
2022/2023年度商業及僱員募捐計劃「鑽石獎」（連續第29年獲獎）	香港公益金
香港銀行業人才發展獎勵計劃 – HKIB人才發展獎2023（第一組別）	香港銀行學會
資歷架構認證計劃 – 資歷架構星級僱主	香港特別行政區政府教育局
人才企業嘉許計劃 – 人才企業（自2012年獲嘉許）	僱員再培訓局
CTgoodjobs Best HR Awards 2023 最佳企業福祉計劃大獎（傑出大獎）	CTgoodjobs
CTgoodjobs Best HR Awards 2023 最佳培訓及發展創新大獎（傑出大獎）	CTgoodjobs
CTgoodjobs Best HR Awards 2023 最佳數據素養大獎（傑出大獎）	CTgoodjobs
CTgoodjobs Best HR Awards 2023 最佳企業社會責任大獎（金獎）	CTgoodjobs
CTgoodjobs Best HR Awards 2023 最佳畢業生及管理培訓生招聘大獎（金獎）	CTgoodjobs
母乳餵哺室設計比賽 – 最佳創意獎	聯合國兒童基金香港委員會及香港特別行政區政府衛生署
企業「一」起動嘉許計劃 2023-2025 – 獲嘉許企業	凝動香港體育基金
投資者及理財教育獎（企業）2023	投資者及理財教育委員會
Big Data – Banking and Analytics – Banking award in the Hong Kong Business Technology Excellence Awards	Hong Kong Business
香港綠色機構 – 東亞設施管理有限公司及東亞銀行大廈	環境運動委員會及環境及生態局
卓越碳中和獎 – 嘉許獎	香港環境、社會及管治報告大獎

2023環境、社會及管治摘要	關於本報告	關於東亞銀行	我們的可持續發展方針	我們的可持續發展支柱	我們的表現	附錄
《環境、社會及管治報告指引》索引	GRI內容索引	TCFD內容索引	重大議題對持份者的影響	環境、社會及管治相關政策及聲明	約章、會員、獎項及認可	核實聲明

獎項	頒獎機構
東亞銀行	
減廢證書 (卓越級別) — 東亞銀行大廈、德輔道中33號; (良好級) — 東亞銀行中心	環境運動委員會及環境及生態局
節能證書 (卓越級別) — 東亞銀行大廈、東亞銀行中心	環境運動委員會及環境及生態局
清新室內空氣證書 (卓越級別) — 東亞銀行中心; (良好級) — 東亞銀行大廈	環境運動委員會及環境及生態局
室內空氣質素檢定證書 — 卓越級 (東亞銀行大廈、東亞銀行中心); 良好級 (德輔道中33號)	香港特別行政區政府環境保護署
大廈優質供水認可計劃 — 食水 (管理系統) (金) — 東亞銀行大廈、東亞銀行中心; (銀) — 德輔道中33號	水務署
大廈優質供水認可計劃 — 沖廁水 (管理系統) (金) — 東亞銀行中心	水務署
東亞中國	
2023年度彭博綠金ESG 50榜單 — 年度受關注企業	彭博綠金及《彭博商業周刊/中文版》
2023年綠色金融高品質發展優秀案例 — 可持續資訊披露最佳實踐獎	深圳市綠色金融協會
2023綠色發展年度致敬評選 — 年度卓越氣候雄心	鳳凰衛視
最佳團隊凝聚力	騰訊公益慈善基金會
公益之星	北京街道辦事處及廣州市慈善會

核實聲明



範圍及目的

香港品質保證局已對東亞銀行有限公司（下稱「東亞銀行」）《2023環境、社會及管治報告》（「報告」）的全部內容進行獨立驗證。該報告陳述了東亞銀行於2023年內（即由2023年1月1日至2023年12月31日）在香港、中國內地及其他市場的業務和營運相關的可持續發展表現及工作。

此核實聲明的目的是對報告所記載之內容提供合理保證。報告是根據全球報告倡議組織(GRI)的《可持續發展報告標準》（「GRI標準2021」）及香港聯合交易所有限公司（「香港聯合交易所」）《證券上市規則》附錄C2《環境、社會及管治報告指引》的要求編制，並且參考氣候相關財務信息披露工作小組（「TCFD」）的披露建議報告（「TCFD披露建議」）披露氣候變化行動。

保證程度和核實方法

此次驗證工作是依據International Auditing and Assurance Standards Board（國際審計與核證準則委員會）發布的International Standard on Assurance Engagements 3000 (Revised) · Assurance Engagements Other Than Audits or Reviews of Historical Financial Information（《國際核證聘用準則3000（修訂版），歷史財務資料審計或審閱以外的核證聘用》）執行。核實過程是參考國際準則所訂定進行合理保證的原則而制定以確保能擬定核實結論。此外，核實的內容是按照GRI標準2021、香港聯合交易所的《環境、社會及管治報告指引》及《TCFD披露建議》而定。

核實過程包括驗證了東亞銀行的可持續發展表現數據收集、計算和匯報的系統和程序，檢閱有關文件資料，與負責編制報告內容的代表面談，選取具有代表性的數據和資料進行查核。相關原始數據和支持證據亦於核實過程中經過詳細審閱。

獨立性

東亞銀行負責收集和準備所有在報告內陳述的資料。香港品質保證局不涉及收集和計算此報告的數據或參與編撰此報告。香港品質保證局的核實過程是絕對獨立於東亞銀行。

結論

基於是次的核實結果，香港品質保證局對報告作出合理保證並總結：

- 報告是按照GRI標準2021、香港聯合交易所的《環境、社會及管治報告指引》及《TCFD披露建議》的要求編制；
- 報告平衡、清晰、具比較性和及時地將東亞銀行的可持續發展表現（包括所有重要和相關的可持續發展範疇）闡述；及
- 報告內的數據和資料可靠完整。

香港品質保證局代表簽署

沈小茵

審核主管

2024年2月

The Bank of East Asia, Limited 東亞銀行有限公司
Head Office: 10 Des Voeux Road Central, Hong Kong
總行：香港中環德輔道中10號
Telephone 電話：(852) 3608 3608
Facsimile 傳真：(852) 3608 6000
Website 網址：www.hkbea.com