



BEA 東亞銀行

(Stock Code 股份代號 : 23)



2019

**ENVIRONMENTAL, SOCIAL, AND
GOVERNANCE REPORT**
環境、社會及管治報告

目錄

02	關於我們
04	關於本報告
06	執行主席致辭
08	高級管理層的觀點
13	我們的環境、社會及管治方針
13	我們的願景、使命及核心價值
14	策略概覽
15	企業管治及管理
17	重大環境、社會及管治議題
21	我們的承諾
21	我們的業務發展
27	我們的客戶服務
33	我們的人力資源
38	我們對社區的貢獻
50	我們提升環保效益
54	我們的表現
54	數據表
60	附錄
60	香港交易及結算所之環境、社會及 管治報告指引列表
63	GRI指引列表
67	額外GRI標準披露



關於我們

東亞銀行有限公司(「東亞銀行」或「本行」)，為一家具領導地位的香港金融服務集團。東亞銀行在香港聯合交易所上市，於2019年12月31日的綜合資產總額達港幣8,652億元(1,111億美元)。我們提供全面的企業銀行、個人銀行、財富管理和投資服務，為香港擁有最龐大零售網絡的銀行之一。

本行的全資附屬公司－東亞銀行(中國)有限公司為內地網絡最龐大的外資銀行之一。本行的其他主要業務市場包括澳門、台灣、馬來西亞、新加坡、英國和美國。

我們全球設有近200個網點，集團現於全球聘用逾9,800名員工。

我們一直致力在所服務的社區成為一股正面及積極的動力，以推動長遠的可持續發展。

主要品牌、產品及服務

東亞銀行致力向廣大客戶群提供周全的企業及個人銀行、金融和保險服務，並以此見稱。本行設有企業銀行、個人銀行、財富管理、保險及退休福利、資金市場、中國業務總部及國際業務等分處，為客戶提供各種批發及零售銀行服務。

我們的產品和服務範圍涵蓋銀團貸款、貿易融資、存款、外幣儲蓄、匯款、按揭貸款、私人貸款、信用卡、電子網絡銀行服務、零售投資和財富管理、私人銀行、人民幣服務、外匯孖展交易、經紀服務、強制性公積金(「強積金」)服務、以及一般保險和人壽保險。

除了上述主要產品和服務外，東亞銀行集團還透過附屬公司向個人和企業客戶提供更多元化的產品及服務。本行全資附屬公司－東亞人壽保險有限公司及藍十字(亞太)保險有限公司分別承保人壽保險和一般保險產品。

關於我們

東亞銀行集團

本報告涵蓋的集團成員

香港

東亞銀行

東亞信託
東亞期貨
東亞證券
東亞聯豐投資東亞人壽
藍十字
寶康醫療

- 個人及企業銀行
- 財富管理
- 資金服務

- 強制性公積金服務
- 證券及期貨經紀
- 資產管理
- 企業財務諮詢

- 人壽保險和一般保險
- 醫療服務

內地

東亞中國
東亞數據信息服務
(廣東)有限公司

- 個人及企業銀行
- 人壽保險和一般保險
- 後勤資料處理

澳門及台灣

東亞澳門
東亞台灣

- 個人及企業銀行
- 財富管理
- 人壽保險和一般保險

海外地區

東亞馬來西亞
東亞新加坡
東亞英國
東亞美國

- 個人及企業銀行
- 財富管理
- 人壽保險和一般保險

截至2019年12月31日止年度

僱員總數
9,800+綜合資產總額
港幣8,652
億元
(1,111億美元)2019年的
經營收入
港幣196.84
億元全球網點
接近200旗下設有
2間慈善機構營業年數
100+每股股息
港幣0.46元網絡覆蓋內地
43個城市資本充足
總資本比率
20.4%

關於本報告

如何閱讀本報告

我們2019年的環境、社會及管治報告向持份者提供資訊，讓他們能夠憑藉理據，評估我們如何盡力減低對環境的影響，以及如何為客戶及業務所在社區創造價值。

本報告將涵蓋以下六大部分：

- **執行主席致辭**概述我們自2019年以來作出的努力，以及相關工作要點。
- **高級管理層的觀點**重點介紹我們的發展方向、表現和關鍵指標。
- **我們的方針**闡述東亞銀行集團的概況，包括我們的願景、使命和價值觀、管治架構、政策和程序等，當中亦包括我們如何釐定對東亞銀行及其持份者而言最重要的環境、社會及管治議題。
- **我們的承諾**詳述我們五大核心範疇的重要性、我們履行每項承諾的方法，以及2019年我們履行各項承諾的狀況。
 - 我們的業務發展
 - 我們的客戶服務
 - 我們的人力資源
 - 我們對社區的貢獻
 - 我們提升環保效益
- **我們的表現**詳列與我們最重大議題相關的指標表現。
- **附錄**提供與本報告相關的補充資料。

有助管理環境、社會及管治議題的政策將列於本報告的**相關政策**方格內。

相關政策：

[企業社會責任政策](#)

報告框架

東亞銀行2019年的環境、社會及管治報告按照「全球報告倡議組織」(Global Reporting Initiative或「GRI」)核心選項編製，亦符合香港交易及結算所有限公司(「HKEX」)發布的《環境、社會及管治報告指引》的要求，而HKEX及GRI的指引列表則載於第62至67頁。本報告已上載於www.hkbea.com，以供網上瀏覽。

報告原則

我們引用GRI的報告原則撰寫內容和提高報告質素。每年，我們均會檢討重大的議題，並與持份者保持溝通，讓他們了解與我們的業務息息相關，且會影響他們與本行業務往來決策的環境、社會及管治議題。至於透過同業指標對比，以及引用GRI標準框架識別的關鍵表現指標，我們會密切監察並予以報告，並會約每五年進行一次更全面的檢討。

自2012年以來，我們一直就非財務資料發布獨立報告，當中有關主要指標包括涵蓋多達三年期間的數據，有關數字亦會因應報告規限的變化予以重列，而我們的報告規限自2017年以來維持不變。

表現列表載於我們的表現章節，而本報告的重大事項評估過程乃載於本報告第70至71頁。過往報告亦可於我們的網站下載。

關於我們	關於本報告	執行主席致辭	高級管理層的觀點
我們的環境、社會及管治方針	我們的承諾	我們的表現	附錄

關於本報告

報告範圍及規限

本報告中的資料涵蓋東亞銀行及以下主要附屬公司(統稱「東亞銀行集團」或「本集團」)於2019年1月1日至12月31日期間的業務：

東亞銀行有限公司(「東亞銀行」或「本行」)	www.hkbea.com
東亞銀行(中國)有限公司(「東亞中國」)	www.hkbea.com.cn
東亞人壽保險有限公司(「東亞人壽」)	www.hkbea.com
東亞銀行(信託)有限公司(「東亞信託」)	www.hkbea.com
藍十字(亞太)保險有限公司(「藍十字」)	www.bluecross.com.hk
東亞期貨有限公司(「東亞期貨」)	www.eafutures.com.hk
東亞證券有限公司(「東亞證券」)	www.easecurities.com.hk
東亞數據信息服務(廣東)有限公司	
寶康醫療服務有限公司(「寶康醫療」)	
東亞聯豐投資管理有限公司(「東亞聯豐投資」)	www.bea-union-investment.com

2019年環境、社會及管治報告的報告規限並無變動。同樣地，我們的組織規模、架構、擁有權或供應鏈亦無重大變動。

歡迎表達意見

東亞銀行集團設有專門團隊，負責與持份者定期溝通，維持良好關係。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，請透過以下方法聯絡我們：

如對本報告(包括我們的社區投資計劃)有任何意見，請聯絡：CSR@hkbea.com

客戶及供應商：info@hkbea.com

投資者：investors@hkbea.com

地址：香港德輔道中10號19樓

執行主席致辭



李國寶爵士
執行主席

一百年前，我們的創辦人抱有宏願，相信東亞銀行能透過專業的銀行服務推動香港的社區發展，促進經濟繁榮。百多年來，我們的初心始終不變。

其實我們對自己也有更高的要求。現今社會面對的挑戰愈趨複雜，對各行各業的服務要求也愈來愈高，東亞銀行明白到，需要了解其業務為社會帶來的深遠影響，並需要在各方面對持份者加強問責性及透明度。

過去一年，香港經濟的復原能力備受考驗。本地經濟面臨前所未見的挑戰，首先是中美貿易緊張局勢升溫，接下來社會動盪加劇。在這情況下，我們的員工堅持為客戶提供優質的銀行服務，與客戶緊密溝通，了解客戶的財務需要，並迅速作出回應。期間，部分地區的分行基於安全理由需要暫停服務。我們便致力確保本行的電子渠道暢順運行，以助客戶及時有效地完成各項財務交易。

為推廣普惠金融，我們豁免了個人銀行 i-Account 及一般個人賬戶之服務月費。至於企業客戶（尤其是中小企業客戶），我們透過「中小企融資擔保計劃」及「中小企業信貸保證計劃」推出多項紓困措施，以助他們渡過經濟逆境。

香港方面，在社會運動持續下，我們為員工提供適切的輔導支援。我們亦與其他銀行集思廣益，探討自動化服務對香港金融業內傳統職位的影響。未來，我們將致力為可能受影響的員工提供再培訓，以提升他們的科技水平，讓事業發展可更上一層樓。此外，我們希望推行數碼化、加強數據及分析的能力，從而提供更多對年輕一代具吸引力的就業機會。

關於我們	關於本報告	執行主席致辭	高級管理層的觀點
我們的環境、社會及管治方針	我們的承諾	我們的表現	附錄

執行主席致辭

2019年10月，我們推出全新的人才發展框架，以完善機制物色具有擔任本行高級管理層和部門主管潛質的員工，以助他們實踐事業抱負，為未來培育領導人才。

我們在人才方面投放不少資源，務求為客戶提供優質的服務和創新的銀行產品。我們亦於數據及分析方面進行投資，與客戶保持良好關係，藉此透過數據的分析來滿足各種財務需要，並持續提升服務質素。

我們深明以負責任的方式經營業務的重要。年內，我們就環境、社會及管治表現進行評估，並已識別出多個業務範疇，需要在2020年及以後加以改善。未來，我們評估本集團的業務表現時，將會把環境、社會及管治大幅納入考慮，同時評估環境、社會及管治和氣候相關的風險，並定下減碳目標。我們亦已於綠色及可持續金融市場看見良機，未來將會大力發展。

在本行成立一百周年之際，我們透過旗艦計劃，以及在教育、社會福利及環境方面的社區投資策略，繼續履行服務社區的承諾。此外，我們的員工繼續秉承傳統，發揮義工服務精神，鼎力支持社區發展，這讓我們非常欣慰。

我們致力以共融和負責任的方式經營業務，意味著我們必須時刻適應轉變，協助客戶和員工與時並進。2019年環境、社會及管治報告闡述我們如何推陳出新，滿足持份者不斷轉變的需要和期望。我們已制訂謹慎周詳的計劃推動業務增長，為東亞銀行以及我們今後所服務的社會創造價值。

謹此感謝各界人士與我們同行。祝願各位來年身體健康，再創佳績。

高級管理層的觀點

2019年，適逢本行成立一百周年，我們亦同時思考未來發展方向。財務彈性及業務的發展皆是我們長遠發展的關鍵，與此同時，妥善管理我們對環境帶來的影響及對社會作出貢獻，亦是我們取得成功的要素。

將這些考慮因素納入我們的業務決策，是環境、社會及管治對東亞銀行的意義所在。我們透過環境、社會及管治策略(前稱企業社會責任策略)的五大核心範疇表現，反映出我們的工作進展，讓持份者清楚了解我們的業務經營方式。本報告亦提供我們方針的詳情，以及每年記錄指標的詳盡數據，而本部分則主要概述我們的工作進展、表現和指標。

就我們的環境、社會及管治表現負上更多責任



李民橋
聯席行政總裁

“我們認為環境、社會及管治的議題對持份者及本行業務日益重要。東亞銀行正採取更主動的方法管理我們的環境、社會及管治工作，並就此訂立相關目標。”



李民斌
聯席行政總裁

於2019年，東亞銀行開始就環境、社會及管治訂立2020年及往後的目標，範圍包括訂立碳排放目標、負責任的供應鏈管理、環境、社會及管治以及氣候相關風險的評估和機遇等多項議題。部分目標的訂立是旨在應對各種複雜的新興議題，我們需要各個集團成員公司相互協作，以充分了解這些議題及其對東亞銀行帶來的影響。

為有助實現目標，我們認為必須就環境、社會及管治建立管治架構，以確保我們在各階段(包括訂立目標、

實施政策、監察進度及匯報有關環境、社會及管治表現等)均能秉承負責任的態度。因此我們決定，首個目標是在董事會的層面上成立環境、社會及管治委員會，負責監督本集團對社會及環境影響的評估。為支援該委員會的工作，我們同時亦邀請高級管理層成立環境、社會及管治督導小組，負責提升東亞銀行的環境、社會及管治表現。至於在集團的層面上，我們亦將會設立環境、社會及管治工作小組，取代現有的企業社會責任工作小組，當中成員包括部門主管，以負責實行督導小組制定的策略。

高級管理層的觀點

除增強管治外，我們亦賦予員工責任，將環境、社會及管治目標納入員工的工作表現評估。為確保我們團隊具備實現上述目標的所需技能，我們計劃向不同職級的員工提供全面的環境、社會及管治培訓。

我們相信，上述架構將有助東亞銀行集團繼續朝著正確的方向發展。

滿足客戶多樣和不斷變化的需求

百多年來，東亞銀行一直致力提高服務質素，並以創新服務滿足客戶不同需要，我們因此引以為榮。科技的發展令東亞銀行客戶可隨時隨地享用銀行服務，這不僅提供便利，對於因行動不便或健康原因而無法親臨我們分行的客戶更是至關重要。

近年來，我們將傳統分行網絡全面數碼化，務求為客戶提供更全面的銀行服務。我們亦推出全新版本的BEA App，當中備有一系列嶄新功能，例如將生活及理財合二為一的i-Planner等。於2019年，我們更提升了企業電子網絡銀行服務，革新的用戶界面及雙重身份驗證流程可提高網絡安全，以配合企業客戶的業務需要。

未來計劃

我們經常接觸年輕一代希望聽取他們對本行產品及服務發展的意見，從而了解他們對銀行服務的要求和期望。2019年6月，我們贊助了「東亞銀行100周年金融科技挑戰賽」，鼓勵大學生提出創新的智能銀行服務方案。我們從是次比賽中，發現千禧代希望銀行視他們為獨特個體，並希望我們提供個人化的銀行服務。因此，我們將會倚重客戶數據來實現這目標，而持續提升網絡和手機銀行服務，亦有助維繫客戶。

科技發展正在迅速改變銀行服務的交付和使用方式。長者未必如年輕客戶般能純熟使用電子服務，因此我們計劃與金融教育方面的專家合作，以促進普惠金融的發展。我們的目標是確保我們所有的客戶今後都能使用創新的銀行服務，並從中受惠。

於2019年8月，本行取消個人銀行i-Account及一般個人賬戶之服務月費，以支持香港普惠金融的發展。



作為本地銀行，東亞銀行在經濟下行時向本地中小企給予支援，而我們按政府的貸款和融資擔保計劃向中小企批出的信貸額，亦較去年同期增加超過三倍。



高級管理層的觀點

全體員工肩負「確保客戶可享稱心服務體驗」的使命

“為向客戶提供出類拔萃的金融服務，我們必須確保員工具備相關資格並盡忠職守，亦需要備有完善機制，讓接任人計劃得以推行。此外，我們亦明白客戶對自動化及數碼服務的需求不斷變化，因此，我們需要聘用及培訓合適的人才，繼續帶領本行進入數碼時代。” — 李繼昌

為協助員工發展職業生涯，我們為員工提供各種培訓課程，內容涵蓋遠見思維、策略規劃及執行、靈活的領導才能、輔導溝通、金融科技、卓越的執行能力、員工表現管理、員工職業規劃及管理。我們相信，無論是現在，或是不久的將來，上述技能定必可助員工事業更上一層樓。

我們的人才發展框架

於2019年，我們制定一項新的人才發展框架，分階段培育未來領袖。我們亦引入一套新方法來識別具潛質的員工，以甄選出合適人才，並培育他們成為主要管理層的接任人。這可有助本行及早考慮最具潛質的接任人，並預先給予更多發展協助。

根據新的人才發展框架，具潛質的接任人將獲邀請參與新的人才發展計劃，以促進他們成長發展。另外，我們亦將設立獨特的發展中心，幫助這些員工發揮所長，探索重點發展領域，以便他們成為日後的接任人。負責培訓的直屬上司將與具潛質的員工一同訂立個人發展規劃，並從旁加予輔助。同時，我們亦會提供適當的在職導向及培訓機會，以滿足其發展需要。



李繼昌
副行政總裁



東亞銀行為各級管理人員提供領導技巧訓練。



高級管理層的觀點

我們對社區的承諾

“東亞銀行透過社區投資活動，與廣大持份者建立良好的關係，持份者與我們共同為香港作出努力，亦明白慈善公益活動是符合各人的最佳利益。” — 唐漢城

「安老院舍完善人生關顧計劃」

東亞銀行慈善基金選擇支持發展香港的紓緩護理服務，作為其首個旗艦計劃。儘管面對死亡是沉重且悲傷的人生階段，但我們相信這未必是一個可怕的話題。事實上，鑑於香港人口老化問題日益嚴重，加上現有的醫療體系已超出負荷，我們認為有必要推廣臨終護理服務。許多持份者皆表示認同，而我們為末期病患長者善終服務付出的努力，亦廣受嘉許表揚。我們謹此感謝“la Caixa”基金會及救世軍與我們合作，開拓先導性支援。

東亞銀行義工隊

東亞銀行義工隊一直參與多項慈善活動。截至2019年年底，東亞銀行義工隊的義工人數約有1,800人，相當於東亞銀行的香港員工人數四成以上。我們榮獲第八屆「香港傑出義工獎」—企業獎，推動義務工作的卓越貢獻和成就備受肯定。



唐漢城
副行政總裁

展望未來

東亞銀行將繼續根據三大核心範疇推進社區投資計劃。我們將透過獎學金計劃及理財知識培訓支持教育發展；我們亦會持續透過企業社會責任旗艦計劃及義務工作提供社區服務，支持弱勢社群；我們更會在公司內部提倡節約能源及減少廢物，並透過清潔沙灘及山區、植樹等活動加強公眾的環保意識，為環保出一分力。



東亞銀行義工隊於「Maker Day」活動上全力支持青年創客。

高級管理層的觀點

我們的環保策略

東亞銀行對環境造成的影響主要來自能源消耗。多年來，我們一直致力減低耗電量之餘，亦同時提升能源效益。2019年6月，我們的總行大樓安裝了中央空調系統水冷式製冷機的水垢處理系統，令相關空調系統的耗電量及用水量分別減少5%及10%。我們在下班前提早關閉水冷式製冷機，利用系統剩餘冷凍量為辦公室降溫，以確保能源得以善用。透過創新思維及團隊協作，東亞銀行香港兩座主要辦公大樓的每年耗電量均可實現於2012年首次訂立的減省目標。

展望未來

“儘管節約能源很重要，但東亞銀行亦認識到，我們的可持續發展不只是有效地利用能源，我們更需要減少整體的碳排放量。因此，我們現時專注於識別及實施減少碳排放量的計劃。” — 盧偉生

2019年，我們很高興能夠首次公布本集團的整體碳排放量，這標誌著未來訂立減少碳排放量目標及減排的起點。為有助我們訂立集團的減排目標，我們將與大中華地區及海外辦事處的同事緊密合作，以進一步了解他們未來數年的能源需求，並協助尋求更潔淨的能源。從訂立目標到實施減排的過程中，我們會邀請所有員工一同參與，齊心協力，以達至目標。



盧偉生
總經理兼營運支援服務處主管



2019年，東亞銀行於東亞銀行中心安裝了風力發電的戶外照明系統。

我們的環境、社會及管治方針 —

我們的願景、使命及核心價值

作為銀行及金融服務供應商，我們致力運用專業知識促進資金流動，以助客戶實現目標。我們努力滿足社會的財務需求，從而為客戶創造長遠價值，並讓他們對我們的服務有絕對信心。我們致力為客戶創造價值，這已

滲入成為我們的願景及使命的一部分。在經營業務的過程中，我們的每一項決定，均是希望幫助我們實現本集團的願景，而我們的核心價值精神亦是我們經營業務的關鍵所在。

我們的願景

成為大中華及其他地區客戶信任及首選的銀行夥伴。

我們的使命

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。

我們的核心價值



追求卓越

我們務必竭盡所能，致力為客戶提供最佳的產品及服務體驗。



長期承諾

我們深信成功的關鍵在於高瞻遠矚。藉著穩健的管理、審慎的經營手法和全力營造關顧員工的環境及推動僱員發展，我們致力實現持續的業務發展，並為客戶、僱員、股東及廣大市民等持份者帶來正面的影響。



誠信正直

我們的團隊應時刻秉持最高的道德及專業標準，謹記肩負的職責及敢於面對問責，承擔我們對客戶及股東等持份者的責任。



以客為尊

我們的成功取決於我們能了解客戶的真正需求和喜好，主動為客戶設想，提供增值的解決方案。



團隊協作

要實現機構所定立的目標，有賴擁有共同信念的團隊協助。我們鼓勵員工除緊守崗位以外，亦要加強同事間的互相合作，建立互信，彼此尊重，為共同目標而努力。



勇於創新

我們鼓勵及支持員工把握市場機遇，發展我們的業務及提高營運效率；我們重視各階層員工的主動性、創造力和創新思維，以實踐理念締造佳績。

我們的環境、社會及管治方針 — 策略概覽

為實現願景，我們必須了解本行的經濟、環境及社會影響外，亦要考慮我們的商業決定會對持份者決策有何影響。至於為金融業帶來影響的環境、社會及管治各種議題，以及業務所在地區的本地議題，我們均需就此作出評估，以確定上述議題對我們的業務有何影響。

我們需要為我們的決策及行為負責，以符合道德的方式有效營運，並對社會作出有意義的貢獻。我們的企業社會責任政策概述了本集團圍繞以下五個核心範疇的企業社會責任策略方針。我們於以下範疇作出努力，以回應本集團面對的重大環境、社會及管治議題。



我們的業務發展

- 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環境、社會及管治因素，並與其他企業共同宣揚企業社會責任



我們的客戶服務

- 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
- 確保客戶知悉適當的聯絡途徑表達意見
- 公平對待及尊重所有客戶，並為殘疾人士提供方便使用的服務
- 保障客戶資料私隱



我們的人力資源

- 投放資源於人才發展及培訓方面
- 提供安全、健康及共容的工作環境
- 提供平等機會予所有僱員及求職者
- 鼓勵高級管理人員與員工開放對話



我們對社區的貢獻

- 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



我們提升環保效益

- 減低本集團辦公大樓及分行的環境足跡，並致力節約能源、減少耗用紙張，避免浪費
- 提倡僱員、客戶及供應商在日常注重環保

相關政策：

[企業社會責任政策](#)

我們的環境、社會及管治方針 —

企業管治及管理

本集團已制定企業管治架構以確認所有企業管治的主要責任方、他們相互之間的關係，以及他們在應用有效企業管治政策和程序方面的角色。主要責任方包括董事會、董事會轄下委員會及管理委員會、股東、核數師、管理層及員工、監管機構、客戶及供應商。

本行亦已制定一套企業管治政策，訂明一系列的管治原則及實務，為本集團的商業行為及事務提供指引。東亞銀行亦參考市場趨勢以及監管機構的指引、要求及不斷提高的期望，不時對所採用的企業管治實務進行檢討及改進。

董事會

履行環境、社會及管治管理需要一套有效的管治架構，同時還需要員工清楚了解環境、社會及管治並積極參與。東亞銀行全體員工均需履行環境、社會及管治責任，但我們的管治架構亦賦予各級人員主要的職責，而最終的環境、社會及管治責任由東亞銀行董事會及高級管理團隊負責。

企業政策

我們的政策已獲董事會批准，完全遵守監管機構所制定的常規及標準，亦符合業界公認的最佳實踐方法。本報告亦有提供相關政策的連結，以便閱覽。有關連結請參閱本報告的相關政策方格。

職能部門、角色及責任

在重大事項評估的過程中，高級管理人員委派總經理兼人力資源及企業傳訊主管與東亞銀行各分處合作，檢討與本行相關的現有環境、社會及管治議題。我們會識別並評估新興議題，並向高級管理人員提呈環境、社會及管治議題的優先次序列表，以供其考慮並釐定採取行動的範疇。東亞銀行負責管理環境、社會及管治的主要責任方詳情載於第16頁。

我們的環境、社會及管治方針 — 企業管治及管理

集團的

職能部門	責任方	主要責任
董事會	本行所有董事(包括3名執行董事、7名非執行董事及6名獨立非執行董事)	董事會為集團提供(其中包括)環境、社會及管治方針、報告及主要慈善捐款的策略性指導。此外,董事會每年審視及批核所有環境、社會及管治相關政策。
審核委員會	委員會成員均為獨立非執行董事,其中一名擔任主席	審核委員會每年或在有需要時檢討相關政策,並向董事會提出建議。
高級管理人員	聯席行政總裁及副行政總裁	高級管理人員在集團層面推廣環境、社會及管治,並檢討相關政策、持份者提出的意見及年度環境、社會及管治報告。
分處及部門	總經理兼人力資源及企業傳訊主管	總經理兼人力資源及企業傳訊主管監督東亞銀行的環境、社會及管治活動及政策,並直接向高級管理人員匯報。總經理兼人力資源及企業傳訊主管亦是東亞銀行慈善基金的董事。
	企業傳訊部	在總經理兼人力資源及企業傳訊主管的領導下,企業傳訊部召集企業社會責任工作小組,執行/協調本行及東亞銀行慈善基金的企業社會責任措施。企業傳訊部亦負責在集團內外傳遞企業社會責任相關資訊,並發布本集團的年度環境、社會及管治報告。
	人力資源部	人力資源部管理僱員關係小組及員工康體會。
跨部門	企業社會責任工作小組	企業社會責任工作小組由總經理兼人力資源及企業傳訊主管擔任主席,並由本行各分處及主要集團成員的代表組成,負責改善本集團的環境、社會及管治表現以及相關報告。
	東亞銀行義工隊委員會	東亞銀行義工隊委員會由東亞銀行義工隊的活躍成員組成,成員包括本行各分處及其他集團成員的香港員工。在東亞銀行義工隊委員會的監督下,東亞銀行義工隊每年與非政府機構及其他持份者合作,為員工義工舉辦活動及項目。
東亞銀行慈善基金和上海宋慶齡基金會 — 東亞銀行公益基金 (「東亞銀行公益基金」)		分別支持本集團在香港及內地的主要社區投資計劃。

我們的環境、社會及管治方針 —

重大環境、社會及管治議題

我們的業務開展及管理營運方式均會為我們的經濟表現、僱員、社會及環境帶來影響。與此同時，經濟狀況、社會和環境等因素亦會影響我們的業務表現。我們需要了解我們帶來的影響，以及與我們業務最密切的事項，方能為持份者創造最高價值，以及把東亞銀行面臨的風險降至最低。因此，重大事項評估是識別重大環境、社會及管治議題的關鍵所在。

我們的重大事項評估過程乃按照GRI。我們大約每五年進行一次全面重大事項評估，以識別我們業務中最重要、最相關的議題。我們亦會把全球、區域及行業趨勢、監管機構的要求及期望，以及我們營運所在市場的相關環境、社會及管治事項納入考慮。其後，我們根據與內部及外部持份者的溝通，以釐定各項議題的優先次序。我們最近於2017年進行了一次全面評估。評估過程的詳情載於本報告的「額外GRI標準披露」部分。

與持份者的溝通

本集團定期與持份者作坦誠及公開的對話，我們對此十分重視。持份者的意見對我們的環境、社會及管治策略尤其重要，亦有助我們釐定及管理環境、社會及管治的影響，以撰寫環境、社會及管治報告的內容。

在日常營運中，我們透過業務互動、會議、活動及其他溝通渠道，與客戶、投資者、監管機構及廣大社區建立了良好的關係。與持份者的定期溝通使我們能夠迅速回應不斷變化的需要及期望，並跟隨市場發展步伐，從而有助我們有效地管理風險及把握機遇，為集團業務及持份者創造價值。

於兩次全面重大事項評估之間，我們每年都會對環境、社會及管治議題進行檢討。自2013年以來，我們每年都在這個過程中有系統地與集團業務及各個營運國家的持份者溝通。我們委託獨立第三方安排小組座談及訪問事宜，確保受訪者能夠暢所欲言。反饋意見亦會轉達高級管理層，而高級管理層則檢討結果並確認重大環境、社會及管治議題是否仍然相關。

2019年與持份者的溝通

2019年，我們邀請了東亞銀行各部門主管參與兩個小組座談，以識別及討論與集團當前和新出現的重大議題相關的風險。我們的方針讓我們內部對環境、社會及管治風險，以及應對準備工作程度有更深入的理解，亦藉此加強員工對環境、社會及管治的意識和認識，強調其於集團業務中的相關性及重要性。有關意見已向高級管理層匯報以供考慮，以便訂下今年的環境、社會及管治議題。

我們接獲的意見

1. 集團內每位員工都有責任協助管理我們的環境、社會及管治表現。
請參閱「我們的業務發展」，以了解我們在公司各個層面管理環境、社會及管治風險的方法。
2. 公司需要了解氣候變化可能對其業務產生的影響。
請參閱「氣候變化風險」，以了解其對我們的重要性。

我們的環境、社會及管治方針 — 重大環境、社會及管治議題

重大環境、社會及管治議題

在重大事項檢討過程中，我們確認，除於2017年識別出的15項重點關注議題外，另外兩項日益重要的議題（即氣候變化風險及碳排放目標）現亦成為重點關注的

議題。它們會繼續被納入為環境、社會及管治報告的內容，並於各報告周期加強披露。至於本集團最重要的議題與環境、社會及管治策略中五大核心範疇的關係，將會於以下重要程度示意圖詳列。

我們的承諾	重點關注的議題	在不久將來日益重要的議題
我們的業務發展	<ul style="list-style-type: none"> 遵守法律法規 反貪污 所產生及分配的經濟價值 關注氣候變化風險 	<ul style="list-style-type: none"> 可持續採購 將環境、社會及管治納入風險評估及業務決策 負責任的融資
我們的客戶服務	<ul style="list-style-type: none"> 客戶資料私隱 公平的產品及服務設計與推廣 客戶反饋渠道 	<ul style="list-style-type: none"> 推廣理財知識
我們的人力資源	<ul style="list-style-type: none"> 員工福利及流失率 員工／管理層溝通 培訓及職業發展 職業健康與安全 平等機會 	<ul style="list-style-type: none"> 接任人計劃
我們對社區的貢獻	<ul style="list-style-type: none"> 社區捐款和實物捐助 社區成員之間不存在歧視 	<ul style="list-style-type: none"> 促進普及金融
我們提升環保效益	<ul style="list-style-type: none"> 能源消耗 紙張消耗及廢紙 訂立碳排放目標 	

附註：重大事項評估過程及重要程度示意圖於本報告附錄的「額外GRI標準披露」部分列示。

我們的環境、社會及管治方針 — 重大環境、社會及管治議題

議題界限及影響

重大議題 ¹	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
1 客戶資料私隱	•	•		•	•
2 遵守一般法律法規	•	•		•	
3 客戶反饋渠道	•	•		•	
4 公平的產品及服務設計與推廣	•	•		•	
5 所產生及分配的經濟價值	•	•	•	•	•
6 員工福利及流失率	•	•			
7 員工與管理層的溝通	•	•		•	
8 培訓及職業發展	•	•		•	
9 職業健康與安全	•	•	•	•	•
10 平等機會	•	•			•
11 反貪污	•	•	•	•	•
12 不歧視	•	•		•	•
13 對社區的貢獻	•	•		•	•
14 能源消耗	•	•	•		•
15 紙張消耗及廢紙	•	•	•	•	•
16 關注氣候變化風險	•	•	•	•	•
17 訂立碳排放目標	•				•

¹ 有關重大議題的詳細描述，請參閱附錄。

我們的環境、社會及管治方針 — 重大環境、社會及管治議題

放眼未來，凝聚動力

我們透過識別和釐定環境、社會及管治議題的優先次序、深入了解我們的風險，以及與廣大持份者積極溝通，從而不斷改進我們的環境、社會及管治方針。我們的目標是將環境、社會及管治管理融入我們的日常業務過程及內部控制中。

今年，我們識別出應採取環境、社會及管治措施的範疇，當中包括需於2020年採取措施的3個優先範疇。儘管高級管理層及集團各部門已就有關議題採取相關措施，但我們知道我們可以做得更多，並期待取得進一步進展。

2020年的優先事項

將環境、社會及管治融入企業管治

過去數年間，我們的企業社會責任方針取得良好進展，從起初只希望做正確的事，到後來透過深入了解我們的環境、社會及管治影響，來界定我們的角色、責任及制定程序。

我們明白，隨著企業對負責任經營的期望越來越高，我們的方針亦需漸趨成熟。今年，我們的目標是評估我們對環境、社會及管治的管治、釐定需要加強的範疇，並採取措施以進一步加強本行的環境、社會及管治監督與管理。

識別及評估環境、社會及管治以及氣候相關風險

自氣候相關金融披露專責小組（「TCFD」）成立以來，業界對氣候相關風險日益關注，這亦印證了科技、社會及環境的變化會為瞬息萬變的金融業帶來風險。為此，監管機構現正提高有關披露要求，並向在香港營運的銀行提出更高的期望。

儘管風險因素多變，但我們會繼續全力確保業務的穩健。2020年，我們將就環境、社會及管治和氣候風險對業務的影響進行盡職評估，以作為內部管控作出必要改善的基礎，並有助識別相關機會。

訂立碳排放目標

我們已訂立適當指標，以助我們監察及管理本集團的環境表現。鑒於減少全球碳排放有迫切需要，因此我們將於2020年訂立碳排放目標。

碳排放目標的訂立，將有助我們決定減少碳排放的所需步驟，而有關進展將於未來的環境、社會及管治報告，並向國際認可的CDP（前稱「碳信息披露項目」）予以匯報。

我們的承諾 — 我們的業務發展

我們的核心價值為我們的行為及行動提供最嚴格的指引，而我們如何根據健全的管治架構、獨立性、道德規範及合規性發展業務亦是同樣重要。我們明白對股東、客戶、員工、環境及其他相關持份者的責任，並不僅限於我們所提供的產品及服務。

作為一間負責任的企業，東亞銀行必須確保遵守業務所有地區的法律及規例，並符合當地的稅收要求，以支持經濟發展。我們在甄選客戶、借款人及供應商或與他們溝通時，亦須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，因此可有助增強品牌競爭力及建立業界信心。我們相信，負責任的經營方式除有助自身業務外，亦可為外在環境帶來正面影響。

我們的主要影響及影響領域

我們的主要市場為
香港及內地，
這些市場為我們帶來
91%的
經營收入



我們的9,843名
員工中，
94%
員工駐於我們的
主要市場



我們**過半**的
經營收入來自香港業務



重要性

儘管公眾對我們的行業的信任度逐年上升，但金融服務業仍是公眾最不信任的行業之一²。作為主要銀行及金融服務供應商，我們明白我們對社會的影響，以及個人及企業客戶對我們的依賴程度。我們亦理解銀行業的穩定非常重要，因為它可有助建立及維持公眾對金融業的信心、保障我們客戶及投資者的資產，以及支持經濟發展。

至於全球國家，公眾對政府能否克服當前最大挑戰(包括氣候變化乃至不平等問題)的信心日漸下降³。與此同時，金融業已被列為主要參與者，可望透過綠色及可持續銀行業務和負責任的融資來應對上述問題。另外，全球市場的大型企業亦承受壓力，須採取行動以識別供應鏈中的現代奴役風險，並須實施方法解決問題。

管理方針

透過領導能力、管治及道德規範增強實力

本集團已建立穩健的管治架構，由獨立性極高的董事會領導，而經驗豐富的高級管理層團隊則為董事會提供支援。我們期望員工的行為符合道德，恪守最高的專業及誠信標準。本行的行為守則概述我們關於反貪污及不披露內幕消息的政策。所有員工須每年作出聲明，表示他們已閱讀、了解及確認遵守該守則。

環境、社會及管治風險管理

我們的客戶、投資者及監管機構希望了解到，我們現正積極管理業務風險。有關我們的管治及企業風險管理的詳情，請參閱我們的2019年年報。

2 2019年《愛德曼全球信任度調查報告》：金融服務業報告(2019 Edelman Trust Barometer: Financial Services report)

3 2018年《哈佛商業評論》：《越來越多CEO重視企業社會責任》(HBR, 2018, More and More CEOs Are Taking Their Social Responsibility Seriously)

我們的承諾 — 我們的業務發展

我們的行業受到嚴格監管，這意味著遵守法律及規例是首要的環境、社會及管治風險。本行的風險管理及管理架構符合香港金融管理局（「金管局」）及其他監管機構的規定。我們的內部管控職能部門（包括風險管理、內部稽核及合規）妥為定位，並配備充足的人手及資源，使員工能夠獨立、客觀及有效地履行職責。

我們於香港面臨中高程度的洗錢風險和中低程度的恐怖分子資金籌集風險⁴。我們的《反賄賂及貪污政策聲明》強調本行致力維持最嚴格的商業操守。我們盡一切努力確保誠信經營並遵守所有關於打擊洗錢及恐怖分子資金籌集的適用法律及監管規定，並向全集團所有員工清晰傳達有關政策及指引。

在與客戶建立業務關係時，所有相關員工均須透過採取客戶盡職審查措施，遵守本集團的《打擊洗錢及恐怖分子資金籌集政策》及相關指引；持續監察業務關係，以確保與客戶有關的文件、數據及資料均為相關及最新。此外，我們對每位客戶進行適當的交易審查，確保交易與客戶的業務、風險狀況及客戶資金的已知來源一致，並妥為報告任何可疑交易。我們根據現有政策保留所有與客戶盡職審查、檢討及交易有關的紀錄，並舉辦打擊洗錢及恐怖分子資金籌集的培訓課程，確保員工了解其於適用法律及規例下的法律義務，以及本集團的打擊洗錢及恐怖分子資金籌集相關政策及程序。

此外，每位員工均應熟悉並遵守本集團的《打擊洗錢及恐怖分子資金籌集政策》，以及與其角色及責任有關的指引。

我們另制定《上告聲明》加強監控，有關機制讓外部持份者一旦發現不當行為，便可在保密及匿名情況下向本行報告疑慮，而毋須害怕遭到報復。本行定期檢討及提升本集團的打擊洗錢及恐怖分子資金籌集、反賄賂及貪污和上告機制的成效。

氣候變化風險

無論是全球溫度上升帶來的實質影響，抑或是避免最壞情況的相關過渡性風險，總括而言，氣候變化將為我們的一切業務帶來風險。我們的監管機構（即香港交易及結算所、證券及期貨事務監察委員會，以及如氣候相關金融披露專責小組（「TCFD」）等其他機構）均強調，金融機構：

- (a) 需於其業務及客戶受到氣候相關影響時，協助他們過渡至低碳經濟，並在過程中發揮重要作用；及
- (b) 有責任向持份者披露管理氣候相關風險的方法。

負責任的融資

隨著金融業、政府及其他團體自重污染行業撤資，化石燃料產業如今亦普遍面臨撤資，這將會帶來資產閒置風險及信貸風險等問題。同時，這意味著銀行可藉此機會，透過促進資本流動以助達成《巴黎協定》在本世紀末將全球氣溫升幅限制在2°C以下的目標，可望為氣候變化帶來正面影響。

根據我們的環保政策，我們現正研究如何將多項環境標準納入商業決定，以及融入我們所提供之服務。這包

4 [香港洗錢及恐怖分子資金籌集風險評估報告](#)

我們的承諾 — 我們的業務發展

括加深對氣候變化風險的理解，以及支援各項工作，限制我們對全球變暖的影響。

持份者日益期望金融機構將環境、社會及管治考慮因素納入融資決策當中。有見及此，我們已改進貸款政策，並在本行管理及監督其對社區的潛在影響及金融體系完整性時，逐步將與氣候相關的風險評估予以納入。

本行在審批任何信貸建議書前，會檢視環境、社會及管治相關風險及進行徹底的盡職審查。本行就各行業制定環境、社會及管治評估標準，確保在貸款審批前基於社會及／或環境風險進行盡職審查。我們密切留意的行業包括能源、林業、採礦、石油及天然氣、化學品等。如發現該客戶涉及環境、社會及管治議題，我們的團隊會在作出借貸決策前審查其公司披露、環境、社會及管治評級、傳媒報道及其他背景資料。此外，我們將與潛在客戶深入溝通，必要時進行實地視察，以確保我們從環保角度充分考慮風險及監管合規，並實施必要的減低風險措施。有關借貸決策可有助客戶就低碳業務領域履行更多承諾。

東亞中國已制定符合當地法規的綠色信貸管理政策，以更負責任的方式於內地提供融資服務。我們基於環境考慮因素進行的客戶評級、信貸審批、組合管理及退出決定，支持盡責保護環境的企業發展業務。為促進綠色信貸，東亞中國將定期審視對盡責保護環境企業的信貸審批方針。

促進供應鏈的可持續發展

本集團的主要供應商包括資訊科技和電訊服務、物業及設備、法律和專業顧問、廣告服務，以及通訊、文具及印刷。我們大部分的供應商位於本集團業務所在的地區，而我們亦致力支持當地經濟。

誠如過往報告所提及，對於供應鏈內的公司，我們致力促進提升他們的環境、社會及管治表現，但本集團的採購職能較為分散，因而為集團層面的供應鏈管理工作增添困難。為解決困難，我們首先制定「供應商行為守則」。

我們的供應商行為守則概述本集團對供應商的社會和環境效益之要求和期望，同時亦符合聯合國世界人權宣言以及國際勞工組織基本公約的價值觀和準則。

該守則要求東亞銀行的各大香港供應商恪守社會行為的最高標準、遵守所有當地及國家的環保法例，並持續改善整體的可持續發展表現。供應商亦必須符合我們關於以下方面的要求：

- 社會及道德行為準則；
- 僱傭條件；
- 環境保護；及
- 社區投資及關係。

我們的承諾 — 我們的業務發展

企業風險管理架構

本集團的企業風險管理架構已獲董事會批准。此架構旨在全面有效地識別及管理潛在風險、實踐金管局對本集團作為一間具本地系統重要性銀行，在風險管理方面的更高期望，以及鞏固「三道防線」風險管理模式。

在企業風險管理架構下，本集團面對12類主要風險，包括信貸風險、利率風險、市場風險、流動資金風險、營運風險、信譽風險、策略性風險、法律風險、合規風險、科技風險、持續業務運作風險，以及新產品及業務風險。

本集團已採納「三道防線」風險管理模式，以確保集團內各風險負責人的風險管理角色與責任分工明確：

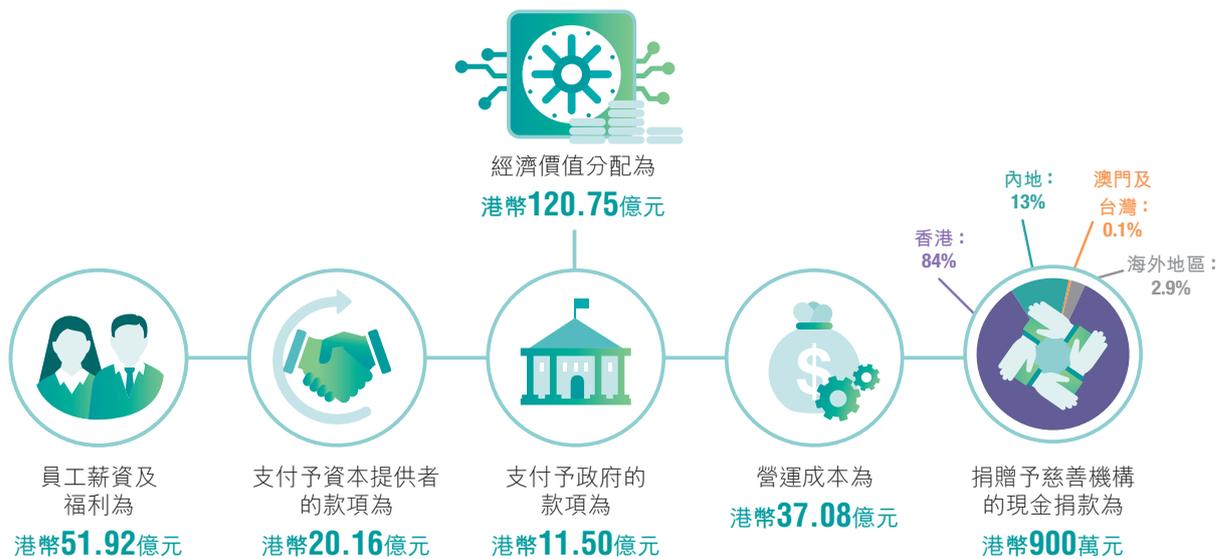
第一道防線	風險負責人：由總行各處級主管(非隸屬任何分處之部門則由部級主管擔任)及各重要附屬公司主管，連同其屬下職員組成	主要負責其業務單位的日常風險管理，包括特定風險管理機制及具體程序的設立及執行
第二道防線	風險監控人：由總行指定處級／部級主管組成，並由其單位提供支援	負責制定風險管理管治架構、獨立監督風險及輔助各管理委員會監控風險管理
第三道防線	稽核處	負責確保本集團風險管理架構(包括風險管治安排)的有效性

我們的承諾 — 我們的業務發展

以負責任的態度創造及分配價值

近期全球商業領袖及政治人物高調發表多份聲明，強調一項原則，即企業的基本目標應是以符合道德及負責任的方式為所有持份者創造經濟價值。企業亦需就經濟價值的分配方式作出負責任的決策。

我們的經濟價值的分配方式



我們的經濟表現列表，載於本報告我們的表現及2019年年報內。

奴役和人口販賣聲明

最新估計數字顯示，現代奴役人數超過4,000萬人*。為應對這一項全球挑戰，二十國集團當中的七個國家（包括英國）已正式頒布法律、政策或實務，以防止企業及政府採購強迫勞工生產的商品及服務。

在解決現代奴役問題方面，英國《現代反奴役法案》是全球影響最廣泛的立法之一。該法案綜合處理當前的奴役及人口販賣罪行，並引入了新的防範措施、支援系統及監管機構。

作為一間在英國經營業務的負責任企業，東亞銀行已根據英國《2015年現代反奴役法案》發布有關奴役和人口販賣的公開聲明。我們在業務及供應鏈中禁止出現奴役和人口販賣，倘發現有任何機構涉及現代奴役行為，我們將終止與該等機構的一切業務往來。我們致力培訓員工、進行充分的盡職審查以及與供應商通力合作，並制定切實可行的表現指標，以監控我們的工作進展。

* www.globallslaveryindex.org

我們的承諾 — 我們的業務發展

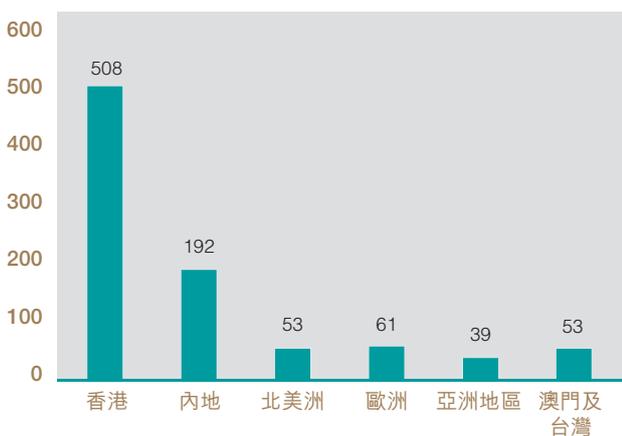
負責任的供應鏈管理

2019年，東亞銀行將供應商行為守則納入採購流程，以加強供應鏈的管理。此外，負責採購的員工將運用環境、社會及管治風險計算工具來對供應商進行環境、社會及管治風險評估。有關工具旨在加強盡職審查，並根據地沿及產品風險以及其他標準對供應商進行評估。東亞銀行計劃於2020年提升環境、社會及管治風險計算工具，以助海外分行日後進行類似的評估。

展望未來，本行計劃在內部資訊分享平台建立中央的負責任採購工具，以供所有採購人員使用。該系統將載有採購指引及供應商行為守則外，還備有培訓短片及其他工具，以助全體員工充分了解評估供應商環境、社會及管治風險的方法，以及標準操作的所需程序。這項全面系統的成立宗旨，是希望確保本行與對社會及環境負責的供應商合作，並鼓勵其他供應商一同落實最佳實踐的做法。

按地區劃分的供應商數目

(僅為每年合約價值達港幣五萬元或以上的供應商)



相關政策：

- [反賄賂及貪污政策聲明](#)
- [股東通訊政策](#)
- [奴役和人口販賣聲明](#)
- [打擊洗錢及恐怖分子資金籌集政策聲明](#)
- [供應商行為守則](#)
- [上告聲明](#)

2019年表現

- 我們於2019年2月實行「採購及付款指引」。有關指引將供應商行為守則融入本集團的採購過程中，以鞏固我們在供應鏈可持續發展方面的工作。潛在供應商必須遵守該守則，作為業務往來的條件。
- 2019年10月，東亞銀行聘請一間領先的供應鏈顧問機構為本集團成員進行培訓，以講解供應商的環境、社會及管治風險評估方法，特別是針對固有的地區環境、社會及管治風險，以及直接向客戶提供的產品和服務等方向。
- 2019年，東亞銀行有份參與兩項新的銀團貸款項目，其中一項與海外的風力發電項目有關，另一項則與一間本地酒店的發展有關，而此項目更已獲香港綠色建築議會綠建環評暫定評估(新建建築)「金級」認證。

我們的承諾 — 我們的客戶服務

以客為本是本集團的核心價值之一。百年來，我們竭誠為現有及潛在客戶提供優質的產品和服務，同時致力創新，以滿足他們各種多變的需求。

卓越客戶服務

重要性

我們對客戶的了解程度，以及滿足他們各種需要喜好的能力，均是我們取得成功要訣。消費者對銀行業的信任度有所提升⁵，但我們決不可視之為理所當然。客戶和投資者希望我們以符合道德的方式行事、遵守所有相關法律及規例，並採取適當措施控制重大風險。銀行管理資料私隱及保安的措施日益廣受關注。另外，傳統銀行正在持續拓展數碼化服務，而金管局亦已於2019年宣布發出八個虛擬銀行牌照，由此可見金融科技行業將會繼續增長。

在此情況下，有報導指金融服務業遭受網絡安全攻擊的個案持續增加⁶，因此資料外洩的疑慮或會影響消費者對銀行機構的信心，這是不容忽視的。作為客戶資料的保管人，我們有責任確保我們的系統妥善使用，員工亦會誠實行事。

管理方針

我們因應顧客的期望定立銀行服務，並致力透過各種服務渠道為客戶提供優質的理財體驗。客戶意見不單寶貴，更是滿足客戶期望和鞏固客戶信任的關鍵。

我們設有多種溝通途徑，以照顧客戶的各種理財需要。客戶的建議及意見可有助我們設計服務，使服務質素符合客戶的期望。

在開發產品及提供服務的每個階段，我們均會考慮到私隱問題。就此，我們進行私隱風險評估，以識別及找出任何潛在的資料私隱風險，同時亦會制定減低風險的措施，以確保風險得以妥善處理。我們亦透過員工培訓(包括以網絡安全為主題的培訓)，建立以遵守資料私隱及安全法律為核心的合規文化。

符合客戶期望

不論客戶如何使用本行服務，服務體驗都不應該受到影響。我們持續檢討客戶體驗，並致力提高服務質素。客戶亦可以選擇對其最便利的方式提出意見、索償及查詢。

我們設有龐大分行網絡，各分行的員工均會悉心聆聽客戶意見，歡迎客戶向分行提交客戶意見表。此外，客戶亦可於本行網站填寫電子查詢表格，或致電客戶服務熱線，與我們聯絡。我們會就所有意見及投訴作出檢討，並按照金管局制定的處理客戶查詢指引適時處理。

過去四年，我們聘請了外部顧問進行客戶體驗調查，結果指出，我們管理環境及社會影響的措施對客戶及公眾而言十分重要。為此，我們優化了主要溝通渠道，讓客戶知悉我們的環境、社會及管治表現。我們的環境、社會及管治報告方法和方針已趨成熟，並於年內透過不同媒體渠道向客戶提供有關最新消息。

5 2019年《愛德曼全球信任度調查報告》：金融服務業報告

6 FT.com · Cyber attacks on financial services sector rise fivefold in 2018 · 2019年2月

關於我們	關於本報告	執行主席致辭	高級管理層的觀點
我們的環境、社會及管治方針	我們的承諾	我們的表現	附錄

我們的業務發展 | 我們的客戶服務 | 我們的人力資源

我們對社區的貢獻 | 我們提升環保效益

我們的承諾 — 我們的客戶服務

著重科技發展，敢於創新

東亞銀行一直以來著重科技發展。我們率先在香港所有分行採用數碼化，提升了效率，讓客戶可在任何地方享受快捷安全的銀行服務。智能手機仍然是客戶的隨身用品，因此我們繼續在東亞銀行手機應用程式（「BEA App」）和網上平台推出全新及升級功能。於2019年，我們更成立了「數碼創新辦公室」推動數碼化發展踏上新台阶，彰顯我們致力透過先進科技創造更大價值的承諾。

確保客戶私隱和資訊保安

保障客戶的資訊及私隱至為重要。我們訂有政策及指引，致力確保為客戶提供滿意服務之餘，亦會保障其個人資料。我們的私隱政策聲明概述我們遵照監管機構要求收集及保管個人資料的方法。

本行完全遵守香港《個人資料（私隱）條例》。每年，我們均要求全體員工完成個人資料保障複習課程。集團資料保障主任一職由東亞銀行集團合規處主管擔任。其他集團成員亦會參照本行個人資料保障一般指引所界定的方針，自行制訂個人資料保障的政策及程序。另外，我們的私隱政策聲明及一般指引亦會每年予以檢討。

我們不斷投放資源，以維持並改善保安措施。約有95%的個人銀行金融及非金融交易在網上及透過自動化渠道進行，因此我們透過此平台，向用戶傳遞重要的保安資訊，讓他們知悉最新發展，同時保障資訊安全。

新一代客戶

流動通訊科技持續改變全球的銀行及支付行業。我們有不少客戶，尤其是年輕一族，都希望透過手機享用便利、快捷及安全的銀行服務，而BEA App具備多項創新功能，正好切合所需。透過BEA App，客戶不單可以查詢賬戶結餘、支付賬單及兌換貨幣，亦可使用快速支付系統「轉數快」即時轉賬至香港其他銀行的戶口。「轉數快」於2019年正式於電子網絡銀行及BEA App向客戶推出，以便客戶進行港元及人民幣實時轉賬，且免除一切跨行手續費。至於對零售財富管理產品感興趣的客戶，亦可透過BEA App內置的財富管理功能獲取全面的投資服務。

2019年，東亞銀行亦推出手機開戶程式—BEA Flash，讓客戶只需6分鐘即可透過手機開立銀行賬戶，安全快捷。另外，本行亦計劃於2020年初在BEA Flash推出Live Chat線上即時對話服務，讓客戶毋須親臨分行，亦可在本行的客戶服務代表協助下開立銀行賬戶。

相關政策：

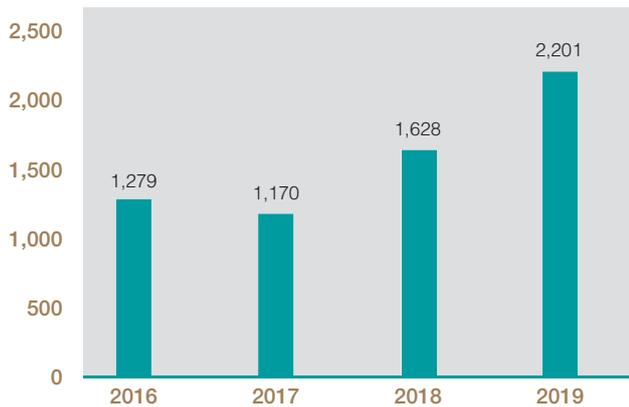
- [資訊保安政策](#)
- [私隱政策聲明](#)
- [員工行為守則（內部）](#)

我們的承諾 — 我們的客戶服務

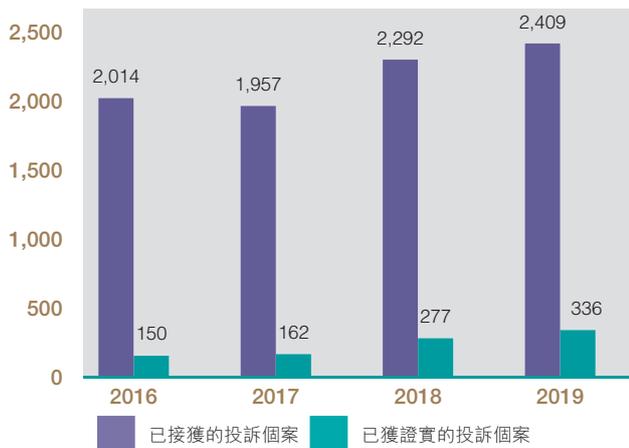
2019年表現

集團客戶服務意見

表揚個案數目



投訴個案數目



- 本集團於2019年就其產品及服務接獲2,201宗客戶表揚個案及2,409宗投訴，與2018年相比分別增加35%及5%。
- 集團成員表示，表揚個案與員工良好的服務有關。今年，新加坡分行接獲的表揚個案大幅增加87%，主要由於該分行於2018年9月推出有系統的客戶表揚框架和經修訂的意見表格。
- 經調查後，獲證實的投訴*總數為336宗，較2018年報告的數字增加21%。個案上升的主要原因是，有本行信用卡客戶投訴他們在優先預訂五月天演唱會門票時，發現系統因訂票情況異常踴躍，以致發送信用卡一次性密碼短訊時一度出現延誤。本行已就此向受影響的客戶致歉，並已採取措施防止類此事件再次發生。其他獲證實的投訴個案則涉及行政問題或客戶服務等，而所有投訴均已按照我們的內部程序及相關的監管投訴處理規定妥善處理。

* 獲證實的投訴個案，是指本行經調查後發現有證明/有力證據支持投訴人所提出的投訴。

我們的承諾 — 我們的客戶服務

照顧廣大客戶群的需要

重要性

自一百年前成立以來，東亞銀行致力服務本地社區，與港人共同成長。本行相信，我們有責任為本地市民作出貢獻，並以此為目標，確保可讓社區內的有需要人士盡享便利的理財服務。這亦是本集團監管機構的關注重點⁷。

為服務更多客戶及提高客戶滿意度，我們必須回應客戶訴求，以滿足各種需求。因此，我們設有龐大的分行網絡，務求切合長者的需要，同時我們亦透過數碼渠道及分行櫃檯提供優質服務，以滿足千禧一族的需求⁸。我們早前進行的市場調查顯示，當消費者選擇銀行辦理業務時，會將環境、社會及管治表現納入考慮。

管理方針

對於東亞銀行而言，卓越的客戶服務體驗為我們的優勢，因此在競爭日趨激烈的環境下，我們悉心聆聽客戶的需要，致力提供最優質的金融服務，以確保客戶可享稱心體驗。

作為《公平待客約章》的簽署機構，我們秉持透明、合理及高效的原則，奠定卓越基礎。於2019年，我們成立了由副行政總裁兼營運總監領導的公平待客督導小組，每季開會一次，以探討東亞銀行不斷提升客戶體驗的方法。

我們於先進科技發展方面投放大量資源，以助我們為客戶提供最優質的銀行服務。金融業數碼化的快速轉型，為本集團帶來開拓更多產品及服務的機會。科技進步方便我們為客戶提供銀行服務，亦有助我們擴展分行網絡。如今，東亞銀行在香港的金融及非金融銀行交易，當中約有95%是透過電子渠道進行的。

另外，我們亦投入大量資源進行研究，以了解不同客戶群使用服務的現況及未來的期望。

長者及有特殊需要的客戶

實體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。

我們對長者的承諾的例子包括：

- 利率優惠；
- 服務費用優惠；
- 費用減免⁹；
- 香港按揭證券有限公司(「按揭證券公司」)的「安老按揭計劃」；及
- FastCash卡簡易自動櫃員機銀行服務。

⁷ 香港金融管理局

⁸ 2019 Consumer Digital Banking Survey, PwC

⁹ 只限綜合社會保障援助計劃受助人士

我們的承諾 — 我們的客戶服務

偏遠地區客戶

我們認為，讓客戶在就近地方享用方便的服務是我們的責任。在某些情況下，這或會讓我們的後勤工作增添困難，但我們仍會透過以下方式服務偏遠地區客戶：

- 透過視像櫃員，於一般營業時間外提供虛擬櫃員服務；及
- 透過多功能自動櫃員機提升銀行服務。

此外，我們亦會繼續留意偏遠地區客戶的需求和發展情況，並適當調整服務安排。

對本地企業的承諾

在我們的主要市場香港，98%的企業為中小企¹⁰。我們明白中小企對經濟的重要性，因此提供一系列服務支持他們探索新市場、拓展產品及發展業務。

我們透過「中小企融資擔保計劃」為中小企提供香港按證保險有限公司擔保的商業貸款，協助他們發展業務。此外，我們亦透過香港政府的「中小企業信貸保證計劃」提供資金，以便企業購置營運設備及器材。

我們的聚合支付平台i-Payment Hub提供全面的服務，包括支援多種電子支付方式以及管理日常收款紀錄。這項功能讓各行各業的用戶及其客戶獲益良多，包括帶來更多便利、降低營運成本及有效管理現金。

我們於2019年成立商務理財部，主要服務中小企客戶。新部門的專責團隊不僅為中小企提供融資協助，更會全面滿足他們對商業銀行服務的需求，服務包括基本開戶、現金管理、財資產品，以至保險服務。

小型貸款

小型貸款計劃結合我們的社會價值與合適的業務策略。我們繼續與按揭證券公司合作，透過「小型貸款計劃」，協助客戶達成目標。

客戶更容易獲得資金，便可：

- 擁有業務；
- 成為自僱人士；及
- 投資於事業。

非政府組織

我們明白，把慈善捐款送達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，非政府組織可運用東亞銀行的付款渠道，以高效率及低成本的方法從各自的網站收取款項。此外，我們為非政府組織提供利率優惠等特設的銀行及保險服務組合。

10 [資料來源：立法會\(2018年\)](#)

我們的承諾 — 我們的客戶服務

2019年表現

- 為提升網上銀行對企業客戶的價值，我們的企業電子網絡銀行服務於回顧年內已進行多次升級。包括更新用戶介面、新增賬戶概覽及公告欄等功能、推出流動服務客戶專用的全新雙重認證新方案 i-Token，以及推出線上開戶平台，以助客戶開立企業綜合理財戶口，盡享便捷的理財服務。
- 在香港社會不穩期間，東亞銀行亦盡量維持足夠的分行提供服務，希望在考慮到客戶的自身安全時，亦能夠致力滿足客戶需求。
- 2019年下半年，我們透過手機為客戶推出多項零售理財產品，包括單位信託、掛鈎存款及短期壽險。此外，本行亦推出全新的遙距開戶程式—BEA Flash。
- 本行現正開發一個更個人化、更全面及更方便的數碼平台，以加強與高端客戶的互動。本行的投資組合管理應用程式已推出客戶版，並已增添至BEA App，專供私人銀行客戶使用。
- 自2019年8月起，東亞銀行取消個人銀行i-Account及總結餘低於港幣5,000元的一般個人賬戶之服務月費，以支持香港普惠金融的發展。
- 東亞銀行已與多家外部服務供應商建立策略聯盟，讓本行能夠與其商業生態系統連結，並透過應用程式界面(API)分享產品資料及處理申請。東亞銀行將繼續與不同的電子夥伴合作，以擴大服務範圍及接觸更多新客戶。
- 於4月，藍十字推出市場首個應用區塊鏈(Blockchain)技術於醫療索償服務的手機應用程式，並於12月推出聊天機械人服務。有關手機應用程式於推出後首九個月的下載量已超過53,000次，啟用率達67%。該手機應用程式提供一系列個人保險產品的銷售、續保及索償服務。
- 為鼓勵客戶為退休預留更多資金，東亞銀行於4月為強積金客戶推出可扣稅自願性供款賬戶。此外，東亞銀行已舉辦六次簡介會，向員工介紹可扣稅自願性供款賬戶的特點。截至2019年年底，逾350名員工已開立可扣稅自願性供款賬戶。



東亞銀行與多家合作夥伴建立策略聯盟，利用應用程式界面(API)為客戶提供全新銀行服務體驗。

我們的承諾 —

我們的人力資源

我們的員工為客戶提供產品及服務，令東亞銀行成為客戶首選的銀行夥伴。為員工提供一個有滿足感、互相支持的工作環境，他們方能有效為客戶及其他持份者提供服務。因此，我們投入資源，建立一個讓員工積極參與、備受重視及充滿動力的工作環境。

於2019年12月31日，本集團僱員數目為**9,843名**

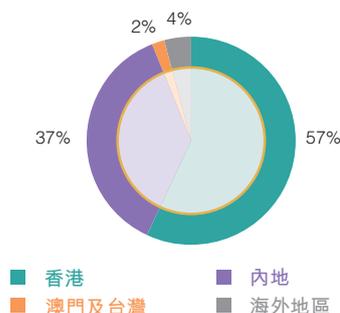
2019年於培訓及發展投資為**港幣2,730萬元**

東亞銀行香港員工的平均服務年資為**9.2年**

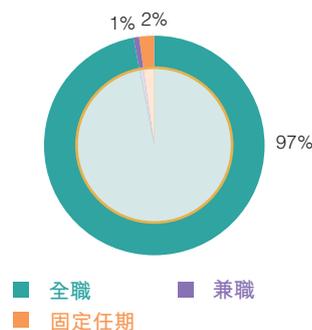
員工薪資及福利為**港幣51.9億元**

全職員工的流失率下降**2.7%**

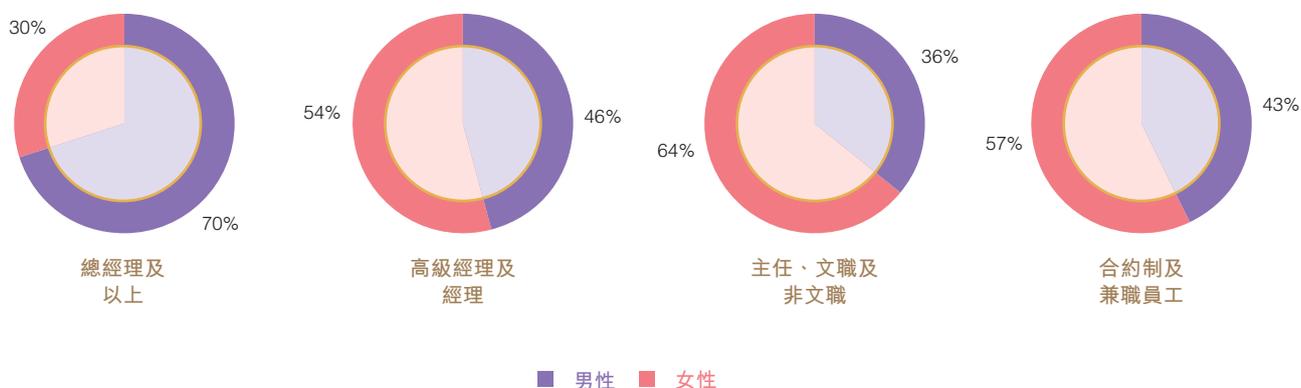
僱員：按地區劃分



僱員：按合約類別劃分

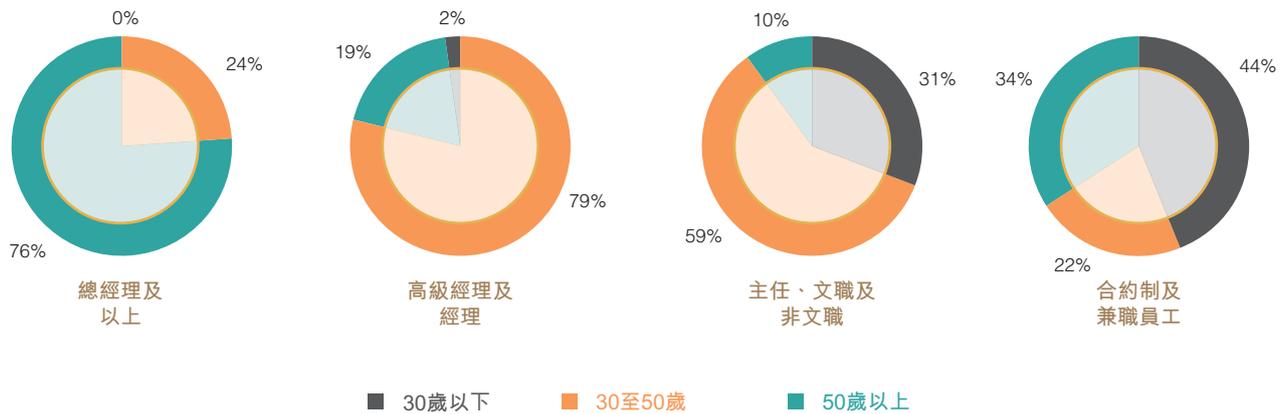


僱員：按性別劃分



我們的承諾 — 我們的人力資源

僱員：按年齡組別劃分



聘請及延攬人才

重要性

為了提供符合客戶期望的服務和金融產品，我們需要盡忠職守、積極主動及能幹的員工。然而，金融服務業的員工流失率通常很高。根據獨立的研究顯示，2019年，銀行業自願離職的員工流失率(不包括終止僱用、解僱及退休)為16.7%。本集團除了在物色及吸引人才加盟的過程中面臨激烈競爭外，在延攬員工及匯聚人才以保持競爭力時，亦同樣承受巨大壓力。

管理方針

東亞銀行致力為員工締造良好的工作環境，讓他們發展事業。為吸納最優秀的人才，我們提供具競爭力的薪酬以及多項福利，包括醫療及人壽保險、有薪年假、退休計劃及多項銀行服務的利率優惠等。我們亦跟進自願離職個案，與離職員工進行面談，以監察及評估我們的表現。

除建立一個讓員工積極參與、受到重視及充滿動力的工作環境外，我們亦希望為員工提供清晰明確的事業發展途徑，協助員工成長。同時，我們邀請員工參加各種義工及慈善活動，以實踐本集團核心價值，並為員工價值定位。

關於我們	關於本報告	執行主席致辭	高級管理層的觀點
我們的環境、社會及管治方針	我們的承諾	我們的表現	附錄

我們的業務發展 | 我們的客戶服務 | 我們的人力資源

我們對社區的貢獻 | 我們提升環保效益

我們的承諾 — 我們的人力資源

2019年表現

今年，本集團的全職員工流失率(包括自願及非自願離職者)為18.1%，較2018年下降2.7%。男性員工流失率下降約2%，而女性員工流失率則下降逾3%。本行各年齡組別的全職員工流失率均有所下降。上述數字皆可證明持續溝通及培訓投資的重要性。

投資於培訓及發展

重要性

人們現今普遍希望僱主能夠提供發展機會。最新的研究指出，多達93%的僱員表示若公司為其職業發展投放資源，則願意長期服務¹¹。我們支持員工的專業和事業發展，希望讓員工明白我們重視每位員工的付出。此外，員工自我專業增值，亦可有助他們更明白客戶的需要，以及應對瞬息萬變的市場發展。

管理方針

我們開辦不同種類和程度的網上及課堂培訓課程，致力讓集團全體員工均具備所需技能，充分發揮潛力。我們亦為員工提供資助，支持他們工餘進修。

我們確保每位員工均有機會參加與現代商業風險有關的培訓，例如網絡安全、反洗錢及反恐怖主義融資等，而我們的培訓亦著重產品及金融知識、領導及管理能力、客戶服務及銷售經驗，以及營運知識。

2019年表現

2019年，我們為員工發展投資超過港幣2,700萬元。我們為本行各級員工提供人均超過41小時的培訓，讓員工裝備所需技能，推動集團向前邁進。

於2019年10月，本行推行一個全新的人才發展框架，以支持員工發展。該框架透過有系統和全面的方式，為本行高級管理人員及部門主管崗位物色具有潛質的員工，幫助他們發展事業和實踐抱負，為未來培育領導人才。在該框架之下，本行已於2019年內完成識別具備潛質的員工，並優化了繼任計劃。2020年，本行擬推出一系列全新的人才及領導發展方案。

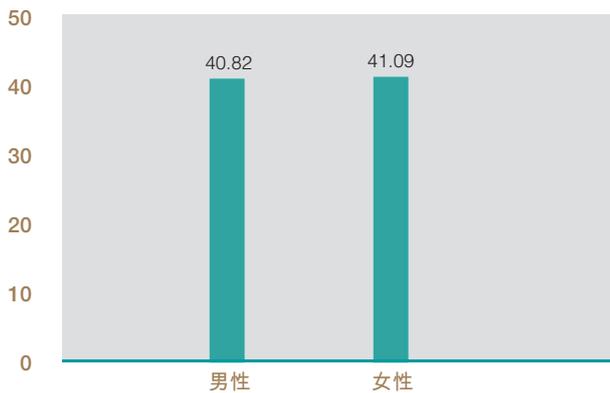
與此同時，東亞銀行亦繼續根據現行計劃培養年輕人才，當中包括見習管理人員計劃、企業銀行見習人員計劃、見習營運人員計劃、見習客戶經理計劃及分行見習營運人員計劃。

本行為高級管理層及其轄下高級行政人員開展一項新的績效管理培訓課程，旨在提升他們在設定策略目標時所需的協作思維及技能，以確保有關目標能緊貼本行的營運方針，且在各業務單位及職能之間配合一致，並有效下達。

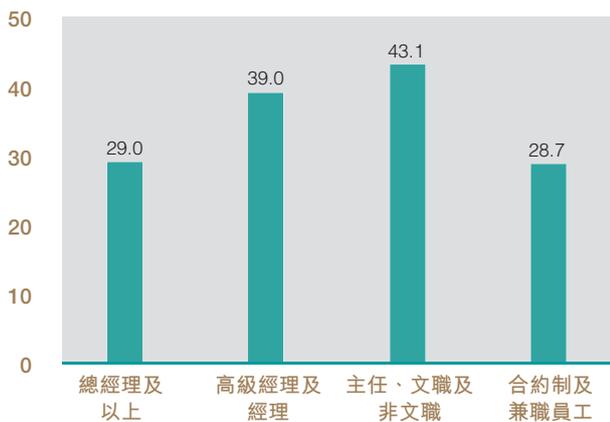
11 [LinkedIn 2018年勞動力學習報告 \(Workforce Learning Report\)](#)

我們的承諾 — 我們的人力資源

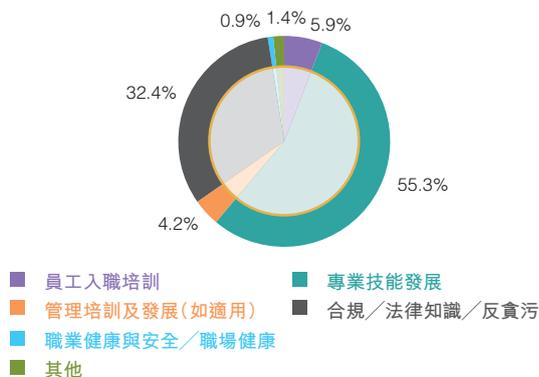
平均受訓時數：按性別劃分



平均受訓時數：按僱員類別劃分



培訓類型



參與及文化

重要性

近年來，員工參與已成為企業的重要考慮，因為優秀的員工團隊是企業成長和取得成功的關鍵¹²。我們希望讓員工明白，我們十分重視每位員工的付出，亦希望讓他們了解自己的角色和付出如何協助集團取得成功，從而有助建立包容的文化，讓同事感到關心及照顧，日後為公司全力以赴，盡心服務客戶。

管理方針

為培養積極的工作文化，注重平等、機會及尊重，我們致力：

提倡平等機會、多元化及包容

我們遵守所有適用於香港及其他地方的平等就業機會條例。平等就業機會政策引導我們建立包容的工作環境，以專業能力來評估表現，讓不同背景的人才均可充分發揮潛能。

提倡家庭友善措施

我們全力支持剛任母親的同事，為她們提供相關設施，方便她們重返工作崗位後使用。為照顧哺乳母親的需要，我們於東亞銀行總行大廈及東亞銀行中心設立哺乳室。

12 《哈佛商業評論》：僱員參與對業績表現的影響(HBR, The Impact of Employee Engagement on Performance)

我們的承諾 — 我們的人力資源

提倡工作與生活之間的健康平衡

身心健康的員工是東亞銀行秉持高標準的基礎。為此，我們提供全面的醫療保險計劃及免費員工健身房，並於員工餐廳提供健康午餐。此外，僱員關係小組及員工康體會全年分別為員工舉辦健康講座、體育及康樂活動。

本行亦推出「僱員輔助計劃」，有需要的員工及其家人可任何時候透過面談、電話熱線或電郵與專業的輔導員聯繫。

2019年表現

於2019年，本行繼續構建以審慎風險管理為基礎的穩健企業文化，致力為每位客戶提供稱心滿意的服務體驗。於回顧年內，本行的高級管理團隊在香港及上海舉行分享會，希望傳達正面信息，以進一步提升員工對風險管理重要性的認識、加強經理級員工在培養健康的風險文化中的角色，並鼓勵全體員工匯報各種潛在風險及不當行為。

本行積極推行「員工嘉許計劃」，鼓勵員工向同事發送電子感謝卡以示謝意。此外，我們更頒發季度及年度員工獎項，以表揚員工於實踐本行核心價值方面的優良表現。我們亦舉辦由高級管理層牽頭的互動分享會，通過溝通及彼此交流意見，共同探討真實個案以汲取經驗，以加強本行的風險文化。2019年，有關獎項的獲獎人數大幅增加。

為了進一步體現對員工的關愛，本行已於回顧年內提升了員工的醫療福利。



東亞銀行為不同職級的員工舉辦環境、社會及管治工作坊，以提升他們對有關概念和議題的認知。

我們的承諾 — 我們對社區的貢獻

東亞銀行深植本地社區。我們相信，集團業務的長遠發展與所在社區的福祉，以及社區成員對我們的信任是環環相扣的。我們對社區的承諾是本行環境、社會及管治策略不可或缺的一部分。

重要性

香港、內地以至全球，都十分關注收入不均、人口老化、醫療保障和其他社會議題。如何應對這些挑戰，是東亞銀行企業社會責任政策的重要組成部分。我們不僅協助有需要人士，更致力於社區建立互信，加強市民的連繫，務求可促進社區和本行的健康發展。

管理方針

本行的社區投資策略的建基，是以為業務所在地區帶來重大正面影響作原則。因此，我們制定了一個全面框架，涵蓋教育、社會福利及環境三大核心範疇。根據我們的銀行業務經驗，與持份者通力合作是找出解決方案及取得進展的關鍵，因此，我們將此方針應用於上述三大核心範疇當中。

本行的社區投資指引，可確保我們支持的項目符合企業社會責任政策。本行及東亞銀行慈善基金根據指引，與不同市場的夥伴合作、聆聽社區的需要，同時識別並優先考慮最能滿足這些需要的計劃。就此，我們採取以下三大方式提供支援：

- **社區捐贈**：透過集團成員及旗下兩個慈善基金：香港的東亞銀行慈善基金及內地的東亞銀行公益基金，向註冊慈善機構和非牟利組織捐贈現金及物資。

- **員工及客戶捐獻，以及義工服務**：透過各地義工團隊及活動加強社區關係、建立社會資本，令員工更能體會他人的困難。我們讓員工於辦公時間內投放時間，發揮技能，以幫助有需要人士。
- **善用業務網絡及影響力**：鼓勵合作夥伴、客戶及他們的家屬參與我們的計劃和活動。

相關政策：

- [企業社會責任政策](#)
- [社區投資指引](#)

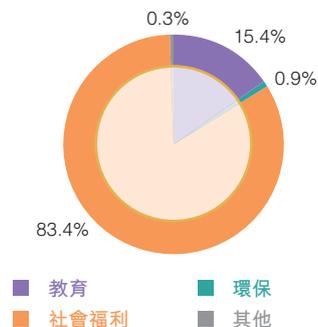
2019年表現

本集團捐款 **港幣 900 萬元**

透過東亞銀行慈善基金及東亞銀行公益基金合共捐款 **港幣 798 萬元**

企業義工服務時數為 **29,545 小時**

2019年的捐贈



我們的承諾 — 我們對社區的貢獻

員工服務時數

於辦公時間外服務

53%

於辦公時間內服務

47%

香港

教育事務

- 東亞銀行連續第二年榮獲投資者及理財教育委員會頒發的「理財教育獎」，本行推動理財教育及提升香港大眾的理財知識的工作備受肯定。
- 為向不同年齡及背景的人士提供理財教育，東亞銀行為基層家庭、長者及學生舉辦逾10次理財知識工作坊，旨在讓他們了解良好儲蓄習慣及財富管理的重要性。
- 來自6所中學逾150名學生和教師於「香港理財月」期間到訪東亞銀行創新中心。「香港理財月」由投資者及理財教育委員會協調，旨在讓學生更加了解東亞銀行在金融科技方面的最新發展，以及金融機構在市民生活中扮演的角色。
- 東亞銀行與香港科學園合辦「東亞銀行100周年金融科技挑戰賽」，旨在促進金融科技解決方案的創新發展。來自全港8所大學的學生團隊提交以「智能銀行」為主題的建議書，競逐合共港幣230,000元的獎金。

環境保護

- 東亞銀行義工致力支持長春社糧善關愛坊舉辦的食物回收體驗計劃，在濕貨街市收集及回收剩餘的食物，並分發予有需要的長者及家庭。
- 東亞銀行義工隊舉辦食物捐贈活動，設置慈善櫃檯，向同事收集食物並轉贈予低收入家庭。該活動共籌得187份食物及約港幣60,000元的善款。
- 本行參與嘉道理農場暨植物園舉辦的植樹造林計劃，以防止氣候變化和水土流失。東亞銀行義工隊亦協助除草、育苗，並在大帽山安裝樹木保護圍欄，以防止水土流失惡化。

社會福利

- 作為百周年慶祝活動之一，東亞銀行於2019年1月與本港9間非政府機構攜手舉辦社區午宴，款待約1,200名來自香港多個地區的長者。約有200名東亞銀行代表，包括東亞銀行的高級管理層及員工義工參與活動，與長者們一同享用午宴。
- 東亞銀行榮獲第八屆「香港傑出義工獎」，表彰其在促進義工服務方面的貢獻及成就。
- 東亞銀行義工隊連續第四年為樂餉社的麵包收集活動提供支援，服務逾200小時，收集了超過2,900個麵包，轉送給有需要的本地非政府機構及小學。

我們的承諾 — 我們對社區的貢獻

- 全年為基層長者舉行16個聚會。
- 本行參加世界宣明會的舊書回收義賣大行動，以支持世界宣明會在廣西及陝西開展的幼兒教育項目。東亞銀行連續第二年為此項計劃提供支援，希望透過教育啟發兒童，並改變他們的生活。
- 本行義工參加世界宣明會的2019年「饑饉30」活動，為受南蘇丹、緬甸及敘利亞衝突影響的難民兒童和家庭籌款。
- 鯉魚門區於2018年9月因颱風「山竹」造成破壞，因此東亞銀行為該區居民提供資助。位於該處低窪地區的家庭，利用該筆資金進行維修及更換受損的傢俬及電器。本行的員工義工亦探訪有關家庭，以示關心及支持。

其他

- 東亞銀行連續第四年成為由香港公益金舉辦的「公益金東亞慈善高爾夫球賽」的冠名贊助機構，並籌款超過港幣230萬元，以支持精神健康服務。
- 藍十字加大其對傷健青少年發展的支援，以及對體育運動的支持。除連續第八年作為香港傷健協會舉辦的年度「樂TEEN滿FUN計劃」的贊助機構及「傷健共融步行日」的金牌贊助商外，藍十字亦向凝動香港體育基金捐款港幣100,000元，以履行支持香港青少年擊劍運動發展的承諾。



作為百周年慶祝活動之一，東亞銀行為長者舉辦社區午宴。

我們的承諾 — 我們對社區的貢獻

東亞銀行慈善基金

東亞銀行透過東亞銀行慈善基金安排大部分的教育及社會福利計劃，而該基金亦已與香港非政府機構建立緊密的策略夥伴關係網絡。

東亞銀行慈善基金與香港多間大學及其他高等教育機構緊密合作，為有財政困難的學術人才，提供援助並表揚他們傑出的學術成就。

東亞銀行慈善基金亦推出「東亞銀行展毅獎學金」計劃，向10名有特殊教育需要的大學生提供獎學金，而各大學亦按經濟需要、個人品格、學業成績及課外活動成就等因素選出提名學生。此外，本行亦在香港部分大學挑選成績優異的學生，並向他們提供獎學金。該等舉措旨在減輕有特殊教育需要，且表現出色的學生及其家屬的財務負擔，讓學生專注實踐學業目標。

安老院舍完善人生關顧計劃

計劃及夥伴

由救世軍港澳軍區營運，並與東亞銀行慈善基金及“la Caixa”基金會共同合作的「安老院舍完善人生關顧計劃」，為末期病患長者介紹及提供紓緩護理服務。

目標及潛在影響

為病患長者提供紓緩護理服務，並為家屬提供心理及精神上的支持，更透過研討會及其他外展活動以提高公眾對臨終照顧的關注。

進展

我們宣揚「體恤社區」的理念，令大眾更關注不同世代人士的生死議題和紓緩護理。此外，我們亦積極為市民及社區持份者舉辦各種社區及教育活動，協助大眾掌握健康及臨終規劃。計劃團隊於年內已接觸逾4,000人。

未來計劃

展望未來，計劃團隊將透過提供直接關顧服務、培訓及開創多感官治療，將其獨創的CORE-UPHOLD模式融合在綜合紓緩治療服務中。此外，該團隊亦將透過「心願」計劃，或其他心理治療及回憶治療法提供及早介入服務，再配以家庭為本和朋輩支援等關顧服務，以及鞏固社區支援系統。



由東亞銀行慈善基金及“la Caixa”基金會贊助的「安老院舍完善人生關顧計劃」的兩位參與者楊女士(最左)及陳女士(最右)。

我們的承諾 — 我們對社區的貢獻

東亞銀行親子閱讀證書獎勵計劃

計劃及夥伴

與香港聖公會宗教教育中心合辦，東亞銀行慈善基金贊助該計劃，以培訓教師、圖書館管理員、家長以及學生。

進展

我們於幼稚園推廣「東亞開卷坊」，幫助父母成為「故事義工團隊」。

多間小學的家長組成「故事義工團隊」，於2019年香港書展上攜手演出話劇。

2019年7月，東亞銀行就2018–2019年計劃舉行閉幕典禮，參與者超過250人，當中逾80名參與者更在典禮上獲頒獎項。

目標及潛在影響

旨在培養兒童的閱讀興趣，以及加強親子關係。

未來計劃

「故事義工團隊」將會參加每屆香港書展的講故事環節，而不同的團隊更會於活動期間輪流表演。他們將會在2020年的香港書展上以「東亞開卷坊」所學得的技巧講故事，學以致用。

我們計劃在幼稚園圖書的背面添加二維碼，讀者可透過二維碼連結到相關故事的錄音，錄音備有廣東話、普通話及英文三種語言可供選擇。這可有助家長與子女練習用不同語言閱讀外，亦提供親子互動活動的機會。



2018–2019東亞銀行親子閱讀證書獎勵計劃的得獎者於閉幕典禮上表演。

我們的承諾 — 我們對社區的貢獻

東亞青年創客空間計劃

計劃及夥伴

該計劃由蒲窩青少年中心(「蒲窩」)主辦，為青年提供「創客空間」，以培養他們在視覺藝術、工藝及數碼科技方面的才能。一年一度的創客嘉年華讓參與者可展示作品。

進展

2019年，由東亞銀行慈善基金資助的首個「Maker Day」活動假香港仔海濱公園舉行，讓青年向公眾展示他們的動手造創作。

目標及潛在影響

該計劃旨在讓青年加強自信心，學習獨立自主及人際關係技巧，在未來職業生涯方面獲得啟發，同時提供發揮技能的義工服務機會，讓優秀的青年為社區作出貢獻。

未來計劃

蒲窩計劃為經驗豐富的青年創客，提供一系列密集式的培訓課程及創作機會，讓他們在該計劃中擔任新晉創客導師，並向他們傳授產品設計、原型開發、課程規劃及教學方面等所需技能。

此外，蒲窩亦計劃於2020年為青年創客開展3項社區項目，並於同年夏季舉辦一系列的創客「展示及分享」活動，讓青年創客向公眾展示及分享他們的成果及作品。



計劃受惠青年於「Maker Day」活動展示創意創作。

我們的承諾 — 我們對社區的貢獻

Teen Café 青少年身心健康推廣計劃 (「Teen Café 計劃」)

計劃及夥伴

與東華三院合作於12所學校設立Teen Café，支援600名青少年，讓醫療專家於早期介入治療，並提供一系列益智有趣、紓緩壓力的活動。

進展

2019年，約2,400名青少年受惠於Teen Café，為年內目標人數的四倍。

Teen Café的不少活動廣受參加計劃的青少年歡迎，尤其是由藝術及體育發展小組舉辦的活動。

上述發展小組以青年的發展為本，並為學校提供聯誼的機會。青少年踴躍參加各項義工服務，包括提供社區教育乃至在動物救助中心幫忙。

青少年參加Teen Café及相關義工計劃的參與率持續高企，足見Teen Café計劃能夠讓青少年產生共鳴，從而加強他們對社區的歸屬感。

除上述計劃外，東華三院亦為家長、教師及其他專業人士舉辦多場研討會及跨學科會議，討論如何面對壓力及學生如何適應學校環境等問題。

同學積極參與Teen Café計劃的地壺球遊戲，發揮團隊協作精神。

目標及潛在影響

Teen Cafés希望為參加計劃的學校設立可供學生與社工玩樂及討論心理健康問題的場所，而社工亦可繼續跟進，並舉辦相關活動以加強青少年的自信心，而專家則可監察學生的康復情況。

未來計劃

有見及Teen Café計劃的過往成功經驗，我們將致力擴大發展計劃的範圍，以涵蓋更多青少年覺得有趣，且富意義的體育及藝術活動。

除於午餐時間在合作學校定期舉行Café環節外，我們亦將為校內缺乏人際交往技能、積極性或自尊心的學生成立治療及發展小組。此外，我們亦計劃與校方緊密合作，為有需要學生舉辦更多主題工作坊及研討會，當中包括現時持學生簽證來港升學的學生(尤其是在以英語授課的中學就讀的學生)，以及面臨香港中學文憑考試壓力的高中生。



香港社會的需要日益增加，因此東亞銀行慈善基金一直檢討及評估對社會作出的貢獻付出，並設法提升慈善工作。我們期望所資助的各項旗艦計劃，最終能獲取更多的政府支持，讓計劃擴展至其他地區，對社會作出

更多的貢獻。我們希望幫助社會上最需要的人，並以此為願景，不時推出更多特別計劃或旗艦計劃來達成目標。

我們的承諾 — 我們對社區的貢獻

內地

東亞中國致力向管理層以至客服員工宣揚社會責任的文化。東亞銀行公益基金已開展多項嶄新的社會公益項目，並根據我們的核心範疇向有關非政府組織提供資助。

「感謝東亞銀行公益基金一直以來的支持及提供的這個平台，上海（教育）的今天我們的未來，什麼時候我們鄉村教育強大了，才能稱之為教育強國，讓我們一起努力！」

湖南周胸懷

教育事務

- 東亞銀行公益基金為內地177名鄉村學校教師提供超過8,400小時的教師培訓，並為19所鄉村學校的校長提供1,885小時的培訓。
- 東亞中國義工奉獻逾70小時，在上饒及烏蘭察布的小學教授英語、繪畫、情緒管理及文化等科目。
- 2019年，「東亞銀行杯上海市中學生金融教育校園行」比賽吸引了上海逾120所學校約10,000名學生參加，希望學生能從金融知識比賽中學習理財技巧及概念。在今天的金融知識演講比賽中，我們亦加插了新主題「我的美好生活」，旨在讓學生展現自我、表達時代精神。

環境保護

- 東亞中國在全國28個城市舉辦「2019愛綠依舊」植樹節公益活動，旨在透過花藝課程、單車騎行及植樹等活動促進大家的環保意識。參與活動的義工人數合共逾870名，而服務時數則超過2,900小時。

社會福利

- 東亞中國總行和23家分行在各地開展「豬福滿滿迎新春」新春關愛活動，200多位義工貢獻了逾1,100小時志願者時間，向超過6,400位需要關懷的長者與孩子派發生活用品、書籍等禮物，共賀新春。
- 慶祝兒童節公益活動，東亞中國在全國22個城市開展「小小少年，漫遊六一」，超過600位義工貢獻了逾2,500小時志願者時間，合共為4,000位孩子舉辦豐富多彩的活動，當中包括參觀滬港銀行歷史展覽館、參加運動會、為孩子們帶來一個愉快的六一兒童節。



2019年，由東亞銀行公益基金創辦的長期支教專案招募了16名教師。義工教師均承諾於農村學校任教，為期一年。

我們的承諾 — 我們對社區的貢獻

螢火蟲計劃

計劃及夥伴

自2009年起，「螢火蟲計劃」讓鄉村學童有機會接觸先進的教學設備。每所「螢火蟲樂園」均配備電腦、上網設施、圖書館、視聽設備、書籍和文具。

進展

2019年，「螢火蟲計劃」捐建11所新樂園，使全國「螢火蟲樂園」總數達99所。我們亦已向參與計劃的學校學生捐贈近5,000個「螢火蟲背包」，當中載有文具和字典。自該計劃推出以來，我們已向基層學生捐贈逾53,900個「螢火蟲背包」。

目標及潛在影響

讓中國鄉村的青少年獲得更好的教育機會，看到更光明的未來。

未來計劃

2020年，東亞銀行公益基金計劃將會再多捐建4所新樂園及捐贈約2,000個「螢火蟲背包」給內地學童。

此外，東亞銀行公益基金將繼續為校長及教師提供專業培訓，為學生舉辦英語課程，以及改善校園環境條件。



東亞中國的義工導師向鄉村學童面授知識。

我們的承諾 — 我們對社區的貢獻

「支起一片天」長期支教專案

計劃及夥伴

長期支教專案於2017年推出，旨在改善缺乏合資格教師資源的偏遠鄉村學校的教學資源。

進展

2019年，經全面評估後新招募16名義工教師。這些義工教師在完成為期兩周的專業培訓課程後，開始在偏遠鄉村學校教學。

此外，東亞銀行公益基金於上海為在偏遠鄉村學校成功完成一年教學的義工教師舉辦分享會及培訓課程。

目標及潛在影響

該計劃目前旨在鼓勵優秀教師前往貧困且缺乏合資格教師資源的農村鄉村學校進行支教。

未來計劃

2020年，該計劃將評估義工教師的表現，並為他們提供專門培訓、教學支援及就業支援。



東亞中國舉辦「支起一片天」
支教志願培訓的分享活動。

我們的承諾 — 我們對社區的貢獻

澳門、台灣及海外分行

東亞銀行的澳門、台灣及海外分行均體現貢獻當地社區的文化，致力透過各項社區計劃，為業務所在社區貢獻一分力量，發揮積極作用。

以下為部分主要項目摘要：

教育事務

- 納閩分行參與了一項慈善活動，透過教育提高兒童對口腔健康及衛生重要性的認識。
- 英國分行為伯明翰中文學校逾150名中小學生舉辦理財培訓講座，向學生們講解及早和正確理財的重要性。
- 紐約分行連續第五年參與青年學生校外考察活動。中學生透過參與該活動，實地考察分行的營運，分享他們的計劃及就業目標，分行員工並向他們分享就業建議。
- 紐約分行的義工及其家屬連續第二年參加學校用品包裝及質量控制義工活動。該計劃惠及逾20,000名基層學生。



倫敦分行員工為該市華人社區的學生及長者舉辦金融講座。

社會福利

- 澳門分行連續第六年支持世界宣明會的「澳門饑饉」活動，是次合共有20名分行員工參加該活動，以饑饉一餐的方式為南蘇丹及敘利亞的兒童籌款。
- 新加坡分行逾70名義工前往探望廣惠肇醫院的100位病人，並為他們提供表演、遊戲及茶點。
- 台灣分行的義工連續第二年支持財團法人創世社會福利基金會的慈善活動，為該會收集1,400多張統一發票，以參加由台灣財政部舉辦的抽獎活動。所抽獲的現金獎會捐贈予財團法人創世社會福利基金會，以幫助弱勢社群。

我們的承諾 — 我們對社區的貢獻



藍十字贊助香港傷健協會舉辦的樂TEEN滿FUN計劃，透過正向演藝幫助傷健青年啟發潛能、管理情緒及培養正向思維。

環境保護

- 納閩分行向員工收集各種可回收物品並送到納閩慈濟資源回收站，用以循環再造成衣物及其他有用的物品，捐贈予當地慈善機構。
- 澳門分行支持「回收利是封好Easy」活動，義工收集得3,500多個曾使用的利是封，供回收重用及循環再造。
- 倫敦分行義工參與「Keep Britain Tidy」舉辦的清潔活動，沿泰晤士河河岸收集共230公斤的垃圾送往分類及回收。
- 紐約分行支持Volunteers of America-Greater New York舉辦的「假日玩具」活動。除捐贈玩具外，分行義工亦協助指定的庇護所包裝及分類禮物，旨在為無家可歸或遭受家庭暴力的兒童帶來節日歡樂。
- 洛杉磯分行的義工連續第六年協助舉辦義診活動。該活動由國際佛光會及亞凱迪亞美以美醫院聯合舉辦，向長者及低收入家庭提供免費醫療諮詢、流感疫苗和驗血服務。

我們的承諾 —

我們提升環保效益

所有企業必須為環保出一分力，以應對氣候變化及低碳經濟的轉型。本集團致力減少業務對環境的直接影響，希望提高員工、供應商、客戶及其他持份者對環境問題的關注，以助他們作出有利可持續發展的選擇，並為他們帶來正面影響。

我們於2019年的工作包括：

- 改善數據收集程序，以助我們報告全集團的溫室氣體排放；
- 香港兩座主要辦公室大樓的耗電量按年下降1.4%，高於1.1%的目標；
- 提升辦公室大樓和各分行的空調系統、以LED燈管更換T5光管及關掉非必要的照明裝置，及將辦公室大樓和各分行的設備設為自動睡眠模式，令香港業務的耗電量按年下降2%；及
- 把香港觀塘辦公室大樓天台的石英白光燈更換為LED燈，按現時用電量計算每年可節省高達70%的能源。

有效的營運

重要性

氣候變化及天然資源的可供使用量日益受到全球關注及重視。我們影響環境的最主要因素為電力消耗，約佔91%電力用於支持本集團的分行、辦公室及數據中心之運作。此外，我們的分行及辦公室營運亦需要大量紙張作客戶通訊、結單、表格及收據之用。

減少寶貴天然資源的消耗量不僅有利於環境，更可為我們節省成本，激發提高營運效率的創新思維作為負責任的企業，我們希望邀請持份者(包括員工)一同為環保出一分力，與我們一起探索有效方案，減少對環境的影響。

碳排放披露

氣候變化是全球日益關注的重要議題。本集團向CDP及香港上市公司的碳足跡資料庫，匯報有關表現的資料，以維持透明度。

管理方針

我們的環保政策概述我們減少消耗能源及紙張的承諾。本行董事會參考聯合國環境規劃署金融倡議《金融機構關於環境和可持續發展的聲明》，每年檢討及批准有關政策，並將之應用於東亞銀行的所有業務。

在本行政策的指引下，我們致力遵守業務所在地區的所有相關法律法規，包括環境保護法例。寶康醫療亦遵守有關妥善棄置醫療廢物的所有法律法規。各業務部門自2012年開始不斷監察能源及紙張的消耗，並希望能繼續在減少消耗能源方面取得進展。

我們承諾減少溫室氣體排放，為減緩氣候變化作出貢獻。我們的環保政策涵蓋空氣及溫室氣體排放，並在我們的報告及向CDP提交的報告中跟進、分析及披露排放資料。我們現正制定全集團的排放目標。

我們的承諾 — 我們提升環保效益

我們建立高效的系統、精簡工作程序、盡量減少差旅、監察能源消耗、指導員工及定期進行檢討，盡力減少能源的消耗。

我們已訂立設施循環政策，分五個階段減少能源消耗及廢物產生。上述五個階段為生產、分配、消耗、再用及回收和處置，而有關的措施如下：

- 加強宣傳減少紙張消耗；
- 引入電動車充電設施；
- 計量廚餘及水電費；及
- 尋求使用風能及太陽能的機會。

我們於香港和內地全資擁有的物業獲得綠色建築認證：

- 位於香港觀塘的東亞銀行中心榮獲香港建築環境評估法優質評級
- 東亞銀行位於香港德輔道中33號的租賃辦公室大樓榮獲建築環境評估法新建建築物金級評級
- 東亞中國的上海總部榮獲綠色能源與環境設計先鋒¹³金級
- 東亞中國的上海分行榮獲綠色能源與環境設計先鋒金級
- 東亞中國的北京分行榮獲綠色能源與環境設計先鋒金級

相關政策：

[環保政策](#)

⚡ 節約能源

制定清晰的目標，有助我們不斷改進。在香港，基於我們在業務經營上可選擇的燃料種類，我們減少能源消耗排放量的空間有限。我們已將減少碳排放的目標列為優先事項，並繼續致力香港兩座主要辦公室大樓的用電量達致每年減少1.1%的目標。

為達到此目標，我們：

- 在分行網絡及辦公室安裝節能設備及節能照明系統；
- 將香港分行的舊式分體冷氣機組更換為更節能的可變製冷劑流量空調系統及更環保的製冷劑；
- 透過溝通及監察，鼓勵員工身體力行節約能源，如要求下班關閉電腦，以及向主管匯報表現以便採取必要的糾正措施；及
- 持續支持《戶外燈光約章》，晚上11點前關閉部分分行的戶外燈光，盡量減少能源浪費及光污染。



東亞中國鼓勵員工參與植樹活動，以提高他們的環保意識。

13 綠色能源與環境設計先鋒評級是由美國綠色建築委員會頒發的標準。

我們的承諾 — 我們提升環保效益

紙張消耗

我們的業務需要大量用紙以為客戶提供服務。我們不斷推動業務數碼化，提高效率及減少紙張消耗和浪費。

減少紙張消耗的措施包括：

- 東亞銀行所有香港分行全面數碼化。
- 我們繼續將辦公系統及流程數碼化，以減少紙張消耗。
- 我們按市場慣例收取印刷結單費用，鼓勵零售銀行客戶採用電子結單。
- 我們建立並發出員工打印紀錄，鼓勵員工節約用紙，盡量避免打印，並自2017年起每年舉辦減少紙張消耗比賽。
- 在可行的情況下，我們的業務營運使用森林管理委員會¹⁴認證的紙張及再造紙。

廢物

作為金融機構，我們不會密集式製造廢物，但我們仍需要負責任地管理廢物。我們竭力減少集團營運產生的廢物，並鼓勵廢物回收。我們的主要廢物為廢紙，但我們亦會鼓勵辦公室及分行員工將所有可回收廢物分類，以便妥善處理。我們減少廢物及鼓勵回收的措施包括：

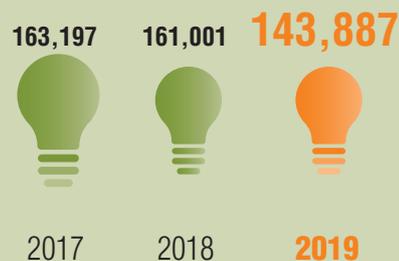
- 聘請承辦商回收於東亞香港、新加坡、英國及美國已切碎的機密文件。
- 在東亞銀行的辦公室大樓設置回收箱。
- 記錄及匯報年度紙張回收率。
- 參加環境保護署的廚餘循環再造合作計劃，回收香港東亞銀行中心員工食堂的廚餘。
- 在香港食堂提供折扣優惠、鼓勵員工自備餐盒，並就木製餐具收費。

2019年表現

今年，我們就環境數據收集流程作出評估及修正，讓我們能夠在進展基礎上，將溫室氣體資料的報告範圍由香港及內地擴大至涵蓋全集團的排放量。全集團範圍1及2排放相當於33,257.61噸的二氧化碳。整體而言，本集團的用電量較2018年減少17,113千兆焦耳，或減少11%。此外，我們的能源密度亦有所下降。我們致力提升能源效益，加上香港部分分行於社會不穩期間暫停營業，因此用電量錄得下降。

2019年，我們就用水、廢物、供暖及製冷的資料收集流程作出修改，並透過更完善的跟進及報告方法來提高數據的準確性。在此流程中，數據收集的範圍集中在最主要的紙張用途 — 影印紙及資訊科技用紙。至於我們營運控制範圍以外的消耗，例如大廈管理費等並不包括在內。用水量及廢物消耗量的按年比較並不能完全反映我們的表現。數據收集範圍修訂後所計入的數據，載於第54至56頁的表現列表中。

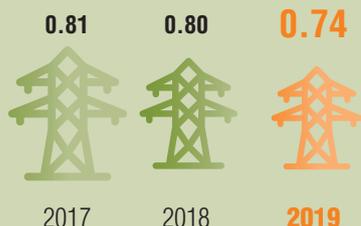
總用電量(千兆焦耳)



14 森林管理委員會認證。

我們的承諾 — 我們提升環保效益

每平方米的能源密度(千兆焦耳/平方米)



紙張回收總量(噸)



附註：2019年數據僅包括影印紙及資訊科技用紙

推廣環保行為

重要性

作為大型金融服務供應商，我們明白向持份者講解環保議題和鼓勵身邊的人實踐環保，均可產生更大的正面影響。

管理方針

供應商

東亞銀行致力與遵從環境、社會及管治常規的供應商和廠商合作，並鼓勵其他沒有遵從環境、社會及管治常

規的供應商，在這些範疇作出改善及更妥善管理相關風險。供應商行為守則闡述我們對供應商的要求及期望，其中包括：

- 遵循所有相關環境法規。
- 盡量減少其業務的環境風險及直接影響。
- 實施環境政策及環境管理制度。
- 盡量減少能源消耗及資源使用，並提升能源效益。

僱員

為培養辦公室的環保文化，我們定期向員工報道有趣的環保新聞。我們透過出版企業社會責任通訊，提高員工對重要議題的意識，並讓員工知悉東亞銀行和本行的義工，與行業團體及環保組織共同作出的貢獻。

2019年表現

我們透過企業社會責任通訊向員工徵詢相關環保措施的建議，希望可進一步減少本行對環境的影響。其後，我們收到多項建議，且現正考慮其可行性。

- 東亞銀行於2019年引入強積金電子結單，並鼓勵員工予以採用。截至本年底，25%的本行香港員工已改用電子結單服務。成績令人鼓舞，因此我們計劃日後將會進行更多推廣活動。
- 本行應員工要求，在香港總部大樓各樓層設置回收箱。

我們的表現 — 數據表

香港交易及結算所之 環境、社會及管治 指引/GRI標準參考		指標	2019	2018
			(港幣百萬元)	(港幣百萬元)
經濟表現				
GRI 201-1	所產生及分配的直接經濟價值			
	收入		19,730	17,124
	營運成本		3,708	2,971
	員工薪資及福利		5,192	5,032
	支付予資本提供者的款項		2,016	4,052
	支付予香港政府的款項		879	879
	支付予中國內地政府的款項		(63)	323
	支付予澳門及台灣政府的款項		8	15
	支付予海外地區政府的款項		200	275
	捐贈予慈善機構的現金捐款總額		9	10
	保留的經濟價值		7,781	3,567
GRI 201-1	按地區劃分的財務捐贈			
	香港		8	7
	中國內地		1	3
	澳門及台灣		—	—
	海外地區		—	—
	捐贈予慈善機構的現金捐款總額		9	10

		單位	2019	2018	2017
環境表現					
GRI 302-1	組織內的能源消耗				
	能源消耗總量	千兆焦耳	168,246.66	187,520.13 [^]	191,856.52 [^]
	電力消耗總量	千兆焦耳	143,887.34	161,001.04	163,196.55
	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、煤氣)	千兆焦耳	24,359.32	26,519.09 [^]	28,659.97 [^]
b.	可再生燃料總耗量	千兆焦耳	0.00	0.00	0.00
KPIA2.1	直接及間接能源消耗總量(按類別劃分)				
	能源消耗總量	千度	46,735.18	52,088.93 [^]	53,293.47 [^]
	電力消耗總量	千度	39,968.71	44,722.51	45,332.38
	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、煤氣)	千度	6,766.48	7,366.41 [^]	7,961.10 [^]
	可再生燃料總耗量	千度	0.00	0.00	0.00

我們的表現 — 數據表

香港交易及結算所之 環境、社會及管治 指引/GRI標準參考					
指引/GRI標準參考	指標	單位	2019	2018	2017
GRI 302-3	集團總能源密度 按建築面積計算	千兆焦耳/平方米	0.74	0.80 [^]	0.81 [^]
KPI A2.2	用水量 都市食水總用量	立方米	83,372.87	94,581.11	96,726.70 [^]
	水密度 每平方米的建築面積	立方米/平方米	0.36	0.43	0.50 [^]
KPI A1.1	消耗氣體燃料產生的排放 氮氧化物	千克	7.78	7.88*	7.80*
	硫氧化物	千克	0.04	0.04*	0.04*
KPI A1.1	車輛排放 氮氧化物	克	1,534,812	404,798*	485,994*
	硫氧化物	克	9,566	1,423*	1,418*
	粒子	克	121,584	36,231*	43,445*
KPI A1.2	香港溫室氣體排放總量 範圍1排放	噸二氧化碳當量	737.87	853.60	356.01
	範圍2排放	噸二氧化碳當量	11,345.13	11,276.03	12,211.87
	範圍1及2排放	噸二氧化碳當量	12,083.00	12,129.63	12,567.88
	每單位建築面積的溫室氣體排放密度	噸二氧化碳當量/平方米	0.16	0.18	0.18
KPI A1.2	內地溫室氣體排放總量 範圍1排放	噸二氧化碳當量	3,668.77	1,402.62	1,541.10
	範圍2排放	噸二氧化碳當量	15,535.41	15,416.05	15,869.82
	範圍1及2排放	噸二氧化碳當量	19,204.18	16,818.67	17,410.92
	每單位建築面積的溫室氣體排放密度	噸二氧化碳當量/平方米	0.14	0.12	0.12
KPI A1.2	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	4,578.67	沒有數據	沒有數據
	範圍2排放	噸二氧化碳當量	28,678.94	沒有數據	沒有數據
	範圍1及2排放	噸二氧化碳當量	33,257.61	沒有數據	沒有數據
	每單位建築面積的溫室氣體排放密度	噸二氧化碳當量/平方米	0.15	沒有數據	沒有數據

[^] 已於東亞銀行2019年環境、社會及管治報告中重列。詳情請參閱第72頁的重報信息。

* 範圍變動：供暖及製冷費為管理費的一部分，不受東亞銀行的經營控制，被視為超出範圍。

· 僅包括香港業務

我們的表現 — 數據表

香港交易及結算所之 環境、社會及管治					
指引/GRI標準參考	指標	單位	2019	2018	2017
環境表現					
GRI 306-2	紙張消耗及廢紙**				
KPIA1.4	紙張消耗總量	噸	462.51	887.13	977.68
	紙張回收總量	噸	466.80	455.11	524.6
	回收比率	%	100.9	51.30	53.7
GRI 306-2	資訊科技產品				
KPIA1.4	收集作回收或重用的資訊科技產品總重量	噸	11.63	10.21	8.55
GRI 306-2	醫療廢物(僅寶康醫療)				
KPIA1.3	棄置廢物重量	噸	0.16	0.12	0.14

** 範圍變動：於2019年，廢紙數據僅包括我們最主要的紙張類別 — 影印紙及資訊科技用紙。

2019

僱員數據					
GRI 102-7	僱員總數			人數：9,843	
GRI 102-8 a.	僱員總數：按僱員合約及性別劃分			男性	女性
				%	%
	長期合約			39.7	58.8
	固定任期/臨時合約			0.8	0.7
GRI 102-8 c.	僱員總數：按受僱類別及性別劃分				
KPIB1.1	全職			40.1	58.6
	兼職			0.4	0.9
KPIB1.1	僱員總數：按地區及性別劃分				
	香港			24.5	32.0
	內地			13.4	24.0
	澳門及台灣			0.7	0.9
	海外地區			1.9	2.6

我們的表現 — 數據表

香港交易及結算所之 環境、社會及管治 指引/GRI標準參考		指標	2019			
KPI B1.1	僱員總數：按地區及年齡劃分		30歲以下	30至50歲	50歲以上	
			%	%	%	
	香港		12.3	32.5	11.7	
	內地		6.3	29.6	1.5	
	澳門及台灣		0.4	1.0	0.2	
	海外地區		0.5	2.7	1.2	
GRI 102-8 b.	僱員總數：按僱員合約及地區劃分		香港	內地	澳門及台灣	海外地區
			%	%	%	%
	長期合約		55.2	37.4	1.6	4.4
	固定任期/臨時合約		1.3	0.0	0.0	0.1
GRI 401-1 a.	新聘員工總數：按地區和性別， 以及地區和年齡劃分 (僅包括長期全職員工)		人數：1,919			
		男性	女性	30歲以下	30至50歲	50歲以上
		%	%	%	%	%
	香港	29.8	35.3	29.7	31.9	3.5
	內地	11.9	17.0	10.7	18.0	0.3
	澳門及台灣	1.1	1.3	1.0	1.1	0.3
	海外地區	1.4	2.1	1.3	2.2	0.1
GRI 401-1 a.	新聘員工比率：按地區和性別， 以及地區和年齡劃分 (僅包括長期全職員工)		整體比率：20%			
	香港	24.8	22.5	51.7	19.5	6.3
	內地	17.3	13.9	33.1	11.8	3.5
	澳門及台灣	31.9	28.1	55.6	21.4	25.0
	海外地區	15.3	16.5	49.0	16.0	0.9

我們的表現 — 數據表

香港交易及結算所之 環境、社會及管治 指引/GRI標準參考		指標				2019	
GRI 401-1 b.	員工流失總數：按地區和性別， 以及地區和年齡劃分 (僅包括長期全職員工)					人數：1,737	
		男性	女性	30歲以下	30至50歲	50歲以上	
		%	%	%	%	%	
	香港	23.3	30.2	19.5	26.8	7.2	
	內地	16.3	23.5	9.0	29.5	1.3	
	澳門及台灣	1.4	1.6	0.7	2.1	0.2	
	海外地區	1.6	2.0	1.3	2.1	0.2	
GRI 401-1 b. KPI B.2	員工流失率：按地區和性別， 以及地區和年齡劃分 (僅包括長期全職員工)					整體比率：18.1%	
	香港	17.6	17.4	30.7	14.8	11.7	
	內地	21.5	17.3	25.2	17.6	16.0	
	澳門及台灣	36.2	31.5	36.1	36.7	16.7	
	海外地區	15.8	14.1	43.1	14.1	3.6	
GRI 401-3	產育嬰假後返回工作並留任 的員工：按性別劃分					男性	女性
a.	可享受產育嬰假的員工總數比例					96.1%	96.0%
b.	已休產育嬰假的人數					134	303
c.	產育嬰假後返回工作崗位的人數					134	258
d.	休產育嬰假12個月後繼續留任的員工總數					123	208
e.	返回工作崗位的比例					91.8%	80.6%
f.	留任的比例					87.6%	85.3%
GRI 403-2 a. KPI B.2.1	因工死亡總人數					0	
GRI 403-2 a.	每千名僱員中的受傷率					整體比率：2.03	
						男性	女性
	香港					3.3	2.2
	內地					0.0	1.3
	澳門及台灣					0.0	0.0
	海外地區					0.0	7.7
KPI B.2.2	因工傷的損失日數					1,466	

我們的表現 — 數據表

香港交易及結算所之 環境、社會及管治							
指引/GRI標準參考	指標						2019
GRI 403-2 a.	損失日數比率						整體比率：0.06%
	香港						0.10%
	內地						0.01%
	澳門及台灣						0.00%
	海外地區						0.01%
GRI 403-2 a.	缺勤率						整體比率：1.96%
	香港						2.00%
	內地						1.90%
	澳門及台灣						0.18%
	海外地區						2.61%
GRI 405-1	董事會組成						
		男性	女性	30歲以下	30至50歲	50歲以上	
	按性別劃分	94%	6%				
	按年齡組別劃分			0.00%	25%	75%	
GRI 103-2	提交、對話及解決的勞工實務方面的申訴宗數						20
人權及社會							
GRI 406-1	歧視個案總數及採取的糾正措施						0
GRI 205-3 KPI B7.1	已確認的貪污個案及採取的措施						0
GRI 419-1	因違反法律法規而遭受的重大罰款額(港幣)						0
GRI 419-1	因違反法律法規而遭受的非金錢制裁總數						0
產品責任							
GRI 417-1	違反市場傳訊方面的法規及自願性準則的個案總數						0
GRI 418-1	違反客戶私隱及遺失客戶資料方面獲證實的投訴總數						1
GRI 419-1	因違反產品及服務之提供及使用方面的法律法規而遭受的重大罰款額(港幣)						0

附錄一

香港交易及結算所之環境、社會及管治報告指引列表

A. 環境		頁碼／註釋
A1 排放物		
一般披露	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的：	73
	(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。	
A1.1	排放物種類及相關排放數據。	
A1.2	溫室氣體總排放量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	55
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)。	55
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)。	56(部分披露)
A1.5	描述減低排放量的措施及所得成果。	50-53
A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法、減低產生量的措施及所得成果。	50-53
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。	73
A2.1	按類型劃分的直接及／或間接能源(如電、氣或油)總耗量(以千度計算)及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	54, 72
A2.2	總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	55
A2.3	描述能源使用效益計劃及所得成果。	50-53
A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及提升用水效益計劃及所得成果。	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)每生產單位估量。	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。	73
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。	50-53

附錄一

香港交易及結算所之環境、社會及管治報告指引列表

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。	73
B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	56-57
B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率	58
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。	73
B2.1	因工作關係而死亡的人數及比率。	58
B2.2	因工傷損失工作日數。	58
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。	73
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。	73
B3.1	按性別及僱員類別(如高級管理層、中級管理層等)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。	36
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。	73
B4.1	描述檢討招聘價例的措施以避免童工及強制勞工。	非重大事項
B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	非重大事項

附錄一

香港交易及結算所之環境、社會及管治報告指引列表

B. 社會		頁碼/註釋
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。	26
B5.1	按地區劃分的供應商數目。	26
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、以及有關慣例的執行及監察方法。	23, 26 (部分披露)
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：	74
	(a) 政策；及	
	(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	
B6.1	產品中因安全與健康理由而須回收的百分比。	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。	27-29
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	非重大事項
B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	非重大事項
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。	27-28, 74
B7 反貪污		
一般披露	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗錢的：	74
	(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。	
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。	59
B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	22
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。	74
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)。	38
B8.2	在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。	38

附錄 — GRI 指引列表

GRI 標準	披露編號及題目	頁碼	披露／註釋
GRI 100：主要披露2016		N/A	
GRI 102：一般披露2016			
102-1	組織名稱	2	
102-2	活動、品牌、產品及服務	2-3	
102-3	總部所在地	2	
102-4	業務營運所在地	2	
102-5	擁有權及法律形式	—	在香港交易所上市； 另參考2019年年報
102-6	所服務的市場	2-3	另參考2019年年報
102-7	組織規模	2-3	
102-8	僱員及其他員工的資料	56-58	
102-9	供應鏈	23, 26	
102-10	組織及供應鏈的重大變動	23	
102-11	預防原則或方法	21-26	
102-12	外界所制定的倡議	67	
102-13	參與組織的會員資格	67-68	
102-14	高級決策人員的聲明	6-12	
102-16	價值觀、原則、標準及行為規範	13	
102-18	管治架構	15-16	
102-40	持份者組別名單	17	
102-41	集體協商協議	63	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，20%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。

附錄 — GRI指引列表

GRI標準	披露編號及題目	頁碼	披露／註釋
102-42	識別及甄選持份者	17	
102-43	邀請持份者參與的方式	17	
102-44	提出的主要項目及關注事項	18	
102-45	綜合財務報表所包括的實體	5	另參考2019年年報
102-46	界定報告內容及議題邊界	19, 70	
102-47	重大議題清單	18, 71	
102-48	重報信息	72	相關重報信息的詳情載於「數據表現」部分
102-49	匯報變動	5	
102-50	匯報期	4	
102-51	發表最新報告的日期	—	2018年環境、社會及管治報告於2019年6月發布
102-52	報告周期	—	每年
102-53	查詢報告內容的聯絡人	5	
102-54	按照GRI標準提出的的匯報申述	4	本報告乃按GRI標準編製：核心選項
102-55	GRI指引列表	63–66	
102-56	外部驗證	—	報告內容不含外部驗證
重大議題			
GRI 200：經濟議題2016			
GRI 201：經濟表現2016			
GRI 103	管理方針2016	21–23	
201-1	所產生及分配的直接經濟價值	54	另參考2019年年報
GRI 205：反貪污2016			
GRI 103	管理方針2016	21, 74	
205-3	已確認的貪污個案及採取的措施	59	

附錄 — GRI指引列表

GRI標準	披露編號及題目	頁碼	披露／註釋
GRI 300：環境議題2016			
GRI 301：物料2016			
GRI 103	管理方針2016	52-53, 73	
301-1	所用物料的重量或用量	52, 56	
GRI 302：能源2016			
GRI 103	管理方針2016	73	
302-1	組織內的能源消耗	54, 72	
302-3	能源密度	55, 72	
302-4	減少能源消耗	52-54	
GRI 306：污水及廢棄物2016			
GRI 103	管理方針2016	50-52, 73	
306-2	按種類及棄置方式劃分的廢物	56	
GRI 400：社會議題2016			
GRI 401：僱傭2016			
GRI 103	管理方針2016	34, 73	
401-1	新聘員工及員工流失	57-58	
401-3	產育嬰假	58	
GRI 402：勞工／管理層關係2016			
GRI 103	管理方針2016	36	
GRI 402-1	對營運上的轉變設定的最短通知期	—	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2016			
GRI 103	管理方針2016	37, 73	本集團的業務屬服務性行業，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。
403-2	受傷的種類及比率、職業病、損失日數及缺勤、以及因工死亡的人數	58-59	

附錄 — GRI指引列表

GRI標準	披露編號及題目	頁碼	披露／註釋
GRI 404：培訓及教育2016			
GRI 103	管理方針2016	35, 73	
404-1	每名僱員每年平均受訓時數	36	
GRI 405：多元化及共融2016			
GRI 103	管理方針2016	36, 73	
405-1	管治組織和員工的多元性	59	
GRI 406：不歧視2016			
GRI 103	管理方針2016	36, 73	
406-1	歧視個案及採取的糾正措施	59	
GRI 413：當地社區2016			
GRI 103	管理方針2016	38-45, 74	
413-1	邀請當地社區參與、影響評估及制定計劃的營運	38-45	
GRI 417：市場推廣及標籤2016			
GRI 103	管理方針2016	27	
417-3	市場傳訊的不合規個案	59	
GRI 418：客戶私隱2016			
GRI 103	管理方針2016	27, 74	
418-1	違反客戶私隱及遺失客戶資料方面獲證實的投訴	59	
GRI 419：社會經濟合規2016			
GRI 103	管理方針2016	74	
419-1	違反社會及經濟方面的法律法規	59	

附錄一 額外GRI標準披露

約章 (GRI 102-12)

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	自願／強制
東亞銀行				
《可持續採購約章》	環保促進會	2018	香港	自願
《戶外燈光約章》	環境局	2016	香港	自願
「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)	自願
「大廈優質供水認可計劃 — 食水(2.0版)」 (基本級別)	水務署	2016	香港 (東亞銀行 總行大廈)	自願
《有能者•聘之約章》及 共融機構嘉許計劃	勞工及福利局、康復諮詢委員 會、社聯和香港復康聯會	2015	香港	自願
《公平待客約章》	香港金融管理局	2013	香港	自願

會員 (GRI 102-13)

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
東亞銀行香港	
企業	亞洲銀行家協會
企業	香港上市公司商會
企業	香港僱主聯合會
企業	香港銀行學會
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
翡翠會員	社聯
執行委員會主席	聖雅各福群會
諮詢委員會主席	救世軍

附錄 — 額外GRI標準披露

職銜／級別	協會、非政府機構或商會名稱
東亞銀行澳門分行 監事會副主席	澳門銀行公會
東亞銀行台灣分行 常務理事	台北市香港商業協會
東亞銀行納閩分行 會員	納閩銀行公會
東亞銀行倫敦分行 會員 會員 會員 會員	海外銀行公會 香港工商協會 英國中華銀行公會 國際銀行同業公會
東亞中國 企業(副會長單位) 理事單位 副理事長單位 副會長 主任單位 委員	中國銀行業協會 上海市銀行同業公會 上海金融業聯合會 中國銀行業協會 中國銀行業協會外資銀行工作委員會 上海市政協
藍十字 董事 預防保險詐騙偵測系統執行委員會成員 選舉委員會委員 — 保險界界別分組 保險監管工作小組成員	香港華商保險公會有限公司 香港保險業聯會 香港特別行政區選舉管理委員會 香港銀行公會
東亞數據信息服務(廣東)有限公司 會員 會員 會員	廣州服務貿易與服務外包行業協會 廣東省服務外包產業促進會 廣州市義務工作者聯合會
東亞聯豐投資 會員 倫理審查委員會成員 人力資源小組成員 會員 執行委員會成員	香港投資基金公會 香港會計師公會 香港金融發展局 CFA協會 香港投資基金公會

附錄 — 額外GRI標準披露

獎項

東亞銀行

1 頒發「公益榮譽獎」(連續第20年)、2018/2019年度商業及僱員募捐計劃「鑽石獎」(連續第25年)、2018公益金便服日「10大最高籌款機構第5名」及「最高籌款躍進獎(機構及團體組別)」,以及公益金五十週年百萬行「10大最高籌款機構第6名」
—香港公益金

2 「商界展關懷」機構(東亞銀行、藍十字及東亞人壽分別連續第16年、第11年及第2年榮獲該項嘉許)
—社聯

3 粉紅革命2018「五大最高籌款機構」
—香港癌症基金會

4 樂施米義賣大行動2019頒發「集體訂米籌款獎(企業)亞軍」
—香港樂施會

5 2019年度「樂施米 — 第2高籌款獎」(企業訂購)
—香港樂施會

6 「BDO環境、社會及管治大獎2019」優異獎
—BDO

7 義務工作嘉許狀(團體)金狀
—社會福利署

8 壹萬小時義工服務獎
—社會福利署

9 第八屆「香港傑出義工獎」—企業獎
—義務工作發展局

10 「理財教育獎」(連續第2年)
—投資者及理財教育委員會

11 人才企業嘉許計劃(連續第8年)
—僱員再培訓局

12 減廢證書(卓越級別)—東亞銀行總行大廈及東亞銀行中心
—香港綠色機構認證

13 節能證書(卓越級別)—東亞銀行總行大廈及東亞銀行中心
—香港綠色機構認證

14 室內空氣質素證書(辦公室)
良好級別—東亞銀行中心
—環境保護署

15 大廈優質供水認可計劃—食水(管理系統)
「金獎」—東亞銀行總行大廈
—水務署

東亞中國

16 「2019第一財經金融價值榜」之「最佳企業社會責任銀行」
—第一財經

17 「2019年最佳公益扶貧貢獻獎」
—中國銀行業協會

18 「2018年度中國銀行業最佳社會責任實踐案例獎」
—中國銀行業協會

藍十字

19 「香港傑出企業公民嘉許標誌—企業及義工隊組別」(連續第2年)
—香港生產力促進局

附錄 — 額外GRI標準披露

重大事項評估 (GRI 102-46)

我們於2017年進行了全面重大事項評估，自始我們與集團主要內外持份者持及年度的主要群組不間斷的溝通。就2019年環境、社會及管治報告，合共20名部門主管參與，以深入了解東亞銀行已識別重大議題及未來

數年日益重要的議題及其固有風險。今年的方針於本報告「我們的方針」一章闡述。重大議題為我們業務帶來最重要的經濟、環境及社會影響，以及持份者最感興趣或關注的事項。

重大事項評估過程

1. 識別

- 我們參考GRI披露、可持續發展的國際框架及趨勢、媒體報道、與持份者持續溝通，以及本集團的現有承諾及措施，編製了一份包括28項可納入今年報告的可持續發展議題的列表。

2. 釐定優先次序

- 進行小組座談及電話訪問，以收集持份者對重大議題的意見。
- 進行兩次網上問卷調查，以0至5分（5分為最重要）從持份者或商業角度評定各個相關議題的重要程度。
- 按各議題的平均得分，製成重要程度示意圖。

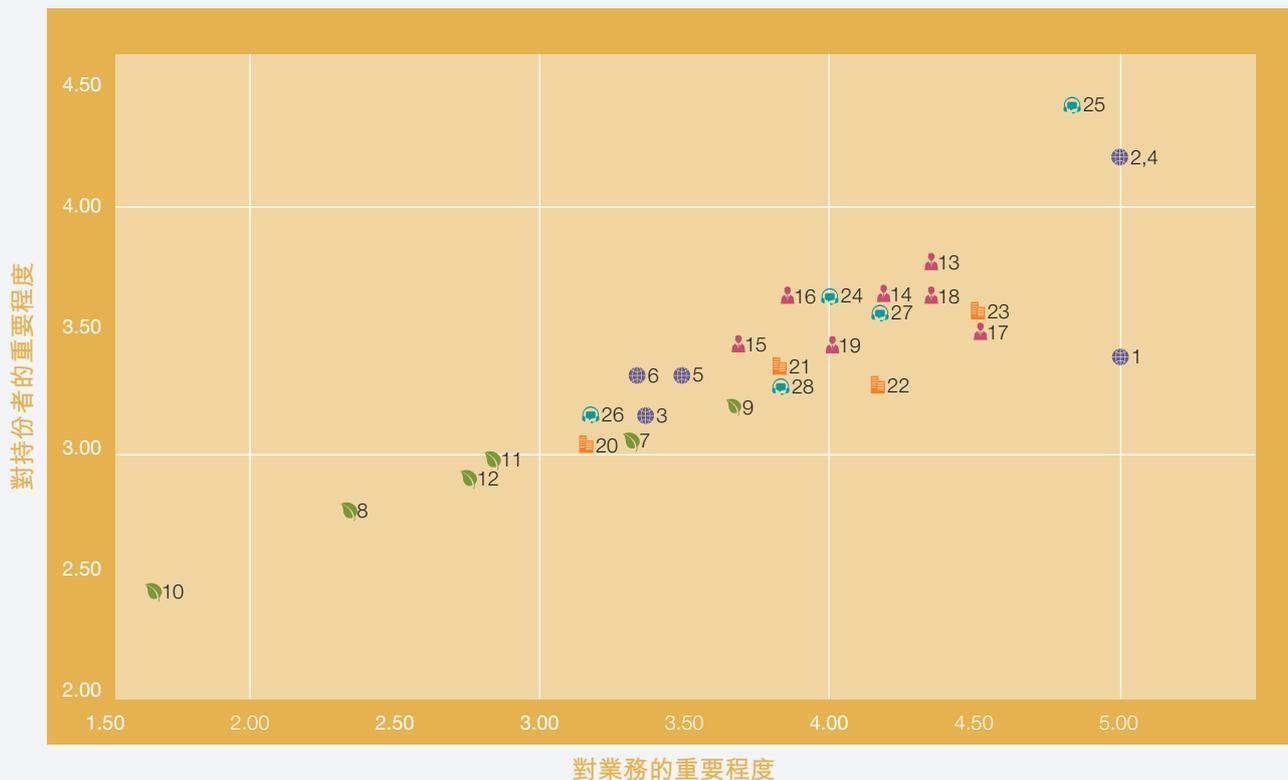
3. 確認

- 高級管理層審閱重要程度示意圖，並確認2019年的重大事項評估結果符合2017年結果。除已超過我們的重要程度門檻的環境、社會及管治及氣候變化風險外，東亞銀行集團的重大議題維持不變。

附錄 — 額外GRI標準披露

重要程度示意圖 (GRI 102-47)

東亞銀行對重大事項的重要程度示意圖



業務

- 1 所產生及分配的經濟價值
- 2 遵守一般法律法規
- 3 將環境及社會考慮納入採購過程的可持續採購
- 4 反貪污
- 5 將環境、社會及管治納入財務決定考慮
- 6 將環境、社會及管治納入風險評估

環境

- 7 能源消耗
- 8 用水量
- 9 紙張消耗及廢紙
- 10 生物多元化
- 11 溫室氣體排放
- 12 物料使用

僱員

- 13 員工福利及流失率
- 14 促進平等機會
- 15 申訴機制
- 16 員工與管理層的溝通
- 17 職業健康與安全
- 18 培訓及職業發展
- 19 接任人計劃

社會

- 20 向邊緣團體提供金融服務
- 21 對社區的貢獻
- 22 反競爭行為
- 23 不歧視

客戶

- 24 客戶表達意見
- 25 客戶資料私隱
- 26 推廣金融常識
- 27 公平的產品及服務設計與推廣
- 28 客戶健康與安全

附錄 — 額外GRI標準披露

重報信息 (GRI 102-48)

指標	單位	2018		2017		重報原因
		2018環境、 社會及管治 報告匯報	應該匯報	2017環境、 社會及管治 報告匯報	應該匯報	
環境保護						
GRI 302-1 組織內的能源消耗						
能源消耗總量	千兆焦耳	174,386.40	187,520.13	176,982.82	191,856.52	A
所購買供暖用總耗量	千兆焦耳	1,835.38	0.00	1,617.00	0.00	C
所購買製冷用總耗量	千兆焦耳	642.00	0.00	593.00	0.00	C
不可再生燃料總耗量 (柴油、石油、煤氣)	千兆焦耳	10,907.97	26,519.09	11,576.27	28,659.97	B
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	48,440.67	52,088.93	49,161.89	53,293.47	A
所購買供暖用總耗量	千度	509.83	0.00	449.17	0.00	C
所購買製冷用總耗量	千度	178.33	0.00	164.72	0.00	C
不可再生燃料總耗量 (柴油、石油、煤氣)	千度	3,029.99	7,366.41	3,215.63	7,961.10	B
GRI 302-3 集團總能源密度						
按建築面積計算	千兆焦耳/ 平方米	0.75	0.80	0.73	0.81	A

A 錯誤計算總額。

B 錯誤計算不可再生燃料。

C 範圍變動：供暖及製冷費為管理費的一部分，不受東亞銀行的經營控制，被視為超出範圍。

2016年至2017年都市食水總用量數據已予以重列(僅限供水公司)。2016年至2017年水密度數據已根據經修訂數據予以重列。

附錄 — 額外GRI標準披露

特定議題披露

環境

排放物(HKEX A1)

透過制訂環保政策，本集團承諾管理業務帶來的環境影響。我們致力遵守業務所在地區的所有相關法律法規，包括環境保護法例，寶康醫療亦遵守有關妥善棄置醫療廢物的所有法律法規。

紙張是本集團業務產生的主要廢物之一。我們在本集團的環保政策中承諾致力減少用紙及廢紙，並於辦公室增加回收量。

該政策亦涵蓋溫室氣體排放。本集團在氣體排放方面並無重大影響，但已於今年繼續對我們的香港業務收集及分析氣體排放數據。

資源使用(HKEX A2)

正如本集團的環保政策所述，我們致力減少業務營運中消耗的能源、紙張、水，以及其他資源，並在員工、客戶和股東各個層面採用嶄新科技，逐步推行無紙化系統。

環境及天然資源(HKEX A3)

正如本集團的環保政策所述，本集團致力管理對環境產生的直接影響。我們將研究如何將環境因素納入商業決定以及融入我們所提供之服務。

社會

僱傭(HKEX B1)

本集團遵守有關僱傭的所有適用法律法規。本行制訂了行為守則、員工手冊及平等就業機會與多元共融政策，清楚說明我們對不歧視及平等機會的重視。此外，以下分行及附屬公司設有員工薪酬政策：

- 東亞銀行於澳門、台灣及海外的分行；東亞中國、東亞人壽及藍十字

健康與安全(HKEX B2)

本集團遵守有關健康與安全的所有適用法律法規。我們設有內部職業安全及健康手冊，並在整個集團應用。本集團在入職培訓期間為所有新員工提供職業健康及安全培訓，亦按需要針對特定事宜進行活動，如講解中東呼吸綜合症的預防措施。本行已委派一名企業安全主任負責管理職業健康及安全事宜、提供培訓，以及為本集團的物業進行年度檢查。

發展及培訓(HKEX B3)

以下分行及附屬公司設有僱員培訓及發展政策：

- 東亞銀行於新加坡及英國的分行、東亞中國、東亞人壽及藍十字

勞工準則(HKEX B4)

本集團尊重世界人權宣言，並禁止其業務及供應鏈涉及童工及強制勞工。本集團已作出奴役和人口販賣聲明，並已刊登於本集團的網頁內。

附錄 — 額外GRI標準披露

產品責任(HKEX B6)

以客為本是本集團的核心價值。我們制訂不同政策及指引，確保客戶對服務感到滿意，並保障客戶個人資料。本行設有個人資料保障一般指引，供其他集團成員參考。此外，保障客戶資料的政策包括：

1. 資訊保安政策
2. 私隱政策聲明
3. 員工行為守則

本行完全遵守香港《個人資料(私隱)條例》。每年，全體員工均須完成個人資料保障複習課程。集團資料保障主任一職由東亞銀行集團合規處主管擔任。其他集團成員參照本行做法，自行制訂個人資料保障政策及程序。

一般合規(GRI 419)

為應付不斷發展的合規要求並加強「三道防線」架構，合規處負責監察和減低本集團面對的合規風險、傳達新監管要求至有關單位、就落實各項合規要求提供建議、進行以風險為本的合規監察審查，及定期向高級管理層匯報合規事宜。稽核處則獨立評估本集團之風險管理架構及內部管控流程的設計和運作成效，並直接向審核委員會匯報。

反貪污(HKEX B7)

東亞銀行透過行為守則，向全體員工清楚傳達反貪污政策，有關資訊亦載於本行的內聯網內。全體員工每年必須重溫行為守則，並確認明白及同意守則內容。集團為各成員定期提供培訓，確保所有集團員工知悉本集團對欺詐、洗錢及貪污的零容忍立場。東亞銀行的附屬公司及合資公司均有制訂與本行規定及價值觀一致的類似政策。

本集團的《打擊洗錢及恐怖分子資金籌集政策》(「本集團打擊洗錢政策」)提供指導，以協助集團遵守《打擊洗錢及恐怖分子資金籌集條例》關於客戶盡職審查及備存紀錄的規定。所有集團成員必須在當地法律允許的範圍內遵守本集團打擊洗錢政策。本行制訂了與打擊洗錢及恐怖分子資金籌集相關的指引，為集團成員提供了詳細的指導，協助他們理解、實行及遵守本集團打擊洗錢政策。本行定期檢討本集團打擊洗錢政策及相關指引以應對法律和監管的變化。員工可在內部互聯網獲取本集團打擊洗錢政策及相關指引。此外，本行已上載《打擊洗錢及恐怖分子資金籌集政策聲明》於東亞銀行網站，以供公眾瀏覽。

社區參與(HKEX B8)

2015年，東亞銀行制訂了社區投資指引，以確保本集團按照企業社會責任政策，支持慈善事業。我們透過義工隊及社區投資計劃，定期與所有業務所在地的社區溝通。

Head Office 總行 10 Des Voeux Road Central, Hong Kong
香港德輔道中10號
Telephone 電話 (852) 3608 3608
Facsimile 傳真 (852) 3608 6000



www.hkbea.com