



**ENVIRONMENTAL, SOCIAL, AND
GOVERNANCE REPORT**

環境、社會及管治報告

2017

目 錄

關於本報告	01
企業社會責任概覽	02
主席致辭	03
我們的企業社會責任方針	05
我們的業務發展	08
我們的客戶服務	10
我們的人力資源	15
我們對社區的貢獻	18
我們提升環保效益	25
附錄	
數據表	30
香港交易及結算所之環境、社會及管治報告指引列表	36
GRI指引列表	39
補充資料	43

關於本報告

東亞銀行有限公司(「東亞銀行」或「本行」)自2012年起，每年發布獨立的企業社會責任報告，向各界適時分享高透明度和全面的企業社會責任資訊。我們確保所報告的可持續發展議題能反映本集團業務產生的主要影響，以及持份者的需要、利益和期望。

我們繼續對持份者和環境的承諾稱之為企業社會責任。然而，我們將2017年的報告稱為環境、社會及管治報告，以更廣泛地反映我們在環境、社會及管治三個範圍的可持續發展工作和表現。本報告涵蓋東亞銀行及其主要集團成員(統稱「東亞銀行集團」或「本集團」)於2017年1月1日至12月31日期間推行的活動及政策。本報告乃按「全球報告倡議組織」(Global Reporting Initiative or “GRI”)核心選項編製，亦符合香港交易及結算所有限公司發布的《環境、社會及管治報告指引》的要求。

如無另行說明，本報告中的資料及數據涵蓋以下集團成員在香港、中國內地和海外的業務：

東亞銀行有限公司	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
東亞證券有限公司(「東亞證券」)	www.easecurities.com.hk
東亞期貨有限公司(「東亞期貨」)	www.eafutures.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

額外披露載於附錄，包括我們邀請持份者參與的方式、重大事項評估、會員、約章、獎項、主要表現數據，而GRI及香港交易及結算所之指引列表亦載於本報告文末。本報告已上載於www.hkbea.com，以供網上瀏覽。

歡迎表達意見

如對我們的企業社會責任表現和報告有任何意見，請聯絡東亞銀行企業傳訊部：

電郵：CSR@hkbea.com

地址：香港德輔道中10號19樓

企業社會責任概覽

東亞銀行在1918年成立，作為審慎、可靠且融合中國營商文化的銀行夥伴，以滿足香港客戶對銀行服務日益殷切的需求。今天，東亞銀行是一間具領導地位的香港金融服務集團，願景是成為大中華及其他地區客戶信任及首選的銀行夥伴。我們的企業社會責任策略，對於實現此企業願景實屬不可或缺。我們與客戶、同事和社區攜手合作，落實有關策略。以下是策略中的五個核心範疇，顯示我們的價值觀落實為具體行動，以達致本行企業社會責任之目標：

核心範疇	我們的承諾	2017摘要及主要數據
 <p>我們的業務發展</p>	<p>作為銀行，我們幫助客戶實現財務目標。我們有責任奉行道德，以誠行事，為社會及環境帶來裨益。</p>	 <p>於2017年12月31日</p> <ul style="list-style-type: none"> 綜合資產總額港幣8,089.42億元 資本充足比率：總資本比率17.8% 僱員總數：9,978名  <p>商業活動</p> <ul style="list-style-type: none"> 總部設於香港 為香港、中國內地、台灣、澳門、新加坡、馬來西亞、英國及美國客戶提供服務 全球約200個網點，於中國內地設有龐大網絡，業務遍布44個城市 香港分行全面數碼化  <p>結果</p> <ul style="list-style-type: none"> 經營收入達港幣159.53億元 收入達港幣172.01億元 經濟價值分配為港幣126.54億元
 <p>我們的客戶服務</p>	<p>以客為本對我們的成功至關重要。在各個服務環節上，我們致力提供卓越的客戶體驗，以建立客戶對本行的信心及信任。</p>	
 <p>我們的人力資源</p>	<p>我們的員工，以及他們在工作上樂意遵守和展示的東亞銀行核心價值，是我們業務的基礎。我們致力培育人才，促進員工身心健康，以延攬和吸納最優秀的人才。</p>	
 <p>我們對社區的貢獻</p>	<p>我們與員工、客戶、商界成員和廣大社區攜手合作，致力為業務所在地區貢獻一分力量，發揮積極作用。</p>	
 <p>我們提升環保效益</p>	<p>我們的環保工作側重於能源、紙張和廢物管理。我們盡力減低本行的環境足跡，推動符合環保理念的行為。</p>	

主席致辭



李國寶爵士
主席兼行政總裁

我很榮幸為各位呈列東亞銀行2017年的環境、社會及管治報告，闡述我們為客戶、社區、股東和員工創造價值的努力。這份承諾成就我們的品牌，延續我們近百年的成長。我們竭力求成為更優秀的企業。在本報告中，我們匯報了相關的成果及分享我們面對的挑戰。

自2012年我們自願匯報企業社會責任工作以來，我們在訂立和實現企業社會責任目標方面取得了顯著的進展。透過落實[企業社會責任政策](#)、[環境政策](#)、[奴役和人口販賣聲明](#)和[供應商行為守則](#)，以及成立跨部門的企業社會責任工作小組，我們在重大環境和社會事項上清晰釐定立場，進一步提升在企業社會責任方面的管治。

過去一年，我們將部分現有政策整合為兩項新措施。我們對外發布了[《上告聲明》](#)，讓公眾可舉報本行業務經營上的任何不當行為。此外，本行亦發布

了[《反賄賂及貪污政策聲明》](#)，表明絕不會容忍在任何與持份者及公眾的交易中出現賄賂及貪污。

從刊發第一份企業社會責任報告至今已踏入五周年，我們以問卷形式邀請持份者對各事項評分，評估我們能否滿足持份者的期望。分析結果確定我們所管理和匯報的事項均是持份者最關心的。我們亦識別了多個新的事項，並在本報告中加強披露該等事宜。

東亞銀行集團在瞬息萬變且競爭劇烈的市場環境中經營業務。我們採納和堅守長遠的企業社會責任原則，有信心滿足市場與日俱增的需求。

數碼化變革為銀行服務帶來銳變。互聯網、流動理財和分行數碼化為客戶帶來更高效率和便利的服務。同時，這些數碼渠道自動化備存紀錄，讓銀行滿足更嚴格的監管規定。截至2017年底，我們已成功把所有在香港的分

行轉型為屢獲殊榮的數碼化模式。分行數碼化不僅幫助我們善用空間，初期數據更顯示，數碼分行消耗較少的能源和紙張。

於10月，我們連續第三年邀請近500名不同背景及身份的人士參與客戶體驗調查。我們欣然得悉，大部分客戶在選擇銀行時，會視企業社會責任的表現為考慮因素之一，顯示我們需要將企業社會責任措施融入日常業務之中，並向客戶講解我們在有關方面的工作。

我們以企業價值和宗旨吸引優秀人才加入本行。隨著我們邁向另一世紀，我們回顧了過去多年的成就，並訂立了新的使命宣言，使本集團的願景、使命和核心價值與長遠策略保持一致。

儘管我們會以不同言辭表達，但我們的企業價值本質從未改變，包括追求卓越、長期承諾、誠信正直、以客為尊、團隊協作和勇於創新。我們繼續提供充足的支援，和建立家庭友善的工作環境，讓員工明白他們受到重視。我們亦鼓勵員工參與義工服務，為社區服務投入時間和技能。我們的員工在2017年共貢獻出25,000小時的義工服務，令我引以為榮。

本集團繼續致力支持我們所處的社區。香港的東亞銀行慈善基金有限公司(「東亞銀行慈善基金」)和內

地的上海宋慶齡基金會－東亞銀行公益基金(「東亞銀行公益基金」)，支持多項解決迫切社會需要的計劃。在香港，我們再次資助於2010年與“la Caixa”基金會及救世軍港澳軍區(「救世軍」)設立的「安老院舍完善人生關顧計劃」。截至2017年12月底，該計劃共資助13間安老院舍，逾200名長者院友受惠。

2018年，為慶祝東亞銀行的百周年紀念，我們將物色和支持更多的香港社區投資項目，並期待更廣泛地連繫社區各界，深化合作關係。為此，我們將啟動針對青年服務的全新計劃。

在環境方面，我們繼續專注於節約能源，減少耗用紙張。透過有效的設施管理和引入更多節能設備，本集團於2017年減少耗電1,509,366度。我們亦已按照目標，於2018年中前鼓勵90%的信用卡客戶採用電子結單服務。截至2017年12月31日，已有77%的客戶收取電子結單，讓我們節省119噸紙張，相當於超過7,100棵樹木。

我由衷感謝客戶、員工、董事、投資者及業務夥伴一直以來的支持。歡迎你們給予寶貴意見，讓我們加深了解各方期望，並成為更優秀、更負責任的企業。

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。

核心價值



EXCELLENCE
追求卓越



COMMITMENT
長期承諾



INTEGRITY
誠信正直



CUSTOMER FOCUS
以客為尊



TEAMWORK
團隊協作



INNOVATION
勇於創新

我們的企業社會責任方針

企業社會責任由各級管治架構管理，而最終的企業社會責任由東亞銀行董事會及高層管理團隊負責。

責任方	主要責任
董事會 本行所有董事(包括三名執行董事、八名非執行董事及六名獨立非執行董事)	董事會為集團提供(其中包括)企業社會責任方針、報告及主要慈善捐款的策略性指導。
審核委員會 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企業社會責任政策，並向董事會提出建議。
高層管理人員 行政總裁、執行董事、副行政總裁	高層管理人員在集團層面推廣企業社會責任，並檢討企業社會責任相關政策、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 人力資源及企業傳訊處主管	人力資源及企業傳訊處主管監督東亞銀行的企業社會責任活動及政策，並直接向高層管理人員匯報。人力資源及企業傳訊處主管亦是東亞銀行慈善基金的董事。
企業傳訊部	在人力資源及企業傳訊處主管的領導下，企業傳訊部召集企業社會責任工作小組，執行本行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，並編製本集團的年度環境、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人力資源及企業傳訊處主管擔任主席，並由本行各分處及主要集團成員的代表組成，負責發展及推行企業社會責任措施。
東亞銀行義工隊委員會	東亞銀行義工隊委員會由一名獲選員工成員擔任主席，並由東亞銀行義工隊的活躍成員組成。

香港的東亞銀行慈善基金和內地的東亞銀行公益基金支持本集團在大中華地區的主要社區投資計劃。

下表概述我們主要的政策、聲明及守則，作為我們以負責任方式經營業務的基礎：

企業社會責任政策

- 設定企業社會責任策略方針及本集團對社會和環境的承諾

環境政策

- 訂立本集團的環境管理策略和目標
- 符合聯合國環境規劃署關於金融機構可持續發展承諾的聲明

供應商行為守則

- 概述本集團對供應商在社會和環境方面表現的要求和期望
- 與聯合國世界人權宣言及國際勞工組織基本公約的價值觀和原則一致

奴役和人口販賣聲明

- 代表我們承諾，若知悉某機構涉及現代奴役行為，我們將不會為該等機構提供支持或進行業務往來

事項重要程度評估

為釐定本報告涉及可持續發展的議題的優先次序，我們委託獨立第三方進行重大事項評估，邀請集團的內部及外部持份者參與。在這兩項調查中，受訪者從持份者或從商業角度，對28個可持續發展的議題的重要程度評分。我們向高級管理層匯報調查結果，並由高級管理層確認最終需要報告的重大事項（如重要程度示意圖所示）。

在事項重要程度評估的過程中，我們安排小組座談及訪問，以進一步了解持份者對本集團重大議題和企業社會責任表現的看法和關注。我們在2016年邀請前線員工參與，而2017年我們選擇邀請本集團的後勤部門員工及其他持份者團體的代表（包括供應商、社區夥伴、學術界和客戶）一同參與。

重要程度示意圖

2017年事項重要程度評估的調查結果大致與2013年一致。跟過往的企業社會責任報告一樣，我們繼續就重大議題報告。對於未來3至5年變得重要的新可持續發展議題，我們已在本報告加強披露，並將致力提升該等範疇的表現。

為了將重大議題進一步納入企業社會責任策略，我們根據五個核心範疇在重要程度示意圖列示議題：

	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
15項高度重視的重要議題	<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 	<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"> 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"> 對社區的貢獻 社區成員之間不存在歧視 	<ul style="list-style-type: none"> 能源消耗 紙張消耗及廢紙
六項在未來三至五年日益重要的議題	<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 	<ul style="list-style-type: none"> 推廣金融知識 	<ul style="list-style-type: none"> 接任人計劃 	<ul style="list-style-type: none"> 促進普及金融 	

有關重大事項評估過程及我們回應持份者的詳情，請參閱附錄中的[重大事項評估及與持份者溝通的過程及成果部分](#)。

我們的業務發展

作為一間銀行，我們明白對環境、所在社區以至廣大社會的責任不止於產品和服務，亦涉及挑選客戶、借款人及供應商或與他們合作時的決策。作為負責任的企業，我們相信可以為理念相同的人帶來正面的影響，以兌現可持續發展的承諾。

重要性

我們秉持負責任的營運方式，這對維持信譽，與客戶、供應商及其他持份者建立信任至關重要。

管理方針

要求在業務環節都保持最高的專業水準及誠信，超越合規要求。

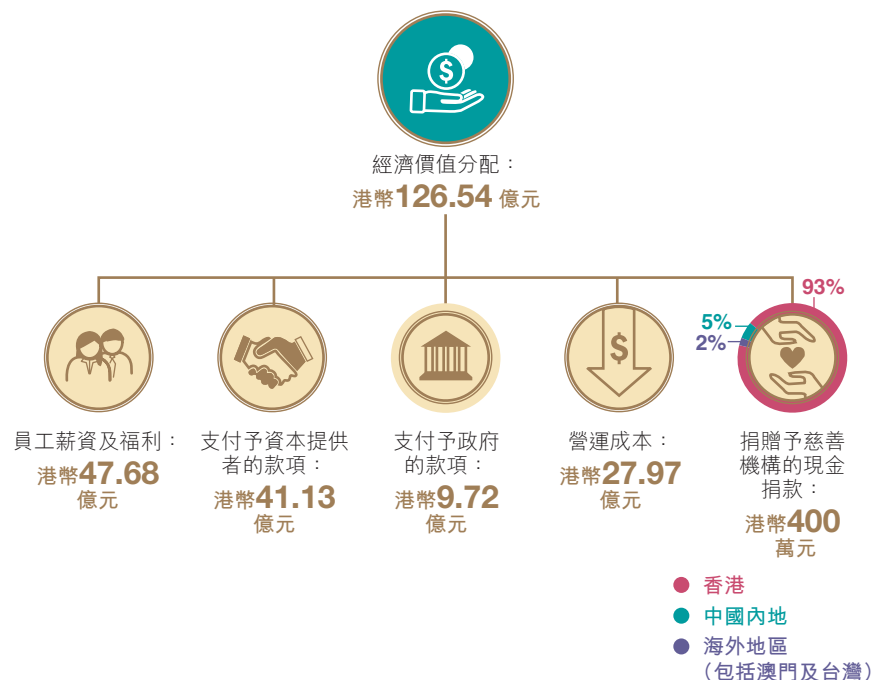
我們致力於：

奠定穩健的管治基石

東亞銀行認為良好的企業管治和誠信是我們業務成功的基石。每位員工都致力實踐最嚴格的商業操守，讓我們保障及平衡所有持份者的長遠利益。

本集團已建立完善的管治架構，由董事會及高級管理層領導，並建基於一套有效和符合香港金融管理局及其他監管機構規定的風險管理及管理架構為基礎。本行絕不容忍貪污、洗錢及向涉及恐怖主義的團體提供融資。我們已為本集團員工定期提供培訓，確保所有員工知悉相關政策。

詳情請參閱本報告附錄及2017年年報。



將負責任融資的理念融入業務

本行明白為企業及項目提供融資的決定會間接對社會及環境帶來影響，因此我們於2017年加強貸款政策，確保在提供港幣5,000萬元以上的業務貸款前，檢視相關的環境、社會及管治風險並進行盡職審查。業務部門須隨信貸建議書附上已填妥的清單，確定該業務是否屬於容易對環境造成影響的行業（如農業、能源、礦業等），以及該項目獲得本行融資後為環境及社會帶來的潛在影響，當中包括改變自然或文化環境，或影響當地社區等。若環境、社會及管治風險較高，本行信貸委員會的審批中心將作進一步審核。

東亞中國堅守綠色投資的原則，支持更盡責保護環境的企業。東亞中國於2015年制定了綠色信貸管理政策，符合中國銀行業監督管理委員會的綠色信貸指引。該指引載列基於環境考慮因素而進行的客戶評級、信貸審批、組合管理及退出決定的機制及流程。對於能源效益及清潔能源開發等具有正面環境影響的投資，東亞中國將酌情提供優惠信貸條件。

促進可持續供應鏈

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。我們於2016年底實施供應商行為守則，要求供應商遵從以下各方面的規定：

- 社會及道德的行為水平
- 僱傭環境
- 環境保護
- 社區投資及關係

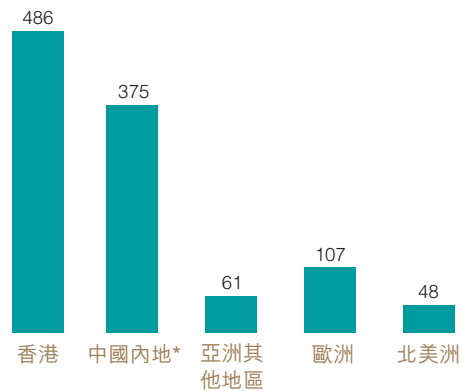
我們期望供應商恪守社會行為的最高標準，遵守所有相關地區及國家的環保法例，並持續改善整體的可持續發展表現。

2017年表現

- 我們不斷致力提高透明度，於2017年發布有關內部政策的聲明，並載於本行網站。其中包括：
 - 《上告聲明》，讓外部持份者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，及
 - 《反賄賂及貪污政策聲明》，訂明員工須遵守的事項。
- 2017年東亞中國為產品及服務有助節能或保護環境的企業作優先信貸審批及評估，當中包括從事可再生能源、空氣污染控制及污水處理等企業。
- 本集團沒有設立中央採購部門，令管理供應鏈較為困難。2017年我們與自行作採購決策的部門及附屬公司合作，以收集供應商資料，在識別供應商及了解供應鏈可持續發展風險方面邁出重要的一步。

本集團按地區劃分的供應商數目

（採購價值：港幣五萬元或以上）



* 僅包括東亞中國上海總行

我們的客戶服務

本集團客戶服務滿意度



近百年來，以客為尊是本集團的核心價值之一。在互聯網迅速發展的年代，我們充分運用科技，並以創新的方式為客戶提供金融服務，給予客戶更佳的體驗。近年我們積極開發數碼化服務，致力成為大中華及全球個人和企業首選的銀行夥伴。我們務求提供公平、便利和安全的銀行服務，客戶安在家中或身處海外，透過網上理財或在i-理財中心，均可享受卓越的客戶體驗。

照顧廣大客戶群的需要

重要性

我們的競爭力取決於我們能否向所有客戶及潛在客戶提供有用而便捷的產品和服務，並配合客戶不斷變化的喜好及需要。本行為個人及企業提供解決方案，照顧廣大客戶群的需要，並推廣更普及化的金融服務。

管理方針

我們投入重大資源，透過進行滿意度調查，以及收集客戶與我們的互動及意見，不斷提升客戶體驗。本行已簽署香港金融管理局於2013年推出的《公平待客約章》。

長者及殘疾人士

東亞銀行設有龐大的分行網絡，客戶可與我們的員工溝通，以及進行交易。為使理財更簡單、快捷和方便，我們的分行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的客戶。

我們對長者的承諾包括：

- 利率優惠
- 服務費用優惠
- 費用減免¹
- 香港按揭證券有限公司(「按揭證券公司」)的「安老按揭計劃」
- FastCash卡簡易銀行服務
- 於數碼分行派駐服務大使，協助客戶享用服務

偏遠地區客戶

我們明白在選擇銀行時，地點方便是重要的考慮因素。儘管網上交易越來越多，我們仍希望讓客戶可在鄰近他們的地方享用服務。

我們對偏遠地區客戶的承諾包括：

- 透過視像櫃員，於一般營業時間外提供虛擬櫃員服務
- 透過多功能自動櫃員機提升銀行服務
- 持續監察偏遠地區客戶的需求和發展情況，適當調整服務安排

本地企業

我們提供一系列服務支持中小型企業探索新市場、拓展產品及發展業務。

我們與按揭證券公司合作，透過「中小企融資擔保計劃」為中小企提供商業貸款。同時，我們透過香港政府的「中小企業信貸保證計劃」，提供切合需要的金融解決方案及個人對商戶的支付平台。

今年，我們為本港嶄新的數碼化銀行服務奠定基礎。預計2018年下半年推出的i-Payment Hub，將成為首個為商戶及個人客戶而設的綜合支付平台，東亞銀行商戶將可透過單一平台收取網上和網下的交易款項，降低營運成本之餘，亦可有效管理現金。

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的重要。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網站收取款項。此外，我們為非政府組織及其員工提供特設的銀行及保險服務組合。

¹ 只限政府綜合社會保障援助計劃／公共福利金計劃的領取人士

年輕富裕的客戶

我們明白經常使用手機的年輕富裕的客戶，需要便捷的銀行服務以配合他們的生活模式。本行善用科技以提升客戶體驗，定期更新東亞銀行的流動應用程式。該應用程式提供即時購物服務及安全的銀行服務，包括i-P2P轉賬，客戶只需憑電話號碼即可向任何登記用戶付款。i-Spend功能提供即時信用卡狀況概覽，鼓勵負責任的理財習慣。

私人銀行客戶

2017年初，東亞銀行推出與IBM合作開發的流動應用程式iPortfolio Analyser，該程式的保安程度高，讓客戶經理在任何地方與客戶會面時，都可取得及展示客戶的財務資料。自應用程式推出以來，東亞銀行從客戶及員工獲得正面迴響，亦有助減少與客戶會面時所使用的紙張。

東亞銀行數碼分行網絡引領銀行業的新時代

在本集團2017年年報中，李國寶博士表示我們的首要工作之一，是發展嶄新的數碼、流動和金融科技方案。本行於年底已成為香港首家將分行網絡全面數碼化的銀行，以時尚的i-Counter櫃檯取代傳統櫃檯，讓分行員工透過輕觸屏幕提供更廣泛的服務。數碼分行帶來多種好處，其中包括：

提升客戶滿意度

- 2017年的客戶滿意度數據顯示，我們的數碼分行與傳統分行相比，客戶滿意度提升5個百分點。此外，引入多功能自動櫃員機及更全面的電子銀行服務，有助客戶更快完成交易，縮短排隊時間。

帶動銷售

- 數碼分行的環境有助本行吸引專業及年輕富裕的客戶，這類新客戶的數目錄得雙位數字升幅。與傳統分行相比，數碼分行每位銷售代表獲取的費用收入，亦按年增加逾30%。

提升環保效益及降低營運成本

- 我們隨機選出5間香港分行，回顧其數碼化前後之整體表現，發現每間分行的平均紙張消耗量按年減少40%。客戶透過i-Counter完成交易及賬戶相關事宜，讓本行印刷較少結單、表格及收據，電腦激光列印數量亦有所減少。

- 雖然數碼化依賴電力，但由於設備的能源效益較佳，5間分行在同期內平均耗電量減少0.77%。與此同時，隨著2019年前更換更節能的可變製冷劑流量空調系統（「VRV」），以取代其餘的舊式分體冷氣機組後，我們預計分行的耗電量屆時將進一步下降。

隨著取得更多營運數碼分行的經驗，我們希望把握更多機會以提升整體表現。無論如何，初步結果已顯示，可持續發展具有商業價值。

卓越客戶服務

重要性

客戶期望金融服務快捷、順暢及安全。無論交易是在網上、電話或分行進行，我們都竭力確保客戶獲得良好的體驗。我們不僅重視客戶意見，更視之為滿足客戶期望及維繫客戶對本行信任的關鍵。

管理方針

2017年我們維持多種途徑，讓客戶提出訴求、關注及建議。為確保優質服務及提升客戶體驗，我們致力：

符合客戶期望

東亞銀行的客戶可透過不同途徑作出索償、投訴及查詢，包括可於各分行索取客戶意見表，於本行網頁取得電子查詢表格，以及致電客戶服務熱線。本行不斷檢討客戶體驗，提高服務質素及迅速處理所有接獲的投訴。

我們以2016年進行的調查為基礎，委託獨立研究機構進行2017年客戶體驗調查，邀請近500名現有客戶及潛在客戶參與。該報告衡量我們在主要範疇的表現，並為策略發展給予指引，有助我們繼續提供卓越的客戶服務。主要調查結果包括：

	數碼分行 %	傳統分行 %
整體滿意程度	68	63
分行環境	75	60
服務效率	47	37
排隊時間	36	33

資料來源：益普索

為提升客戶對排隊時間的滿意度，本行研究如何進一步提高櫃檯效率，以減少客戶完成交易及辦理其他事項所需時間。



東亞銀行將於2018年初推出新一代BEA App，具備智能平台i-Planner，將為客戶提供個人化的服務及優惠。

東亞銀行計劃推出一站式的聚合支付平台 **i-Payment Hub**，這將是香港首個支援商戶及個人客戶的聚合支付平台。



著重科技發展，敢於創新

為實現2016年訂立的目標，我們於2017年完成所有香港分行數碼化。儘管實體銀行服務仍然重要，東亞銀行客戶超過90%的銀行交易及辦理事項均透過網上服務進行。

確保客戶私隱和資訊保安

互聯網的保安威脅日益增加，亦變得更加複雜，對銀行系統及資訊保安的完整性構成風險。透過推行積極的措施並制定政策及指引，我們致力確保客戶資料安全。本行適時進行清晰的溝通，讓客戶了解政策上的改變。我們深信透明度及負責任的態度有助建立及維繫客戶關係。

2017年表現

- 本集團於2017年接獲1,170宗客戶表揚個案及1,953宗投訴，與2016年相比，表揚宗數減少9%，而投訴宗數則減少3%。
- 2017年10月，英國的一間東亞銀行分行發生不當處理客戶資料事件。管理層發現事件，而相關監管機構亦於2017年11月獲悉。本行雖沒有因事件而被罰款，但仍採取了一系列補救措施，包括加強系統控制和提供額外員工培訓。
- 我們接獲10宗有關客戶資料處理不當且已經證實的投訴。有關事件已由東亞銀行及時妥善處理。

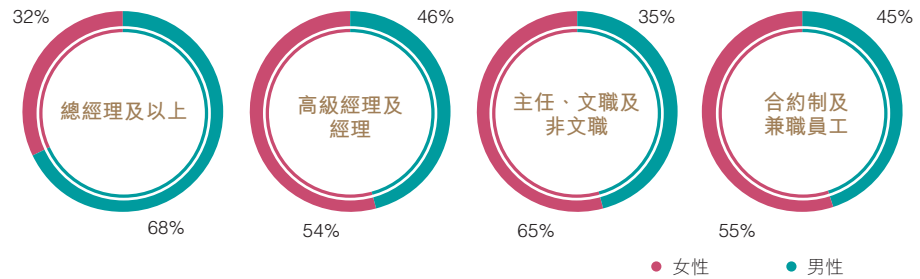


我們的人力資源

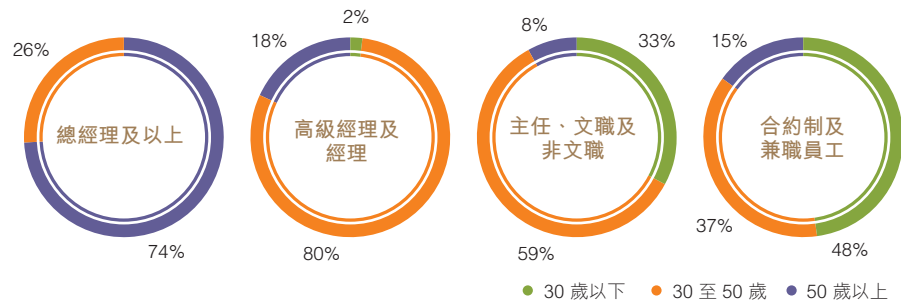
員工是我們的品牌大使。他們敬業樂業，便自然會為客戶帶來正面的體驗。我們投入資源，建立一個讓員工積極參與、受到重視及充滿動力的工作環境。我們為員工提供清晰明確的事業發展途徑，協助員工成長。

- ▶ 於2017年12月31日，本集團僱員數目為**9,978名**
- ▶ 於培訓及發展投資逾**港幣1,570萬元**
- ▶ 本集團員工的平均服務年資為**10.3年**
- ▶ 員工薪資及福利港幣**47.68億元**

僱員（按性別劃分）



僱員（按年齡組別劃分）



聘請及延攬人才

重要性

本行需要聘請及延攬優秀能幹的人才，協助本集團發展得更遠、更快，並維持競爭力。

管理方針

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，以及存款、貸款及透支信貸的利率優惠。我們跟進離職，並進行離職面談以監察我們的表現。

2017年表現

2016年，我們30歲以下的全職員工流失率偏高。為此，我們全面檢討延攬員工計劃。為增強員工(尤其是新入職員工)的歸屬感，我們採取不同策略，包括靈活的工作安排、晉升機會、良好的工作關係及正面的工作環境，展示我們對員工的承諾，從而培育員工的忠誠和責任心。2017年，本集團整體流失率為21%，而香港辦事處30歲以下全職員工的流失率亦按年回落3個百分點。流失率是本地銀行業一直面對的考驗，東亞銀行將繼續推行策略，進一步減低流失率。

為增加香港、中國內地及英國年輕人的就業選擇，東亞銀行透過工作坊及實習計劃，為學生提供金融行業在職培訓機會。

投資於培訓及發展

重要性

本行為僱員提供工作所需的技能培訓及知識，並協助員工遵守所有適用的法規。投放資源於人才發展上不僅有助我們提供更好的服務，更有助員工不斷成長。

管理方針

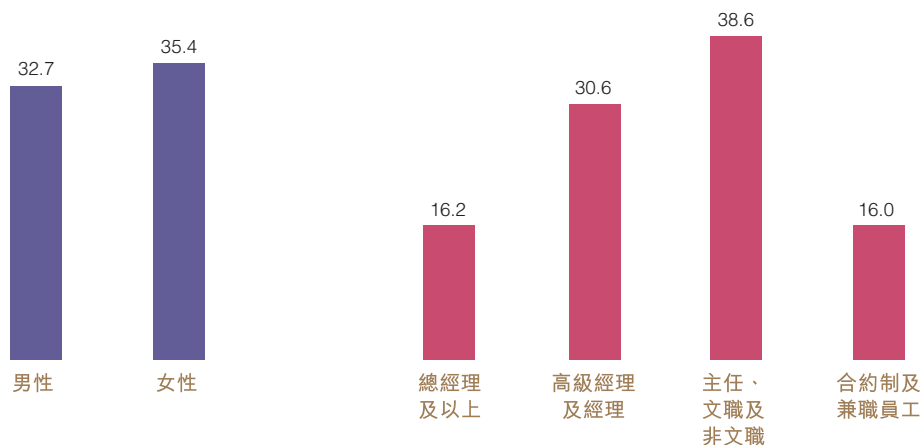
我們開辦多樣化的網上及課堂培訓課程，促進員工的持續專業發展，讓所有員工發揮潛能，推動本集團的發展。

我們亦提供資助，讓員工參與網絡安全、反洗錢及反恐怖主義融資等領域的外部培訓課程，加強員工管理風險之能力。

2017年表現

2017年，本集團為僱員發展耗資超過港幣1,570萬元，而自2015年以來，耗資總額已超過港幣4,000萬元。本集團為僱員提供共111,965小時的培訓，當中涵蓋廣泛的專業培訓範疇。

平均受訓時數：按性別及按僱員類別劃分



參與及文化

重要性

為建立積極向上的員工團隊，我們必須讓員工積極參與，並感到受重視。我們需要讓員工明白他們在本集團提供的產品及服務中所擔當的角色，以及我們如何重視他們的貢獻。

管理方針

為培養積極的工作文化，在平等、機會及尊重的基礎上，我們致力於：

提倡平等機會及多元化

東亞銀行提供平等機會，竭力建立包容的工作環境，以專業能力而非個人特點來評估表現。我們制定平等就業機會政策，致力遵守所有適用於香港及其他地方的平等就業機會條例。

提倡家庭友善措施

我們對越來越多在職母親選擇餵哺母乳感到鼓舞。2017年10月，本行於東亞銀行中心設立第三個哺乳室，方便重回工作崗位的新任母親使用。

提倡工作與生活之間的健康平衡

東亞銀行提供全面的醫療保險計劃及免費員工健身室，並於員工餐廳提供健康午餐。

本行的「僱員輔助計劃」，由專業的輔導員透過面談、電話熱線或電郵，為員工及其家人提供24小時輔導服務。

2017年表現

- 約87%剛成為父母的員工在育嬰假結束後返回工作崗位，顯示東亞銀行的良好工作文化，員工在返回工作崗位後，能在工作及私人生活之間取得平衡。
- 我們贊助多項講座及員工活動，包括親子旅遊講座及烹飪課程等。本行的員工康體會為員工及其家人舉辦50項康樂活動，逾23,400名員工及親友參加。我們鼓勵他們參加慈善活動，包括由香港公益金舉辦的2017年度「港島、九龍區百萬行」及「便服日」。



東亞銀行連續4年向員工子女頒發獎學金。

我們對社區的貢獻

本集團一直竭誠為社區服務。我們積極參與社區活動，關心社群，以建立深厚的關係及信任，同時鼓勵員工加強與社會和其他員工之間的聯繫。

重要性

對重要的社區需要作出回應，有助確保我們的客戶、員工及業務繼續蓬勃發展。

管理方針

本行的社區投資策略建基於三個核心範疇：

- 教育
- 社會福利
- 環境

除了對香港的長期可持續發展尤關重要之外，這三大支柱也是我們相信可以產生重大影響的領域。我們於不同市場的業務部門與當地合作夥伴攜手合作，優先考慮最能滿足當地社區需要的特定計劃。

我們的捐贈包括現金及物品，均直接來自集團成員及我們旗下兩個慈善基金：香港的東亞銀行慈善基金及中國內地的東亞銀行公益基金。

除捐款外，我們的員工及客戶亦是我們的寶貴資源，可協助擴大正面的影響。我們支持及鼓勵員工參與義工服務，為社區服務投入時間和技能，並透過各地義工團隊及活動為員工提供參與機會。我們亦邀請客戶參與我們的慈善工作。



5月，東亞銀行慈善基金舉行了簽約儀式，開展為期3年的第三期「安老院舍完善人生關顧計劃」。



東亞銀行慈善基金舉辦「東亞續FUN慶回歸」嘉年華，慶祝香港特別行政區成立20周年。

員工服務時數

2017年表現

- 本集團捐款港幣400萬元
- 東亞銀行慈善基金及東亞銀行公益基金合共捐款港幣1,040萬元
- 年度「螢火蟲慈善之夜」為東亞銀行公益基金籌得人民幣1,106萬元(港幣1,279萬元)
- 集團義工服務25,216小時



參加「社商賢匯」舉辦的「ENGAGE」計劃的中學生於4月參觀了東亞銀行中心，了解銀行業的重要地位，銀行提供的服務及銀行就業機會。



5月，藍十字與香港劍擊總會攜手合作，成為於香港首次舉辦之世界級劍擊賽事「藍十字保險2017亞洲劍擊錦標賽」的冠名贊助商兼保險合作夥伴。



香港

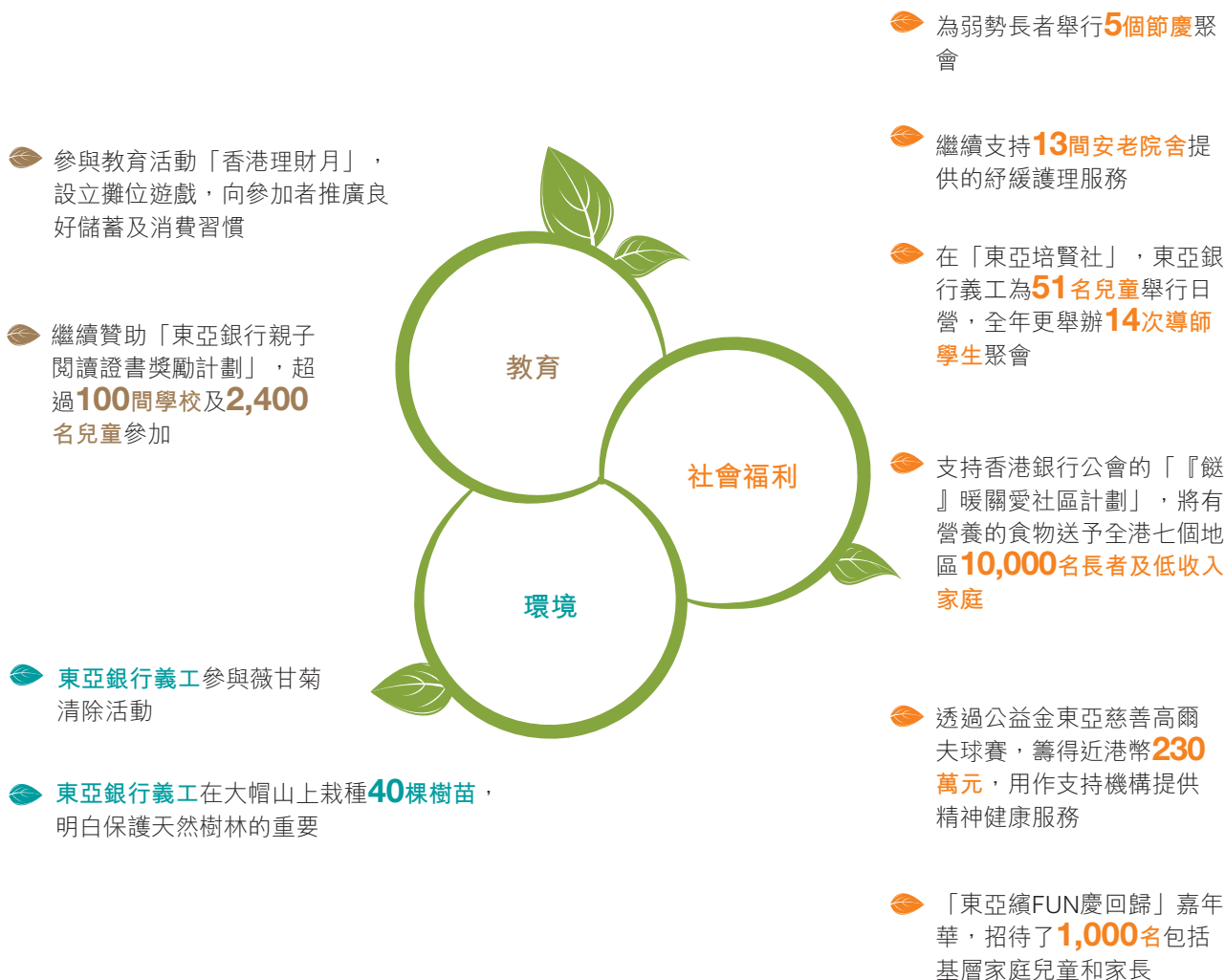
香港是本集團的基地，成立於2009年的東亞銀行慈善基金，旨在統籌我們在香港的策略捐贈計劃。

除東亞銀行慈善基金的計劃外，香港業務採取全面的社區投資方針，顯示我們致力改善及促進教育機會，幫助弱勢社群，以及回應社會各方的需求。集團亦為基層及弱勢社群尋找融入社會的機會。



11月，東亞銀行連續第11年支持聯合國兒童基金會慈善跑。

2017年，東亞銀行啟動及支持近100項香港社區項目，部分重要的項目列舉如下：



籌款活動

- 為香港癌症基金會舉辦的「粉紅革命」活動籌得港幣35,000元，以提高公眾對乳癌的關注
- 贊助45名東亞銀行員工參與聯合國兒童基金會慈善跑，以籌款消除愛滋病毒傳播及努力創造無愛滋新一代

旗艦計劃

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“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。

進展

2017年5月，三方再次承諾合作資助為期3年的第三期計劃。

目標及潛在影響

為病患長者提供紓緩護理服務，並為患者及其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提高公眾關注。

未來計劃

由於腦退化症患者日增，該計劃將集中為腦退化症的末期病患長者提供服務。

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，以培訓家長、教師及圖書館管理員，協助學生閱讀，及資助學生。

進展

該計劃目前已進入第五年，2017年吸引逾100所學校及2,400名學生參與。

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

該計劃正研究方法吸引更多學校參與。

東亞培賢社

計劃及夥伴

與聖雅各福群會聯合舉辦的「東亞培賢社」，為基層家庭兒童提供安全的課後活動地點，讓他們的父母從事全職工作。除課後支援服務、學習活動和膳食外，「東亞培賢社」的兒童亦獲擔當「大哥哥」和「大姐姐」的東亞銀行義工陪伴。

進展

自2014年以來，該計劃吸引500多名兒童參加，東亞銀行義工投入逾1,000小時時間。

目標及潛在影響

在聖雅各福群會員工及東亞銀行義工的指導下，兒童培養他們的社交技巧及建立自信。兒童亦參與舉辦社區活動，從小學習為社會作出貢獻。

未來計劃

為滿足與日俱增的需求，該計劃有意吸納更多有特殊教育需要的學生。

中國內地

積極履行企業社會責任是中國內地業務的重要部分。自2009年起，東亞銀行公益基金開展多項嶄新的社會公益項目，並向非政府組織提供財務支持。



10月，東亞銀行及東亞中國的義工為貴州省凱里市第八小學的學生提供合共50小時的教學、講授多個科目。

共捐建**13**所全新的「螢火蟲樂園」，使全國的「螢火蟲樂園」總數增至**76**所。「螢火蟲樂園」讓中國鄉村的年輕一代看到更光明的未來，並為學生提供更好的教育機會。該計劃自推出以來，已向學生捐贈逾**44,000**個「螢火蟲背包」。

為**230**多名鄉村學校教師及校長提供培訓。

東亞銀行公益基金開展的「東亞銀行杯金融教育校園行」活動吸引逾**120**所學校、約**10,000**名學生參加，旨在讓學生了解金融管理的工作。

東亞銀行大學生助學金計劃為復旦大學、中山大學管理學院及清華大學的**35**名學生提供超過港幣**231,500**元的高等教育資助。



超過**730**名員工、客戶及他們的家屬為全國**22**個城市的環保公益活動投入逾**4,000**小時義工時間，參與多個活動，包括種植**400**多棵樹木。

東亞銀行公益基金持續開展「民間公益組織資助計劃」，資助自閉症兒童康復、援助失去獨生子女的家庭、關愛由外地到城市工作人士的子女等專案。更與第一財經共同舉辦為期**一年**的**長期支教專案**，招募教師在偏遠鄉村學校任教。東亞銀行公益基金資助教師全年的開支，並提供培訓及教學支援，以及在教師完成支教後提供就業支持。

回顧年內，東亞中國義工獻出逾**6,300**小時義工時間，推行義教計劃，並支援康復中心、長者中心及社會福利中心，更參與環保活動。

旗艦計劃

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發達地區的教學設備。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

2017年，「螢火蟲計劃」捐建13所新樂園，使全國「螢火蟲樂園」總數達76所。該計劃自推出以來，已捐贈逾44,000個「螢火蟲背包」。

目標及潛在影響

讓中國鄉村的學生上學，獲得更好的教育機會，看到更光明的未來。

未來計劃

2018年，東亞銀行公益基金計劃捐建11所新樂園及捐贈約5,000個「螢火蟲背包」給予鄉村地區的孩子。

民間公益組織資助計劃之「公益對對碰」

計劃與夥伴

於2016年推出的「公益對對碰」活動，旨在為優秀的民間公益組織或愛心個人提供資助，使更多有需要的人受惠。

2017年，「公益對對碰•支起一片天」活動的重點是為期一年的長期支教。

進展

2017年，有八名參賽者脫穎而出，並於四川省涼山彝族自治州及古蘭縣任教。

目標及潛在影響

NGO選秀活動「公益對對碰」活動為民間公益組織和有意致力於公益的個人和企業搭建起對接平台。連繫非政府與有意為慈善作出貢獻的企業。東亞銀行公益基金成為一股連接及推動力量，令更多人受惠。

2017年，該計劃項目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

「支起一片天」專案將繼續推行為期一年的支教活動，以招募教師義工到鄉村學校任教。

澳門、台灣及海外分行

我們的海外分行與當地夥伴緊密合作，服務有需要的人士。透過支持不同的社區投資計劃，本行積極與業務所在社區建立關係，以推動社會發展及帶來正面改變。以下為2017年部分主要項目摘要：

在英國，東亞銀行支持香港駐倫敦經濟貿易辦事處推出的歐洲香港學生實習計劃及暑期工作計劃。四名學生在倫敦分行接受業務發展、零售服務及財務管理的在職培訓。



東亞澳門參與世界宣明會的「饑饉一餐」活動。參與的員工饑饉一餐，捐助省下來的飯錢，為非洲的兒童及家庭提供糧食及營養。

在馬來西亞，本行支持 Pavilion Group，將 Charity at Heart 活動籌得善款捐贈予安老院舍及有需要的組織。

東亞銀行台北分行員工捐血支持台灣血液基金會台北捐血中心。

東亞銀行與倫敦華埠商會合作，資助雞年慶祝活動逾港幣317,500元，以幫助有需要的華人社區。

東亞銀行洛杉磯分行捐款予國際佛光會，並在免費健康檢查活動上提供義工服務。本行員工協助長者及低收入家庭登記免費驗血。

紐約分行向紐約市的居委會房屋服務提供近港幣4萬元資助，以改善為中低收入家庭而設的財務教育及服務。



10月，東亞銀行紐約分行員工連續第4年探訪位於布魯克林區的204小學學生，向他們講解基本的銀行業概念，並獎勵在互動問答比賽中獲得最高分的學生。



11月，東亞銀行英國分行員工參加英國愛爾蘭國際扶輪社舉辦的聖誕鞋盒捐贈計劃，以禮盒包裝玩具、文具及其他物品，捐贈予兒童之家、學校及庇護所的弱勢兒童。

我們提升環保效益

所有企業必須為全球獻出一分力，以應對氣候變化及向低碳經濟轉型。本集團致力減少業務對環境的直接影響，並為員工、供應商、客戶及其他持份者帶來良好影響，提高他們對環境問題的關注，幫助他們作出有利可持續發展的選擇。

於2017年12月31日：

- ▶ 將**所有**香港的分行數碼化
- ▶ **77%**的信用卡客戶採用電子結單
- ▶ 本集團的耗電量按年**下降3.2%**
- ▶ 本集團的紙張消耗量按年**減少約119噸**，節省數量相當於**超過7,140棵樹木**

有效的營運

重要性

電力供應讓本集團的分行、辦公室及數據中心得以運作。分行及辦公室使用大量紙張作客戶通訊、結單、表格及收據。減少消耗這些珍貴自然資源，不僅有助保護環境，更可節省成本，進而鼓勵創新方案以提高營運效率。

管理方針

我們的環保政策概述我們將環保措施融入業務及營運的承諾，為此我們減少消耗能源及紙張(我們帶來的兩項最大影響)，減少運往堆填區的廢物量。自2012年起，我們跟進並公開披露有關能源及紙張消耗及廢物方面的資料，以便更有效管理及為我們帶來的影響負上責任。



11月，本行在東亞銀行中心天台開設天台農場，讓員工耕種植物與蔬菜，享受從播種至收成的樂趣。



6月，義工隊的成員與他們的親友參加嘉道理農場暨植物園「2017植樹日」，在大帽山上栽種樹苗。

我們於香港和中國內地的自置辦公室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²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

能源消耗

東亞銀行制定目標，致力將位於香港的兩座主要辦公室大樓的能源消耗量每年減少1.1%。我們為達到這目標：

- 在分行網絡及辦公室安裝節能設備及節能照明系統；
- 到辦公時間結束前30分鐘，提早關閉總行大樓的冷水機組，但繼續運行冷卻水泵。而在氣溫較低的月份，則調高冷水溫度設定；
- 停用走廊及空置地部分照明裝置；及
- 透過通訊及活動，鼓勵員工身體力行節約能源，例如參加「地球一小時」活動。

為進一步減少能源消耗及降低碳排放量，本行已制定目標，致力在2019年年底採用更節能的可變製冷劑流量空調系統，使用更環保的製冷劑，以取代香港分行餘下的舊式分體冷氣機組。

以集團整體而言，我們在2017年的能源密度比去年的略高，主要是由於海外分行購買了伺服器和其他設備以支援團隊的擴充，而集團於香港則展開分行業務整合和減少辦公室的規模。

² 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。

³ 森林管理委員會認證。

紙張消耗

推動數碼化銀行服務是我們減少用紙措施中不可或缺的部分。許多用紙的流程、表格及文件記錄可透過數碼方法更有效率、更準確便捷地完成。我們減少紙張消耗的措施包括：

- 將所有香港的分行數碼化；
- 鼓勵客戶採用電子結單；
- 訂立電子結單採用目標以監察表現；
- 實施內部打印收費計劃，以推廣節約用紙的習慣；及
- 精簡後勤系統及流程，減少用紙。

當無可避免需要用紙時，在可行的情況下，我們選用有利可持續發展的紙張，如森林管理委員會³認證的紙張及再造紙。

廢物

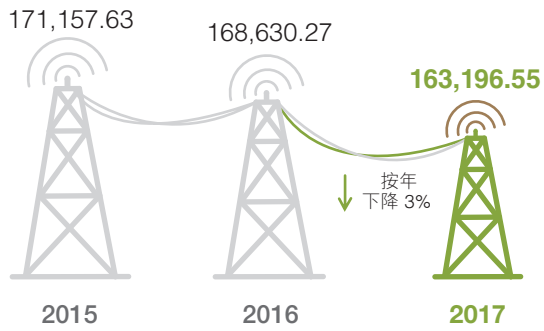
我們竭力減少營運產生的廢物並鼓勵回收。我們的主要廢物類別為廢紙，但我們亦鼓勵辦公室及分行員工將所有可回收廢物分類，避免廢物全被掉進堆填區。我們減少浪費及鼓勵回收的措施包括：

- 聘請承辦商回收已切碎的機密文件；
- 在東亞銀行中心辦公室設置回收箱；
- 記錄及匯報年度紙張回收率；及
- 參加環境保護署的廚餘循環再造合作計劃，將香港東亞銀行中心員工食堂的廚餘回收。

2017年表現

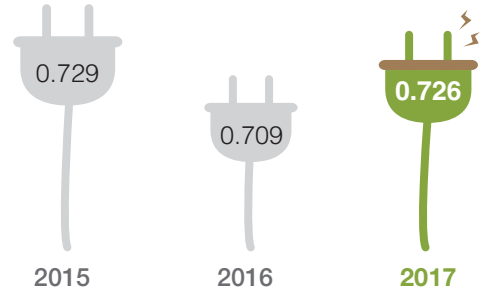
總用電量

(千兆焦耳)



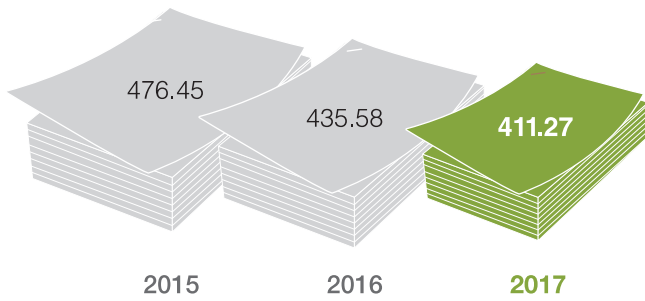
每平方米的能源密度

(千兆焦耳/平方米)



影印紙消耗量*

(噸)



紙張回收總量

(噸)



* 僅包括A3和A4影印紙，不包括其他紙張或紙張產品消耗

內外減少紙張消耗

紙張消耗是我們直接為環境帶來的主要影響之一。2017年，本集團耗紙595,480公斤。我們在內部盡力減少用紙之餘，亦鼓勵客戶在辦理銀行業務時減少用紙。於2017年1月，我們開始每6個月向存款賬戶收取港幣10元的郵寄結單費用。透過這措施，我們成功推動更多個人客戶採用電子結單。自2017年6月開始，所有新的顯卓理財戶口、至尊理財戶口、i-Account賬戶及企業綜合理財戶口客戶將自動使用電子結單。

為減少信用卡結單耗紙量，本行於2017年8月推出進取的全面電子結單轉換計劃，每月分批安排信用卡客戶轉用電子結單。於2017年12月31日，我們在香港的信用卡客戶中，有77%已採用電子結單，有望在2018年中達到90%的目標。在轉用電子結單前，每位持卡人將收到兩次通知，提示他們的郵寄結單服務將於指定月份停止，並指示如何透過電子網絡銀行服務查閱電子結單。持卡人可選擇支付港幣50元年費繼續收取郵寄結單。客戶服務熱線會提供額外支援，我們亦向每位持卡人發送短訊及電郵，提醒他們查看電子結單。

我們要說服所有持卡人放棄採用郵寄結單或付費享用從前免費的服務，的確存在困難。有客戶甚至認為銀行只是為了降低成本才提倡電子結單。然而，電子結單其實是人人受惠包括我們的地球。



3月，東亞銀行義工隊與民社服務中心合作，收集石硤尾街市的剩餘蔬菜，派發給附近屋邨的長者。



東亞中國於2017年3月至5月舉辦「17來綠動」公益活動，義工透過騎共享單車推廣環保。

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。

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，鼓勵身邊的人透過良好的管治、行動及承諾實踐環保，可產生更大的正面影響。

管理方針

供應商

我們明白運用影響力提倡供應鏈的環保行為的重要性，故將環境因素納入我們的採購常規。自2017年11月起實施的供應商行為守則促進我們在環境方面的管治。

僱員

我們與行業團體及環保組織合作舉辦活動及培訓，以提高員工對環境問題的關注。我們定期發布內部通訊及提示，提倡員工在行為中需注重生態環保。

2017年表現

- 東亞銀行員工參與世界自然基金會在米埔自然保護區舉行的藤蔓清除活動，為生物多樣性地區的管理作出貢獻。
- 2017年春季，東亞中國在全國22個城市開展「17來綠動」家庭友善的公益活動。東亞中國員工連同家屬等人為環保活動投入逾4,000小時，活動包括種植400多株樹苗。
- 為提高大眾對系統性環境問題的關注，我們與逾5,500間公司、組織及樓宇一起支持世界自然基金會主辦的「地球一小時」活動。

附錄 | 數據表

香港交易及結算
所之環境、社會
及管治指引／

GRI參考	指標	2017	2016 ⁴
經濟表現		港幣百萬元	港幣百萬元
GRI 201-1	所產生的直接經濟價值 收入	17,201	15,774
GRI 201-1	直接經濟價值分配 營運成本	2,797	2,989
	員工薪資及福利	4,768	4,713
	支付予資本提供者的款項	4,113	1,997
	支付予香港政府的款項	731	723
	支付予中國內地政府的款項	(49) ⁵	718
	支付予海外地區政府的款項(包括澳門及台灣)	290	250
GRI 201-1	慈善捐贈總價值	4	4
GRI 201-1	保留的經濟價值	4,547	4,380

	單位	2017	2016 ⁶	2015 ⁶	
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	176,982.82	187,533.91	189,832.79
	電力消耗總量	千兆焦耳	163,196.55	168,630.27	171,157.63
	所購買供暖用總耗量	千兆焦耳	1,617.00	3,569.00	1,690.12
	所購買製冷用總耗量	千兆焦耳	593.00	2,366.00	2,937.14
	不可再生燃料總耗量(煤氣及車輛燃油)	千兆焦耳	11,576.27	12,968.64	14,047.90
	可再生燃料總耗量	千兆焦耳	0	0	0
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	49,161.90	52,092.75	52,731.33
	電力消耗總量	千度	45,332.38	46,841.74	47,543.79
	所購買供暖用總耗量	千度	449.17	991.39	469.48
	所購買製冷用總耗量	千度	164.72	657.22	815.87
	不可再生燃料總耗量(煤氣及車輛燃油)	千度	3,215.63	3,602.40	3,902.19
	可再生燃料總耗量		0	0	0
GRI 302-3	集團總能源密度 按建築面積計算	千兆焦耳／ 平方米	0.73	0.71	0.73

香港交易及結算
所之環境、社會
及管治指引／

GRI 參考	指標	單位	2017	2016 ⁶	2015 ⁶
	用水量				
KPI A2.2	組織的總用水量	立方米	107,832.90 ⁷	106,479.67 ⁸	沒有數據
	水密度				
	每平方米的建築面積	立方米／平方米	0.56	0.54	沒有數據
GRI 306-2	紙張消耗及廢紙				
KPI A1.4	紙張消耗總量	噸	977.68	1,096.31	1,066.14
	紙張回收總量	噸	524.60	557.25	467.96
	回收比率	%	53.7	50.8	43.9
GRI 306-2	資訊科技產品				
KPI A1.4	收集作回收或重用的資訊 科技產品總重量	噸	8.55	9.19	12.67
GRI 306-2	醫療廢物(僅寶康醫療)				
KPI A1.3	棄置廢物重量	噸	0.14	0.13	0.09
KPI A1.1 ⁹	香港消耗氣體燃料產生的排放¹⁰				
	氮氧化物	千克	7.80	7.66	沒有數據
	硫氧化物	千克	0.04	0.04	沒有數據
KPI A1.1	香港車輛排放				
	氮氧化物	克	485,994	546,367	沒有數據
	硫氧化物	克	1,418	1,604	沒有數據
	粒子	克	43,445	47,849	沒有數據
KPI A1.2	香港溫室氣體排放總量¹¹				
	範圍1排放	噸二氧化碳當量	355.85	360.91	沒有數據
	範圍2排放	噸二氧化碳當量	12,211.87	13,947.21	沒有數據
	範圍1及2排放	噸二氧化碳當量	12,567.72	14,308.12	沒有數據
	每單位面積的溫室氣體排放密度	噸二氧化碳當量／ 平方米	0.18	0.17	沒有數據
KPI A1.2	東亞中國溫室氣體排放總量¹²				
	範圍1排放	噸二氧化碳當量	123.98	146.68	沒有數據
	範圍2排放	噸二氧化碳當量	15,869.82	16,222.54	沒有數據
	範圍1及2排放	噸二氧化碳當量	15,993.80	16,369.22	沒有數據
	每單位面積的溫室氣體排放密度	噸二氧化碳當量／ 平方米	0.11	0.11	沒有數據

香港交易及結算
所之環境、社會
及管治指引/
GRI參考

指標

2017

僱員數據

GRI 102-7

僱員總數

人數：9,978

男性

女性

%

%

GRI 102-8

僱員總數：按僱員合約及性別劃分

長期合約

37.8

59.4

固定任期/臨時合約

1.5

1.3

GRI 102-8

長期僱員總數：按受僱類別及性別劃分

KPIB1.1

全職

38.8

59.5

兼職

0.5

1.2

KPIB1.1

僱員總數：按地區及性別劃分

香港

19.0

24.7

中國內地

18.0

32.7

海外地區(包括澳門及台灣)

2.3

3.3

KPIB1.1

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

7.8

26.0

9.9

中國內地

13.6

36.0

1.2

海外地區(包括澳門及台灣)

1.0

3.3

1.2

GRI 102-8

僱員總數：按僱員合約及地區劃分

海外地區
(包括澳門及
台灣)

香港

中國內地

台灣)

%

%

%

長期合約

42.7

48.9

5.6

固定任期/臨時合約

0.9

1.8

0.1

GRI 401-1

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：1,664

男性

女性

30歲以下

30至50歲

50歲以上

%

%

%

%

%

香港

18.4

21.2

17.7

19.8

2.1

中國內地

23.3

30.2

31.6

21.5

0.4

海外地區(包括澳門及台灣)

3.2

3.7

3.1

3.3

0.5

香港交易及結算
所之環境、社會
及管治指引／

GRI 參考

指標

2017

GRI 401-1	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：17%				
		男性	女性	30歲以下	30至50歲	50歲以上
		%	%	%	%	%
	香港	17.0	15.0	42.1	13.0	3.7
	中國內地	22.9	16.1	43.2	10.3	5.2
	海外地區（包括澳門及台灣）	24.3	18.5	48.1	16.9	6.8
GRI 401-1	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：2,013				
	香港	19.2	23.9	14.0	22.7	6.4
	中國內地	22.8	29.0	19.1	31.9	0.8
	海外地區（包括澳門及台灣）	2.4	2.7	1.7	2.9	0.5
GRI 401-1 KPI B1.2	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：21%				
	香港	21.4	20.4	40.1	18.0	13.9
	中國內地	27.1	18.7	31.5	18.4	14.7
	海外地區（包括澳門及台灣）	22.1	16.7	32.4	17.8	9.4
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			
	可享受產育嬰假的員工總數比例	94%	95%			
	已休產育嬰假的人數	210	428			
	產育嬰假後返回工作崗位的人數	181	314			
	休產育嬰假12個月後繼續留任的員工總數	154	293			
	返回工作崗位的比例	86.6%	87.5%			
	留任的比例	77.8%	78.1%			

香港交易及結算
所之環境、社會
及管治指引/
GRI參考

指標

2017

GRI 403-2	每千名僱員中的受傷率					整體比率：2.51%
	香港					3.90%
	中國內地					0.79%
	海外地區(包括澳門及台灣)					7.09%
KPI B2.2	因工傷的損失日數					927
GRI 403-2	損失日數比率					整體比率：0.04%
	香港					0.06%
	中國內地					0.02%
	海外地區(包括澳門及台灣)					0.001%
GRI 403-2	缺勤率					整體比率：1.54%
	香港					2.18%
	中國內地					0.97%
	海外地區(包括澳門及台灣)					1.75%
GRI 403-2 KPI B2.1	因工死亡總人數					0
GRI 404-1 KPI B3.2	每名僱員平均受訓時數：按性別劃分					
	男性					32.7
	女性					35.4
GRI 404-1 KPI B3.2	每名僱員平均受訓時數：按僱員職級劃分					
	總經理及以上					16.2
	高級經理及經理					30.6
	主任、文職及非文職					38.6
	合約制及兼職員工					16.0
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	24	76
GRI 405-1	每個僱員職級的男女比例					
	總經理及以上	0.3	0.1	0	0.1	0.3
	高級經理及經理	16.1	19.2	0.8	28.4	6.2
	主任、文職及非文職	20.9	38.9	19.6	35.0	5.1
	合約制及兼職員工	2.0	2.5	2.2	1.6	0.7

香港交易及結算
所之環境、社會
及管治指引/
GRI參考

指標

2017

GRI 103-2	提交、對話及解決的勞工實務方面的申訴宗數	3
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 417-2	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
GRI 417-3	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	10

⁴ 2016年經濟數據已予重列，以反映若干信用卡推廣開支的重新分類。

⁵ 由於東亞中國在2017年錄得利得稅回撥淨值，故該數值為負數。

⁶ 我們已重列2015年及2016年的環境數據，並不包括陝西富平東亞村鎮銀行有限責任公司(「東亞村鎮銀行」)及領達財務有限公司(「領達財務」)，今年報告並未涵蓋該等公司，以確保數據可作比較。2016年東亞銀行英國分行和東亞數據信息服務(廣東)有限公司的總數面積已經修改，已反映更新後的數據。

⁷ 未能從藍十字、東亞人壽及東亞銀行於紐約、洛杉磯及馬來西亞的分行收集用水量數據。部分租賃物業的用水及其他設施已綜合計算作單一的管理費用。

⁸ 於2017年已予重列，因為2016年並未計入東亞銀行香港分行的相關用水量數據。

⁹ 氣體排放係數乃取自香港交易及結算所的文件－附錄2：環境關鍵績效指標匯報指引 https://www.hkex.com.hk/eng/rulesreg/listrules/listsptop/esp/Documents/app2_kpis.pdf

¹⁰ 氣體燃料指我們在香港的員工食堂所消耗的煤氣。

¹¹ 電力的二氧化碳當量的排放係數乃取自港燈及中電的2017年可持續發展報告，以及由香港機電工程署提供的全港範圍預設值。其餘的排放係數乃取自香港交易及結算所的文件－附錄2：環境關鍵績效指標匯報指引。

¹² 排放因子取自《能源消耗引起的溫室氣體排放計算工具指南》2.1版附錄B。

附錄 | 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
A1 排放物		
一般披露	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	52
A1.1	排放物種類及相關排放數據。	31
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)。	31
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)。	31
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)。	31 (部分披露)
A1.5	描述減低排放量的措施及所得成果。	25-29
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。	25-29
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。	52
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)。	30
A2.2	總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	31
A2.3	描述能源使用效益計劃及所得成果。	25-29
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)每生產單位佔量。	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。	52
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。	25-29

B. 社會		頁碼
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。	52
B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	32
B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	33
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。	52
B2.1	因工作關係而死亡的人數及比率。	34
B2.2	因工傷損失工作日數。	34
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。	17, 52
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。	16, 52
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。	沒有數據
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。	34
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。	52
B4.1	描述檢討招聘慣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

		頁碼
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。	6, 9
B5.1	按地區劃分的供應商數目。	9
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。	9 (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 (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。	52, 53
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。	10-14
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。	14, 52, 53
B7 反貪污		
一般披露	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗錢的： (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。	53
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。	35
B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	8, 9
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。	53
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)。	18
B8.2	在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。	19

附錄 | GRI指引列表

GRI標準	披露編號及題目	頁碼	註釋
GRI 100：主要披露2016		N/A	
GRI 102：一般披露2016			
102-1	組織名稱	1	
102-2	活動、品牌、產品及服務	43	
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 2017年年報
102-6	所服務的市場	43	另參考 2017年年報
102-7	組織規模	2	
102-8	僱員及其他員工的資料	32	
102-9	供應鏈	43	
102-10	組織及供應鏈的重大變動	44	
102-11	預防原則或方法	8, 9	
102-12	外界所制定的倡議	44	
102-13	參與組織的會員資格	44, 45	
102-14	高級決策人員的聲明	3, 4	
102-16	價值觀、原則、標準及行為規範	2	另參考 2017年年報 內企業管治報告
102-18	管治架構	5	另參考 2017年年報 內企業管治報告
102-40	持份者組別名單	47	
102-41	集體協商協議	49	
102-42	識別及甄選持份者	47	
102-43	邀請持份者參與的方式	47	
102-44	提出的主要項目及關注事項	48	

GRI標準	披露編號及題目	頁碼	註釋
102-45	綜合財務報表所包括的實體	1	另參考 2017年年報
102-46	界定報告內容及議題邊界	6, 7, 49-51	
102-47	重大議題清單	7, 50	
102-48	重報信息	51	相關重報信息的詳情載於「數據表現」部分
102-49	匯報變動	51	
102-50	匯報期	1	
102-51	發表最新報告的日期	—	2016年企業社會責任報告於2017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	1	
102-54	按照GRI標準提出的的匯報申述	1	本報告乃按GRI標準編製：核心選項。
102-55	GRI指引列表	39-42	
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			
GRI 201：經濟表現			
GRI 103	管理方針	8, 9	
201-1	所產生及分配的直接經濟價值	8	另參考 2017年年報
GRI 205：反貪污			
GRI 103	管理方針	8, 53	
205-3	已確認的貪污個案及採取的措施	35	
GRI 300：環境議題			
GRI 302：能源			
GRI 103	管理方針	25-29, 52	
302-1	組織內的能源消耗	30	
302-3	能源密度	30	
GRI 306：污水及廢棄物			
GRI 103	管理方針	25-29, 52	
306-2	按種類及棄置方式劃分的廢物	31	

* 本部分餘下列出的項目以2016年GRI標準作參考

GRI 標準	披露編號及題目	頁碼	註釋
GRI 400：社會議題			
GRI 401：僱傭			
GRI 103	管理方針	16, 52	
401-1	新聘員工及員工流失	32, 33	
401-3	產育嬰假	33	
GRI 402：勞工／管理層關係			
GRI 103	管理方針	17	
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			
GRI 103	管理方針	17, 52	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	34	
GRI 404：培訓及教育			
GRI 103	管理方針	16, 52	
404-1	每名僱員每年平均受訓時數	34	
GRI 405：多元化及共融			
GRI 103	管理方針	17	
405-1	管治組織和員工的多元性	34	
GRI 406：不歧視			
GRI 103	管理方針	16, 17	
406-1	歧視個案及採取的糾正措施	35	
GRI 413：當地社區			
GRI 103	管理方針	18–24, 53	
413-1	邀請當地社區參與、影響評估及制定計劃的營運	18–24	
GRI 417：市場推廣及標籤			
GRI 103	管理方針	10	
417-2	產品和服務信息標識不合規個案	35	
417-3	市場傳訊的不合規個案	35	

GRI標準	披露編號及題目	頁碼	註釋
GRI 418：客戶私隱			
GRI 103	管理方針	14, 52, 53	
418-1	違反客戶私隱及遺失客戶資料方面獲證實的投訴	35	
GRI 419：社會經濟合規			
GRI 103	管理方針	53	
419-1	違反社會及經濟方面的法律法規	35	

附錄 | 補充資料

一般披露

主要品牌、產品及服務 (GRI 102-2)

東亞銀行以周全的企業及個人銀行、金融和保險服務稱著，竭誠照顧廣大客戶群的需要。本行分設企業銀行、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，無論批發及零售銀行服務，式式俱備。

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及藍十字分別承保人壽保險和一般保險產品。

供應鏈介紹 (GRI 102-9)

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。

詳情請參閱本報告的「我們的業務發展」部分。

東亞銀行集團

本報告涵蓋的集團成員

產品及服務

	香港	中國內地	海外地區 (包括澳門及台灣)
本報告涵蓋的集團成員	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	東亞中國 東亞數據信息服務 (廣東)有限公司	東亞澳門 東亞馬來西亞 東亞新加坡 東亞台灣 東亞英國 東亞美國
產品及服務	<ul style="list-style-type: none"> 個人及企業銀行 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 	<ul style="list-style-type: none"> 個人及企業銀行 人壽保險和一般保險 後勤資料處理 	<ul style="list-style-type: none"> 個人及企業銀行 人壽保險和一般保險 放債業務

組織規模、架構、擁有權或供應鏈的重大變動 (GRI 102-10)

東亞村鎮銀行已於2017年5月出售。由於領達財務的香港貸款組合的出售已於2017年12月完成，

因此領達財務不計入業務及企業社會責任表現的範圍。

約章 (GRI 102-12)

約章／計劃	機構名稱	採納約章的年份	約章適用地點	自願／強制
東亞銀行 《戶外燈光約章》	環保局	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，本行主席兼行政總裁、副行政

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	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	香港社會服務聯會
執行委員會主席	聖雅各福群會
諮詢委員會主席	救世軍

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
東亞馬來西亞 成員	納閩銀行協會
東亞銀行台灣分行 理事	台北市香港商業協會
東亞銀行倫敦分行 會員 會員 會員 會員 會員 會員 會員 會員	外國銀行協會 香港協會 香港貿易發展局 英國華商銀行公會 皇家汽車俱樂部 溫特沃斯高爾夫球俱樂部 駐倫敦經濟貿易辦事處 國際銀行家同業公會
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 大中華事務專責小組成員 醫療改革專責小組成員 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	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
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

獎項

東亞銀行

1. 「公益榮譽獎」(連續第18年)·2016/2017年度商業及僱員募捐計劃「鑽石獎」(連續第23年)·2016公益金便服日「最高籌款機構第7名」·及2016/2017港島、九龍區百萬行「最高籌款機構第5名」
香港公益金
2. 「商界展關懷」機構(連續第14年)·藍十字為連續第9年榮獲該項嘉許
社聯
3. 「可持續發展企業2016/2017」
社聯
4. 「社區參與金獎」(連續第3年)
長者安居協會
5. 「卓越夥伴獎」
長者安居協會
6. 2017年度香港樂施米「樂施米一最高籌款獎(企業米檔)」·「樂施米一最踴躍義工參與獎(企業米檔)」及樂施扶貧企業夥伴獎
香港樂施會
7. 2016年度義工服務金嘉許狀(連續第4年)
社會福利署義務工作統籌課
8. 社會資本動力獎
勞工及福利局社區投資共享基金
9. 「人才企業」(2012-2018)
僱員再培訓局
10. 東華三院慈善獎券義賣比賽2016/2017「工商機構及團體組」冠軍
東華三院
11. 室內空氣質素證書
(總行大廈獲頒發良好級別)
香港政府環境保護署及香港認可處

12. 樹木保育計劃證書
(頒發予東亞銀行及東亞設施管理有限公司)
香港環境保護協會
13. 「香港環保卓越計劃」內之「卓越級別」減廢標誌
(東亞銀行總行大廈及東亞銀行中心)
環境運動委員會
14. 「香港環保卓越計劃」內之「卓越級別」節能標誌(東亞銀行中心)
環境運動委員會
15. 「香港環保卓越計劃」服務及貿易業組別「銀獎」
環境運動委員會
16. 「香港綠色機構認證」
環境運動委員會

東亞中國

17. 「2016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
18. 第14屆(2017)中國慈善榜之「年度慈善榜樣」
《公益時報》
19. 「溫暖金融城2017陸家嘴年度公益榜之資教賦能實踐獎」
東亞中國榮獲由陸家嘴金融城
20. 中經公益鼎興獎
中國經營報
21. 「2017第一財經·中國企業社會責任榜」之「優秀實踐獎」
第一財經
22. 「2017中國典範僱主」之「2017企業社會責任典範」
前程無憂

東亞聯豐投資

23. 「2016/17年度積金好僱主」
強制性公積金計劃管理局

24. 「2016/17年度積金供款電子化獎」
強制性公積金計劃管理局

25. 「2016/17年度推動積金管理獎」
強制性公積金計劃管理局

了良好的關係。與持份者定期溝通使我們能夠迅速回應持份者的需要及跟隨市場發展步伐，有效地管理風險及把握機遇，為集團業務及業務所在社區創造價值。

自2013年以來，我們每年都有系統地與集團業務及各個營運國家的持份者溝通，以檢討我們的企業社會責任表現及重大事項。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。

與持份者溝通的過程及成果(GRI 102-40, GRI 102-42至102-44)

本集團重視與持份者定期作坦誠及公開的對話。持份者的意見對我們的企業社會責任策略舉足輕重，並有助我們釐定須管理及匯報的經濟、環境和社會事項。

在日常營運中，我們透過會議、活動、通訊及其他溝通渠道，與客戶、投資者、監管機構及廣大社區建立

2017年，我們邀請了本集團的後勤員工、供應商、社區合作夥伴、學術界的代表及客戶發表意見。獲邀參與意見調查的人士在此之前均未曾參與過有關訪問，並因熟悉本行業務及/或可持續發展的議題而獲選。收集所得的意見已納入本報告內容，並將用於制定日後的企業社會責任政策。

本集團的主要持份者



客戶



員工



投資者



政府及監管機構



行業協會



供應商



社區合作夥伴

回應持份者意見

年份	獲邀參與的持份者組別	提出的事項	東亞銀行集團的回應／行動
2017	<ul style="list-style-type: none"> 僱員(後勤員工) 學術界、供應商、社會合作夥伴的代表及客戶 	<ul style="list-style-type: none"> 對於東亞銀行分行數碼化，持份者預期本行提供明確的策略性指引，為長者和偏遠地區的客戶提供更多支援，投入更多資源改善工作流程效率，及簡化內部流程以支援後勤員工。 持份者希望東亞銀行繼續改善環境、社會及管治報告，以促進與持份者溝通，並進一步將企業社會責任納入本行的業務策略和日常營運中。 持份者關注到初級員工流失率較高，並改善員工與管理層之間的互相溝通。 	<ul style="list-style-type: none"> 東亞銀行透過企業社會責任報告、年報、新聞稿等，向外傳達本行分行數碼化的模式。 服務大使輪流派駐分行協助客戶(特別是長者客戶)享用新服務。 東亞銀行繼續識別並致力縮窄環境、社會及管治報告與效益表現的差距。 東亞銀行實施策略以減低初級員工流失率，2017年流失率按年輕微下降3%。

集體協商協議 (GRI 102-41)

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，26%東亞銀行的員工受集體協商協議保障。

我們為員工設立明確且開放的申訴渠道，讓他們提出意見。

重大事項評估 (GRI 102-46)

為編製本報告，我們於2017年進行了全面重大事項評估，並邀請了共130位集團內外持份者參與。重大議題即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2017年的重大事項評估結果符合2013年結果。東亞銀行集團的重大議題維持不變。

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

重報信息 (GRI 102-48)

2016年的環境數據已予以重報。數據經重新計算，並不包括東亞村鎮銀行及領達財務。

範圍及層面的變動 (GRI 102-49)

東亞村鎮銀行已於2017年5月出售。由於出售領達財務的香港貸款組合，已於2017年12月完成，因此領達財務不計入業務及企業社會責任表現的範圍內。該等公司不再納入報告範圍。

重要方面的界限 (GRI 103-1)

為了更明確地釐清集團的策略重點，我們以表列出各重大事項對價值鏈上不同持份者的主要影響。別號代表該重大事項與所涉及之持份者團體相關。

重大議題 ¹³	對集團內的影響	對集團外的影響			
		投資者	供應商	客戶	廣大社區及生態系統
1 客戶資料私隱	✓	✓		✓	✓
2 遵守一般法律法規	✓	✓		✓	
3 客戶表達意見渠道	✓	✓		✓	
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	✓	✓			
7 員工與管理層的溝通	✓	✓		✓	
8 培訓及事業發展	✓	✓		✓	
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	✓	✓	✓	✓	✓

如欲進一步了解有關我們的重大考量因素及相關披露資料，請參閱我們的[GRI 指引列表](#)。

¹³ 與2016年的重大議題列表相比，「產品及服務合規」及「一般合規」合併，並更名為「遵守一般法律法規」；「申訴機制」是管理可持續發展的議題的一個方法，以反映GRI標準的要求，因此不再列入今年的重大事項評估。

特定議題披露

環境

排放物(HKEX A1)

透過制定環保政策，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。本行制定了行為守則及員工手冊，清楚說明我們對不歧視及平等機會的重視。

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。本集團已制定奴役和人口販賣聲明，並已刊登於本集團的網頁內。

產品責任(HKEX B6)

以客為本是本集團的核心價值。我們制定不同政策及指引，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：

- 資訊保安政策
- 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重溫課程。集團資料保障主任一職由東亞銀行集團合規總監擔任。其他集團成員參照本行做法，自行制定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，採用以風險為本的方針進行合規監察審查，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，並簽名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定與本行規定及價值觀一致的類似政策。

本集團的反洗錢及反恐融資政策提供指引，以協助集團遵守《打擊洗錢及恐怖分子資金籌集(金融機構)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反洗錢及反恐融資政策。本行制定了與反洗錢及反恐融資相關的指引，為集團成員提供了詳細的指引，協助他們理解、實行及遵守該政策。我們在2017年修訂了反洗錢及反恐融資政策及指引以應對監管規定的更改，例如於2018年年初生效的《2017年打擊洗錢及恐怖分子資金籌集(金融機構)(修訂)條例草案》。員工可透過本行的內聯網參閱相關政策及指引。

社區參與(HKEX B8)

2015年，東亞銀行制定了社區投資指引，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