



**The Bank of East Asia, Limited**

**东亚银行有限公司**

(1918年在香港注册成立之有限公司)

(股份代号: 23)

## 企业社会责任政策

(于 2018 年 11 月 29 日审阅及批核)

## 1. 引言

- 1.1 东亚银行集团（「东亚银行」或「本集团」）致力推动可持续发展，并将社会、环境、道德、员工及客户的考虑融入本集团的业务及营运之中，以符合本集团员工、客户、其他持份者，乃至广大社群的利益。
- 1.2 东亚银行*企业社会责任政策*（「本政策」）由跨部门及主要集团成员的代表组成的东亚银行企业社会责任工作小组（「工作小组」）制定，并由东亚银行副行政总裁审阅。本政策订明本集团在对外或对内于环境及社会方面作出的承诺。本集团各成员均明白及同意本政策的内容及范畴，并竭力遵照承诺处理事务。
- 1.3 本集团已制定一套*企业管治政策*，订明管治原则及实务，为本集团的商业行为提供指引。
- 1.4 此政策及*企业管治政策*订明本集团在环境、社会及管治方面的策略及目标，包括：商业道德操守、企业管治、公平就业实务、职场健康及安全、人权、环境保护，以及社会贡献。东亚银行深信，将环境、社会及管治的最佳实务纳入本集团的策略及营运方针，可让本集团业务取得长足发展之余，亦赢得持份者的尊重，提升品牌价值。

## 2. 企业社会责任管理方针

- 2.1 东亚银行的企业社会责任由东亚银行董事会、高层管理人员、东亚银行慈善基金有限公司（「东亚银行慈善基金」）董事会、东亚银行（中国）有限公司，以及上海宋庆龄基金会—东亚银行公益基金（「东亚银行公益基金」）倡导。
- 2.2 工作小组负责制定和每年检讨本政策的内容，以及在本集团内切实执行。工作小组会将政策提交审核委员会审阅，而审核委员会则会向董事会提出建议。
- 2.3 东亚银行企业传讯部为工作小组的通讯及活动之协调单位，并受总经理兼人力资源及企业传讯处主管（「主管」）的监督，主管则直接向东亚银行副行政总裁兼营运总监汇报。

## 3. 持份者的参与

- 3.1 我们致力以具透明度及问责的方式追求可持续发展，并就所取得的进展及面临的挑战，定期发布中肯持平且易于理解的资讯。
- 3.2 我们鼓励以主动及开放的形式与本集团的内外持份者对话，藉此了解他们的期望，并且收集他们的意见，与他们建立更紧密的关系。
- 3.3 我们将企业社会责任的简介加进员工的就职培训计划中，并为全职员工提供与企业社会责任相关的培训机会。

#### **4. 以负责任的态度发展业务**

要推动可持续发展，必先要有一个灵活、包容的社会。本集团作为银行、金融、保险及其他服务的提供者，我们在可持续发展上作出其中一项最重要的贡献便是在所服务的社区内推动经济增长。东亚银行明白，无论在个人、公司业务及计划项目方面的投资及承保，以至本集团提供的服务及产品，以及在挑选业务伙伴上的每个选择均影响深远。因此，我们致力顾及企业社会责任方面的种种因素并作出负责任的决定。

4.1 我们致力把环境、社会及管治原则融入营运及业务策略之中。

4.2 我们一直秉承最高的企业管治标准，以具透明度及问责的方式行事，并遵守当地的法律及监管规定。此外，亦会致力采纳适用的国际最佳实务方案。

4.3 我们深信弱势社群应有机会享用金融及其他服务，因此一直致力开发支援弱势社群的产品及服务。

4.4 我们尽力向能为社会及环境创造价值，兼且持守本地的管治标准及劳工守则的公司及项目提供融资服务。

4.5 我们积极支持本地的中小企业发展，致力促进创业精神，藉此建设繁荣的本土经济。

4.6 我们与业务伙伴、政府、监管 / 及法定机构及同业携手合作，提高外界对环境、社会及管治的意识，并将之整合于业务发展。

4.7 我们将环境、社会及管治原则列入企业风险管理内，以强化我们的金融及保险产品。

#### **5. 我们的客户服务**

以客为本是东亚银行的核心价值之一。我们深明成功之道在于我们能否设身处地为客户设想、体会、了解及满足客户的需要，因此一直坚持向客户提供可信赖的产品及服务。我们并已签署获香港金融管理局认可的《公平待客约章》。

5.1 我们一直恪守最高的操守标准，致力确保售予客户的产品一律符合客户的需要及风险偏好。

5.2 我们以负责任的态度行销，竭诚为客户提供准确、完整及易于理解的资讯，以便客户能够作出知情决定。同时，我们亦致力兑现产品及服务的推广及销售承诺。

5.3 我们保障客户的个人资料及私隐权，并遵守《个人资料（私隐）条例》的规定。

- 5.4 不论性别、种族、宗教、家庭岗位及婚姻状况、性取向及 / 或残疾与否，客户都能获得平等的服务。
- 5.5 我们致力确保听障、视障或伤健人士均可享用本集团服务。
- 5.6 我们竭诚为所有客户提供优质的服务，矢志以敏锐及公平的态度迅速回应客户所需。我们设有合理的申诉渠道，让客户提交申诉 / 关注事项及意见，并会于进行全面的调查后迅速及公平地回应客户。
- 5.7 我们与政府、监管机构和其他持份者衷诚合作，积极推广金融知识。

## 6. 我们的人力资源

员工是集团最宝贵的资产，我们非常重视员工的才能发展及身心福祉，因此致力建立一个安全、健康及包容的工作场所，矢志成为一家可让全体员工引以为荣的优秀企业。

- 6.1 我们积极支持员工发展专业才能，并提供人才培训的机会及奖学金予员工及其子女，鼓励终身学习。
- 6.2 我们为员工提供安全健康的工作环境，鼓励员工在工作与生活中取得平衡。
- 6.3 不论年龄、性别、种族、宗教、家庭岗位及婚姻状况、性取向及 / 或残疾与否，本集团一律为所有应征者及员工提供平等机会。
- 6.4 鼓励高层管理人员与集团员工开放对话，并设有周全及公开的申诉政策及指引。

## 7. 我们对社区的贡献

能为我们所服务的社群作出贡献是十分重要的。我们透过东亚银行慈善基金及东亚银行公益基金，适时地向符合我们社区投资核心领域的活动和机构作出支持。

- 7.1 我们竭诚为业务所在的社群贡献一分力量。
- 7.2 我们的社区投资主要有三大核心领域，分别为教育、社会福利及环境保护。
- 7.3 我们鼓励及安排员工透过参与义工服务、公益筹款活动，以及分享技能（例如：举办理财教学、担任导师、担任非政府机构董事会成员等），为生活和工作所在的社群作出贡献。
- 7.4 我们希望借助本身的金融服务和技术，为非政府机构及其目标受众提供协助。

## 8. 提升环保效益

我们明白，要缔造可持续发展的未来，便需要改变现今的经营方式。本集团承诺会不断审视业务运作模式，以建立更高效益的业务流程，有效管理业务对环境的影响。本集团已制定 *环保政策*，列出本集团在环保方面的策略及目标。

- 8.1 我们监察办公大楼及分行的环保足迹，持续节约能源，减少耗用资源（如纸制品），避免浪费。
- 8.2 我们与员工、客户及供应商一同努力，务求提高他们的环保意识，推广符合生态环保原则的实践方案。
- 8.3 我们善用科技以提升可持续发展的进程，例如鼓励股东与客户使用电子通讯及电子文件，减少耗用纸张。
- 8.4 为提高员工以至社会各界的环保意识，我们一直积极参与环保团体举办的各项外展活动。

## 9. 供应商参与

我们乐于与志向相同、经营手法尽责及合乎道德的供应商建立合作关系。若获知供应商曾对环境及社会造成不良影响的纪录，本集团将不会与他们合作。我们严禁本集团业务及供应链涉及奴役和人口贩卖之行为。

## 10. 企业社会责任披露

- 10.1 东亚银行每年刊发环境、社会及管治报告，内容是根据《香港联合交易所有限公司证券上市规则》附录27（环境、社会及管治报告指引）的规定而编制，并符合国际间采用的报告准则。环境、社会及管治报告于出版前须经董事会通过。
- 10.2 东亚银行会定期发布内部通讯，让员工得悉本集团有关企业社会责任方面的活动资讯。我们亦会发放新闻稿，并于本行网页设立企业社会责任区域，以知会公众我们主要的企业社会责任成果及措施。

## 11. 政策检讨

- 11.1 本政策每年检讨一次，并在有需要时再作检讨，务求确保有关政策切合时宜兼具实效。

本政策的中文译本倘与英文原文有任何歧异，概以英文原文为准。