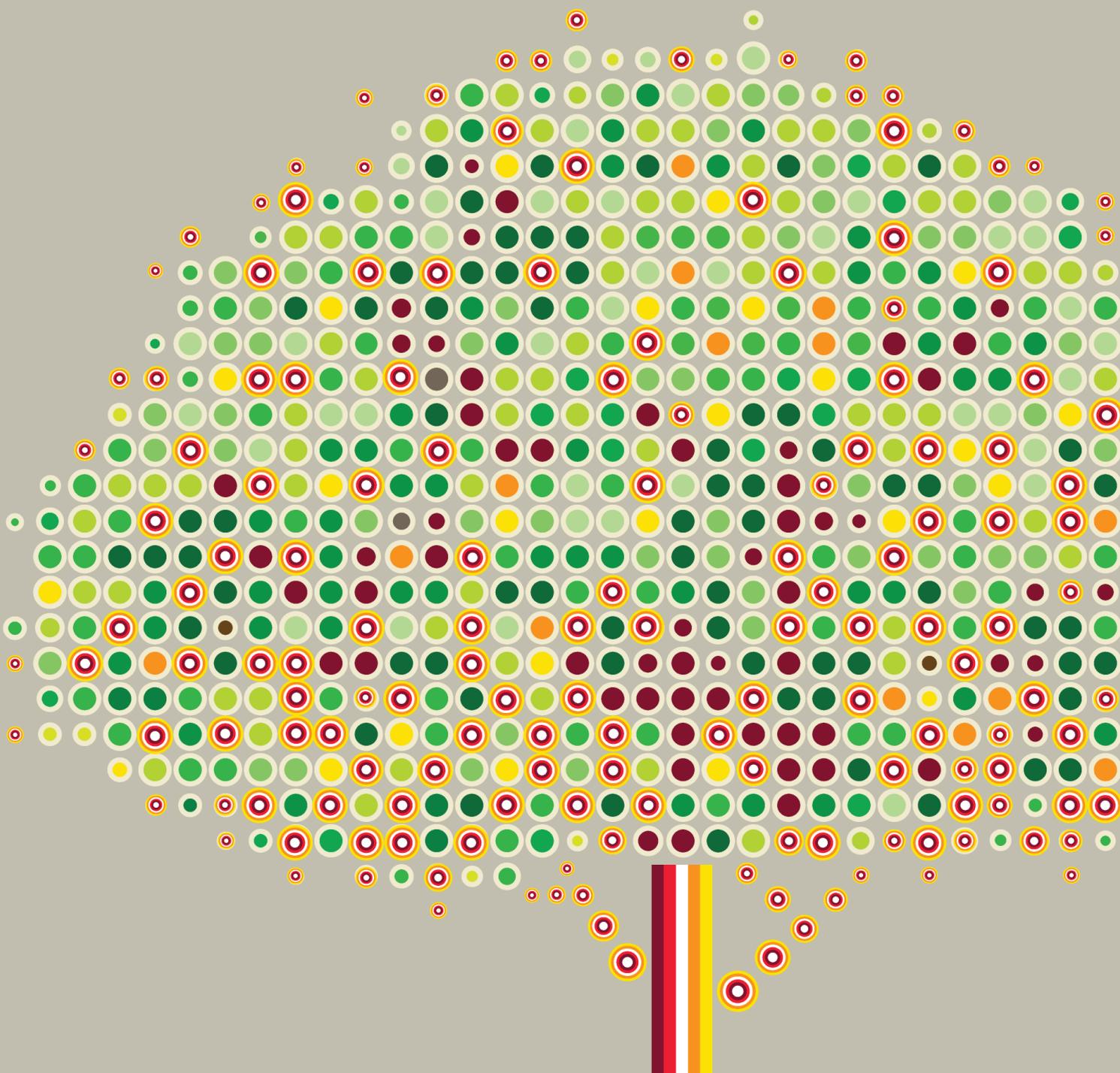




BEA 東亞銀行

(Stock Code 股份代號 : 23)

ENVIRONMENTAL  
SOCIAL AND  
GOVERNANCE REPORT  
2021 環境、社會及管治報告





# 目錄

## 2021年度環境、社會及管治摘要

---

東亞銀行概覽	1
執行主席致辭	2
聯席行政總裁致辭	3
環境、社會及管治摘要	5
環境、社會及管治表現	6

## 環境、社會及管治方針和 2021年度表現

---

關於本報告	17
關於東亞銀行	18
我們的可持續方針	19
企業管治	21
重大環境、社會及管治議題	23
我們的可持續發展支柱	25
負責任的業務	26
負責任的營運	43
負責任的公民	59
我們的表現	64
附錄	70
環境、社會及管治告指引列表	70
GRI指引列表	73
重要原則、議題及規限	76
環境、社會及管治相關政策及聲明	77
約章、會員、獎項及認可	78
核實聲明	83

---



# 2021 年度環境、 社會及管治 摘要

# 東亞銀行概覽 2021

(截至2021年12月31日止)<sup>1</sup>

 **102** 營業年數



網絡覆蓋中國內地

**38** 個城市



全球網點接近

**150** 個



僱員總數

**8,822**

綜合資產總額

港幣

**9,075** 億元

(1,164 億美元)

經營收入

港幣

**163** 億元

總資本比率

**21.6%**

每股股息港幣

港幣

**0.7** 元



旗下設有 **3** 間慈善機構

東亞銀行  
慈善基金

上海宋慶齡  
基金會 —  
東亞銀行公益  
基金

上海市慈善  
基金會 —  
東亞銀行公益  
基金

東亞銀行  
THE BANK OF EAST ASIA

1. 由於報告範圍的差異，此2021環境、社會及管治報告中的數據或與本集團的2021年報略有不同。

# 執行主席 致辭



一直以來，銀行業在推動可持續發展和低碳轉型擔當關鍵的角色。東亞銀行2021年度環境、社會及管治報告除了概述本行倡導可持續發展的工作成果，亦闡述我們如何透過優化業務模式減少對環境的影響，並實施多項政策致力紓緩氣候變化。

## 轉型、數碼化及共同協作

我們在香港和內地兩大主要市場均已設立環境、社會及管治督導委員會和環境、社會及管治工作小組，專責統籌和監察本行在可持續發展方面的工作進展。我們並推行一個為期數年的項目，以提高系統及業務營運的效率，將創新數碼科技廣泛應用於各業務層面，以及運用數碼工具進一步加強我們與客戶的關係。本行全力提升數碼能力，

並積極推行多項措施，建立更具風險意識的銀行文化，加強風險管理能力。

我們亦訂立可持續發展策略框架，引領本行實踐長遠願景，成為大中華及其他地區於可持續發展方面的領先金融機構。

## 資訊透明度高 努力備受肯定

本行是香港最早承諾報告可持續發展表現的上市金融機構之一。隨後，我們亦將可持續發展目標納入本行的績效評核，顯示我們堅守承諾，在營運上致力管理業務對環境帶來的影響，將可持續發展元素融入業務之中。年內，全行上下致力把可持續發展理念與日常業務運作結合，進一步提升報告水平。東亞銀行首度被納入恒生可持續發展企業基準指數，成為恒生綜合指數500多間成份股當中可持續發展表現首20%的企業，本行同仁深感欣悅。此外，本行亦是香港特別行政區政府環境局的「碳中和夥伴」。以上均為各界認同東亞銀行全體人員努力的成果。

## 採取行動 應對氣候變化

2021年聯合國氣候變化大會已於11月圓滿舉行，各締約國承諾在未來十年採取先導行動和支援措施，共同減緩氣候變化。大會通過行動方案，號召各國努力在本世紀中期之前實現淨零碳排放，鞏固應對氣候變化的抗禦力及調集資金。本行將會全面支持相關行動，並繼續加強目前工作，致力促進香港及全球減碳。為此，我們將於2022年擬定碳中和路線圖。

東亞銀行深明要取得成功，全賴我們主要市場的持續發展。我們於2021年制訂綠色及可持續發展業務策略，以助客戶過渡至低碳經濟，同時致力為客戶提供可靠的服務。

本人誠邀您閱讀本報告，了解本行如何不斷求進以及實現對持份者的承諾，同時亦希望您加入行列，一起以實際行動實踐可持續發展。本人謹此祝願各位在未來一年身體健康、事事順心。

## 李國寶爵士

執行主席

# 聯席行政總裁 致辭



李民橋

李民斌



回顧2021年，新冠疫情繼續影響著我們的客戶、業務，以至社會和經濟。各種挑戰同時帶來機遇，我們把可持續發展理念融入日常營運中，使東亞銀行能更好地駕馭不確定的未來。

年內，我們的主要成果是制訂了可持續發展策略，引領集團應對三大範疇的議題，包括業務模式、營運方式，以及作為負責任企業公民所作的貢獻。

## 負責任的業務

於上一年度，我們達成了首批可持續發展目標，為往後的工作奠下穩健基礎，以助我們在重要範疇上不斷推進。今年我們聚焦於將可持續發展風險納入風險偏好框架，以及積極發展綠色和可持續金融。在內外持份者的支持下，我們在多個新範疇上訂立了更長遠的目標，未來將致力加強內部協作，以實現這些目標。

為捉緊綠色金融帶來的機遇，我們已制訂多套重大政策，包括本行的《綠色及可持續發展相關貸款政策》、定性的環境、社會及管治風險偏好聲明，以及集團的《負責任投資政策》。未來，我們新制訂的《綠色及可持續發展金融策略》將引領銀行協助客戶低碳轉型，包括為可再生能源方案提供融資，支持企業實現碳中和。

為加快相關發展，本行的企業銀行及可持續發展團隊將作出人手借調安排，以深化協作。

## 負責任的營運

我們專注經營銀行業務之餘，同時亦致力減低業務對環境的影響，以配合香港及內地政府的策略。我們的目標，是在2030年前減少32%的營運碳排放。在2021年，我們繼續致力實現這一目標，並已取得理想進展。年內，我們推行多項措施，包括提升東亞銀行中心的風冷式製冷機和縮減香港及內地的車隊規模，成功減少了6.9%碳排放，相等於超過2,300噸二氧化碳。實現中期目標是我們在減碳里程上重要的一步，我們將按照路線圖，繼續在區內尋找減排機遇。此外，現時全球倡議在本世紀中期達致碳中和的目標，我們亦希望為此出一分力。

## 負責任的公民

在抓緊新機遇的同時，我們亦會堅守核心價值和所作出的承諾。回顧2021年，縱使我們經營業務的所在市場持續

受到疫情的影響，但東亞銀行義工隊仍繼續與非政府組織保持夥伴關係，並透過東亞銀行慈善基金向深受疫情影響的人士提供經濟支援。去年底，我們正式展開「東亞綠色藝術節」，目標是發展成為社區服務的旗艦計劃，透過舉辦一系列藝術活動，提升基層兒童的環保意識。同年5月，東亞銀行亦與策略夥伴“la Caixa”基金會贊助救世軍港澳軍區（「救世軍」）在香港主辦

的線上國際研討會，標誌本行十年以來對「香港安老院舍完善人生關顧計劃」的支持。

## 展望未來

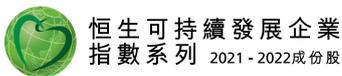
對東亞銀行而言，「新常態」不單只是疫情期間的新工作模式，還有在業務中更廣泛地納入可持續發展的考量。未來，我們將就相關範疇作出更多投

資，把可持續發展概念加快融入到我們的業務。本行將制定更具策略性的培訓方針，鼓勵集團內部交流專業知識，從而提升我們的整體實力。

本行在2021年的發展是有目共睹的。我們與時並進的營運模式，確保本行未來可穩健發展。一切成果均有賴於我們內部轉型的成功，以及工作團隊的出色表現。踏入2022年，我們將繼續精益求精，再創佳績。

李民橋  
聯席行政總裁

李民斌  
聯席行政總裁



東亞銀行獲選為恒生可持續發展企業基準指數的成份股，彰顯我們以負責任的方式營運業務，全體同事在可持續發展領域上的努力不懈。

東亞銀行成為全球逾2,300間機構的一份子，支持氣候相關財務披露工作小組並採納它的建議，承諾創造更穩健的金融系統和加強披露，致力防範與氣候相關的風險。

東亞銀行榮獲香港管理專業協會頒發「香港可持續發展獎2020/21 - 卓越獎」，表揚本行傑出的可持續發展表現。

東亞銀行獲香港政府轄下環境局認為「碳中和夥伴」，嘉許本行積極推動香港減碳和承諾支持政府實現2050年碳中和的目標。

# 環境、社會及管治表現摘要

# 2021

(截至2021年12月31日止)<sup>1</sup>

## 負責任的業務

 已更生可持續發展重大事項評估及擬定新的可持續發展策略

 完成東亞銀行首個氣候風險壓力測試，以評估本行的氣候風險基準

 制定《綠色和可持續發展相關貸款政策》和集團的《負責任投資政策》

 制定綠色及可持續金融策略並達到內部的綠色貸款目標



接獲的表揚個案增加近  
**70%**



數碼客戶滿意度達  
**81%**  
(較2020年上升8個百分點<sup>2</sup>)

## 負責任的營運

於培訓及發展的投資

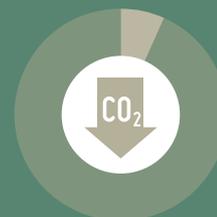
港幣  
**2,570+**  
萬元

每名員工接受培訓

平均  
**40+**  
小時



內部流動率  
**13%**  
(較2020年上升4個百分點)



碳排放減少  
**6.9%**  
(範圍1和2)<sup>3</sup>

## 負責任的公民

集團現金捐款達

港幣  
**1,200+**  
萬元

員工義工服務時數

**7,800+**  
小時

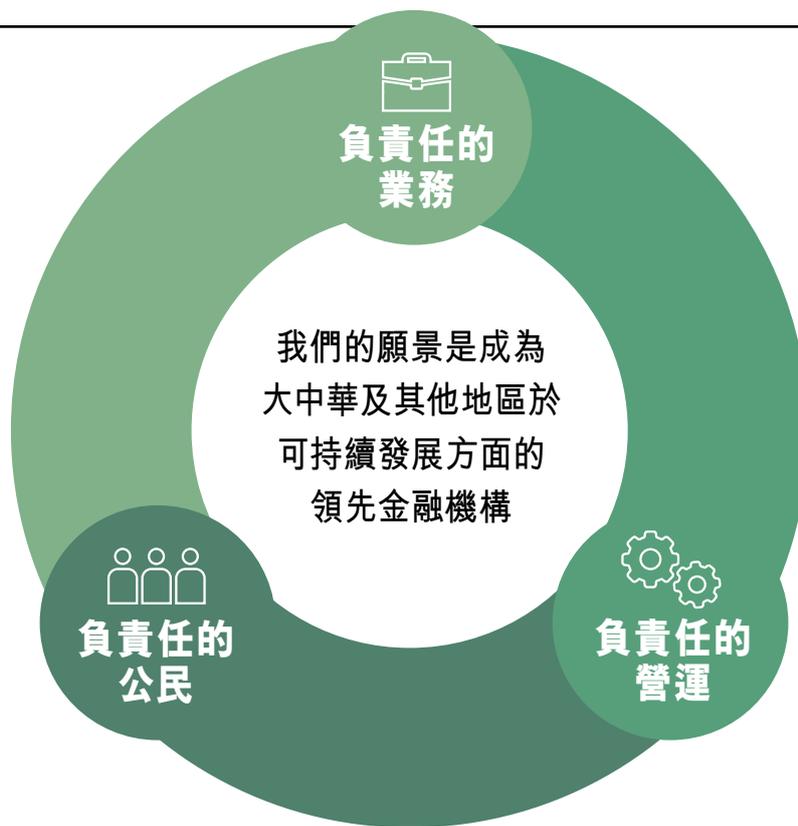
2. 數碼客戶滿意度的計算方法是在數碼理財渠道的主要接觸點進行交易服務意見調查，監察客戶的滿意程度

3. 與2020年比較

# 環境、社會及管治表現

近年世界面對不少挑戰，熟悉的生活方式驟然改變，讓我們醒覺到風險隨時也會出現。疫情下，許多在全球存在已久的問題倍見突出，包括氣候變化和社會不公等，構成廣泛的影響。在此關鍵時刻，我們必須果斷地採取行動。

本行透過核心業務及慈善事業協助社會跨越挑戰。為促使集團完善管理各類風險，與持份者建立互信，我們於2021年擬定及推行了新的可持續發展策略。



## 支柱

### 負責任的業務



## 目的

以良好管治和風險管理作營運基礎，公平地對待客戶，負責任地管理業務活動對社會及環境造成的影響。

## 重要議題

- 商業道德
- 網絡安全及數據私隱
- 環境、社會及管治風險管理
- 可持續金融
- 理財知識
- 公平待客

### 負責任的營運



為員工提供積極和有利的工作環境；管理業務營運對環境造成的直接影響；並鼓勵供應商採取可持續發展措施。

- 人才吸納及留任
- 培訓及發展
- 多元共融及平等機會
- 健康、安全及福祉
- 減少碳排放
- 可持續地善用資源
- 負責任的管理供應鏈

### 負責任的公民



與同樣關注教育、社會福利及環境的當地社區夥伴合作，鼓勵員工在我們所服務的社區參與義工服務。

- 社區夥伴
- 義工服務

「要達到目標，我們必須攜手合作，提升能力，成為一間更具可持續發展意識的機構。我們對本行團隊的能力和承擔充滿信心。」

李民斌先生

東亞銀行聯席行政總裁

### 革新策略·價值不變

本行最新擬定的可持續發展策略將確保我們繼續聚焦於與集團和持份者最息息相關的可持續發展表現範疇。我們亦優化了可持續發展願景以呼應我們的企業願景，嶄新的願景宣言清晰兼激勵人心，一方面闡述東亞銀行的目標，另一方面為所有決策及舉措作指引，助我們實現願景。

我們的策略性框架涵蓋可持續發展願景、支柱及議題，分別諮詢了持份者和參考了環境、社會及管治督導委員會的意見，再經董事會層面的環境、社會及管治委員會核准。

然而，有些議題跨越多個持份者組別，我們要將與企業願景相關的可持續發展範疇歸納為三大支柱。我們希望能持續管理及匯報每個支柱的重要議題，以回應每個持份者組別的期望。

由2022年開始，我們將為每個議題訂立目標和行動方案，然後決定如何衡量表現及訂立短期和長期目標。

我們的目標和行動方案：

支柱	2021年主要可持續發展目標	年底達標情況
負責的業務 	將氣候變化及更宏觀的環境、社會及管治風險納入東亞銀行的風險偏好框架。	達標
	制定綠色借貸及負責任投資的目標和策略。	達標
	構思及推出友伴計劃，加強推廣60歲以上客戶使用數碼銀行服務。	達標
負責的營運 	2022年底內部流動率達到20%，留住人才。	按計劃進行
	2023年前減少集團的碳排放19%（與2019年基準比較）。	按計劃進行
負責的公民 	開展旗艦社區計劃，向弱勢社群推廣環境教育，提倡可持續發展的生活方式。	達標

# 負責任的業務

## 正視氣候風險

金融服務業在低碳經濟轉型過程中擔當著關鍵的角色，而東亞銀行一直整裝待發，以迎接新挑戰。

香港金融管理局(「金管局」)對聯合國環境署發表《2021年排放差距報告》進行研究，並於12月發布了一份報告，表述氣候風險對銀行業構成的潛在不利影響，

指出銀行業必須及早行動管理風險。聯合國的報告概述各國最新的碳減排承諾不足，導致全球步入升溫攝氏2.7度的軌道(遠高於《巴黎協議》設定的攝氏2度以下目標)。

氣候變化是本行近年非常關注的議題，我們認真研究氣候對借貸及投資組合的潛在影響。2021年，我們清晰界定本行

的氣候風險狀況，並擬備了氣候和其他環境、社會及管治風險的定性《風險偏好聲明》。風險管理處已著手推行本行的環境、社會及管治和氣候風險行動計劃及擬定路線圖，以加強管理環境、社會及管治風險。

我們的長期部署如下：

<b>強而有力的政策</b>		修訂及擴大禁止貸款清單，清晰列明本行不會參與的活動 為每個已識別行業制定獨立政策，闡明本行與該界別企業進行業務的立場和方針 目的： (i) 逐漸減低本行在棕色行業的風險 (ii) 協助棕色行業的借款人過渡至低碳經濟
<b>風險管理、指標及監察</b>		實施本行的環境、社會及管治和氣候風險行動計劃 優化信貸審批工作流程系統現有的環境、社會及管治風險評估清單 界定環境、社會及管治風險指標並開始持續監察 評估組合中棕色行業的成份
<b>溝通及推廣意識</b>		推廣環境、社會及管治風險管理的意識和能力 開始匯報氣候相關財務披露工作小組的建議(詳情請參閱本報告中負責任的業務一節)

## 「本行視促進低碳經濟轉型為首要目標，並為此提供綠色金融產品和服務。」

李民橋先生  
東亞銀行聯席行政總裁

### 負責任的投資

2021年，我們制定多項關於綠色借貸和負責任投資的策略及內部目標。我們推展了集團的綠色及可持續發展業務策略，透過提供融資以達至能源效益、建立可持續發展供應鏈和使用更多可再生能源，引導我們協助企業客戶實現碳中和。

### 綠色貸款及綠色居所

東亞銀行與香港品質保證局簽署了戰略合作協議，現正根據協議推廣綠色金融服務和產品，並擴大與香港品質保證局在綠色金融領域上的合作。香港品質保證局為客戶提供綠色金融和相關的認證及評估服務，對象包括中小企。中小企是本行的主要客群，我們已為這類客戶設計多項與綠色及可持續金融相關的業務計劃。

對於有意置業安居的客戶，我們推出了綠色按揭計劃，鼓勵他們選購設計和建造方式符合可持續發展原則，並取得香港綠色建築議會「綠建環評」新建/既有建築認證的物業，籍以推廣綠色生活及可持續發展。計劃申請者除可

享受因高能源效益新居而節省的開支外，本行還提供標準現金回贈以外的現金回贈作為獎賞，提供誘因鼓勵客戶參與。

## 「集團最新制定的《負責任投資政策》在促進或影響可持續發展的投資主題上提供指引，協助投資經理進行投資評估。」

李繼昌先生  
東亞銀行副行政總裁



2021年10月，東亞銀行與香港品質保證局簽署戰略合作協議。根據有關協議，東亞銀行將與香港品質保證局合作，在香港推廣綠色及可持續金融。



東亞銀行在香港品質保證局舉辦的「香港綠色和可持續金融大獎 2021」中獲得「傑出綠色和可持續貸款服務機構(印刷及傳訊業)－卓越遠見綠色貸款框架」獎項。

# 負責任的營運

## 商機處處的生態系統

過去一年，撇除疫情下所面對的重重挑戰，我們繼續實踐承諾支持員工。東亞銀行擁有8,800人的強大團隊，竭誠為客戶效勞。我們必須維持最高營運效率以提供卓越客戶服務，所以員工發展和內部流動是我們在2021年的重點。

在香港，最新推出的「未來領袖培訓計劃」是人才發展的重點項目，有助增廣具潛質員工的人際網絡及學習經驗，亦可促進人材流動管理。中國內地方面，最新推出的「精英領袖及精英銀行家計劃」有逾160位經理參加，提升領導才能及管理知識與技能；第五屆「Junior Eagle Plan – 839英才培育計劃」亦招募了29位具潛質員工參與。除此之外，我們亦在香港和英國推出多項計劃讓應屆大學畢業生發展才能，培育更多年青人才。



於員工培訓及發展的投資

港幣

**2,570+**  
萬元

每名員工平均培訓時數

**40+**  
小時

### 個案分析

#### 未來領袖培訓計劃

2020年，首批具潛質的行政人員接受為期兩年的領袖發展計劃，扶助他們成長和發展，成為本行未來的領袖。首個培訓計劃將於2022年9月結束，年內我們進行了中期成效評估，透過參加者的問卷調查了解計劃能否滿足人才發展的需要。調查結果顯示，我們具潛質的行政人員認為計

劃在多個重要範疇上都有所得益，有效推進事業。

參加者的回響印證了計劃的價值，借鑑高管領袖的經驗與心得擴闊視野，同時透過各類練習和跨部門項目擴大人際網絡及提升領導能力，並增強自信和推動力。

#### 計劃的培訓重點：



成長思維培訓



與聯席行政總裁對談



行政人員師友計劃



總經理領導心得分享會

## 致力實現零碳及可持續發展

我們把握最大的行業優勢，在業務上全方位推動低碳轉型，與此同時，堅定不移地減少我們營運上的碳排放。



- 4. 以2019年作基準的範圍1及2排放目標
- 5. 疫情的影響尚未確定

## 下一步

**2022** 篩查範圍3排放及計算我們為高碳排放行業提供融資的排放量

擬定碳中和計劃路線圖

我們的減碳措施將以減低集團業務及營運排放量為優先要點，其次再考慮其他解決方案如碳抵銷。

如欲了解更多關於本行改善環境的表現，請參閱本報告中可持續地善用資源一節。

## 香港碳中和夥伴

東亞銀行於10月參加香港政府轄下環境局舉辦的「碳中和夥伴」計劃，聯同來自地產發展業、公用事業、金融業及專業團體等界別，承諾支持香港2050年前實現碳中和的目標。

是次響應政府的倡議，正好呼應我們不久前確立的減碳方針，擬定碳中和計劃路線圖，以計算和減少集團所有直接及間接排放。我們冀盼透過融資推動綠色經濟，同時協助客戶過渡至低碳未來。



個案分析

## CAFÉ 23 翻新後變身可持續發展空間



我們總行的員工餐廳已於8月重新開幕，變身提倡可持續發展的協作公共空間 — Café 23。

Café 23 的設計全面奉行可持續發展理念，除了採用香港綠色建築議會及

Green Guard 認證的建築物料外，還加入多項升級設施以減少用電及耗水。

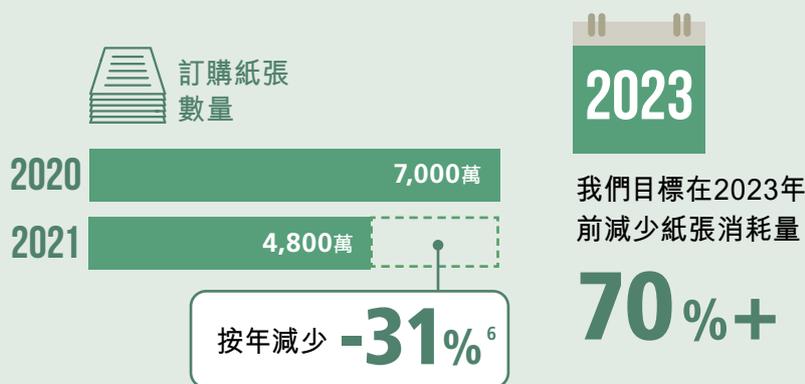
Café 23 除了室內用餐區，還設有戶外陽台，讓員工享受悠然閒逸的環境，在這環保小天地輕鬆享受健康有益的美食。

**「新餐廳採納可持續發展概念的設計特色，提供協作空間，讓員工可以在舒適的環境下集思廣益發掘新意念。」**

唐漢城先生  
東亞銀行副行政總裁

## 節約用紙新里程

2021年，東亞銀行在減少用紙上取得重大進展。我們於2020年評估了用紙情況，確定東亞香港可進一步減少用紙。其後我們大力推廣節約用紙和推行多項數碼化措施，結果2021年整體紙張消耗量下降31%<sup>6</sup>。未來我們會繼續改良營運模式，以達到2023年的減少用紙目標。



6. 包括影印紙、客戶結單、預印表格及電腦報告。

# 負責任的公民

## 熱心支持紓緩護理服務

本行希望透過參與慈善活動，改善社會福利。十年前，我們注意到人口逐漸老化，而醫療體系亦有必要關注末期疾病的護理服務，特別是紓緩護理服務，以及以人為本的護理。有見及此，東亞銀行與“la Caixa”基金會和救世軍攜手合作，聯合推展「香港安老院舍完善人生關顧計劃」。

有關計劃自成立以來，一直在香港推廣善終規劃的重要性，並協助推動紓緩護理服務的改革政策。

2021年，我們在疫情期間贊助了線上國際研討會（「研討會」），標誌東亞銀行十年來對計劃的支持。

研討會提供了有用的交流平台，讓各界分享計劃推行十年來所得的知識、經驗和最佳營運模式，一切均有助計劃未來在其他區域推動紓緩護理服務的發展。

東亞銀行慈善基金期待計劃開展新里程，為社會上有需要人士接受有尊嚴及舒適的寧養護理。

**「該計劃標誌著我們過去十年的付出。我們將繼續秉承初心，實踐承諾，為實現人性化的臨終服務作出貢獻。」**

范禮賢博士

“la Caixa”基金會信託委員會主席

過去十年，計劃的工作成果包括：

出版《安老院舍臨終照顧實務手冊》，與其他業界專業人士分享實務經驗



為預設醫療指示的政府公眾諮詢報告提供建議



處理  
**360+**  
宗服務個案

為  
**360+**  
個家庭提供  
輔導服務

為  
**~6,800**  
名看護提供培訓

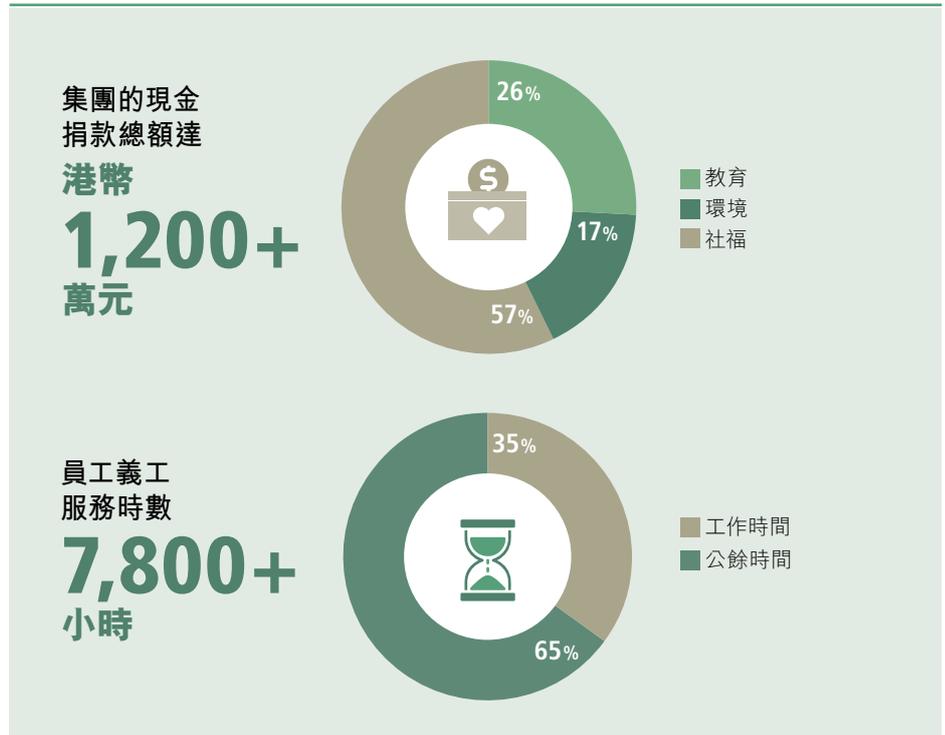
邀請  
**30,600+**  
人參與外展活動



5月，東亞銀行贊助於香港舉辦的線上國際研討會，標誌十年來對「安老院舍完善人生關顧計劃」的支持。

## 青年教育新焦點

為培養本地年青一代的可持續發展思維及提升公眾的環保意識，我們與香港青年藝術協會攜手為即將舉行的「東亞綠色藝術節」揭開序幕。「東亞綠色藝術節」首三年的主題分別是減廢、大自然及氣候變化。由2022年起，本行每年將會透過舉辦多項活動，包括藝術家駐校工作坊、邀請本地藝術家創作，以及由東亞銀行義工隊組織的綠色義工活動等，鼓勵本地年青人投入綠色生活。



在本地藝術家彭淑儀小姐的指導下，參加者製作節慶藝術品，並把作品帶回家作聖誕裝飾，歡度綠色佳節。



12月，東亞銀行為「東亞綠色藝術節」揭開序幕，本行的管理層聯同100多名義工及本地學童一同出席在東亞銀行中心舉行的「環保聖誕裝飾工作坊」，慶祝聖誕佳節。

除了社會福利和環境兩大範疇外，本行亦熱心推廣教育。我們在各業務市場地區推行多項措施，務求向當地社區兒童以及員工子女提供正向教育，引導他們邁向成功。

香港



2021年我們繼續舉辦獎學金計劃

東亞銀行獎學金\*

27位  
學生受惠

東亞銀行有限公司—員工子女大學獎學金\*\*

10位  
學生受惠

東亞銀行展毅獎學金\*\*\*

10位  
學生受惠

內地

上海宋慶齡基金會—東亞銀行公益基金

繼續籌備一系列公益活動，致力改善農村地區的教育資源，當中包括：

開辦

3間

新「螢火蟲樂園」

改善

5間

「螢火蟲樂園」#

獲捐贈「螢火蟲背包」的基層學生

1,200+位

為逾200名教師及40名校長提供網上培訓

~4,000小時

第九屆「東亞銀行杯上海市中學生金融教育校園行」

旨在提倡減低金融風險及教導學生正確的網上理財知識和理性消費模式，有關活動的參加者包括：

80,000+位學生

120+間中學



「螢火蟲樂園」設有圖書館、電腦及其他農村學校的基本設備，「螢火蟲計劃」開辦至今超過十年，服務涵蓋28個省市及自治區逾100間學校。



本行與上海市中學生德育發展中心及上海教育報刊總社協辦「東亞銀行杯上海市中學生金融教育校園行」，旨在提升青少年的金融知識，為未來人生建立穩健基礎。今年的活動包括學生金融知識問答比賽、作文比賽和演講比賽。

個案分析

捐款賑災

捐款  
港幣  
360+  
萬元



在抗疫期間，河南省和省會鄭州因豪雨引發嚴重洪災，全省近1,480萬人受影響。本行的捐款有助及時紓緩災民的困境，並幫助當地社區的災後重建。



1月，東亞中國聯同上海市慈善基金會及華山醫院，為抗疫的醫護人員打氣。華山醫院獲捐人民幣100萬元，用作支援前線醫療人員，以及為護士提供培訓等。

\* 「東亞銀行獎學金」頒發予香港多間指定大學的學生，表揚他們優異的學術成績。

\*\* 「東亞銀行有限公司一員工子女大學獎學金」頒發予正在修讀學士學位課程的員工子女，嘉許他們在學術、課外活動及慈善公益的傑出成就。

\*\*\* 「東亞銀行展毅獎學金」旨在資助有特殊教育需要的學生及其家庭，減輕他們的經濟負擔。

# 各「螢火蟲樂園」進行裝修工程，以改善學校宿舍、食堂及閱讀室等。



# 環境、社會 及管治方針 和2021年度 表現

# 關於本報告

[GRI 102-10, 46, 49:50, 53:54]

我們的2021年環境、社會及管治報告按照以下規例及標準編製，並已獲董事會審批。

- 香港聯合交易所有限公司（「聯交所」）的證券上市規則附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》
- 「全球報告倡議組織」（Global Reporting Initiative 或「GRI」）核心選項
- 「氣候相關財務披露工作小組」建議

本報告提供充足資訊，讓持份者評估我們如何管理本行對社會及環境的重大影響。詳細的經濟資訊已刊登於本行的2021年報。

本報告會分為兩個主要部分，第一部份為2021年度環境、社會及管治摘要（第1-15頁），讓持份者了解相關方面的最新發展；第二部份為環境、社會及管治方針和2021年度表現和附錄，說明我們如何管理本行在可持續發展方面的重大議題，以及我們本年度的表現。

## 報告邊界

本報告涵蓋東亞銀行及其主要附屬公司（統稱「東亞銀行集團」或「本集團」）於2021年1月1日至12月31日期間的資訊。在這報告期間，我們的業務範圍有兩個重大變動，分別是在三月出售東亞人壽保險有限公司（「東亞人壽」）予友邦保險以及在十二月關閉馬來西亞納閩分行，因此，我們改變了此報告的邊界以反映這些變動。

東亞銀行有限公司 （「東亞銀行」或「本行」）	<a href="http://www.hkbea.com">www.hkbea.com</a>
東亞銀行(中國)有限公司 （「東亞中國」）	<a href="http://www.hkbea.com.cn">www.hkbea.com.cn</a>
東亞銀行(信託)有限公司 （「東亞信託」）	<a href="http://www.hkbea.com">www.hkbea.com</a>
藍十字(亞太)保險有限公司 （「藍十字」）	<a href="http://www.bluecross.com.hk">www.bluecross.com.hk</a>
東亞證券有限公司 （「東亞證券」）	<a href="http://www.easecurities.com.hk">www.easecurities.com.hk</a>
東亞期貨有限公司 （「東亞期貨」）	<a href="http://www.eafutures.com.hk">www.eafutures.com.hk</a>
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」）	<a href="http://www.bea-union-investment.com">www.bea-union-investment.com</a>

## 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，歡迎透過以下方法聯絡我們：

如對本報告有任何意見，請聯絡：

[Sustainability@hkbea.com](mailto:Sustainability@hkbea.com)

客戶及供應商：[info@hkbea.com](mailto:info@hkbea.com)

投資者：[FD-IR@hkbea.com](mailto:FD-IR@hkbea.com)

社區投資計劃：[CSR@hkbea.com](mailto:CSR@hkbea.com)

地址：香港德輔道中10號19樓可持續發展組

# 關於東亞銀行

[GRI 102-1:8, 45]

東亞銀行是一家具領導地位的香港金融服務集團，在聯交所上市，於2021年12月31日的綜合資產總額達港幣9,075億元 (1,164億美元)。

集團在全球設有約150個網點，並聘用逾8,800名員工。我們提供全面的企業銀行、個人銀行、財富管理和投資服務。集

團是香港擁有最龐大零售網絡的銀行之一，同時本行的全資附屬公司 — 東亞中國為內地網絡最廣泛的外資銀行之一。為支援香港及內地的市民和企業，本行於多個市場亦設有分行，包括澳門、台灣、馬來西亞、新加坡、英國和美國。

## 東亞銀行集團

香港		內地		海外地區	
本報告涵蓋的集團成員	產品及服務	本報告涵蓋的集團成員	產品及服務	本報告涵蓋的集團成員	產品及服務
東亞銀行	- 個人及企業銀行 - 財富管理 - 資金服務	東亞中國	- 個人及企業銀行 - 人壽保險和一般保險	吉隆坡代表處	- 聯絡服務
東亞信託	- 強制性公積金(「強積金」)服務	東亞數據信息服務(廣東)有限公司	- 後勤營運服務(例如客戶聯絡中心及資料處理)	新加坡分行	- 企業銀行
東亞證券	- 證券經紀			美國分行	
東亞期貨	- 期貨及期權經紀			英國分行	- 個人及企業銀行
東亞聯豐	- 資產管理 - 企業財務諮詢				
藍十字	- 一般保險				
寶康醫療	- 醫療服務				
		澳門及台灣			
		本報告涵蓋的集團成員	產品及服務		
		澳門分行	- 企業銀行		
		台灣分行			



# 我們的可持續方針

[GRI 102-11, 16]

我們致力運用專業知識促進資金流動，以助客戶實現目標。我們努力滿足社會上不斷改變的財務需求，從而創造長遠價值，吸引客戶，並開拓大中華及其他地區的業務。我們的企業願景和使命以可持續發展願景為基礎，引領本行逐步推動在主要範疇內的影響。

## 我們的企業願景

成為大中華及其他地區客戶信任及首選的銀行夥伴。

## 我們的企業使命

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

<p><b>追求卓越</b></p> 	<p>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。</p>
<p><b>長期承諾</b></p> 	<p>我們藉著審慎的管理，致力實現持續的業務發展，為持份者帶來正面的影響，並為我們的員工和客戶營造以人為本的環境。</p>
<p><b>誠信正直</b></p> 	<p>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。</p>
<p><b>以客為尊</b></p> 	<p>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。</p>
<p><b>團隊協作</b></p> 	<p>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。</p>
<p><b>勇於創新</b></p> 	<p>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。</p>

## 策略概覽

我們的願景是要成為大中華及其他地區於可持續發展方面的領先金融機構，這意味著本行要為企業、營運及社區負責任外，還要在可行的範圍內，向與我們合作的企業和人員作出有意義的貢獻。

在剛過去的一年，我們制定了以持份者為重心的可持續發展方針及策略，並作為本行願景的基礎，以確保我們回應到現時與未來最重要的可持續發展議題。我們視這些議題為重點領域，並將它們歸納在我們三個可持續發展支柱下。

為實現願景，我們必須將可持續發展融入我們的工作。我們透過三層的管治架構及一系列與重大議題相關的政策，引

導本集團的可持續發展策略方針<sup>7</sup>。通過訂立長遠目標，我們適時評估在重要議題上的表現，而要達至目標，則有賴各部門之間的合作，並需讓員工更能意識到可持續發展對東亞銀行的重要性，以及提升能力去兌現承諾。

我們明白把可持續發展融入工作需時，為了確保員工了解此舉對實踐願景的必要性，我們把可持續發展目標納入本行的績效評核，將可持續發展的表現連繫到所有員工（包括高層管理人員）的年度表現評核。環境、社會及管表現章節概述了2021年的關鍵可持續發展目標和進度。有關我們的表現，會在每個章節的2021表現部份提供。

### 支柱

#### 負責任的業務



#### 對東亞銀行的意義

以誠行事，遵守適用法律及規例，並為我們的供應商制定相同標準

提供產品及服務，以支援小型企業、邊緣團體以及為社會及環境創造價值的公司或項目

在風險管理程序中計入可持續發展因素，並與其他企業共同宣揚企業社會責任和可持續發展

公平對待及尊重所有客戶，並為殘疾人士提供方便使用的服務，以及保障客戶資料私隱

提供優質產品，並確保客戶掌握完整及準確的資訊，以便他們作出決定

#### 負責任的營運



投放資源於人才發展及培訓方面

提供安全、健康及共容的工作環境

提供平等機會予所有僱員及求職者

鼓勵高層管理人員與員工開放對話

減低本集團辦公大樓及分行的環境足跡，並致力節約能源、減少耗用紙張，避免浪費

提倡僱員、客戶及供應商在日常注重環保

#### 負責任的公民



善用本集團資源，為業務所在地區的社群作出貢獻

鼓勵僱員透過義工活動，與社區建立連繫

7. 本報告各部分均提供了相關公開政策的連結，而附錄載有完整的環境、社會及管治相關政策及聲明列表。

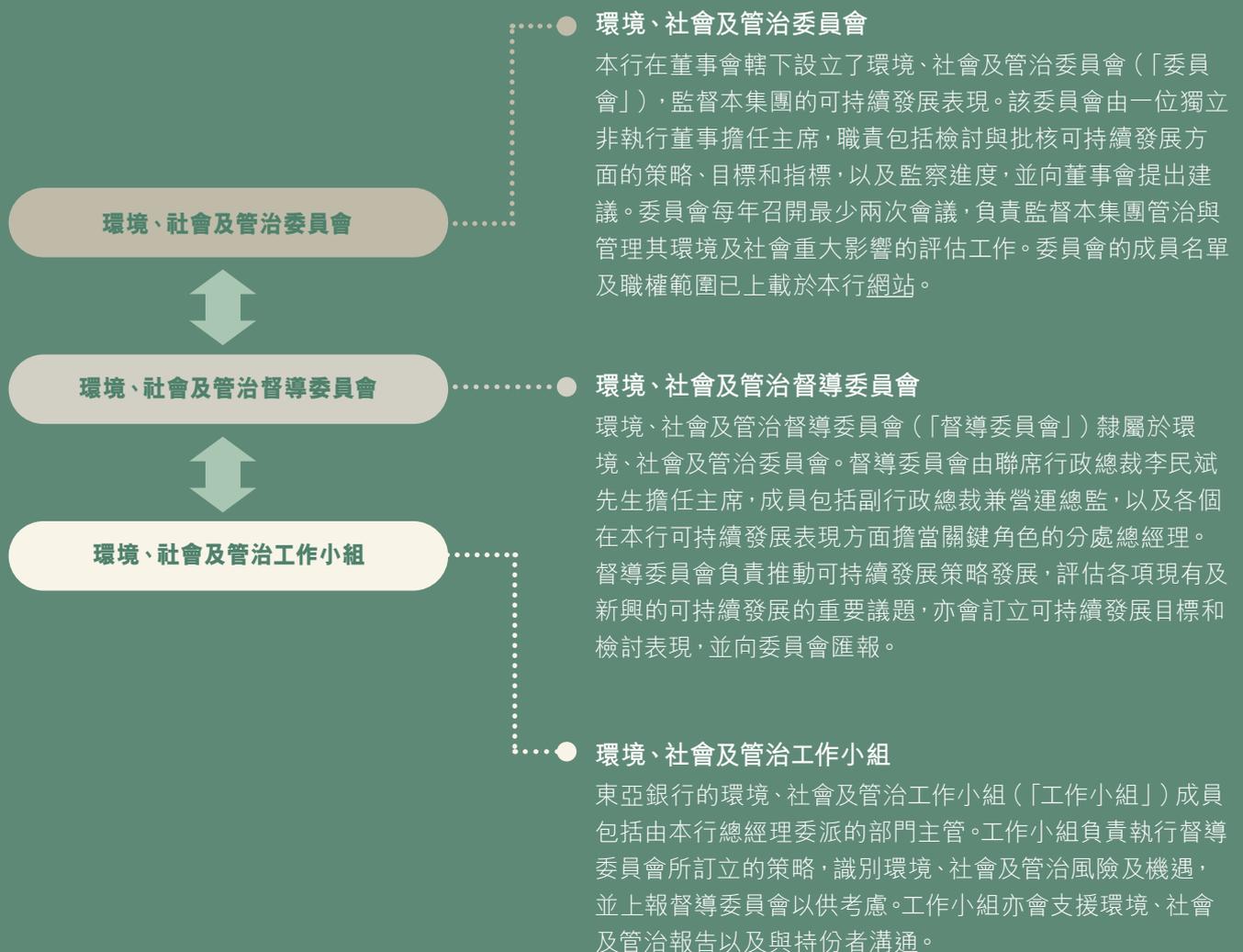
# 企業管治

[GRI 102-18]

## 董事會聲明

董事會認為本行的財務與非財務表現緊密相連，兩者皆是決定本行長遠成功的關鍵，因此，本行的可持續發展由董事會全面負責。在董事會的指引下，我們透過了解市場趨勢以及回應監管機構的指引、要求和日益增加的期望，時刻對本集團所採用的企業管治方案進行檢討及改進。

董事會由三個主要管治團隊輔助以履行本行可持續發展方面的責任，這些管治團隊於2020年成立，目的是確保本行在營運的各個層面上以至各業務市場，均能對其可持續發展表現負責任。



## 支援可持續發展方面的管理

- **審核委員會**(在企業管治架構下)每年在獲得環境、社會及管治委員會批准後或在有需要時檢討相關政策，並向董事會提出建議。
- **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可持續發展措施，並直接向高層管理人員匯報。她同時兼任環境、社會及管治工作小組主席，以及東亞銀行慈善基金的董事。以下單位會直接匯報給總經理兼人力資源及企業傳訊主管：
  - **企業傳訊部**負責執行及協調本行及東亞銀行慈善基金的企業社會責任措施，亦負責在集團內外傳遞可持續發展的相關資訊。
  - **人力資源部**管理僱員關係小組及員工康體會。
  - **可持續發展組**負責確保東亞銀行的營運符合環境、社會及管治上市規則，掌握相關的可持續發展最新情況，並於內部擔任協調的角色，協助訂立和推行可持續發展目標，以及發佈本集團的年度環境、社會及管治報告。
- **跨部門工作小組**支援恆常的可持續發展工作，包括報告和披露，並負責推動特定的可持續發展目標。
- **東亞銀行慈善基金、上海宋慶齡基金會 — 東亞銀行公益基金**（「東亞銀行公益基金」）和**上海市慈善基金會 — 東亞銀行公益基金**支持本集團在香港及內地的主要社區投資計劃。
- **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，成員包括由本行各分處主管委派的代表及其他集團成員的香港員工。

### 指導政策

[反賄賂及貪污聲明](#)

[企業管治政策（內部文件）](#)

[社區投資指引（內部文件）](#)

[環保政策](#)

[綠色及可持續發展相關貸款政策（《綠色貸款政策》）（內部文件）](#)

[集團《負責任投資政策》（內部文件）](#)

[人權政策](#)

[負責任投資聲明](#)

[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](#)

[可持續發展政策](#)

[舉報聲明](#)

附錄載有我們的環境、社會及管治相關政策及聲明的參考資料。

# 重大環境、社會及管治議題

[GRI 102-40, 42:44, 46:47]

我們大約每五年或因應經營環境的重大改變，進行一次全面重大事項評估。我們每年亦會透過與持份者的溝通進行的特定調查。

在2021年，我們配合了近期的業務發展計劃，開展了重大事項評估的工作，以作為可持續發展策略制定流程的一部分。我們邀請了一間可持續發展顧問公司——達岸諮詢來為潛在的重大議題進行獨立外部評估，並為工作小組和督導委員會舉辦兩個工作坊，藉以優先考慮及確認那些議題為策略重點。重大事項評估的結果已經在董事會轄下的委員會討論及獲得審批。

在這個程序中，我們致力完善這些重要議題跟行業術語、監管機構及GRI指定議題的一致性，例如，把原來獨立的議題公平的產品及服務設計與推廣、普惠金融及客戶反饋合併為現時的公平待客。

藉著把現時與持份者溝通程序的結果分層到近期的重大事項評估，我們目標能獲得一個更多元的角度去看待對集團及行業重要的議題。此後，我們會接觸更多持份者組別，繼續優化這個方針。

釐定重要的議題：

## 1. 識別

- 把全球、區域及行業趨勢、監管機構的要求和期望，以及與我們營運所在市場相關的可持續發展事項納入考慮，以識別重要的議題。
- 考慮各持份者與集團的互動、受我們的行為影響的程度，以及對本行營運的影響力等因素以釐定持份者。

## 2. 釐定優先次序

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

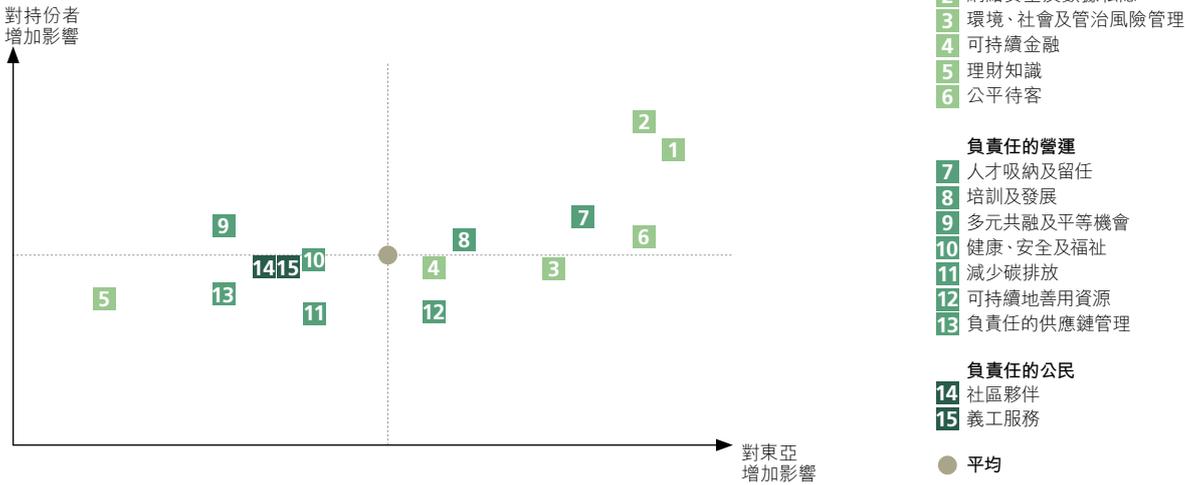
## 3. 確認

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

## 4. 評估

- 環境、社會及管治督導委員會按照監管要求和經營環境的變化及與持份者的溝通，審視每年的重大事項調查。

## 可持續發展議題相對優先次序



## 與持份者的溝通

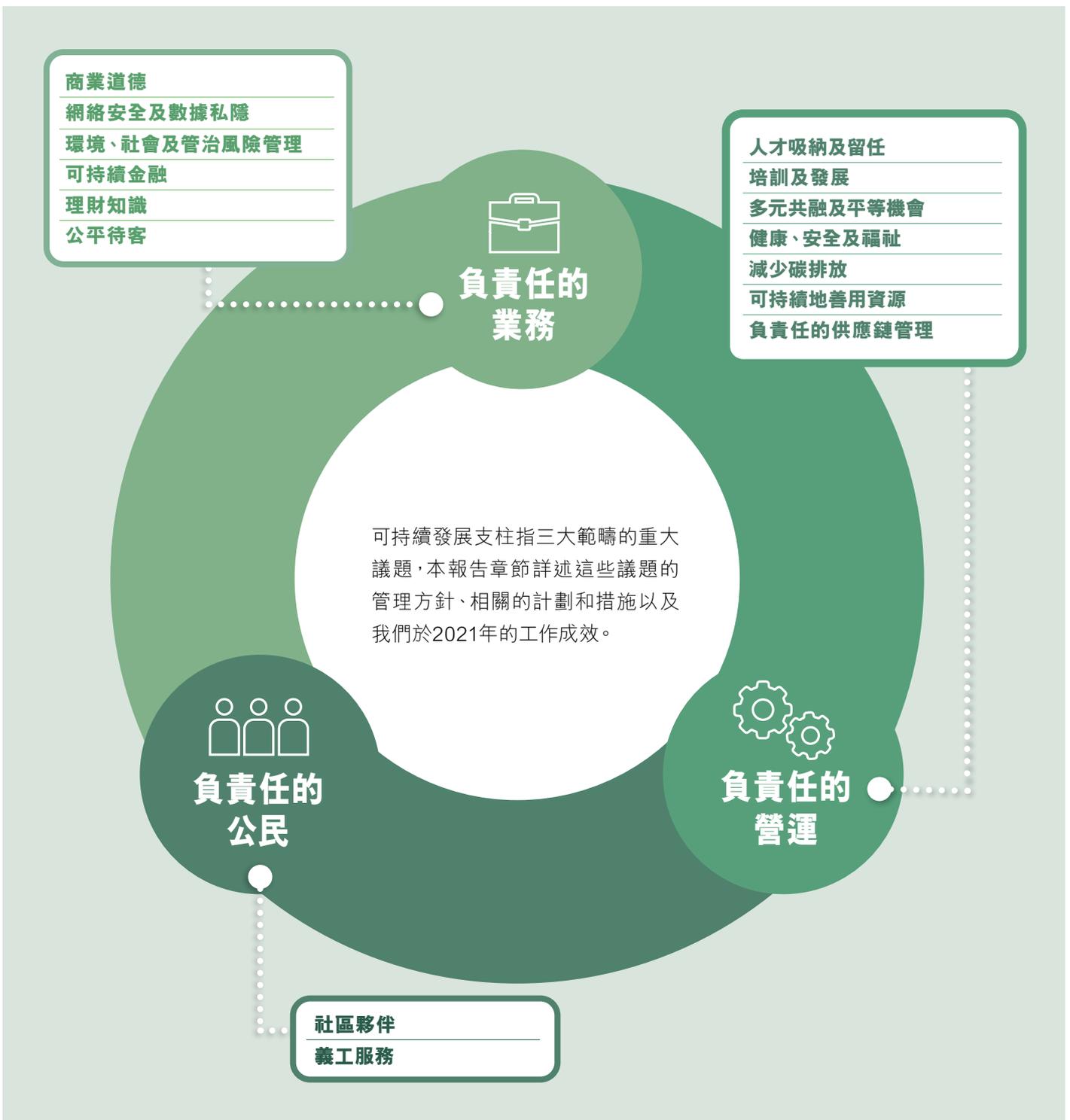
本集團十分重視與持份者作恆常、坦誠及公開的對話。我們在編製過往的報告期間均對持份者進行全面檢討，並每年重新審視其相關性，以確保與各持份者組別相關的議題會在此報告的附錄中提供。以下列表為我們主要持份者的意

見，而其他持份者，包括我們的策略夥伴及公營部門機構，亦影響我們的可持續發展策略。持份者的意見有助我們釐定及管理在可持續發展方面的影響，以撰寫環境、社會及管治報告的內容。

持份者	溝通渠道
<b>客戶</b>	我們聆聽客戶的意見，以了解他們的需要，並以卓越的客戶服務及產品作為回應，同時妥善管理對他們重要的可持續發展議題。 客戶反饋渠道 客戶活動 本行網站及社交平台上的可持續發展通訊
<b>股東</b>	我們的股東期望在本集團的投資中獲得豐厚回報，他們亦希望了解我們如何確保我們的業務迎合未來趨勢。 股東周年常會 企業通訊 與可持續發展評級機構及可持續發展指數代表的溝通
<b>監管機構</b>	我們尋求監管機構的意見，並與他們分享我們的發展和挑戰，以確保我們能夠應對主要業務市場中的風險並掌握機遇。 參與業界活動 與監管機構代表的溝通 按要求提供資料
<b>員工</b>	我們的員工是集團發展的關鍵，我們經常與員工坦誠溝通，以了解他們的需求，以及本行與員工共同成長的關鍵。 全銀行及本行各分部的分享會 小組座談 員工問卷調查 員工電子通訊 本行內聯網的可持續發展通訊
<b>社會</b>	本行在香港已有百年歷史，因此與本地社區有深厚的連繫。我們通過基金會和本地非政府組織參與社區活動，在重要層面作出貢獻。 東亞銀行慈善基金支持的計劃 員工義務工作 與非政府組織的會面

# 我們的可持續發展支柱

[GRI 102-44]



# 負責任的業務

我們根據健全的管治架構、獨立性、道德規範及合規性發展業務。本行的核心價值為我們的企業文化提供最嚴格的指引。

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。我們在選擇或接觸客戶、借款人及供應商時，亦須考慮其決策的影響。我們的營運符合道德規範兼具透明度，因此可增強品牌競爭力及在業界建立信心。我們相信負責任的經營方式能為自身業務以及更廣泛的範疇帶來正面影響。

## 商業道德

[範疇B7] [GRI 201, 205, 207, 419]

## 重要性

儘管過去十年公眾對我們行業的信任程度整體上升，但金融服務業仍是公眾最不信任的行業之一<sup>8</sup>。金融服務企業必須持續地與公眾建立互信關係，我們明白個人及企業客戶對我們甚為依賴，也清楚監管機構對我們的期望，因此我們務必負責任地創造和分配價值。我們亦理解銀行業的穩定性非常重要，因為它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。

## 管理方針

集團恪守最高的商業道德標準，包括秉持對賄賂及貪污零容忍的立場，同時致力管理重大的商業道德風險。本集團擁有既定及穩健的管治架構，由獨立性高的董事會領導。經驗

豐富的高級管理層團隊為董事會提供支援，並負責確保本行的活動和程序均符合誠信原則，並且遵從所有相關法規的要求。本集團已參照相關法規<sup>9</sup>，擬備一系列經董事會批核的政策，闡明我們的所有規定。我們期望員工的行為操守符合道德，嚴守最高的專業及誠信標準。

## 反貪污及反欺詐

集團堅決打擊任何形式的賄賂及貪污行為，我們要求員工嚴格遵守本行按照《防止賄賂條例》制訂的反賄賂及貪污政策與規則。全體員工每年必須重溫行為守則，並需簽署確認明白及同意守則的內容。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。本行已上載《反賄賂及貪污聲明》到東亞銀行網站，以供公眾瀏覽。

東亞銀行透過行為守則<sup>10</sup>、定期培訓及複習課程向全體員工清楚傳達反貪污政策。行為守則已載於本行的內聯網，守則列明員工在代表集團行事時應有的規範。與此同時，我們亦期望所有董事、代理、承辦商、供應商和關聯人士代表東亞銀行執行職務時，遵守所有有關反賄賂及貪污的本行政策、法律、規則和規例。倘有違反我們對賄賂及貪污零容忍的政策，本行保留權利依照集團《反賄賂及貪污政策》終止業務關係。

我們的風險管理機制概述本行應對欺詐的策略，這機制會協調和運用員工與業務夥伴的力量，透過預防、檢測、調查和糾正措施來打擊欺詐行為，鞏固本行反欺詐的實力和倡導防禦欺詐的文化，以應對不斷變化的欺詐手法。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相約的相關政策。

8. 2021 Edelman Trust Barometer

9. 本報告第77頁載有多項公開政策的連結

10. 內部政策文件

## 反貪污措施

利益衝突政策	員工應避免任何利益衝突或會被視為利益衝突的情況。
招攬生意時的行為	員工不得直接或間接地向他人提供《防止賄賂條例》訂明的任何賄賂或利益，以影響他人的決定。
私人利益	員工不得向本行其他員工或客戶索取私人利益，也不得收受和保留任何利益。指引列明收受私人利益的特定情況。
舉報政策	我們設有舉報政策及程序，所有投訴均以保密方式處理，員工可以報告疑慮，而毋須憂慮因舉報行動帶來對自身的不利後果。本行亦於東亞銀行網站登載《舉報聲明》，供外界人士瀏覽。

### 打擊洗錢及恐怖分子資金籌集

董事會矢志培育強硬的打擊洗錢及恐怖分子資金籌集文化，並確保切實推行及不斷改進打擊洗錢及恐怖分子資金籌集政策、程序和管控措施，藉以減低東亞銀行集團有可能面對的不同性質和程度的洗黑錢/恐怖分子資金籌集風險。本集團的《打擊洗錢及恐怖分子資金籌集政策》（「集團打擊洗錢政策」）涵蓋逃稅風險及制裁風險，並提供指導及訂立最低標準，以協助本集團遵守《打擊洗錢及恐怖分子資金籌集條例》中有關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集團打擊洗錢政策，而本集團打擊洗錢及恐怖分子資金籌集的政策是凌駕所有其他考慮事項。本行制訂的打擊洗錢及恐怖分子資金籌集相關的指引提供了詳細指導，協助集團成員理解、實行和遵守集團的打擊洗錢政策。相關打擊洗錢及恐怖分子資金籌集的定期培訓教材內已涵蓋遵守國際制裁規定和逃稅等項目。

本行定期檢討集團打擊洗錢政策及相關指引，以確保能及時應對法規和監管要求的變化。員工可在東亞銀行內聯網獲取集團打擊洗錢政策及相關指引。此外，本行已於東亞銀行網站登載《打擊洗錢及恐怖分子資金籌集政策聲明》，以供公眾瀏覽。

我們制定了《合規風險管理手冊》，本行各個部門及本集團的有關單位均須向合規處匯報與合規監管的相關事宜、任何違規或可能違規的個案及失當情況。本行的《舉報聲明》提供了舉報機制，讓外部持份者在留意到不當行為後，可在保密及匿名情況下向本行舉報，而毋須害怕遭到報復。本行會定期檢討和提升本集團打擊洗錢、反賄賂及貪污和舉報機制的成效。

#### 商業道德政策（內部文件）

董事行為守則及利益衝突政策

行為守則

利益衝突政策

紀律處分指引及程序

舉報政策及程序

資料分類及處理指引

成本控制機制指引

採購及付款指引

第三方風險管理指引

供應商行為守則

## 風險管理與內部稽核

負責任經營的關鍵是採取主動的風險管理，並評估已實施的政策及程序的成效。本集團的企業風險管理架構由董事會審視及批核，此架構旨在全面兼有效地識別和管理潛在風險，以實踐金管局對本集團在風險管理方面的期望及鞏固「三道防線」風險管理模式。

集團的合規處負責監察和減低本集團面對的合規風險；審視監管要求並向高級管理層匯報；以及向有關業務單位提供合規建議，以確保符合相關要求。

合規監察部負責按照集團合規總監核准並經副行政總裁兼營運總監同意的年度合規審查計劃，以風險為本的方式進行定期或持續合規監管審視。在發出審查結果及提出合規建議後及相關部門會作出回應後，合規監察部會與相關部門跟進協定措施之落實。稽核處會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，並直接向本集團的審核委員會匯報結果。

有關本行環境、社會及管治風險管理方針的詳情，請參閱本報告第29頁。有關本集團負責可持續發展管理的管治團隊詳情，請參閱本報告的企業管治部分。本行的2021年報載有更多關於我們的企業管治資訊。

## 稅務風險管理及策略

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

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

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

### 內地的發展

鑒於中國人民銀行於2021年8月頒布《金融機構反洗錢和反恐怖融資監督管理辦法》（「管理辦法」），東亞中國已檢討現行反洗錢的內部管控系統，並致力提高駐內地員工的相關意識和技能。東亞中國的反洗錢部門舉辦了反洗錢內部管控系統的培訓，重點講解逃稅管控、反洗錢、逃稅風險及制裁風險管控，所有的員工均需參與。

### 最高管理層定調零容忍

合規處早於2015年便編製了針對打擊洗錢的培訓教材，並每年為董事會安排複習培訓，以提供關於打擊洗錢及反貪污最新要求和發展，以及監管機構對本行的期望。

今年的培訓內容包括銀行業務流程和交易數碼化帶來的風險、使用大數據監察高風險地點的潛在交易，以及在疫情下

因遙距工作漸成常態而帶來的頻繁網上活動，銀行應如何採取措施減低風險。

培訓重點展述本行期望董事需達到的道德行為標準，並列舉近期的紀律處分個案作範例，說明不符合道德標準的潛在後果。

### 2021年的表現

**~86%** 我們的主要市場為香港及內地，這些市場為我們帶來約86%的經營收入

**>50%** 我們過半的經營收入來自香港業務

所產生的經濟價值：**港幣 175.02 億元**

員工薪資及福利：**港幣 55.21 億元**

支付予資本提供者的款項：**港幣 28.56 億元**

營運成本：**港幣 28.17 億元**



**100%** 為100%董事提供打擊洗錢和反賄賂及貪污培訓教材

**100%** 100%員工接受了「行為守則複習」培訓，課題包括誠信和反賄賂及貪污

### 環境、社會及管治風險管理 [範疇A4] [GRI 201]

#### 重要性

綜觀我們業務所在的市場，當地政府都視氣候問題為當前急務。假如政府雷厲風行地推行措施緩解和應對氣候變化，例如引入資產出售政策及機制，包括開徵碳稅或推行限額與交易計劃等，則可能影響到高排放行業的營運。鑒於上述事態發展，本集團在貸款和投資過程中均會面對監管及財務風險。此外，我們亦識別了氣候變化的實質影響，包括可能影響在本行承造按揭或商業貸款客戶所持的物業或業務，構成信貸風險。因此，在集團的服務及貸款方案加入可持續發展準則，可令銀行在應對政府政策及減低有關風險上有所預備。

#### 管理方針

集團風險總監是環境、社會及管治督導委員會的成員之一，專責管理和匯報環境、社會及管治風險。我們並已設立由集團風險總監擔任主席的內部專責小組，成員擁有不同風險類別的專門知識，實施與環境、社會及管治風險管理相關的措施。該專責小組參照氣候相關財務披露工作小組的建議框架和監管機構的期望，規劃了一項著重三輪措施的三年環境、社會及管治和氣候風險行動計劃。

政策及框架 	評估及監察機制 	可持續發展人才 
<b>優化政策及框架</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 合理化棕色行業的組合</li> <li>• 制訂棕色行業的行業政策</li> <li>• 擴大禁止交易名單</li> </ul>	<b>精化評估及監察機制</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 更新可持續發展清單</li> <li>• 界定主要風險指標</li> <li>• 數碼化評估流程</li> </ul>	<b>培養內部可持續發展人才</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 推廣環境、社會及管治風險和可持續發展意識</li> </ul>

金管局期望我們了解、減低並匯報氣候相關風險，我們就此保持密切溝通，並參與其氣候變化壓力測試試驗計劃。本行於2021年進行氣候風險壓力測試並由董事會評估，是次測試是內部專責小組推行的多項措施之一，目的是強化風險管理基礎設施，以及將已識別的環境、社會及管治風險融入風險管理架構，當中包括氣候風險。專責小組於2021年完成了下列工作：

- 制訂定性風險偏好聲明
- 識別相關指標，包括綠色及可持續發展相關貸款，以及於七個高排放行業的業務風險，藉此監察本行實踐風險偏好聲明各項承諾的進展
- 制訂綠色貸款政策
- 完成本行首個氣候風險壓力測試，評估本行的氣候風險基準
- 優化本行信貸申請的環境、社會及管治風險評估清單，將氣候風險因素納入考慮範圍
- 安排環境、社會及管治風險識別培訓予風險主任及風險經理

本集團的業務營運和內部流程均以董事會批准的風險偏好聲明作指引，至於經信貸委員會批准的綠色貸款政策則提供指導，以促進東亞銀行的綠色及可持續發展相關貸款組合增長。

我們的信貸授信評估已加設可持續發展評估清單，專門審視我們提供融資項目的潛在環境及社會影響。所有超過港幣5,000萬元的非零售貸款以及債券和股票投資，包括屬於金管局界定的高排放行業，例如物業發展、能源、公用事業、運輸、建築、金屬及礦務和需要特別審查的製造業，都必須進行可持續發展評估。此評估清單將會經常更新優化，確保可在瞬息萬變的環境、社會及管治風險生態下與時並進，緊貼最新的發展趨勢。

各業務單位會透過不同方式進行可持續發展評估，包括「認識你的客戶」流程，以了解企業的業務營運及其業務夥伴。在批出貸款前，我們將評估潛在的可持續發展影響，包括我們面臨的風險，以及減低風險的措施，一併提交予本行的信貸委員會進行審議。

## 氣候相關金融披露工作小組

### 管治

東亞銀行設有穩健的可持續發展管治架構，透過問責確保轄下業務及各營運市場的可持續發展表現。為實踐可持續發展的承諾，我們建立了三層可持續發展管治架構，配合全方位的可持續發展方針，確保董事會層面的策略和風險管理措施由上而下，交到指定的部門主管落實執行。\*

### 策略

我們利用涵蓋可持續發展因素的風險評估監察機制，識別了多項近年出現而可能對本行業務及營運造成重大影響的氣候風險與機遇。以下是本行識別的一些實質和轉型氣候風險與機遇例子，未來我們將繼續監察已識別風險的發展，並會保持警覺是否有新的潛在重點項目出現。

### 風險管理

一如本章管理方針部分所述，我們設有涵蓋所有業務的穩健架構，可以完善管理氣候風險。本行全面的企業風險管理架構包含了可持續發展及氣候相關的因素，並設有機制將潛在風險分為現有和新興，以便董事會及其他負責部門擬定優先次序及分配資源，確保可有效管理這些議題。

### 指標及目標

東亞銀行已訂立並持續採用多項重要指標，以監察我們在氣候及可持續發展相關議題的表現和風險。現行的主要目標之一是全集團在2030年前的絕對碳排放（範圍1及範圍2）較2019基準年減少32%。我們現正策劃及推行多項新計劃，全力在可持續發展之路邁進，當中包括但不限於引入棕色行業的集中風險限額、範圍3排放評估及碳中和計劃路線圖。此等計劃準備妥當並且訂立重要指標後，便會由本行可持續發展管治架構下的環境、社會及管治督導委員會監察進展。\*\*

風險/機遇	對東亞銀行的潛在影響
<b>氣候風險</b>	
1. 隨著近年可持續發展意識不斷提高，各持份者組別普遍期望金融業主動管理環境、社會及管治風險和機遇，因此長遠而言本行必須提升計算及減低氣候風險的能力。	假如不能達到日益殷切的期望，完善管理環境、社會及管治風險，對本行的業務表現、營運及信譽可能會有負面影響。  宏觀而言，氣候變化或會對全球經濟構成重大風險，而氣候風險可能嚴重影響金融業已是普遍共識。
2. 海平面上升及強颱風等極端天氣事件構成實質風險，可能導致本行的抵押物業及投資組合貶值。	假如極端氣候事件導致東亞銀行的辦公室及其他資產，包括零售銀行分行和自動櫃員機等嚴重損毀，將有可能對本行的營運能力及成本開支造成負面影響。
3. 低碳經濟轉型的步伐過於急促，可能令本行貸款及投資給高排放行業的資產質素下降。	此類轉型風險可以不同形式呈現，例如開徵碳稅導致開支上漲或收入減少、擱置固定資產、市場氣氛轉向等。此外，假如借款人及證券發行人因經濟快速轉向低碳而盈利能力下降，亦會嚴重影響其償還能力。
<b>氣候機遇</b>	
1. 愈來愈多投資者及持份者會在作出投資決定之前評估東亞銀行如何將環境和氣候相關議題融入業務營運、產品及服務之中。	只要本行能顯示有能力應對和管理環境、社會及管治風險，便有機會開拓新的金融渠道，有助以低廉成本獲取資金。
2. 我們認同現時全球投資者和客戶均甚重視環境、社會及管治風險管理，因此我們必須將環境及氣候相關議題融入業務營運、產品及服務之中。	將環境及氣候相關議題融入業務營運、產品及服務之中，能增加我們進入國際資本市場的機遇，亦可降低壞帳及投資風險。

\* 關於東亞銀行的可持續發展管治架構詳情，請參閱本報告的企業管治章節。

\*\* 關於東亞銀行的指標及目標詳情，請參閱本報告減少碳排放及我們的表現章節。

## 2021年的表現

本行已於2021年編製和開始實施環境、社會及管治風險（包括氣候風險）的風險偏好聲明。我們的氣候風險壓力測試在金管局指定的方法及推測假設下完成，令我們識別了本行的氣候風險現況。

2021年10月，風險管理處進行了內部「環境、社會及管治風險策略日」，擬定了環境、社會及管治風險管理的行動路線圖，包括界定棕色行業、制訂行業政策以及在信貸申請加入改良版的可持續發展清單。

## 展望未來

本行將於未來數年制訂適切的策略，一方面紓緩我們的氣候風險，另一方面推動綠色及可持續發展銀行業務。

氣候風險壓力測試的結果將會納入銀行的綠色及可持續發展業務策略，並以此作為起點，緩減在可持續發展方面的負面影響，及在低碳經濟轉型的過程中尋找業務機遇。氣候風險壓力測試有助我們界定現行系統、工作流程、能力以及資料可用性與金管局指引的差距，以在來年處理相關問題。

我們準備制訂高排放或棕色行業的政策，以助這類客戶轉型至更潔淨的營運方式，與此同時，緩減我們的環境、社會及管治風險。此外，本行亦會實踐承諾履行環境及社會責任，即將修訂和擴大禁止交易名單，清晰列明本行不會參與的活動。

展望將來，本行將遵照金管局《監管政策手冊》的氣候風險管理模型及氣候相關金融披露工作小組的建議，將氣候因素融入管治、策略、風險管理及披露之中。

## 可持續金融 [GRI 201]

### 重要性

東亞銀行作為金融服務提供者，其獨特的角色能對企業和經濟帶來正面影響。全球若要成功過渡至碳經濟以避免氣候變化引致最壞影響，便需要有資金支持發展及應用新技術來減少高排放行業的排放。我們作出貸款及投資決策時，定會考慮相關經濟活動或項目的可持續發展因素，從而識別這類業務會否帶來機遇，讓本集團促進資金流向低碳轉型。

### 管理方針

我們的管理方針包括評估我們如何使融資活動與國際標準和原則保持一致，包括聯合國負責投資原則、綠色債券原則、綠色貸款原則和可持續發展相關貸款原則。

集團的投資委員會、董事會層面的環境、社會及管治委員會和環境、社會及管治督導委員會協調合作，確保可持續發展投資依循穩健的方向邁進。投資委員會負責統籌以及監察和評估本行整體的投資策略。而環境、社會及管治委員會和環境、社會及管治督導委員會則統籌和監察本行的可持續發展投資策略。資金市場處及相關業務單位負責制定和實施其行動計劃，以確保遵守集團的《負責任投資政策》。

我們旗下的資產管理公司東亞聯豐已設立環境、社會及管治委員會，成員來自投資、產品開發、風險管理和合規團隊，專責制訂我們的《負責任投資政策》及流程並監察實施情況，以及確保在匯報和公布這方面工作進展的透明度。

為確保集團投資決策均充分考慮可持續發展因素，我們訂立了《負責任投資政策》規管集團的金融及策略性投資活動。透過剔除式篩選的方法，銀行在選擇投資以及建立和監察投資組合時均會考慮可持續發展因素。投資經理必須依照政策將可持續發展納入考量，採取以程序為中心的主流投資策略，將可持續發展因素引入投資組合層面的分析。由此可見，集團所有投資決策均已充分考慮可持續發展因素，而且矢志與企業共同合作，一同推進可持續發展議題。

### 綠色金融

本行積極探索投資機會，以期增加綠色資產在債券投資組合中的比例。本行發放綠色貸款和發行綠色債券推動資本市場融資，以支持企業客戶過渡至低碳經濟。我們於2021年建立了可持續發展投資組合，專門投資於可持續發展債券，並設定此類債券於整體債券投資組合佔比的內部目標。我們的財富管理業務亦提供一系列可持續發展投資產品，在滿足客戶財務目標的同時，幫助他們實現其可持續投資偏好。

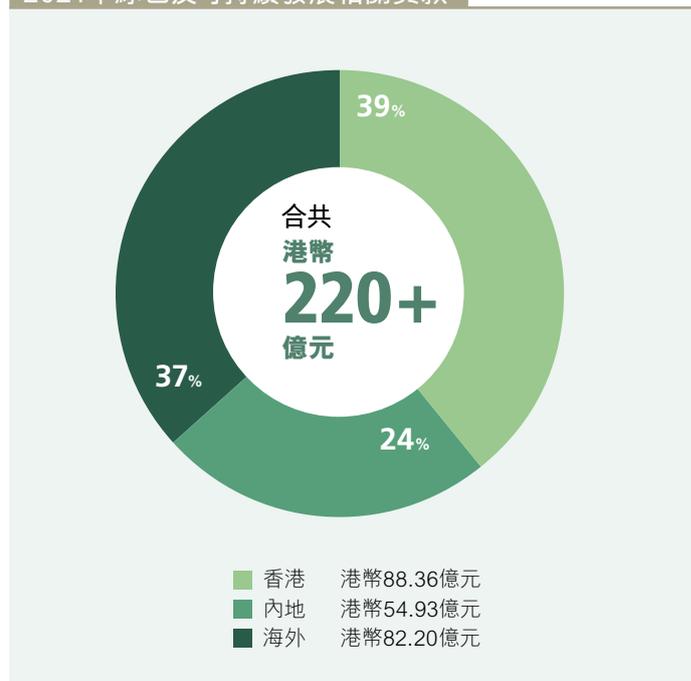
東亞中國已將綠色貸款列為優先業務，並已訂立分行及區域綠色信貸績效指標和綠色信貸年度目標。這項措施創造了誘因給環境友好型貸款的客戶，只要他們符合所有其他信貸審批准則即會獲批貸款。為加強綠色信貸設施的管理，東亞中國在2021年底優化了企業業務管理系統，增設綠色信貸資訊模組。

東亞銀行是「一帶一路綠色投資原則」的簽署機構，本行承諾確保在營運上奉行倡議的自願性原則，致力加強可持續發展的融入、溝通、參與和創新。這套原則由中國金融學會綠色金融專業委員會與英中綠色金融中心制訂，以促進一帶一路地區的綠色投資發展。

## 2021年的表現

年內我們訂立了集團的綠色及可持續發展貸款目標，並擬備綠色金融政策聲明和行動計劃。本行會依循集團的綠色及可持續金融策略，支持企業客戶過渡至低碳經濟，策略包括為客戶提供改善能源效益、建立可持續發展供應鏈及增加可再生能源用量的項目融資，協助客戶實現碳中和。於匯報年度，本行批出的綠色貸款按年增長五倍，由2020年約港幣40億元增至2021年逾港幣220億元。

2021年綠色及可持續發展相關貸款



## 支持客戶綠化我們的市場

我們在所有市場向有志推動環保的客戶批出融資，為社會及環境創造裨益。

- 年內我們向亞洲著名地產發展商嘉里建設有限公司批出港幣8億元的可持續發展相關循環貸款。透過成功達到關鍵績效指標，此貸款也肯定了客戶在物業發展過程及整個項目管理中，推廣長遠可持續發展投資方面卓越的表現。
- 中國光大環境（集團）有限公司是中國環保界龍頭企業，亦是中國首批一站式綜合環境解決方案供應商。2021

年，我們為客戶的轉廢為能項目提供了港幣7.8億元貸款，以減少家居廢物為環境帶來的影響。

- 我們的倫敦分行作為其中一間銀團為全球知名風力發電機機械及電動驅動系統供應商Flender International GmbH提供港幣5.2億元貸款。貸款利息收益率會因應該供應商由變速箱製造的風能發電能力（千兆瓦）年增長作出相應調整，而其中最少50%節省的利息將捐助第三方慈善機構用作社會及環境發展。

2021年10月，東亞銀行與香港品質保證局簽署戰略合作協議。我們將根據協議推行多項計劃，鼓勵客戶選用與綠色及可持續金融相關的認證和評估服務，本行並會與國際顧問公司合作向員工提供關於地產業能源及可持續發展的培訓，進一步提升員工的綠色金融及認證的知識。

東亞銀行是內地在岸綠色投資市場的參與者，2021年上半年在中國場外債券市場監管機構中國銀行間市場交易商協會主辦的「中國銀行間債券市場前五位綠色債券境外機構投資者」排名中位列第二。

除此之外，我們也不斷開拓新渠道與零售客戶直接互動，在2021年12月，我們推出綠色按揭計劃，推廣香港綠色生活和可持續發展，並透過計劃鼓勵客戶選購以可持續發展方

式設計和建造並取得香港綠色建築議會的「綠建環評」新建/既有建築認證計劃暫定「鉑金」或「金」級認證的物業，優惠包括提供一般按揭現金回贈加額外現金回贈，以及低至香港銀行同業拆息率加1.3%的優惠按揭利率。

## 展望未來

前瞻未來，東亞銀行正擬定綠色及可持續金融框架，並準備計算銀行融資活動的碳排放量，以識別本集團間接排放的主要影響。東亞聯豐環境、社會及管治委員會將於來年制定及推行評估機制，以驗證公司各項政策的成效和進展，以及按需要調整獲投資公司的可持續發展評分，從而驗證和鞏固相關的管理方針。

## 網絡安全及個人資料私隱 [範疇B6] [GRI 418]

### 重要性

過百年來，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，以滿足他們與時並進的需求。我們以面向未來的方針經營業務，並以數碼轉型為重點。近年數碼銀行穩步增長，例如我們第二大市場中國內地便正走向無現金經濟，全球的金融科技業亦不斷發展，隨之而來的網絡攻擊風險，以及保障客戶的個人資料倍見重要。有見針對金融服務行業的網絡攻擊日益增加<sup>11</sup>，我們業務所在的市場頒布了新的個人資料保障法例。客戶個人資料外洩會影響消費者對銀行機構的信任，這是不容忽視的，而我們作為客戶資料的保管人，是有責任確保系統安全穩健及員工廉潔奉公。

### 管理方針

本行完全遵守香港《個人資料(私隱)條例》以及業務所在司法管轄區各自實施的個人資料私隱法規。我們訂有一套完整的政策及指引，致力保障客戶資料和個人資料私隱。我們的《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。根據本行的政策，我們會向客戶提供《個人資料收集聲明》，告知客戶資料收集的目的、資料或會交予哪些人士、擁有查閱及更正資料的權利及其他相關資訊。這些措施確保本行透過合法和透明的方式獲取個人資料，並在必要時取得資料當事人的明確同意。

我們設有管理和監察組織以及相關政策與程序，保護用戶資料免受日益複雜的網絡攻擊。本行以「三道防線」風險管理模式作為網絡安全及資料私隱管理的骨幹，此模式有助銀行發現和監察網絡安全及資料風險，與此同時清晰釐定相關委員會的功能與職責。

第一道防線涵蓋本行全體員工，他們作為風險持有人，會負責管理日常科技風險，並要識別、評估、通報、減低及監察這些風險；第二道防線（風險控制人）負責制訂架構、政策和指引，以及獨立監察科技風險管理；至於第三道防線（內部稽核）則負責驗證集團風險管理架構的成效，包括進行風險管治評估。

我們的科技風險管理工作小組、《科技風險管理手冊》、《網絡安全政策》、《資訊保安政策》以及有關處理網絡釣魚電子郵件的指南有助監管和管理本行的網絡安全。我們設有多層的監控，本行的緊急應變小組會在處理任何網絡攻擊事件時提供指導，確保採取有效的預防措施及應急措施；透過定期的內部和外部獨立稽核，對我們的措施完整性進行評估，包括但不限於客戶使用的應用程式。

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，同時亦會制訂減低風險的措施，確保已被識別的風險得以妥善處理。本行要求所有員工積極履行責任並提高保安意識，周全保障本行的資料。我們亦透過員工培訓和持續推廣意識，建立以遵守資料私隱及安全法律為核心的合規文化。

我們每年均要求全體員工透過網上學習平台完成個人資料保障的複習課程。集團資料保障主任由東亞銀行合規處主管擔任，專責監督本行保護個人資料私隱的實施，確保本行履行承諾。香港所有分行均已委任資料保障主任，其他集團成員亦會參照當地的監管要求，以及本行個人資料保障一般指引及《私隱政策聲明》所界定的方針，制訂其個人資料保障的政策及程序。我們每年均會檢閱《私隱政策聲明》、個人資料保障一般指引以及其他個人資料私隱相關政策及指引。

透過年度網絡安全計劃，我們會因應稽核結果和新興網絡威脅來規劃來年主要的網絡安全項目。此外亦會持續投放資源提升保安措施，並會運用我們的數碼平台向用戶傳遞重要的保安資訊，讓他們知悉最新發展，同時保障他們的資料安全。

11. IMF, Cyber Risk is the New Threat to Financial Stability (2020)

## 保障客戶資料的政策

[網絡安全政策\(內部文件\)](#)
[資訊保安政策\(內部文件\)](#)
[私隱政策聲明](#)
[員工行為守則\(內部文件\)](#)

## 計劃及措施

## 敢於創新

我們支持金管局的「金融科技2025」願景，矢志成為以數碼化為主導及資產穩健的銀行。2021年，我們採取全新的方針加快本行數碼轉型。我們的目標是為所有分處賦權培能，以問責形式積極推行數碼化措施，全面融入和建立集團的數碼科技能力。

董事會已批核本行的數碼發展計劃路線圖，闡述了推行金融科技措施所需的重要條件，讓本行實踐數碼目標：

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

今後董事會將由上而下指導本行的金融科技投資及資訊科技措施，此外高級管理層亦委任了專責委員會，督導本行提升創新能力。委員會將負責推行創新意念，適時回應市場的需要，從而促進客戶參與度和優化客戶體驗，以及管理本行的金融科技策略的實施，最終在本行內部建立創新文化。

較早前已解散的「數碼創新辦公室」為集團穩健磐基，啟動了新的運作模式，加快本行數碼轉型。科技及生產力促進處成立了新的金融科技發展部，日後與不同業務單位緊密合作，協助他們推動及實踐本行的金融科技目標。金融科技發展部亦會與廣大的金融科技界聯繫，緊貼市場最新的發展，以採用和實施最符合本行需要的解決方案。

我們將積極採用金融科技，致力在這方面領先業界。我們將善用數據分析成果和金融科技創新方案，並與各方夥伴在金融科技方面深度合作，吸引金融科技人才加入本行，以及作出貢獻擴闊香港的金融科技生態。為培育香港的金融科技人才，我們參加了金管局主辦的金融科技先鋒聯網（「IPMN」）計劃。作為參與銀行，我們提出推行兩項與銀行業務相關的金融科技項目，讓本地大學的研究生有機會參與金融科技項目建設工作，並會提供指引及意見，協助學員完成項目。

## 2021年的表現

年內集團各成員機構檢討了現有流程，並繼續強化資訊系統保安及能力，包括網絡保安協調、自動化和回應（「SOAR」）、身份識別及存取管理和安全監察。

2021年，我們按照本行的策略性重點，推行下列促進數碼化的重要措施：

- 加快數碼轉型（例如更新企業電子網絡銀行服務、新加坡電子網絡銀行服務活化計劃及聯絡中心基礎設施升級工程）；
- 應用更多合規科技解決方案，以完善高效地管控風險和合規事宜（例如《巴塞爾資本協定IV》、監察欺詐）；
- 提高中後台基礎設施生產力（例如匯款及開戶全程數碼化客戶體驗）；及
- 緊貼最新的風險及合規規定（例如銀行同業拆息）。

鑒於中華人民共和國個人信息保護法於2021年底正式生效，我們將會進一步修訂集團的個人資料私隱相關政策及指引。集團旗下的一般保險公司藍十字推行了四個保安解決方案，加強瀏覽互聯網篩查、識別及應對惡意攻擊活動、限制外界裝置進入公司內部平台及偵測系統弱點等方面的保安。此外，集團成員機構亦進行保安稽核及網絡釣魚電子郵件練習。

## 展望未來

我們將重點提升本行的數碼銀行平台，改善用戶體驗以及與其他生態系統整合，同時繼續在法規監察、通報和合規事務上廣泛應用合規科技。在精英領導下堅定前行，我們有信心加快本行數碼轉型的步伐，在廣闊的金融科技領域擔當更鮮明的角色，實現我們的三年目標。

為支持金管局的商業數據通計劃，本行將與各方協作加強風險管理流程，初期的工作重點是利用另類數據輔助中小企貸款的信貸評估流程，並打擊洗錢及恐怖分子資金籌集。東亞銀行將於2022年加入商業數據通計劃，日後將繼續發揮積極作用，與各界持份者共建生態系統。

集團各成員將繼續檢討我們的資訊安全政策，以及添置新的保安工具保障客戶和員工的個人資料，包括試驗各種資料收集及分析工具，以從多個渠道收集威脅情報。

藍十字將會設立電郵沙盒，這是進階威脅防護工具中重要的一環，任何通過本行現有電郵過濾器的郵件若仍有未知的URL連結、檔案類型或可疑發件人，它都會經過系統測試分析以確保安全才可進入本行的網絡或電郵伺服器。

本行將會成立名為金融科技共享工作空間，聯同金融科技界展開合作，研發創新的解決方案，以迎合客戶不斷變化的銀行需要，藉此推動創新及在整個東亞銀行倡導創意文化。

### 公平待客

[範疇B6] [GRI 417]

## 重要性

成立百多年以來，東亞銀行一直與港人共同成長。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<sup>12</sup>。

為服務更多客戶及提高客戶滿意度，我們必須回應不同客戶群的訴求。因此，我們要維持全面覆蓋的分行網絡，切合較年長客戶對分行服務的需求，同時亦要透過數碼渠道及分行櫃檯提供優質服務，以滿足年輕客戶及數世代的需要<sup>13</sup>。

## 管理方針

對於東亞銀行而言，卓越的客戶服務體驗正是我們的優勢，因此在競爭日趨激烈的環境下，我們悉心聆聽客戶的需要，致力提供最優質的服務，以確保客戶可享稱心的體驗。我們的方針確保本行全面遵守金管局、證券及期貨事務監察委員會（「證監會」）以及保險業監管局（「保監局」）就向客戶提供金融服務所制訂的相關規例。

## 原則性方針

作為《公平待客約章》的簽署機構，我們秉持透明、合理及高效的基本原則，確保產品與服務在設計及市場推廣的公平。我們的員工有責任履行我們的核心價值，為客戶提供稱心服務，因此我們為香港員工提供複習培訓，確保他們維護約章的精神，包括處理投訴的最佳營運模式。我們的生產力及服務質素部負責監察及持續提升銀行集團的生產力和處理客戶投訴的服務質素。

12. 金管局·普及金融·<https://www.hkma.gov.hk/eng/key-functions/banking/banking-conduct-supervision/financial-inclusion/>

13. PWC, '2019 Consumer Digital Banking Survey' (2019)

為著識別、評估及改進公平待客的營運模式，東亞香港於2019年成立了公平待客督導小組。本行在履行《公平待客約章》的期望上有著良好進展，公平待客主要風險指標自2021年起已被納入各業務單位作恆常監察。為方便監督管理，公平待客指標已被納入銀行文化工作小組，確保每個部門的營運均符合相關原則。

### 審批產品

本行推出的所有產品必須通過新產品審批程序進行深入評估，包括風險評估、業務及財務分析和公平待客評估。產品獲得核准後，相關部門會在產品推出前和推出後不久接受培訓。

### 確保作出知情決策

我們為客戶提供的所有銀行服務均附有產品資訊和相關的條款及細則，於開戶時向客戶說明，特別是可能導致財務後果的情況，例如信用卡逾期付款收費。為確保客戶作出正確財務決定以維持財務穩健，我們透過多種渠道提供關於市場趨勢、產品特色等知識。本行每年為企業和個人客戶舉辦經濟及市場展望研討會，讓他們掌握各類資產的最新發展動態，此外，我們也籌辦各類網上研討會及視頻，為客戶提供豐富的資訊。

### 保障及支持零售客戶

投資和保險服務有別於一般銀行服務，客戶面對的財務風險相對較大，因此本行在分行特設專區處理這類業務，所有客戶均須通過評估釐定可承受風險的程度或保險需要。

我們遵守金管局、證監會以及保監局就向客戶提供金融服務所制訂的相關規例，同時亦嚴格遵從內部信貸指引，並會參考環聯等信貸資料服務機構的報告，確保不會向財務負擔過重的客戶提供私人貸款及其他形式的信貸。除此之外，本行亦可為財務過度擴張的客戶提供解決方案，例如信用卡債務重組計劃，幫助客戶重組及管理還款。

弱勢客戶<sup>14</sup>可選擇由一位家屬或好友陪同以作支援，確保該客戶了解產品後才作出決定。我們的銷售人員會履行署《公平待客約章》所作的承諾，不會脅迫客戶購買產品，亦不會設置不合理的障礙阻止客戶轉換銀行。

### 投放資源推動研發創新

我們在先進科技投放大量資源，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，為本集團帶來更多開拓產品及服務的機遇。如今，東亞銀行在香港的金融及非金融銀行交易當中，約96%是透過電子渠道進行。科技進步使我們在廣泛的分行網絡上，為客戶提供更方便的銀行服務。

除此之外，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對未來的期望。我們每季審視客戶反饋，以評估我們的服務質素及客戶滿意度。我們制訂並推行跨部門改善計劃，以提供卓越的客戶服務。

### 計劃及措施

我們已推出網上開戶處理平台，讓客戶在網上開設戶口、處理戶口及投資落盤，亦可透過電話錄音發出指示代替填寫表格，而預售風險披露及必要的招股文件現在可以電子形式發送給客戶。本行的客戶關係經理可使用定價應用程式，在網上提供結構性投資產品的報價，毋須使用電話或文件。

### 對本地企業的承諾

本行商務理財部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，包括基本開戶、現金管理、財資產品及保險服務。

我們透過「中小企融資擔保計劃」推出由香港按證保險有限公司保證的商業貸款產品，扶助企業茁壯成長。

我們的支付平台i-Payment Hub為貿易客戶提供全面方案，包括支援多種電子支付方式和管理不同類別的交易紀錄。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、降低營運成本及最佳的現金管理。

14. 弱勢客戶是根據年齡、教育水平、心理/生理問題、收入及淨值分類

## 無現金交易、無接觸式服務與流動財富管理

我們有不少客戶都希望透過手機享用便利、快捷又安全的銀行服務。本行的手機開戶程式BEA Flash讓客戶只需六分鐘即可透過手機安全快捷地開立銀行賬戶。現有客戶亦可透過具備多項創新功能的BEA App享用全面的銀行服務，包括以「轉數快」進行在香港的港元及人民幣實時免手續費跨行轉賬。

BEA Flash的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。

## 透過親身、刊物、虛擬及電子網絡銀行掌握資訊部署投資

投資者可透過BEA App財富管理享用全面的投資服務。本行不時與基金公司及保險經紀公司協辦實體和網上客戶投資活動，另出版《東亞睿智》季刊提供經濟預測及市場情報，包括可持續發展投資趨勢及機遇，本行財富管理處的首席投資策略師亦會應邀亮相本地電視節目、分享視頻和在社交媒體平台發表他對市況的看法。

2021年是我們推出企業銀行客戶可透過企業電子網絡銀行認購單位信託基金服務的第一年。企業電子網絡銀行服務備有多項功能，包括基金搜尋及比較、網上買賣、交易指示執行狀況及查看交易記錄、市場新聞及基金知識等，客戶可買賣20多間著名供應商逾300隻基金，超過1,000類股份。通過上述渠道，企業銀行客戶可輕易評估和比較不同單位信託基金的服務。

## 優惠措施推動綠色金融業務

企業客戶如達到可持續發展關鍵績效指標及目標，包括卓越的可持續發展評級、綠色建築認證等，本行會給予利率或收費優惠。

## 長者及有特殊需要的客戶

分行仍然是社區中不少人進行日常銀行交易的主要地方。我們在全香港營運龐大的分行網絡，方便客戶隨時享用本行的服務。各分行亦設有專用櫃檯及自動櫃員機，方便使用輪椅或需要視聽支援及其他協助的客戶。

我們對長者的承諾包括：

- 優惠利率；
- 服務費用優惠；
- 費用減免<sup>15</sup>；
- 香港按揭證券有限公司的「安老按揭計劃」；及
- FastCash卡簡易自動櫃員機銀行服務。

## 無障礙銀行服務

我們的目標是確保所有客戶都能方便地使用我們的銀行服務。我們與客戶溝通並提供反饋渠道，以助我們了解應投放資源的地方，以消除現有障礙，因此，我們在59間分行的櫃檯和會議室安裝了助聽系統，支援有聽力障礙的客戶。最近我們配合本行的數碼化進程，將實時對話服務擴展到東亞銀行網站及BEA App，為聽障人士提供更多支援。

## 偏遠地區客戶

我們有責任讓客戶在就近地方享用方便的服務。在某些情況下，這或會讓我們的後勤工作遇上挑戰，但我們仍會透過以下方式致力服務偏遠地區客戶：

- 視像櫃員虛擬櫃檯服務，延長營業時間；及
- 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。

15. 只限於綜合社會保障援助計劃受助人

## 小型貸款

為幫助建立香港的社會資本，本行自2012年香港按揭證券有限公司推出小額信貸計劃以來，一直參與其中。儘管該計劃已於2019年結束，但本行仍繼續尋求方法以協助客戶擁有業務、成為自僱人士及投資於自身的事業。

## 非政府組織

我們明白將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，讓非政府組織可運用東亞銀行的電子支付網關，以高效率及低成本的方法從各自的網站收取款項。

## 滿足客戶的期望

本行致力為客戶創造稱心體驗，在客戶服務上應用《ISO 10002：品質管理 — 顧客滿意度》認證標準，藉以識別趨勢、外部及內部問題和利益相關方，以及消除引致投訴的成因，以持續改善我們的運營、產品和服務。

我們於過去五年聘請了外部顧問進行客戶體驗調查，結果顯示我們管理環境及社會影響的措施對客戶和公眾而言十分重要，為此，我們優化了主要溝通渠道，讓客戶知悉我們的可持續發展表現。我們的可持續發展報告方法及方針已趨成熟，並於年內透過不同媒體向客戶提供有關最新消息。

2021年初，我們推出新的客戶推薦度計劃取代原有的客戶體驗調查，自此每季評估客戶推薦度計劃調查所得的客戶回饋，所得的客戶的回應有助我們設計服務，使服務質素達到甚至超越客戶的期望。為透徹了解客戶的看法，我們每季均會進行意見調查評估表現，再配合每年的神秘顧客計劃，監察客戶在主要接觸點如分行、關係經理及數碼銀行等渠道的滿意度。為向內部員工闡述本行的期望，我們推出內部投訴通訊 — 「投訴監察」，加強運營和服務標準，並開始在企業內聯網上廣播有關投訴個案處理、客戶反饋及最佳營運模式的分享，有助推廣高服務標準並防止再次出現不合標準的服務。

我們透過不同溝通渠道收集客戶的意見和投訴，從而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。

### 客戶溝通渠道

分行客戶服務代表

分行客戶意見表

網上電子查詢表格

客戶服務熱線

## 疫情期間對企業及個人客戶的支援

我們對客戶的其中一項承諾是了解他們的真正需要。新型冠狀病毒疫情對我們所有客戶帶來影響，促使我們迅速採取行動提供支援。去年，我們推出了一系列措施，協助企業客戶及個人銀行客戶渡過這個艱難時期。

### 企業客戶支援措施

推出「還息不還本」計劃，適用於合資格的商業貸款、貿易貸款、汽車融資及按揭

全力支持香港按證保險有限公司的「百分百中小企融資擔保計劃」，助中小企解決現金流緊絀問題

合資格客戶豁免中小企融資擔保計劃申請費用，並提供最高港幣50,000元的保證費回贈（如適用）

按個別情況豁免貸款逾期還款的罰款及罰息

### 個人客戶支援措施

物業按揭客戶可申請「還息不還本」按揭計劃，而有手續費亦可獲豁免

推出「個人特惠貸款計劃」，為在疫情期間失去主要經常收入的合資格借款人提供周轉貸款，最高金額為港幣100,000元

除了上述措施之外，藍十字亦為旅遊保險保單提供延後生效日期六個月和免費疫苗現金津貼、為「轉工醫療保障」的新受保人提供伸延保障期長達三個月、提供「寵愛現金津貼」、為醫療及一般保險指定的保單提供額外住院現金津貼，以及簡化與新型冠狀病毒相關的保單索償程序。

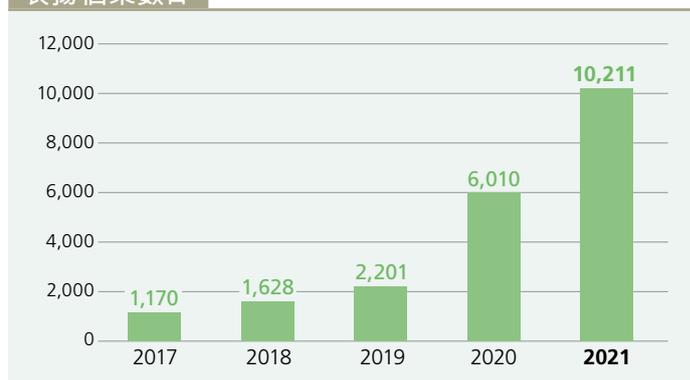
## 2021年的表現

### 客戶滿意度及服務質素評估

東亞香港的客戶推薦淨值	<b>+12</b>
數碼銀行客戶滿意度 (較2020年上升8個百分點)	<b>81%</b>
所有分行均達到滿意度 (連續兩年)	<b>100%</b>

- 本集團於2021年就其產品及服務接獲10,211宗客戶表揚個案及3,381宗投訴，與2020年相比分別增加近70%及6%。
- 集團成員表示，表揚個案與員工專業及主動服務有關。取得這個成績有賴我們在提升服務質素及客戶體驗方面的措施，本行主動接觸零售客戶聽取意見並以實際行動回應，令表揚個案大幅增加。
- 經調查後，獲證實的投訴總數為312宗，較2020年報告的數字增加51%。大部分投訴歸因於2020年第三季出現大量爭議申請，令處理能力受限造成延誤，導致投訴數字上升。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。

### 表揚個案數目



### 投訴個案數目



## 展望未來

我們於2021年主動接觸客戶，年內表揚個案激增。有見零售客戶反應理想，我們設計了客戶回饋表格，以期蒐集更多意見，不斷作出改善和解決難題。

## 理財知識 [GRI 203]

### 重要性

本行作為主要金融服務供應商，有責任在營運上全面推廣理財教育及普惠金融知識，特別需加強向弱勢社群提供理財知識。個人客戶掌握了理財知識，便可就個人財務管理、預算和投資等事宜作出正確明智的決定。我們深明理財不善往往激化社會經濟問題，因此本行必須克盡責任，讓客戶、持份者及社會大眾掌握基本理財之道。

### 管理方針

作為《公平待客約章》的簽署機構，本行支持投資者及理財教育委員會（「投委會」），致力在香港以及銀行所有營運層面提高公眾的理財知識，為此，我們探討不同方針將理財教育融入我們的服務，並如何採取適當的方針接觸不同的人群組別和市場。透過理財知識及普惠金融工作坊，與從事金融教育的外界持份者和本行員工探討客戶面對的各種問題，尋求最有效的解決方案。

### 計劃及措施

#### 青少年發展/學生

年青一代是我們推廣理財教育的主要對象，我們深信理財知識對他們的發展影響深遠。我們推行專為學生而設的計劃，一方面加強青少年的財務知識，另一方面灌輸正確的理財概念、消費概念和價值觀。東亞中國自2013年起，與上海市中學生德育發展中心及上海教育報刊總社聯合舉辦「東亞銀行杯上海市中學生金融教育校園行」。

本行在業務所在的市場作出貢獻，致力推廣理財教育和普惠金融知識。在上海，東亞中國連續第九年合辦「東亞銀行杯上海市中學生金融教育校園行」，吸引了市內逾120間中學逾80,000名學生參加，並設多個環節，包括考考學生理財知識的小測驗、作文比賽和演講比賽，旨在拓闊青少年的理財視野、增進財商及建立穩健基礎支持未來發展。

#### 人口老化/長者

我們的「好友同行計劃」旨在向銀齡客戶推廣數碼銀行服務。東亞銀行六間分行連續三個月安排專責人員向長者客戶推廣數碼銀行服務，並特別製作適合長者的宣傳材料。這項先導計劃反應理想，為我們提供了寶貴資料，有助日後規劃其他理財教育計劃。各試點分行銀齡客戶的數碼服務滲透率增至32%，超過300位銀齡客戶登記使用流動理財服務。

### 展望未來

受疫情影響，香港和內地舉辦客戶參與活動都面對不少困難，「好友同行計劃」亦不例外。我們會繼續發掘更多途徑協助銀齡客戶使用數碼銀行服務及增進其他弱勢社群的理財知識，只要情況許可便會推展更多活動。

# 負責任的營運

## 人才吸納及留任

[範疇 B1] [GRI 401, 402]

### 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。根據最近發表的獨立研究，銀行業自願離職<sup>16</sup>的員工流失率約為10%<sup>17</sup>。本集團除了在物色及吸引人才加盟的過程中面對激烈競爭外，在挽留員工及匯聚人才以提供優質客戶體驗和保持競爭力方面，同樣承受巨大壓力。

### 管理方針

我們若要擁有雄厚的人力資源，必須不斷吸納人才。為預測本行的招聘需要，人力資源部與部門經理緊密合作，務求完善規劃人手滿足最新的業務需要。本行會主動物色優才，並會繼續開拓更多招聘渠道。

此外，我們亦會持續推行策略性員工計劃，以按照本行最新的業務策略檢討和釐定員工組合及整體人力需求，再結合預計中員工流失的情況，預算本行的招聘需要。

為確保銀行整體持續運作暢順，我們已為本行行政要職制訂務實的管理層接任計劃。本計劃由提名委員會管理，並且依照集團的管理層接任政策執行。此方針可確保本行的行政要職由相關經驗、能力及誠信度最高的人士擔任。

我們為員工提供具競爭力的薪酬和完善福利，包括醫療及人壽保險、有薪假期、退休計劃及於多項銀行服務享有利率優惠<sup>18</sup>。近年我們一直更新作業方式，創造更多機遇平衡作息。我們深明必須讓員工保持工作熱誠及活力，只有這樣才可留住人才，為客戶提供穩妥的優質服務。

### 計劃及措施

新入職的同事可參考行為守則及員工手冊，以了解本行對員工的要求。我們制訂行為守則及員工手冊以符合我們每個業務市場的監管要求和法律，並且闡明我們對員工的承諾，同時讓員工了解我們的期望。

本行的員工參與度一直按年遞升，確保他們從入職直至退休，又或離職另謀發展時，都能掌握本行和業界的發展變化，也知道他們的意見舉足輕重。每季的集團及分處分享會均會安排高級管理層講述業內和本行的發展動態，同時聽取員工的意見。此外，我們於2021年開始舉行高級管理層交流會，務求提供多元化渠道讓管理層深入了解員工關注的問題和聽取意見，以尋找改善空間。

我們積極表揚員工在實踐本行核心價值方面的優良表現，我們設有季度及年度最佳員工獎項，嘉許在日常工作中展現本行核心價值的員工。近年，我們不單增加了獎項的得獎人數，更加大獎金金額。本行內聯網亦設有「電子感謝卡」平台，鼓勵員工向同事發送電子感謝卡以表謝意。

16. 非因終止僱用、解僱或退休而自願離職的個人

17. AON，2020年第四季麥理根香港個人/商業銀行流失率研究

18. 以下分行和附屬公司設有員工薪酬政策：東亞銀行澳門、台灣及海外分行、東亞中國及藍十字

為挽留人才，我們提供了更優厚和具競爭力的薪酬及福利，並投放資源促進員工培訓發展（第45-48頁）及倡導推廣共融參與的文化（第48-50頁）。我們積極創造機會讓內部人才流動，鼓勵員工推薦及重新考慮落選人員，讓他們知道本行十分重視他們在團隊中的貢獻，激勵他們繼續尋求專業發展。我們會持續跟進自願離職的流失情況及成因，籍離職面談評估員工對我們提供的體驗的滿意度，然後檢討及按需要調整政策與程序，確保員工的體驗符合預期。

為加深年青一代對業界及本行的認識，藍十字在職業訓練局支援下推行了暑期實習計劃，為大學及其他大專院校學生提供實際學習機會，認識保險業的中後台運作。

## 2021年的表現

2021年，我們繼續致力改善員工的作息平衡，除了實踐現有對新手父母的承諾外，另給予初為人父的香港員工比本地勞工法例規定更多的陪產假，及為準媽媽增加兩周產假。此外，所有在過去三年內入職的經理或以下職級人員均獲得多一天年假。一直以來，我們也悉力留住優秀人才，由於銀行的員工流失率相對較高，我們已為挽留人才訂下兩年目標，於2022年底前達到20%的內部流動率。為臻達目標，本行制訂了員工流動政策，確保有充裕的人才接任管理職位。我們在銀行內部展開了推廣計劃，重新設計職位空缺公告板並舉行內部招聘會，讓員工知悉公司現有的空缺。為使員工靈活轉職流動，我們採用以績效及能力為本的招聘方針，員工升遷不再考慮學歷及服務年資。除此之外，我們亦引入內部招聘的追蹤機制，將各分處的內部流動統計數據納入該處的績效計分卡，鼓勵員工不斷進步。

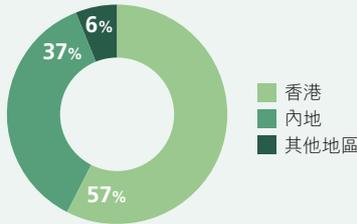
我們在挽留人才和接任規劃兩方面的成績令人鼓舞，例如東亞中國透過內部擢升填補了超過20個職位空缺，包括多位部門主管、分處主管、分行經理及副經理和一位副行政總裁，人選全部來自內部團隊。

2021年集團全職員工流失率（包括自願及非自願離職者）上升4.1個百分點，當中香港業務的流失率為22.4%，數字上升主因是30歲以下員工因年內疫情放緩而離職，另外移民潮以及零售財富管理前線銷售人員、數碼和科技專才需求殷切形成劇烈競爭亦有影響。本行採取了多項措施挽留人才，包括檢討特定群組薪津和重新釐定職銜、職級及薪酬架構，我們亦會與每位離職員工進行離職面談，從中了解他們離職的原因，以便制訂其他政策及提供更多福利，進一步改善僱員的體驗。

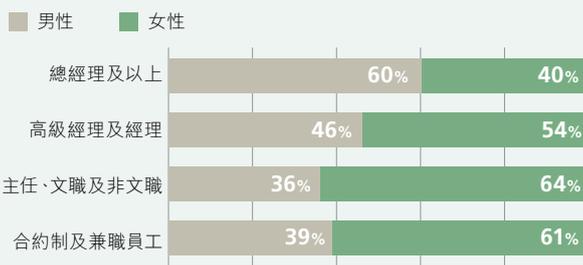
## 展望未來

我們希望可擴展銀行業的人才庫，為業外人士造就更多就業機會。我們的目標是為擁有各類技能的人才提供機遇，以支持我們進一步鞏固實力。為創造更佳條件挽留優秀人才，我們將在個別業務推行見習生計劃，以推動內部流動，同時檢討主要職位的晉升階梯和更新薪酬架構。為進一步提升僱主品牌及宣傳本行的就業機會，我們將會參與同業及專門人才計劃。

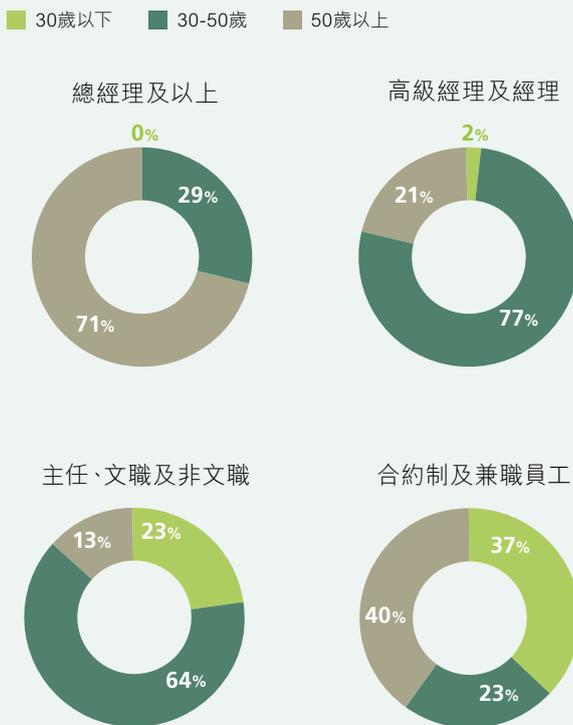
### 僱員：按地區劃分



### 僱員：按性別劃分



### 僱員：按年齡組別劃分



### 培訓及發展

[範疇 B3] [GRI 404]

## 重要性

我們支持員工的專業和事業發展，彰顯我們重視每位員工的付出。此外，員工透過持續的專業發展，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趨勢。最新的研究指出，多達94%的僱員表示若公司為其職業發展投放資源，則願意為公司服務更長時間<sup>19</sup>，因此，我們視投放在員工的資源為我們長遠成長的投資。

## 管理方針

本行的培訓和發展部門負責員工發展及培育員工領導才能，其主要目標是支援文化建構及本行的轉型過程。

我們確保每位員工均有機會參與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。我們的培訓亦著重產品及金融知識、領導及管理能力和客戶服務及銷售經驗，以及營運知識。我們深明培訓必須涵蓋各種社會議題，包括反歧視守則，另強制規定全體員工參加培訓及複習課程，課題包括行為守則、團隊合作和本行的核心價值等。

我們開辦不同種類和程度的在線及實體課堂培訓課程<sup>20</sup>，度身設計的培訓旨在使整個集團的員工具備其職位所需的技能，提升能力以滿足客戶不斷變化的需要和監管機構的期望，並為晉升做好準備。我們亦為員工提供資助，支持他們在公餘時間修讀相關認可課程。

本行矢志實踐承諾，提升員工的技能，重點應對銀行業務的未來發展，加強科技及數據管理、可持續發展和大灣區銀行業務的培訓。

19. LinkedIn, 'LinkedIn Learning 2019 Workforce Learning Report', (2019)

20. 以下分行和附屬公司設有員工培訓及發展政策：東亞銀行於新加坡及英國的分行；東亞中國及藍十字

## 計劃及措施

我們推出的人才發展計劃 — 「未來領袖培訓計劃」，支持具潛質員工的專業發展。這計劃透過有系統而全面的方式，識別本行具有潛質的高級管理層和部門主管，支持其成長和發展目標，並且培養人才擔任未來的領導職務。

為促進員工的持續專業發展，本行支持員工透過金管局「銀行專業資格架構」考取專業資格。與此架構一致，東亞銀行亦就廣泛的培訓項目投放資源，當中涵蓋技術知識及軟技能的培訓。我們開展了「Learn & Grow」表彰計劃，嘉許分處激勵員工與本行一起汲取新知識促進發展，我們的高級管理層亦參與其中，鼓勵同事提升技能，建立好學文化。

我們每年都會評估相關計劃和課程，以確保它們與目標相符並能有效提升員工的技能。我們透過年度培訓需求調查、員工滿意度調查以及與香港資歷架構認可課程的對比來改善我們的培訓計劃。

所有東亞銀行員工均需接受管理層的定期績效評估，商討及檢討其職業抱負和擬定職業發展計劃。在內地，我們開辦了資助計劃協助員工投考業務相關的外界考核或專業證書。「839英才培育計劃」推出至今已十年，為本行培養數以百計的行政人員。所有全職僱員均可申請與職務相關的碩士學位課程之學費資助。

## 2021年的表現

2021年，我們在員工發展方面投資超過港幣2,570萬元，平均為本行各級員工提供逾40小時培訓，全面增進團隊的技能，確保可為客戶提供稱心服務，促進集團發展。

「未來領袖培訓計劃」是促進人才發展的重點項目，年內我們擴大了計劃的範圍，讓更多潛質優厚的僱員符合資格參與。透過「3E」發展架構，即經驗、接觸面，能有助加快高潛質僱員的發展步伐。

我們通過見習人員計劃培訓畢業生，並為本行各階層提供成長思維培訓，包括加強可持續發展意識。另外，我們以提升數碼知識為重點，推展轉型領導能力課程以助經理引領本行邁向數碼轉型。內地方面，我們啟動了「精英領袖及精英銀行家計劃」，提升經理的領袖才能及管理知識與技能，計劃迄今已有超過160位經理參與，並給予計劃極高的評價。

2021年，東亞中國的「839英才培育計劃 — 內部選拔、築建全階梯化英才發展體系」榮獲「2020拉姆•查蘭管理實踐獎 — 人力資源獎」，並獲選納入哈佛商業評論的中國個案資料庫，作為業界深具影響力的重要人才策略及員工發展方案。

在英國，我們推出試驗性的「初級行政管理人員培訓計劃」，計劃包含四個課程：演變轉型、系統性思維、發展軟技能和領導才能，獲選參與試驗計劃的初級及中級經理是未來擔任更高級管理職位的理想人選。

集團旗下的保險公司藍十字參加了香港保險業聯會舉辦的「保聯精英培訓先導計劃2021」，計劃旨在確保資深專家累積的商業睿智得以承傳，與新一代從業員共享知識。藍十字設有教育及培訓政策，提供在職和內部培訓促進員工持續發展。藍十字全力支持僱員考取保險業的專業資格，今年約有36%員工申領資助修讀專業培訓課程及參加專業考試。

## 聚焦可持續發展

隨著本行全方位實踐可持續發展概念，我們為員工提供一系列以可持續發展為重點的培訓及意識推廣活動。集團所有成員均已完成最新的網上課程，認識可持續發展概念以及東亞銀行的可持續發展表現與目標。

**>80%** 員工在培訓後的調查中表示培訓內容與其職務相關

為了繼續建立可持續發展意識，我們的可持續發展組年內於多個分處的分享會發表演說及舉辦多場可持續發展工作坊。

我們亦邀請本地環保人士和電視紅星出席在東亞銀行中心舉行的可持續發展分享會，向員工講解氣候變化和創新環保措施等重點議題，令大家獲益良多。以上活動取得理想成效。

**88%** 受訪者表示知悉本行的可持續發展表現

## 重點培育青年人才

本行繼續培育青年人才，除了聘用見習管理人員及「空檔年」全職實習人員外，東亞銀行亦參與各類有助本地大學應屆畢業生增進技能的計劃，包括：

- 「大灣區青年就業計劃」
- 「銀行業人才起動計劃」
- 「金融科技人才培育計劃」
- 「金融服務業創職位計劃」
- 「『城』就開拓計劃」
- 香港私人財富管理公會的先導人才培訓計劃

## 以人為先、未來導向的學習之路

銀行業的生態環境正急促變化，因此我們致力培養僱員的正確心態，確保他們擁有必要的技能，不斷學習成長，打好基礎迎接未來。今年，我們推出雙系列的技能提升專題課程，以提升僱員能力，促進本行的轉型策略和未來發展。

**成長思維系列**旨在培養團隊的成長思維，裝備員工去舊納新，在集團內部推動蛻變革新。

**金融科技系列**涵蓋網上研討會及網上學習課程，旨在介紹金融科技的最新趨勢和在業界的發展動態，並設有數碼領袖虛擬訓練營，指導資深領袖如何領導和啟發團隊以客戶至上、靈活工作和培養創新態度推進數碼化。

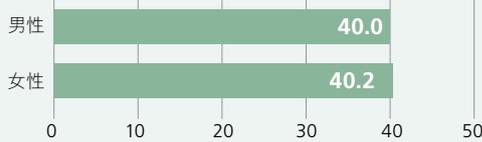
我們在去年推出了「Learn & Grow」表彰計劃，任何積極鼓勵和支持員工完成課程的分處都有機會獲得嘉許，截至年底，共有10個表現傑出的分處獲獎。

90%的總經理及部門主管參加了為期一天的數碼領袖虛擬訓練營，另有逾1,600位員工參加了內部金融科技網上研討會。東亞香港團隊中，每四名員工便有一人參加成長思維培訓計劃，當中三分之二為高級經理。

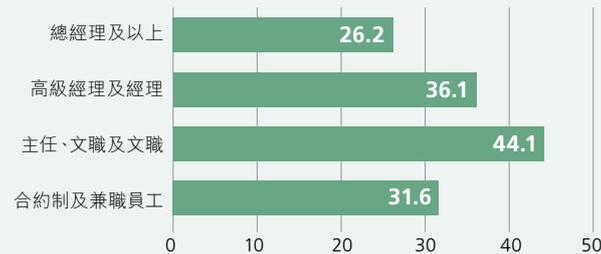
參加者對兩個培訓系列都作出甚高的評價，大家也認同培訓內容與日常職務息息相關。我們已計劃在2022年擴大規模，繼續推出此類課程以及關於科技和數據的專題培訓。

### 平均受訓時數

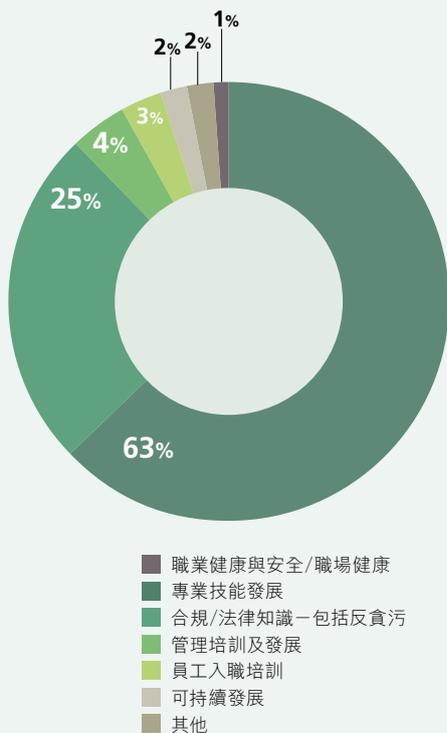
#### 按性別劃分



#### 按僱員類別劃分



### 培訓類型



## 展望未來

前瞻2022年，我們將推出新一系列的技能提升課程及發展計劃，促進員工在金融科技、可持續發展和跨境業務方面的綜合技能及領導才能。本行非常認同必須提供多元化的畢業生發展計劃，才可全方位應對銀行業務未來的轉變。我們將擴大中層高潛質人才庫，以涵蓋高級經理及經理級人員，以鞏固領導層階梯。東亞銀行將著力建立強大的學習文化，按部就班地推進專業發展，包括應用科技使員工的學習體驗有更大成效和成就感。

### 營造有利的工作環境

[範疇 B1] [GRI 405, 406]

## 重要性

未來的成功取決於我們吸引、培育和挽留最優秀人才的能力，當中的關鍵是營造多元共融的工作環境，以反映業務所在社區的特質，同時激勵員工全力以赴對東亞銀行、客戶及社區作出貢獻。聆聽員工的意見有助我們找到倡導集團文化的途徑及溝通渠道，共同建立多元共融的文化，亦確保同事明白我們樂於聽取他們的意見以及與他們一起成長。

## 管理方針

我們致力提供理想的工作環境，杜絕非法歧視、騷擾、欺凌、傷害或誹謗，努力營造積極正面的工作文化，注重公平、公正和平等機會，尊重社會及文化多樣性，讓不同背景的員工都能盡展所長。

我們的「銀行文化工作小組」負責監察及評估銀行文化的狀況和構思改善措施，配合審慎的風險管理和內部管控措施，以提倡本行期望的文化。工作小組由人力資源及企業傳訊分處總經理擔任主席，受本行行政委員會監察，通過推廣本行的核心價值，並根據金管局的三大支柱：管治、獎勵制度、評估及意見反映機制來發展策略性措施，從而在本行培養良好的文化。

「文化指標儀表板」是當中的關鍵，有助工作小組每季度監察和評估本行的表現。儀表板會收集員工意見以及其他關鍵的銀行文化指標，包括客戶的投訴與表揚以及客戶滿意度，這些數據會用於制定改善措施，以有效地推廣我們所需的文化。

我們視多元共融為一種美德，並致力建立一個自在及互助的工作場所，讓所有員工能提供優質客戶服務。我們遵守所有適用於業務市場的僱傭法例。本行參照聯合國《世界人權宣言》及國際勞工組織基本公約的信念和原則，制訂了平等就業機會與多元共融政策，指引我們建立包容的工作環境，以專業能力來評估表現，讓不同背景的員工均可充分發揮潛能。本行的行為守則、員工手冊及《人權政策》清晰闡述我們關於反歧視及平等機會的承諾，我們亦在入職培訓及客戶服務代表和私人銀行主任培訓中涵蓋多元共融課題。

集團的《人權政策》詳載我們在人權方面的承諾，相關政策符合《聯合國工商企業與人權指導原則》，並適用於集團全球的業務及商業活動。員工可以透過兩個主要機制來提出他們關注的事情：員工申訴程序以及舉報政策和程序，所有投訴均以保密方式處理，員工可以提出疑慮而毋須害怕遭到報復。

## 計劃及措施

自2019年起，高級管理層成員會帶領互動分享會，以鼓勵就風險管理進行公開交流，討論從實際案例中學到的經驗，並加強本行的風險文化。這些分享會同時給予我們機會匯報有關業務重點及重點領域的進度、提供有關業務轉型的最新情況、分享員工意見調查結果以及我們將可持續發展融入本行的進展。

今年東亞銀行及藍十字參加了僱員再培訓局舉辦的2021-22年「20 x 50實習生計劃」，目的是鼓勵有意和有能力重回就業市場的50歲以上熟齡人士以見習生形式投身不同行業，藉此深入了解現代工作模式並為重新就業建立自信心。這項共融計劃亦提倡以能選才的文化，鼓勵參與機構在計劃結束後根據營運需要僱用表現出色的見習生。

## 2021年的表現

我們每年均會進行全行員工意見調查，評估員工的工作體驗和對本行核心價值的看法，我們會與相關分處分享員工意見，從而制訂相關行動計劃改善工作環境和本行文化。

年內，本行成立了人權監察及匯報系統，並將本行文化指標儀表板的指標納入其中。自2021年9月起，任何經集團舉報程序或其他渠道發現而調查屬實的人權個案，均會每季向本行高級管理層匯報。

### 員工意見調查

2021年的員工意見調查獲得高達89%回覆率，調查結果顯示我們的團隊積極參與本行事務。

89%

員工意見調查錄得89%回覆率



超過五分之四同事表示滿意目前的員工參與度



四分之三同事對本行持續進行的轉型持積極態度

我們在內地設立了高級管理層電郵信箱，收集所有員工的建議和意見。於2021年，我們的同事在內地共收到超過五十項建議，當中九項已採納實施。

年內，藍十字透過參與「20 x 50實習生計劃」，聘請一位實習生在一般保險索償部擔任全職工作。

## 展望未來

我們準備於2022年進行全面的員工意見調查，了解員工的情緒及蒐集意見。為積極鼓勵管理層與員工共同參與，我們將深化「跨職級分享會」，安排高層管理人員分享心得，讓同事們有更多機會建立人際網絡和向高級管理層學習。

隨著我們將公平待客承諾及違反人權事件監察納入本行的文化指標儀表板，高級管理層和「銀行文化工作小組」將可首次全局概覽本行各重要範疇，充分掌握資訊以供日後政策發展。除此之外，我們亦會加強各級的文化相關培訓，包括蛻變革新思維、科技與數據及可持續發展培訓。

未來我們會繼續展開更多新的員工嘉許計劃，提倡表揚文化，同時利用計劃在內聯網宣傳實踐東亞銀行核心價值的故事。

## 健康、安全及福祉

[範疇B2] [GRI 403]

### 重要性

東亞銀行非常重視僱員的健康及福祉，儘管在我們經營的行業內身體受到損傷的風險很低，香港金融服務行業的急促步伐也有可能為我們的員工造成負面影響，妨礙人才投身我們的行業，也導致企業間爭相為員工提供最佳的體驗來改善作息平衡，加劇同業之間的競爭。

### 管理方針

我們的方針以職業安全與健康政策及手冊為主軸，這套指引適用於本行及各附屬公司全體員工。我們提供全面的醫療保險計劃，亦致力提倡健康平衡的作息，向香港員工提供免費員工健身室及天台花園、健康講座，並在員工餐廳供應健康午餐。

本行亦推出「僱員輔助計劃」，有需要的員工及其家庭成員可於任何時間透過面談、電話熱線或電郵與專業的輔導員聯繫。為支持初為人母的同事在生育後重返工作崗位，我們為她們提供哺乳室等相關設施。

本行的健康及安全政策由總經理負責統籌，而銀行健康及安全主任和各部門主管每日均會舉行會議，確保工作環境安全健康。

為提供良好的工作環境，我們鼓勵員工把握每個發展機遇，有助自身在本行內的成長，我們經常舉辦各類義工及慈善活動，以體現集團的核心價值和員工價值主張。

我們不斷探索改善員工的作息，例如我們擴大了在主要節慶日提早下班的安排及彈性小休時間政策。

## 計劃及措施

我們致力改善作息平衡，促進同事的身心健康，其中一項措施是每月為全體僱員提供兩小時健康休假。此外，隨著當局於匯報年度開始安排公眾接種疫苗，本行為所有接種新型冠狀病毒疫苗的同事提供一天休假，以表關懷和積極響應政府的疫苗計劃。我們並已調整醫療福利，改善了住院、門診及牙科福利，還增設新的心理健康保障。

疫情為全球帶來公共健康風險，與此同時亦為我們創造機遇，讓本行開拓新途徑，保障員工的安全及確保業務運作順利。本行採取了多項措施讓更大比例的員工居家工作，例如批准更多遙距登入及網迅會議權限。同事們亦可在本行以外的其他場所上班，以減低染疫風險。我們向所有員工派發用完即棄口罩及東亞銀行品牌的可重用口罩。

迄今已有廣泛報導有關新型冠狀病毒對個人心理健康的不良影響，往往亦會對業務造成負面影響。本行邀請了註冊行業心理學家為全行員工進行抗禦力培訓，同時也為高潛質員工進行特定群組領袖抗禦力培訓，以助他們維持健康發展和高效表現。本行的員工康體會經常舉辦健康及員工康樂活動，例如瑜珈班、劍擊工作坊和城市耕種工作坊等。

## 2021年的表現

2021年，本行在香港完成了ISO 45001職安健管理系統差距分析，開始評估本行職安健系統的成效和識別各流程的表現差距。未來我們將根據分析結果進一步改善職安健管理系統。

年內共有逾3,000位員工和家屬參與50項員工康體會舉辦的活動。在英國，我們推出了防火糾察及急救員額外職務津貼。隨著基要服務日漸受到關注，此舉帶來正面關注之餘，也突顯本行對擔任該類職務人士的謝意。受疫情影響，大眾的焦慮及壓力普遍增加，本行的英國人力資源部所有職員均已接受心理健康意識培訓，此外英國人力資源部亦會致電所有入職滿三個月的新僱員，讓他們感到公司對他們的支持和提供充份協助。



我們的同事及親友在香港創紀之城五期的天台農圃種植蔬菜。



東亞銀行於九月邀請了羽毛球奧運選手謝影雪和鄧俊文出席分享會，與員工暢談體驗。



東亞銀行及附屬公司藍十字自2015年起，一直促進香港劍擊運動的發展，並為本行員工家屬安排劍擊班。

## 減少碳排放 [範疇 A1] [GRI 305]

### 重要性

2021年舉行的第26屆聯合國氣候變化大會，與會者關注若全球暖化升溫達到攝氏2度，會較《巴黎協定》的較低目標帶來更嚴重影響，而各締約國政府亦承諾會付出更大努力對抗氣候變化。本行兩個主要業務市場香港和內地的政府均已承諾在本世紀中期達到碳中和，意味著所有在兩地營商的企業必須過渡至低碳經濟。作為一間金融機構，我們的貸款及投資組合對減少全球碳排放量有極大影響，同時，妥善管理營運所產生的影響都對本行和我們的持份者十分重要。

### 管理方針

東亞銀行承諾減少溫室氣體排放，為紓緩氣候變化出一分力。我們配合香港政府於2030年前令本港碳強度降低65%至70%（相等於絕對碳排放量減低26%至36%）的藍圖，以2019年為基準，訂立2030年前集團將減少32%絕對碳排放量（範圍1及2）的目標。本行的可持續發展組現正與負責統籌排放管理事務的設施管理部合作，開拓機遇讓集團參照本地及國家的承諾，在本世紀中期實現淨零排放，而環境、社會及管治督導委員會則負責評估集團的表現和審批所有減排計劃。

我們的《環保政策》涵蓋空氣和溫室氣體排放，經監察及分析後，於年度環境、社會及管治報告內披露，並向CDP及香港上市公司破足跡資料庫匯報。

為達到減碳目標，我們正為香港的營運點投資新技術。兩座大樓的排放量約佔本集團營運總排放量五分之一，為評估各項計劃的成效及減排的進展，我們會全年持續監察排放量。

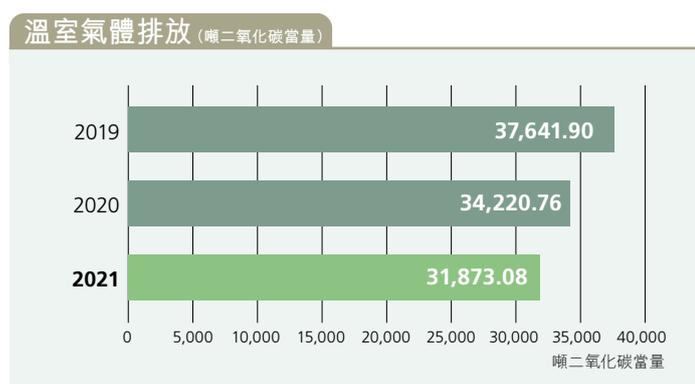
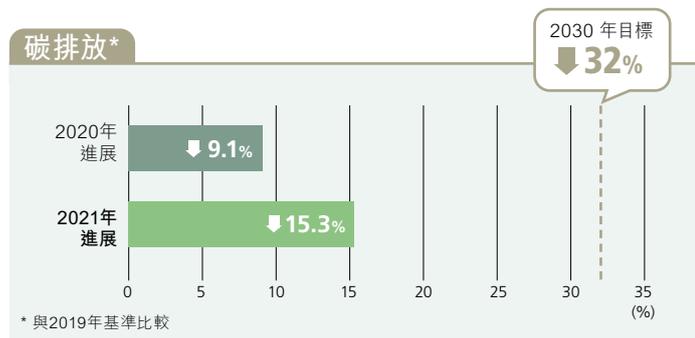
我們已開始計算來自差旅的排放，並已著手擬定計劃計算各投資組合的碳強度，為減輕本行整體氣候變化影響踏出第一步。

### 計劃及措施

我們建立高效的系統、精簡工作程序及設備、盡量減少公幹、監察及減少能源消耗和鼓勵員工身體力行以減少碳排放。我們分別計算車輛、用電及差旅的排放量。

我們兩項主要措施正按計劃進行，將推動本行達成32%減排目標。首先，我們訂下了目標，在2026年前更換香港辦公室的製冷系統等主要設備；另外，我們希望於2030年前將香港一半的車隊更換成電動汽車；我們同時發掘更多低碳供電方案，目前正在觀塘東亞銀行中心天台安裝太陽能發電系統。

## 2021年的表現



來自差旅的排放  
總量相當於：



## 展望未來

有見各界建議本行採取更進取的目標，我們將篩查本行的範圍3間接排放，以識別主要的間接影響，並會在2022年擬定碳中和計劃路線圖。我們同時在觀塘東亞銀行中心推行新的可再生能源計劃，安裝40幅太陽能板，每年可生產約21,500度可再生電力。除此之外，我們現正研究在總部大樓和香港中環一幢租賃寫字樓大廈的天台安裝太陽能板。

## 範圍3排放評估

我們準備按照《溫室氣體盤查議定書》標準進行價值鏈排放初步篩查，以界定應納入詳細評估和應剔除的排放源。我們意識到本行範圍3排放主要來自融資的碳排放，因此已擬定流程，於2022年分四階段核實投資組合的碳強度，當中包括評估現有投資組合及篩查本行提供融資的活動、收集數據以量化排放量，以及藉著計算排放量和基準化分析界定本行於高排放行業的投資風險。

## 零排放行動計劃路線圖

在未來一年，本行將會按照將氣溫升幅限於不超過攝氏1.5度的大方向來檢討我們範圍1及2減碳的承諾，進行可行性研究和擬定2030年零排放行動計劃路線圖，積極加強減排措施，包括評估現有碳抵銷工具，用於抵銷無可避免的排放。上述行動是東亞銀行2030年及2050年範圍3減碳策略的先導措施。

## 提高能源效益

我們將繼續在香港及內地所有業務地點改裝非LED燈具、調減分行的碳足跡以及檢視兩地主要辦公大樓、各分行和數據中心的冷卻系統。

自2016年起，我們參加了CDP的氣候變化調查問卷。本行的氣候變化方針獲得「意識」(C)級別認可。



21. 數據包括因本集團員工乘坐飛機、鐵路、渡輪和汽車往返非辦公室和工作地點附近公幹而產生的碳排放量，並參考《GHG Protocol's Corporate Value Chain (Scope 3) Accounting and Reporting Standard》進行計算。按年增幅較大主要是2020年因疫情封控導致的內地營運活動所致。

## 可持續地善用資源

[範圍A2, A3] [GRI 301, 302, 306]

## 重要性

我們日常營運需使用電力和紙張，同時亦會產生廢物。為應對氣候變化的挑戰，我們必須盡量減少耗電以避免碳排放。本行一直推行業務數碼化以改善資源使用效益，亦有開展可再生能源的使用以免排放量增加。這套方針亦同樣應用於本行的車隊，我們正研究逐步淘汰燃油的車輛。此外，我們亦致力減少業務營運用紙量，從而減低生產、配送和處理廢紙所帶來的環境的影響，也可避免相關的碳排放。

我們深明持份者極重視環境管理，因此不斷尋找有效方案減低本行的環境影響，包括盡量減少辦公室及分行的廢物和員工餐廳的廚餘。

## 管理方針

東亞銀行的《環保政策》是參照聯合國環境規劃署金融倡議《金融機構關於可持續發展的聲明》擬備，適用於我們所有的營運地點。我們按照政策持續改善環境管理措施，包括能源及紙張消耗、回收和減廢。在此政策中，載明集團所有成員均已承諾減少耗能，並且加強監察用電，檢討次數增加至每年兩次。

環境政策每年由董事會檢討和批准，確保我們遵守所有營運地點的相關法律及規例，包括環保法例。我們致力減少耗能及廢物，並推行各類管理措施，例如：

- 開拓途徑使用風能及太陽能；
- 引入電動車和電動車充電設施；及
- 計算廚餘及公用服務用量。

我們不斷尋找機會，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，並引入誘因及懲罰措施，推廣對環境負責的行為。我們定期審查紙張使用和廢物產生情況，以及統計香港主要辦公室的廢物重量，並進行相關投資以管理我們對環境的影響。我們的醫療保健附屬公司寶康醫療亦遵守有關妥善棄置醫療廢物的所有法律及規例。

## 計劃及措施

## 能源

自2018年起，本行於香港的兩座主要辦公大樓參照香港政府的氣候政策，訂立每年減少能源耗用量1.1%的目標，亦會每年投放資源推行各類措施實踐節能目標。我們在香港及內地全資擁有的物業均取得綠色建築認證，所有分行及辦公室亦已安裝節能設備和節能照明裝置。

東亞銀行中心的第一期空調系統更換工程節能成效理想，單是製冷機的能源消耗便比去年減少17.2%。整套製冷系統更換完成後，我們預計東亞銀行中心的製冷機年度能源耗用量將減少多達40%（以2019年為基準）。同樣，最近翻新的Café 23亦提高了能源效益，新裝設的高效率智能風機盤管機組的電動機可節省多達45%能源耗用量，再配合天花吊扇改善空氣流動，有效提高空調系統的效率。

本行持續支持《戶外燈光約章》，於晚上11時前關閉特定分行的戶外燈光。我們定期對香港主要辦公室進行能源審計，評估我們措施的成效以及識別可改善的地方。

我們在香港及內地獲得綠色建築認證的物業包括：

東亞銀行中心 香港觀塘	香港建築環境評估法 優質評級
東亞銀行租賃辦公室大樓 香港德輔道中33號	建築環境評估法新建 建築物金級評級
東亞中國 上海總部	綠色能源與環境設計先 鋒13金級
東亞中國的上海分行	綠色能源與環境設計 先鋒金級
東亞中國的北京分行	綠色能源與環境設計 先鋒金級

## 紙張

我們繼續將辦公系統及流程數碼化，相關措施包括優化匯款及賬戶服務的客戶體驗，以減少紙張消耗及鼓勵員工節約用紙和盡量避免打印文件。如需要用紙，我們採購和使用森林管理委員會認證的紙張<sup>22</sup>。此外，英國分行的公用打印機今年安裝了名為Papercut的軟件，以協助員工監察打印情況，從而減少錯誤打印所帶來的浪費。在可行的情況下，所有在營運中產生的廢紙都會被回收，我們亦聘請承辦商在香港、內地、新加坡、英國和美國回收切碎的機密文件。我們會記錄和匯報每年的廢紙回收率，以便追蹤及評估我們的表現。

除此之外，本行亦運用數碼科技減少客戶不必要的用紙，例如賬戶結單及其他通訊等。我們設有網上開戶及處理平台，方便客戶開立新賬戶、處理賬戶事務和投資落盤，客戶亦可透過電話錄音直接發出口頭指示。現時所有預售風險披露及必要的招股文件均以電子形式發送給客戶。同時，本行已為客戶經理配備定價應用程式，方便在網上提供結構性投資產品的報價，毋須致電或打印文件。

所有新的個人及企業銀行客戶的默認通知方式自動設為電子結單。今年我們調高了結單印刷費50%，推動更多零售銀行客戶採納無紙化。

## 廢物

香港兩座主要辦公大樓已安裝電子磅，可準確量度我們所產生的廢物重量，據此編製基準廢物數據和選取適當措施以積極解決廢物問題，設施管理部亦已訂立減少和避免廢物的目標和環境改善方案。本行在香港積極推行減廢措施，兩座主要辦公大樓因此獲得香港綠色機構認證頒發減廢證書。

2021年，東亞銀行成為香港首間與本地非牟利環保組織及認證機構環保促進會協作的金融機構，參與「環境及自然保育基金」推行的廢物收費試驗計劃。籍由這次合作，我們希望提把2020年實施的廢物秤重計劃，包括廢物秤重和減廢措施，擴展至觀塘的東亞銀行中心辦公室。有關措施將有助本行因應未來有關香港廢物管理的政策變化而作出調整。

我們會翻新業務營運中使用過的電子產品，並透過當地慈善機構捐贈予有需要人士，延長其使用壽命。在香港，我們參加環境保護署的廚餘循環再造合作計劃，回收東亞銀行中心員工食堂的廚餘。我們於香港的員工食堂已停止使用即棄塑膠餐具及器皿，轉為提供分別由可生物降解紙漿及玉米澱粉所製的餐盒和餐具予員工外帶食物。另外，觀塘辦公室的員工食堂會提供折扣優惠，鼓勵員工自備可重用餐盒。

## 可持續發展意識

為培養環保行為文化，我們定期向同事分享相關環保新聞，透過企業社會責任電子通訊，提高員工對重要議題的意識，並讓員工知悉東亞銀行、本行義工、行業團體及環保組織共同作出的正面貢獻。

22. 森林管理委員會認證表明紙產品是由管理良好的森林及/或可追溯到來源的回收材料生產。

個案分析

### 提高東亞銀行員工的可持續發展意識

1.  推出可持續發展相關的**網上學習課程**，所有東亞銀行員工均可參加。
2.  舉辦**可持續發展分享會**，在輕鬆氣氛下討論廢物及氣候變化等迫切環境議題。
3.  可持續發展團隊為法律、公司秘書及稅務處、財務處、營運處及資金市場處安排度身設計的**培訓和工作坊**。
4.  加強在內聯網溝通以及於Café 23推行實質改革，例如使用再造玻璃杯及可生物降解餐具和改善回收設施，更**清晰地宣傳可持續發展理念**。

我們的員工同時也是顧客，他們以身作則，在本行的賬戶結單及其他客戶通訊均選用電子版。

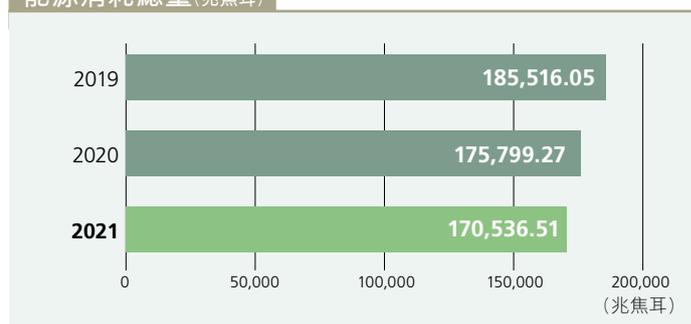
### 2021年的表現

#### 能源



2021年的能源耗量比上年減少3%，我們的節能措施功不可沒，但社交距離限制措施亦有機會對結果造成影響。

能源消耗總量(兆焦耳)



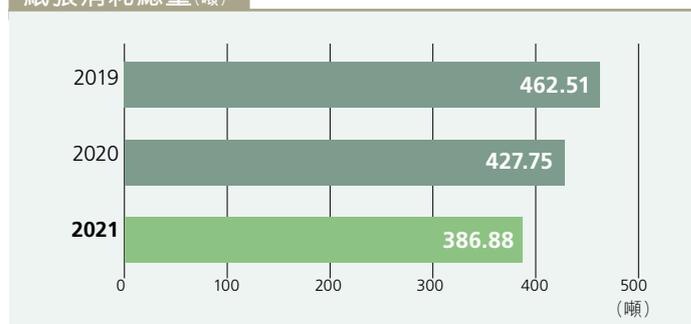
#### 紙張

東亞香港積極推廣減少用紙及推行多項數碼化計劃，總用紙量比上年減少31%<sup>23</sup>。

截至2021年底，本行37%香港員工已轉用強積金電子結單服務，較過往三年增加12%。

93% 東亞信用卡持有人已改用電子結單。

紙張消耗總量(噸)<sup>24</sup>



23. 數字根據2021年相對2020年的訂購紙張數目計算，包括影印紙、客戶結單、預印表格及電腦報告書。

24. 只包括影印紙及電腦紙，即東亞銀行集團使用的最主要紙張類別。

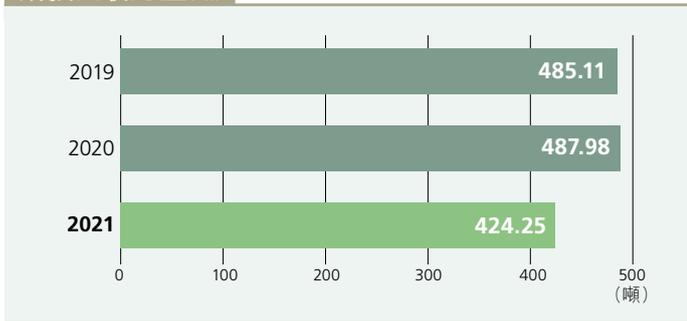
## 廢物



廢紙數量按年減少13.1%。

東亞銀行中心已裝設廢物電子磅，以助監察廢物生產量及減廢措施的成效。

紙張回收總量(噸)



## 展望未來

東亞銀行正邁向目標，致力成為更精簡、高效的可持續發展機構，其中一項重要抱負是減少紙張消耗量，我們希望在2030年前減少用紙量70%。

本行將繼續加強減廢措施，努力倡導員工工作出行為上的改變，例如在香港，我們將以折扣優惠價提供可重用餐盒，並以收費方式提供可生物降解餐具，另外亦會繼續安排更多客戶使用電子結單，以節約用紙和減少額外郵遞服務。

## 推動負責任的供應鏈

[範疇B5] [GRI 308, 414]

## 重要性

根據最新估計數字顯示，現代奴役人數超過4,000萬人<sup>25</sup>，為應對這一項全球性挑戰，20國集團當中七個國家（包括本行有業務的英國）已正式頒布法律、政策或措施，防止企業及政府採購來自強迫勞工所生產的商品及服務。透過了解自身採購流程所帶來的潛在影響，我們能制訂相應政策與行動，在我們的供應鏈中推動負責任經營手法，藉此保護弱勢社群、推廣可持續產品和減低所面對的風險。

## 管理方針

我們認同負責任的供應鏈管理日益重要，它有助減輕我們的環境及社會風險，並讓供應商依循公認的國際標準保護員工。我們近年與外界專家合作研究、檢討和優化政策與程序，另亦採用供應鏈風險評估工具以及為相關員工提供培訓。集團的負責任供應鏈管理由營運處及可持續發展組負責，並就供應鏈的可持續發展風險提供指引，以及監察供應商是否遵守本行的《供應商行為守則》。

供應商行為守則闡明本行對供應商在各方面的要求和期望，包括遵守相關法例、社會和道德標準、環境事項及對本地社群的影響。這套守則已納入採購流程中，所有東亞銀行的供應商均須在與本行簽署協議書時確認遵守守則內容，作為承辦業務的條件。

本行的《人權政策》符合《聯合國工商企業與人權指導原則》，並且適用於我們的供應商。我們的業務活動與聯合國國際人權公約（包括《世界人權宣言》）及國際勞工組織的基本公約準則保持一致。我們的《供應商行為守則》亦是參考上述框架而制訂。

25. [www.globalslaveryindex.org](http://www.globalslaveryindex.org)

本行嚴禁其供應鏈中出現任何奴役及人口販賣的行為，我們的供應商必須滿足本行在社會和道德行為方面對其的要求，當中包括健康與安全、工資、工時、歧視、騷擾和申訴機制在內的僱用條件。我們致力與落實最佳營運模式的供應商合作，同時鼓勵其他供應商在此範疇發展並作出改善。作為一間業務遍及全球的銀行，我們營運的國家及地區或有不同的法律和法規，在可行的情況下我們致力採用較高的標準。

我們已上載《奴役和人口販賣聲明》於東亞銀行網站，以供公眾瀏覽，該聲明符合英國《2015年現代反奴役法案》。

如任何供應商尚未制訂與本行《供應商行為守則》及《人權政策》相符的承諾，我們會鼓勵他們作出改善和完善管理相關風險。若供應商不符合我們的規定，我們樂於提供合理支援，協助他們達致合規。

## 計劃及措施

我們建立了一套可持續採購工具包，包含了採購及付款指引、《供應商行為守則》、採購工作流程及培訓教材，以指導負責採購的員工履行負責任的採購程序，並確保員工妥善處理供應商關係。這套工具包已上載至本行內聯網，以供香港員工瀏覽。

工具包同時設有風險評估工具，按照我們所採購的物品及服務，按照我們所採購的物品及服務的固有地域和產品風險為供應商作出評估。如採購訂單超過指定金額，便須使用此風險評估工具。這工具幫助我們將供應商區分為四個組別：優先、中等、專門及最低級別，每個組別有不同盡職審查規定，以應對相關風險。

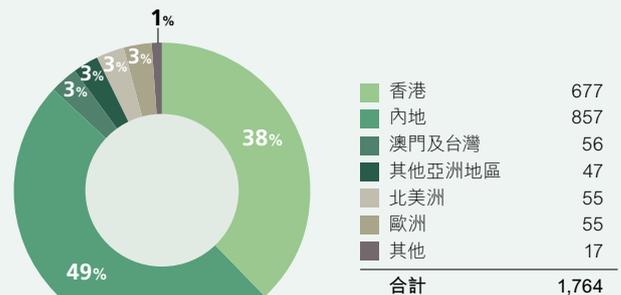
## 2021年的表現

我們於2021年優化了《供應商行為守則》，釐清集團對供應商的期望。我們也改良了可持續發展風險評估工具，根據供應商所在地及多個國際指標對供應商作出更仔細的評估，同時參考2021年的集團支出數據以更新評估工具的運算，以及檢討和優化產品及服務的可持續發展風險評估機制。

本行已修訂採購及付款指引，現與《供應商行為守則》及2020年開始實施的可持續發展採購工作流程保持一致，從而加強現有的供應鏈管理方針。此外，我們設立查找和報告程序，藉此監察高風險供應商的不合規情況，包括強迫勞動和人口販賣，確保供應商遵守行為守則。繼2020年實施集團《人權政策》後，我們繼續加強這方面的工作，利用現有處理舉報、員工申訴、失當行為、經調查屬實客戶投訴及違反監管規例的渠道來處理違反《人權政策》事件。我們並為員工和管理層提供可持續發展培訓課程，內容涵蓋人權及社會議題（如童工）。

### 按地區劃分的供應商數目

合約價值 ≥ 每年港幣50,000元或等值



## 展望未來

我們將會制訂集團的可持續採購政策，及將可持續採購流程的應用從香港擴大至整個集團，並加強監察。除了相關員工須參加負責任採購的複習培訓，我們亦會在供應商表現評估中加入可持續發展元素。

# 負責任的公民

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

社區夥伴及義工服務  
[範疇B8] [GRI 413]

## 重要性

貧富懸殊、人口老化、普及教育等社會議題直接影響到當地社群及本行各市場的發展，我們必須克盡己責對社會作出貢獻，從而推動業務發展。我們樂見員工熱心為其所在的社區服務和改善鄰近環境，所以給予他們參與公益活動的機會，這樣既可鞏固本行與社區的關係，亦可倡導正向的工作文化。

## 管理方針

我們社區計劃從長遠著眼，旨在訂立最佳營運措施，服務社會。透過東亞銀行慈善基金及東亞銀行義工隊，我們致力支援社區內的基層人士，推展以教育、社會福利及環境三大支柱為重點的計劃。長久以來，我們一直與業務夥伴和非政府組織合作，創造最大協同優勢，善用資源、知識與技能，達到相輔相承的效果。

本行過去十年一直支持「安老院舍完善人生關顧計劃」，有關計劃旨在長期在香港推廣善終規劃的認知，並促進政府修訂關於預設照顧及醫療指示的法例。“la Caixa”基金是本行於此計劃的夥伴，該會在這方面擁有豐富經驗，且積極在西班牙游說政府促進社會改革，因此該會為本行在香港提倡改善晚期護理方面提供寶貴意見。

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

我們採取以下四大方式提供支援：

- **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。
- **員工及客戶的捐獻和義務工作**：透過各地義工團隊及活動，加強社區關係及建立社會資本，令員工更能體會他人面對的困難。我們提供機會予員工在辦公時間發揮技能，幫助有需要人士。
- **善用業務網絡及影響力**：鼓勵合作夥伴、客戶及其家屬參與我們的計劃和活動。
- **運用專業睿智**：策辦計劃和教育體驗，向參加者灌輸良好的理財習慣。

我們定期檢討長期推行的社區計劃，例如我們新的旗艦計劃 — 「東亞綠色藝術節」便會在活動前後進行意見調查，從量化的回應中了解參加者在意識和態度上的轉變。我們亦會收集意見作定性報告用途，在年度環境、社會及管治報告、與非政府組織及持份者間的溝通，以及本行內聯網中匯報進展。

## 計劃及措施

### 香港

#### 社會福利

5月，東亞銀行與策略性夥伴“la Caixa”基金會贊助舉行線上國際研討會，標誌十年來對「安老院舍完善人生關顧計劃」的支持。活動吸引了接近300位醫療專家、社工、學者及學生等人士參加，交流知識及最佳的實務工作，以推動紓緩護理服務的未來發展。為期三年的「安老院舍完善人生關顧計劃」已進入第四期，救世軍繼續推行「CORE-UPHOLD模式」，包括全面評估、介入協定、推行感官訓練和出版培訓指南等。計劃自2010年推出至今，已設立17間安老院及7個社區服務單位，處理363宗個案及培訓超過6,800名看護，另約有30,600人參與外展計劃。



#### 教育

「東亞銀行親子閱讀證書獎勵計劃」的參與家庭於計劃期內獲發多套優質書籍，計劃已惠及逾2,400名來自弱勢家庭的小學及幼稚園學生。我們亦提供導讀本及舉辦比賽，鼓勵親子共讀，建立家庭關係。與此同時，我們在20間學校推展導師培訓計劃，增進家長、圖書館管理員及教師啟發兒童閱讀的技巧。



#### 環境

#### 東亞綠色藝術節

今年，我們展開「東亞綠色藝術節」社區夥伴合作計劃，以喚起大眾的環保意識。我們與香港青年藝術協會聯手推出「東亞綠色藝術節」，希望號召本地慈善機構夥伴及東亞銀行員工，一起協力舉辦大型社區活動。

「東亞綠色藝術節」首三年的主題分別為「減廢」、「大自然」和「氣候變化」。由2022年起，東亞銀行將會每年透過舉辦多項活動，包括藝術家駐校工作坊、邀請本地藝術家創作，以及由本行義工隊組織的綠色義工活動等，藉著藝術創作鼓勵年青人投入環保生活。



#### 社會福利

年內，逾200位義工參加了超過60多項活動，貢獻超過3,000小時的義工服務，包括向有需要家庭贈送飯盒及福袋，當中載有日用品及義工親筆書寫的揮春，一同喜迎牛年。



## 香港

## 社會福利

東亞銀行慈善基金繼續與東華三院合作，透過「Teen Café 青少年身心健康推廣計劃」支援青少年心理健康問題。年內，共有3,600人參與了一系列社區活動。有見疫情持續，我們便透過此計劃舉辦心理健康培訓工作坊、分享會及其他活動，為12間學校共600名學生提供支援。

## 社會福利

3月，東亞銀行連續第六年冠名贊助「公益金東亞慈善高爾夫球賽2021」，吸引逾200位哥爾夫球手組成51支隊伍，支持年內在香港哥爾夫球會粉嶺球場舉行的慈善賽事，並籌得善款逾港幣250萬元，用作支持香港公益金資助的精神健康服務。



## 教育

3月，東亞銀行與投資者及理財教育委員會合辦虛擬金融科技教育工作坊，是本行自2017年一直贊助的「香港理財月」主打活動之一，也是本行一系列可持續發展計劃中的最新的項目，旨在增進公眾和特定群組的金融知識。有關工作坊吸引來自19間中學逾330名學生參加，認識科技對銀行業日趨重大的影響。

## 教育

東亞銀行繼續支持香港銀行公會的社區計劃，分別舉辦多個工作坊，以教導低收入家庭如何審慎理財，內容包括基本金融知識、儲蓄、消費及借貸等。

東亞銀行義工隊亦舉辦了工作坊，向長者介紹電子銀行服務，讓他們更深入了解銀行自動櫃員機服務及網上和流動理財功能。在義工協助下，參加者透過模擬自動櫃員機軟件實習如何使用日常數碼銀行服務，明白其安全性，建立使用信心。

## 內地

## 教育

2021年，東亞銀行公益基金再開辦3個螢火蟲樂園，為中國農村地區的學校提供基本學校設施，例如圖書館、電腦及投影機等。年內，我們提升了螢火蟲計劃裡現有的螢火蟲樂園設施，並捐贈用於改善農村地區教育情況的必需品。我們亦派發逾1,200個螢火蟲背包予貧困學生，背包內有文具及參考書籍，藉此鼓勵他們自修學習。另外，此計劃亦資助超過3,900小時的網上培訓課程，讓逾200位學校教師及40位校長受惠。



## 教育

在上海，東亞中國、上海市中學生德育發展中心及上海教育報刊總社聯合舉辦第九屆「東亞銀行杯上海市中學生金融教育校園行」，旨在加強和改善中學生的金融及理財知識。於2021年，有關活動旨在提倡減低金融風險，以及教導學生正確的網上理財知識和理性消費模式，活動吸引來自逾120間中學80,000多名學生參與。



## 內地

### 社會福利

東亞中國與上海市慈善基金會合作，捐出近港幣290萬元（人民幣250萬元），成立新的公共醫療基金，以及作抗疫經費之用。基金的首宗項目「醫路同行計劃」資助華山醫院超過300位前線醫護人員，並支援醫院的護士培訓計劃。

### 社會福利

河南省7月暴雨成災，東亞中國即時向中華慈善總會捐出逾港幣360萬元（人民幣300萬元），作緊急賑災資金和協助當地社區災後重建。

### 教育

東亞中國資助了逾50名基層學生完成大學學業，並向自閉症兒童、失去獨生子女的高齡家長、臨終關懷對象等弱勢群體提供經濟援助。

### 環境

2021年，東亞中國熱心響應世界自然基金會的「地球一小時」環球活動。此外，來自21個內地城市逾640位義工參加環保活動，慶祝植樹節。

我們的義工亦踴躍參與各類活動，包括種植多肉植物、花藝班、植樹活動等，同心推廣環保意識。



## 海外地區

### 社會福利

澳門分行的員工連續八年支持世界宣明會舉辦的「澳門饑饉」活動，透過響應「饑饉一餐」及捐出餐飲費用，協助世界宣明會向津巴布韋、南蘇丹和索馬里受自然災害影響的小童及家庭提供應急食物、營養品及生計援助。



### 社會福利

7月，澳門分行義工參加在澳門扶康會欣悅展能藝術工作室舉行的工作坊，與該會成員一起製作浮游花瓶，活動旨在促進社會共融，讓義工加深對當地復康服務的了解。

### 社會福利 環境

台灣分行的員工熱心參與伊甸社會福利基金會的舊衣捐贈活動，捐贈逾370件衣物，幫助貧困家庭，同時減少廢物在堆填區產生的約1.6公噸碳排放。



### 社會福利

台灣分行向陽光社會福利基金會捐贈252本舊書籍作義賣用途，所得善款為意外燒傷受害者、面部毀容人士及其家屬提供服務。

## 海外地區

### 社會福利

東亞英國透過捐款支持華康社舉辦的服務，由說華語的家庭醫生及醫護人員獻出周日的空餘時間，以隨到隨診方式為華人社群成員提供醫學及精神健康診症服務、健康教育及轉介服務。

### 社會福利

東亞英國透過捐款支持華福信託基金會與英國失智症協會協辦的「華人失智症專科護士」項目，此首創項目旨在令有失智症患者的華語家庭取得更佳的主流援助。

### 教育 社會福利

12月，紐約分行的員工利用Zoom軟件舉行了網上研討會，與唐人街長者中心的36位非牟利組織華策會成員座談，介紹基本理財知識及如何防範社會保障金詐騙，並回答參加者關於金融騙案的問題。此外，紐約分行向華策會捐款，以助該會為紐約的華人長者提供慰藉探訪、援助及社交活動。

### 教育

10月，納閩分行向Medical Awareness Camp Outreach捐贈多部電腦，支持其電腦知識推廣項目，將舊電腦翻新後送贈有需要的學生。

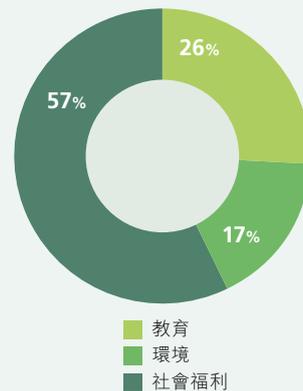


## 2021年的表現

### 財務捐獻

集團的捐款

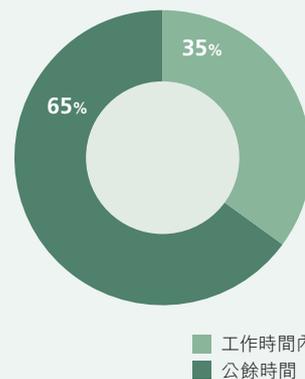
港幣  
**1,200+**  
萬元



### 員工義工服務

員工義工服務

**7,800+**  
小時



# 我們的表現

## 經濟表現

GRI 標準參考	指標	2021 (港幣百萬元)	2020 (港幣百萬元)	2019 (港幣百萬元)
GRI 201-1	<b>所產生及分配的直接經濟價值</b>			
	收入	17,502	17,678	19,730
	營運成本	2,817	2,886	3,708
	員工薪資及福利	5,521	5,069	5,192
	支付予資本提供者的款項	2,856	1,958	2,016
	支付予香港政府的款項	419	136	879
	支付予內地政府的款項	4	52	(63)
	支付予其他地區政府的款項	249	127	208
	捐贈予慈善機構的現金捐款總額	12	11	9
	留存的經濟價值	5,624	7,439	7,781
GRI 201-1	<b>按地區劃分的財務捐贈</b>			
	香港	6	6	8
	內地	6	5	1
	其他地區	-	-	-
	捐贈予慈善機構的現金捐款總額	12	11	9

## 環境表現

環境、社會及管治報告指引 / GRI標準參考	指標	單位	2021	2020	2019
<b>能源</b>					
GRI 302-1	<b>組織內的能源消耗</b>				
	能源消耗總量	千兆焦耳	170,536.51	175,799.27	185,516.05
	電力消耗總量	千兆焦耳	153,585.29	157,043.88	161,156.73
	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	17,982.70	18,755.39	24,359.32
	b. 可再生燃料總耗量	千兆焦耳	0.00	0.00	0.00
KPI A2.1	<b>直接及間接能源消耗總量 (按類別劃分)</b>				
	能源消耗總量	千度	47,371.25	48,833.13	51,532.24
	電力消耗總量	千度	42,662.58	43,623.30	44,765.76
	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	4,995.19	5,209.83	6,766.48
	可再生燃料總耗量	千度	0.00	0.00	0.00
GRI 302-3	<b>集團總能源密度</b>				
	按總樓面面積計算	千兆焦耳/平方米	0.76	0.71	0.81
<b>水資源</b>					
KPI A2.2	<b>用水量</b>				
	都市食水總用量	立方米	113,581.68	104,533.89	83,372.87
	<b>水密度</b>				
	按總樓面面積計算	立方米/平方米	0.50	0.43	0.35
<b>氣體排放<sup>i</sup></b>					
KPI A1.1 GRI 305-7	<b>消耗氣體燃料產生的排放</b>				
	氮氧化物	千克	6.69	6.56	7.78
	硫氧化物	千克	0.03	0.03	0.04
	<b>車輛排放</b>				
	氮氧化物	千克	688.77	705.80	1,535.26
	硫氧化物	千克	6.92	7.27	9.57
	懸浮粒子	千克	58.08	59.66	121.60
<b>碳排放<sup>ii,iii</sup></b>					
KPI A1.2	<b>香港溫室氣體排放總量</b>				
	範圍1排放	噸二氧化碳當量	1,443.34	1,255.75	1,411.36
	範圍2排放	噸二氧化碳當量	11,806.68	14,271.42	14,089.44
	範圍1及2排放	噸二氧化碳當量	13,250.02	15,527.17	15,500.80
	溫室氣體排放密度 (按總樓面面積計算)	噸二氧化碳當量/平方米	0.15	0.17	0.18

## 環境表現 (續)

環境、社會及管治報告指引 / GRI標準參考	指標	單位	2021	2020	2019
<b>碳排放<sup>ii iii</sup></b>					
KPI A1.2	<b>內地溫室氣體排放總量</b>				
	範圍1排放	噸二氧化碳當量	3,165.23	2,088.53	4,463.46
	範圍2排放	噸二氧化碳當量	13,944.48	14,891.41	15,855.56
	範圍1及2排放	噸二氧化碳當量	17,109.71	16,979.94	20,319.01
	溫室氣體排放密度 (按總樓面面積計算)	噸二氧化碳當量/平方米	0.15	0.12	0.15
KPI A1.2	<b>東亞銀行集團溫室氣體排放總量</b>				
	範圍1排放	噸二氧化碳當量	4,795.49	3,471.32	6,046.85
	範圍2排放	噸二氧化碳當量	27,077.59	30,749.44	31,595.05
	範圍1及2排放	噸二氧化碳當量	31,873.08	34,220.76	37,641.90
	溫室氣體排放密度 (按總樓面面積計算)	噸二氧化碳當量/平方米	0.14	0.14	0.16
<b>廢棄物<sup>iv</sup></b>					
GRI 306-3	<b>所有廢棄物<sup>v</sup></b>		<b>714.44</b>	<b>732.19</b>	
KPI A1.4	<b>無害廢物</b>				
	紙張 <sup>vi</sup>	噸	424.25	487.98	沒有相關數據
	廚餘		3.00	6.46	
	其他一般無害廢物		289.57	225.18	
KPI A1.3	<b>有害廢物</b>				
	電子廢物		0.41	12.43	
	醫療廢物(僅寶康醫療)		0.20	0.14	
GRI 306-4 a	<b>從堆填區轉移的廢棄物</b>		<b>431.22</b>	<b>503.89</b>	
GRI 306-4 c	<b>無害廢物</b>				
	紙張回收總量	噸	424.25	487.98	
	其他無害廢物回收總量		6.55	3.48	
GRI 306-4 b	<b>有害廢物</b>				
	電子廢物回收總量		0.41	12.43	
GRI 306-5 a	<b>直接處置的廢棄物總量</b>		<b>281.53</b>	<b>229.21</b>	
GRI 306-5 c	<b>無害廢物</b>				
	堆填	噸	245.81	192.99	
	焚化		35.66	35.18	
GRI 306-5 b	<b>有害廢物</b>				
	醫療廢物(僅寶康醫療)		0.02	0.14	
KPI A1.4	<b>廢紙密度</b>	千克/全職員工	<b>48.35</b>	<b>51.17</b>	

### 備註:

i 我們於2021年將集團車隊進行了重新分類，因此重述了2020年的數據。

ii 範圍1及2溫室氣體排放根據香港交易及結算所的How to prepare an ESG Report Appendix 2: Reporting Guidance on Environmental KPIs 及香港政府的《香港建築物(商業、住宅或公共用途)的溫室氣體排放及減除的核算和報告指引(2010年版)》估計。有關計算使用政府間氣候變化專門委員會的《第六次評估報告》全球暖化潛勢數據。

iii 範圍2的溫室氣體排放是根據香港和其他地區公用事業公司提供的電力和煤氣消耗以及相應的排放因子計算的。

iv 2020年我們首次按照GRI 306:廢棄物(2020)匯報。往年的廢物數據可參考過去的報告。

v 2020年的所有廢棄物總量已重述，以涵蓋與2021年相同的廢物類別。

vi 廢紙數據僅包括我們最主要使用的影印紙及電腦紙。

## 僱員數據

環境、社會及管治報告指引 / GRI標準參考	僱員資料	2021	2020	2019
GRI 102-7 KPI B1.1	<b>總數</b>	<b>8,822</b>	<b>9,536</b>	<b>9,843</b>
	男性	3,596	3,857	3,986
	女性	5,226	5,679	5,857
GRI 102-8 a. KPI B1.1	<b>長期合約</b>			
	男性	3,544	3,787	3,910
	女性	5,171	5,610	5,791
	<b>固定任期/臨時合約</b>			
	男性	52	70	76
	女性	55	69	66
GRI 102-8 b. KPI B1.1	<b>香港</b>			
	長期合約	4,981	5,448	5,434
	固定任期/臨時合約	76	128	130
	<b>內地</b>			
	長期合約	3,189	3,369	3,678
	固定任期/臨時合約	20	1	0
	<b>其他地區</b>			
	長期合約	545	580	589
	固定任期/臨時合約	11	10	12
	GRI 102-8 c. KPI B1.1	<b>全職</b>		
男性		3,588	3,838	3,948
女性		5,186	5,610	5,771
<b>兼職</b>				
男性		8	19	38
女性		40	69	86
KPI B1.1	30歲以下	1,204	1,569	1,924
	30-50歲	6,105	6,464	6,480
	50歲以上	1,513	1,503	1,439

401-1 a.	新聘員工	2021		2020		2019	
		人數	比率 (%)	人數	比率 (%)	人數	比率 (%)
	<b>總數</b>	<b>1,199</b>	<b>13.8</b>	<b>1,190</b>	<b>12.8</b>	<b>1,919</b>	<b>20.0</b>
	男性	601	17.0	581	15.4	849	21.9
	女性	598	11.7	609	11.0	1,070	18.8
	30歲以下	422	36.8	437	29.4	820	45.4
	30-50歲	707	11.6	696	10.9	1,020	15.9
	50歲以上	70	4.8	57	4.0	79	5.9
	香港	802	16.2	766	14.3	1,249	23.5
	內地	326	10.2	338	10.0	555	15.1
	其他地區	71	13.2	86	15.0	115	19.7

## 僱員數據 (續)

401-1 b. 員工流失	2021		2020		2019	
	人數	比率 (%)	人數	比率 (%)	人數	比率 (%)
總數	1,719	19.8	1,462	15.7	1,737	18.1
男性	773	21.9	687	18.2	741	19.1
女性	946	18.4	775	14.0	996	17.5
30歲以下	505	44.0	392	26.4	529	29.3
30-50歲	1,030	17.0	905	14.1	1,052	16.4
50歲以上	184	12.7	165	11.6	156	11.6
香港	1,106	22.4	717	13.4	929	17.5
內地	496	15.6	648	19.2	692	18.8
其他地區	117	21.7	97	16.9	116	19.9

401-3 產育嬰假後返回工作並留任的員工:按性別劃分	2021		2020		2019	
	男性	女性	男性	女性	男性	女性
a. 可享受產育嬰假的員工總數比例(%)	96.2	96.6	96.7	96.6	96.1	96.0
b. 已休產育嬰假的人數	87	214	127	191	136	351
c. 產育嬰假後返回工作崗位的人數	87	178	119	180	130	299
d. 休產育嬰假12個月後繼續留任的員工總數	96	246	103	208	111	226
e. 返回工作崗位的比例(%)	100.0	91.8	94.4	95.7	95.6	89.0
f. 留任的比例(%)	79.3	82.3	79.2	69.6	84.7	73.1

403-9 a. 因工受傷或死亡 <sup>ii</sup>	2021		2020		2019	
	人數	比率	人數	比率	人數	比率
KPI B2.1 總數	0	0.00	0	0.00	0	0.00
403-9 a. 嚴重的職業傷害	人數	比率	人數	比率	人數	比率
總數	8	0.09	4	0.04		
香港	8	0.16	4	0.07		
內地	0	0.00	0	0.00		
其他地區	0	0.00	0	0.00		
403-9 a. 可記錄之職業傷害 <sup>i</sup>	人數	比率	人數	比率	人數	比率
總數	10	0.11	14	0.15		
香港	5	0.10	7	0.13		
內地	3	0.09	4	0.12		
其他地區	2	0.36	3	0.68		
KPI B2.2 因工傷的損失日	人數		人數		人數	
總數	749		832		1,466	
香港	578		618		1,328	
內地	169		214		126	
其他地區	2		0		12	

GRI 405-1 董事會組成	2021
男性	94%
女性	6%
30歲以下	0%
30-50歲	24%
50歲以上	76%

備註:  
i 2020年我們首次按照GRI 403:職業健康與安全(2018)匯報。我們過往的報告提供了以往的受傷數據,該等數據按照GRI 403(2016)標準計算。  
ii 比率是根據GRI標準披露403-9提供的指引,基於每200,000個工作小時(100名員工工作50週,每週40小時)計算得出。

## 社會數據

環境、社會及管治報告指引 / GRI標準參考	指標	2021
<b>人權及社會</b>		
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	違反社會與經濟領域之法律法規	1 <sup>i</sup>
<b>產品責任</b>		
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	0

備註：

- i 2021年5月，東亞中國因在2018年中國銀行保險監督管理委員會（簡稱「中國銀保監會」）開展的風險管理及內部控制有效性現場檢查中存在違法違規行為，被中國銀保監會罰款1,120萬人民幣。東亞中國一向著重合規經營，對於中國銀保監會在相關檢查中所指出的問題，東亞中國高度重視和積極跟進，並已根據監管要求悉數進行整改。東亞中國將不時審視營運，通過不斷完善企業管治、強化風險控制及合規管理，進一步防範風險，保持穩健營運。

# 附錄

## 環境、社會及管治報告指引列表

備註：本報告是根據聯交所證券上市規則附錄二十七中最新版本的《環境、社會及管治報告指引》編制。

A. 環境		頁碼/註釋
<b>A1 排放物</b>		
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。	52-55
A1.1	排放物種類及相關排放數據。	65-66
A1.2	直接（範圍1）及能源間接（範圍2）溫室氣體排放量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	65-66
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）。	66 相對總廢物棄置量，我們的運營只產生少量的有害廢棄物，因此，我們按類別報告了廢棄物的產生量（以噸作單位）。我們認為有害廢棄物的強度是不適用的。
A1.4	所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	66
A1.5	描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟。	52-53
A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟。	55-57
<b>A2 資源使用</b>		
一般披露	有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策。	54-56
A2.1	按類型劃分的直接及/或間接能源（如電、氣或油）總耗量（以千個千瓦時計算）及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	65
A2.2	總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	65
A2.3	描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	54-56
A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	作為一間商業銀行，水對於業務營運並非重大事項
A2.5	製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位佔量。	作為一間商業銀行，包裝材料對於業務營運並非重大事項
<b>A3 環境及天然資源</b>		
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。	54-56
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。	55

A. 環境		頁碼/註釋
<b>A4 氣候變化</b>		
一般披露	識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策。	29-32
A4.1	描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及應對行動。	
B. 社會		頁碼/註釋
<b>B1 僱傭</b>		
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。	43-44, 48-49
B1.1	按性別、僱傭類型(如全職或兼職)、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	45, 67
B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	68
<b>B2 健康與安全</b>		
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	50-52
B2.1	過去三年(包括匯報年度)每年因工亡故的人數及比率。	68
B2.2	因工傷損失工作日數。	68
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。	50-51
<b>B3 發展及培訓</b>		
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。	43-47
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。	48
<b>B4 勞工準則</b>		
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。	57-58
B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	作為一間商業銀行，強制勞工對於業務營運並非重大事項。本報告第57-58頁說明了我們如何管理本行的供應鏈。
B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	

B. 社會		頁碼/註釋
<b>B5 供應鏈管理</b>		
一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策。	57-58
B5.1	按地區劃分的供應商數目。	58
B5.2	描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目，以及相關執行及監察方法。	我們正在加強我們的供應鏈管理方法，包括我們如何監控供應商。有關更多信息，請參閱本報告中 <a href="#">推動負責任的供應鏈</a> 章節。
B5.3	描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法。	
B5.4	描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法。	
<b>B6 產品責任</b>		
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。	35-38
B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。	作為一間商業銀行，產品回收對於業務營運並非重大事項。
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	40-41, 69
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	作為一間商業銀行，知識產權對於業務營運並非重大事項。
B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	見 B6.1
B6.5	描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	35-36
<b>B7 反貪污</b>		
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。	26-28
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。	69
B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	27
B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	26-29
<b>B8 社區投資</b>		
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。	59
B8.1	專注貢獻範疇（如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化及體育）。	59
B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	60-63,64

## GRI指引列表

GRI標準	披露編號及題目	頁碼	披露/註釋
<b>GRI 100</b>	<b>主要披露2016</b>	N/A	
<b>GRI 102</b>	<b>一般披露2016</b>		
102-1	組織名稱	17	
102-2	活動、品牌、產品及服務	18	
102-3	總部所在地	18	
102-4	業務營運所在地	18	
102-5	擁有權及法律形式	-	在聯交所上市 另參考2021年報
102-6	所服務的市場	18	另參考2021年報
102-7	組織規模	18	
102-8	僱員及其他員工的資料	1, 18, 67	
102-9	供應鏈	57-58	
102-10	組織及供應鏈的重大變動	17	
102-11	預防原則或方法	19-20, 26-29	
102-12	外界所制定的倡議	78	
102-13	參與組織的會員資格	79-80	
102-14	高級決策人員的聲明	2-4	
102-16	價值觀、原則、標準及行為規範	19-20	
102-18	管治架構	21-22	
102-40	持份者組別名單	24	我們的主要持份者包括僱員、客戶、投資者、股東、監管機構及政府、公營部門機構、非政府機構、供應商、策略性夥伴、當地社區及傳媒。
102-41	集體協商協議	-	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，14%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。
102-42	識別及甄選持份者	23-24	
102-43	邀請持份者參與的方式	23-24	
102-44	提出的主要項目及關注事項	24	
102-45	綜合財務報表所包括的實體	17-18	另參考2021年報
102-46	界定報告內容及議題邊界	17, 23-24, 76	
102-47	重大議題清單	24, 76	
102-48	重報信息	-	相關重報信息的詳情載於我們的表現部分
102-49	匯報變動	17	
102-50	匯報期	17	
102-51	發表最新報告的日期	-	2020年環境、社會及管治報告於2021年5月發布
102-52	報告周期	-	每年
102-53	查詢報告內容的聯絡人	17	
102-54	按照GRI標準提出的匯報申述	17	本報告乃按GRI標準編製：核心選項
102-55	GRI指引列表	73-75	
102-56	外部驗證	83	報告部分內容已通過外部驗證

2021環境、社會及管治摘要	關於本報告	關於東亞銀行	我們的可持續方針	我們的可持續發展支柱	我們的表現	附錄
環境、社會及管治報告指引列表	<b>GRI指引列表</b>	重要原則、議題及規限	環境、社會及管治相關政策及聲明	約章、會員、獎項及認可	核實聲明	

GRI標準	披露編號及題目	頁碼	披露/註釋
<b>重大議題</b>			
<b>GRI 200: 經濟議題2016</b>			
GRI 201: 經濟表現2016			
GRI 103	管理方針2016	26-29, 32-33	
201-1	所產生及分配的直接經濟價值	29, 64	另參考2021年報
201-2	氣候變化所產生的財務影響及其它風險與機會	29-34	
GRI 203: 間接經濟影響2016			
GRI 103	管理方針2016	42	
203-2	重大間接經濟影響	42	
GRI 205: 反貪污2016			
GRI 103	管理方針2016	26-28	
205-2	有關反貪污政策和程序的溝通及訓練	26-27, 29	
205-3	已確認的貪污個案及採取的措施	69	
GRI 207: 稅務 2019			
GRI 103	管理方針2019	28	
207-1	稅務方針	28	(部分披露)
<b>GRI 300: 環境議題2016</b>			
GRI 301: 物料2016			
GRI 103	管理方針2016	54-56	
301-1	所用物料的重量或用量	56	
GRI 302: 能源2016			
GRI 103	管理方針2016	54-56	
302-1	組織內的能源消耗	65	
302-3	能源密度	65	
302-4	減少能源消耗	56	
GRI 305: 排放2016			
GRI 103	管理方針2016	52	
305-1	直接(範圍1)溫室氣體排放	65-66	
305-2	間接能源(範圍2)溫室氣體排放	65-66	
305-4	溫室氣體密度	65-66	
305-5	減少溫室氣體排放	52-53	
305-7	氮氧化物、硫氧化物和其他主要氣體排放	65	
GRI 306: 廢棄物2020			
GRI 103	管理方針2020	54-56	
306-1	廢棄物的產生與廢棄物相關重大影響	54-56	
306-2	廢棄物相關重大影響之管理	54-56	
306-3	廢棄物的產生	66	
306-4	從處置中移轉的廢棄物	66	
306-5	進入處置的廢棄物	66	
GRI 308: 供應商環境評估2016			
GRI 103	管理方針2020	57-58	
308-1	採用環境標準篩選之新供應商	57-58	

GRI標準	披露編號及題目	頁碼	披露/註釋
<b>GRI 400: 社會議題2016</b>			
<b>GRI 401: 僱傭2016</b>			
GRI 103	管理方針2016	43-44	
401-1	新聘員工及員工流失	67-68	
401-3	產育嬰假	68	
<b>GRI 402: 勞工/管理層關係2016</b>			
GRI 103	管理方針2016	43-44	
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。
<b>GRI 403: 職業健康與安全2018</b>			
GRI 103	管理方針2018	50-51	本集團的業務屬金融服務行業，因工導致死亡或嚴重受傷之風險極低。壓力乃我們這行業所面對的主要風險，故我們選擇匯報僱員身心健康及精神健康的相關事宜。
403-9	工傷事故	68	
<b>GRI 404: 培訓及教育2016</b>			
GRI 103	管理方針2016	45-48	
404-1	每名僱員每年平均受訓時數	48	
<b>GRI 405: 多元化及共融2016</b>			
GRI 103	管理方針2016	48-50	
405-1	管治組織和員工的多元性	45, 67-68	
<b>GRI 406: 不歧視2016</b>			
GRI 103	管理方針2016	48-50	
406-1	歧視個案及採取的糾正措施	69	
<b>GRI 413: 當地社區2016</b>			
GRI 103	管理方針2016	59	
413-1	邀請當地社區參與、影響評估及制定計劃的營運	60-63	
<b>GRI 414: 供應商社會評估2016</b>			
GRI 103	管理方針2020	57-58	
414-1	採用社會標準篩選之新供應商	57-58	
<b>GRI 417: 市場推廣及標籤2016</b>			
GRI 103	管理方針2016	37-42	
417-3	市場傳訊的不合規個案	69	
<b>GRI 418: 客戶私隱2016</b>			
GRI 103	管理方針2016	35-37	
418-1	違反客戶私隱及遺失客戶資料方面獲證實的投訴	69	
<b>GRI 419: 社會經濟合規2016</b>			
GRI 103	管理方針2016	26-29	
419-1	違反社會及經濟方面的法律法規	69	

## 重要原則、議題及規限

[GRI 102-46:47]

### 報告原則

本報告的內容按照GRI的報告原則及聯交所的要求撰寫。我們的環境、社會及管治匯報規限涵蓋所有主要附屬公司。

每年，我們均會檢視重大的議題，並與持份者保持溝通，讓他們了解與我們的業務相關而會影響與本行業務往來決策的可持續發展議題。我們會確保有相應的表現指標去監察及管理我們的影響。我們參考GRI標準框架、聯交所之《環境、社會及管治報告指引》、可持續發展評級機構的要求以及透過同業指標對比識別各項指標。

我們透過持續檢討行業及可持續發展的趨勢以及重大事項評估訂定各項指標對我們的持份者及本行重要的原因，並已於前文說明。我們匯報了數年的表現數據以便作有意義的比較。若有關鍵表現指標與上一個匯報周期有所不同，我們會提供說明。

本報告的數據通過了外部驗證，確保資料準確性，並按照GRI的《可持續發展報告標準》的核心選項、聯交所《環境、社會及管治報告指引》及參考氣候相關財務披露工作小組建議而撰寫。

重大議題	影響範疇				
	集團內部	投資者	供應商	客戶	社區及生態系統
<b>負責任的企業</b>					
商業道德	●	●	●	●	●
網絡安全及數據私隱	●	●	●	●	●
環境、社會及管治風險管理	●	●	●		●
可持續金融	●	●		●	●
理財知識				●	●
公平待客	●	●		●	
<b>負責任的營運</b>					
人才吸納及留任	●			●	
培訓及發展	●			●	
多元共融及平等機會	●	●			●
健康、安全及福祉	●	●	●	●	●
減少碳排放	●		●		
可持續地善用資源	●		●	●	
負責任的供應鏈管理	●		●		
<b>負責任的公民</b>					
社區夥伴	●				●
義工服務	●				●

## 環境、社會及管治相關政策及聲明

環境、社會及管治相關政策	外部參考
反賄賂及貪污聲明	《防止賄賂條例》(第201章)第4條、第8條及第9條 廉政公署的指引,以及本行於其他有業務營運之國家/司法管轄區,或適用情況下,類似的法律和法規 《防止賄賂條例》
企業管治政策(內部文件)	銀行組織章程細則 《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》附錄十四《企業管治守則》 金管局頒布之監管政策手冊CG-1內有關《本地註冊認可機構的企業管治》;監管政策手冊CG-5有關《穩健的薪酬制度指引》,《提升香港銀行業獨立非執行董事的專業能力》指引及《銀行企業文化改革》通告 其他適用的香港法律法規,銀行的其他相關政策和慣例
環保政策	聯合國環境規劃署的金融倡議 — 金融機構關於可持續發展的承諾聲明
集團《負責任投資政策》(內部文件)	國際資本市場協會《綠色債券原則》 聯合國負責任投資原則
人權政策	聯合國《國際人權公約》 聯合國《世界人權宣言》 《聯合國工商業與人權指導原則》 國際勞工組織基本公約
《綠色及可持續發展相關貸款政策》(內部文件)	Loan Market Association, 亞太區貸款市場公會及 Loan Syndications & Trading Association聯合出版的《綠色貸款原則》及《可持續發展相關貸款原則》
負責任投資聲明	聯合國責任投資原則
奴役和人口販賣聲明	聯合國《世界人權宣言》 國際勞工組織基本公約
打擊洗錢及恐怖分子資金籌集政策聲明	東亞銀行的打擊洗錢及恐怖分子資金籌集政策聲明(內部文件)
供應商行為守則	聯合國《世界人權宣言》 國際勞工組織基本公約
可持續發展政策	《公平待客約章》 《個人資料(私隱)條例》 香港聯合交易所有限公司證券上市規則附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》
舉報聲明	《個人資料(私隱)條例》

## 約章、會員、獎項及認可

### 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
<b>東亞銀行</b>			
《可持續採購約章》	環保促進會	2018	香港
《戶外燈光約章》	環境局	2016	香港
「木材回收樹木保育計劃」	香港環境保護協會	2016	香港 (東亞銀行中心)
「大廈優質供水認可計劃 — 食水(2.0版)」 (基本級別)	水務署	2016	香港 (總行大廈)
《有能者•聘之約章》及共融機構嘉許計劃	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
《公平待客約章》	香港金融管理局	2013	香港
<b>藍十字</b>			
《好心情@健康工作間約章》	衛生署、勞工處及職業安全健康局	2019	香港
《精神健康職場約章》	衛生署、勞工處及職業安全健康局	2020	香港
《好僱主約章》	勞工處	2018	香港
《有能者•聘之約章》	勞工及福利局、康復諮詢委員會、社聯和 香港復康聯會	2013	香港

## 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
<b>東亞銀行</b>	
企業（正式會員）	亞太區貸款市場公會
企業	Asian Bankers Association
企業	香港上市公司商會
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
顧問委員會主席	救世軍
<b>東亞中國</b>	
副會長單位（企業）	中國銀行業協會
理事單位（企業）	中國銀行業協會
副會長	中國銀行業協會
外資銀行工作委員會主任	中國銀行業協會
副會長單位（企業）	上海市銀行同業公會
副會長	上海市銀行同業公會
外資銀行專委會主任	上海市銀行同業公會
副理事長單位（企業）	上海金融業聯合會
副理事長	上海金融業聯合會
常務理事單位（企業）	上海新金融研究院
常務理事	上海新金融研究院
<b>英國倫敦分行</b>	
會員	海外銀行公會
會員	香港工商協會
會員	香港貿易發展局
會員	英國中華銀行公會
會員	香港經濟貿易辦事處
會員	國際銀行家同業公會
會員	貸款市場協會
<b>澳門分行</b>	
監事會副主席	澳門銀行公會
<b>新加坡分行</b>	
會員	新加坡銀行協會
會員	新加坡銀行金融協會
會員	新加坡全國僱主聯合會

**會員 (續)**

職銜/級別	協會、非政府機構或商會名稱
<b>台灣分行</b>	
常務理事	台北市香港商業協會
理事	台灣上市櫃公司協會
<b>東亞信託</b>	
會員	香港信託人公會
會員	香港退休計劃協會
<b>藍十字</b>	
董事	香港華商保險公會有限公司
預防保險詐騙偵測系統執行委員會成員	香港保險業聯會
<b>東亞數據信息服務(廣東)有限公司</b>	
會員	廣州服務貿易與服務外包行業協會
會員	廣東省服務外包產業促進會
會員	廣州市義務工作者聯合會
<b>東亞聯豐</b>	
會員	香港投資基金公會
金融服務諮詢委員會成員	香港貿易發展局
專業操守檢討委員會成員	香港財務策劃師學會
政策研究小組成員	香港金融發展局
會員	CFA協會
執行委員會成員	香港投資基金公會

## 獎項及認可

獎項	頒獎機構
<b>東亞銀行</b>	
1. 傑出綠色和可持續貸款服務機構（印刷和通訊行業）— 卓越遠見綠色貸款框架	香港品質保證局
2. 2021年上半年舉辦的「中國銀行間債券市場前五位綠色債券境外機構投資者」中位列第二	中國銀行間市場交易商協會
3. 獲頒發「公益卓越獎」、2020/2021 年度商業及僱員募捐計劃「鑽石獎」（連續第27年）	香港公益金
4. 「商界展關懷」機構（連續第18年）	社聯
5. 「積金好僱主5年+」（連續第7年）、「積金推動獎」（連續第5年）、「電子供款獎」（連續第5年）	積金局
6. 人才企業嘉許計劃（連續第10年）	僱員再培訓局
7. HKIB人才發展獎2021（第一組別）	香港銀行學會（「HKIB」）
8. 資歷架構星級僱主	香港特別行政區教育局
9. 2021年公益金線上百萬行：傑出步行隊伍	香港公益金
10. 救世軍定向無定向2021 — 感謝狀	救世軍
11. 首屆《企業「一」起動》嘉許計劃獲嘉許名單（多於500名員工之企業）	凝動體育基金會
12. Say Yes to Breastfeeding — 母乳餵哺友善工作間證書	聯合國兒童基金香港
13. 香港可持續發展獎 2021/21 — 卓越獎	香港管理專業協會
14. 卓越ESG管治獎 — 嘉許獎	香港ESG報告大獎
15. 2021-2022 恒生可持續發展企業基準指數成份股	恒生指數有限公司
16. 大灣區企業可持續發展指數 — 恒生滬深港通大灣區指數系列首20名企業	香港中文大學商學院
17. 減廢證書（卓越級別）— 東亞銀行總行大廈及東亞銀行中心	環境運動委員會
18. 節能證書（卓越級別）— 東亞銀行總行大廈及東亞銀行中心	環境運動委員會
19. 清新室內空氣證書（卓越級別）— 東亞銀行中心	環境運動委員會

## 獎項及認可 (續)

獎項	頒獎機構
<b>東亞中國</b>	
20. 2021年中國銀行業ESG實踐天璣獎	證券時報
21. 2021 ESG綠色公司之星	投資時報
22. 2021中國金鼎獎「年度企業公民」	每日經濟新聞
23. 2020-2021年度卓越資本價值企業社會貢獻銀行	經濟觀察報
<b>藍十字</b>	
24. 「商界展關懷」機構 (連續第13年)	社聯
25. 「積金好僱主5年+」(連續第7年)、「積金推廣獎」及「積金供款電子化獎」	積金局
26. 2020-21 「好心情@健康工作間大獎」(企業/機構組) — 超卓機構大獎 (連續第2年)	衛生署、勞工處及職業安全健康局
27. 首屆《企業「一」起動》嘉許計劃獲嘉許企業(50-500名員工之企業)及《「疫」要「一」起動》優秀企業實踐案例獲嘉許企業(51-500名員工之企業)	凝動體育基金會

## 核實聲明

[GRI 102-56]



### 範圍及目的

香港品質保證局已對東亞銀行有限公司(下稱「東亞銀行」)《2021環境、社會及管治報告》(「報告」)的全部內容進行獨立驗證。該報告陳述了東亞銀行於2021年內(即由2021年1月1日至2021年12月31日)在香港、內地及其他市場的業務和營運相關的可持續發展表現及工作。

此核實聲明的目的是對報告所記載之內容提供合理保證。報告是根據全球報告倡議組織(GRI)的《可持續發展報告標準》的「核心」選項及香港聯合交易所有限公司(「香港聯合交易所」)《證券上市規則》附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》的要求編製,並且參考氣候相關財務信息披露工作組(「TCFD」)的披露建議報告(「TCFD 披露建議」)披露氣候變化行動。

### 保證程度和核實方法

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

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

### 獨立性

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

### 結論

基於是次的核實結果,香港品質保證局對報告作出合理保證並總結:

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

根據驗證準則,香港品質保證局沒有發現在報告內闡述的可持續發展表現信息和數據並非公平和如實地按照主要範疇作出披露。

### 香港品質保證局代表簽署

譚玉秀  
企業業務總監  
2022年4月



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 Website 網址 [www.hkbea.com](http://www.hkbea.com)