



The Bank of East Asia, Limited
東亞銀行有限公司

(1918年在香港註冊成立之有限公司)
(股份代號: 23)

企業社會責任政策

(於 2018 年 11 月 29 日審閱及批核)

1. 引言

- 1.1 東亞銀行集團（「東亞銀行」或「本集團」）致力推動可持續發展，並將社會、環境、道德、員工及客戶的考慮融入本集團的業務及營運之中，以符合本集團員工、客戶、其他持份者，乃至廣大社群的利益。
- 1.2 東亞銀行企業社會責任政策（「本政策」）由跨部門及主要集團成員的代表組成的東亞銀行企業社會責任工作小組（「工作小組」）制定，並由東亞銀行副行政總裁審閱。本政策訂明本集團在對外或對內於環境及社會方面作出的承諾。本集團各成員均明白及同意本政策的內容及範疇，並竭力遵照承諾處理事務。
- 1.3 本集團已制定一套企業管治政策，訂明管治原則及實務，為本集團的商業行為提供指引。
- 1.4 此政策及企業管治政策訂明本集團在環境、社會及管治方面的策略及目標，包括：商業道德操守、企業管治、公平就業實務、職場健康及安全、人權、環境保護，以及社會貢獻。東亞銀行深信，將環境、社會及管治的最佳實務納入本集團的策略及營運方針，可讓本集團業務取得長足發展之餘，亦贏得持份者的尊重，提升品牌價值。

2. 企業社會責任管理方針

- 2.1 東亞銀行的企業社會責任由東亞銀行董事會、高層管理人員、東亞銀行慈善基金有限公司（「東亞銀行慈善基金」）董事會、東亞銀行（中國）有限公司，以及上海宋慶齡基金會—東亞銀行公益基金（「東亞銀行公益基金」）倡導。
- 2.2 工作小組負責制定和每年檢討本政策的內容，以及在本集團內切實執行。工作小組會將政策提交審核委員會審閱，而審核委員會則會向董事會提出建議。
- 2.3 東亞銀行企業傳訊部為工作小組的通訊及活動之協調單位，並受總經理兼人力資源及企業傳訊處主管（「主管」）的監督，主管則直接向東亞銀行副行政總裁兼營運總監匯報。

3. 持份者的參與

- 3.1 我們致力以具透明度及問責的方式追求可持續發展，並就所取得的進展及面臨的挑戰，定期發布中肯持平且易於理解的資訊。
- 3.2 我們鼓勵以主動及開放的形式與本集團的內外持份者對話，藉此了解他們的期望，並且收集他們的意見，與他們建立更緊密的關係。
- 3.3 我們將企業社會責任的簡介加進員工的就職培訓計劃中，並為全職員工提供與企業社會責任相關的培訓機會。

4. 以負責任的態度發展業務

要推動可持續發展，必先要有一個靈活、包容的社會。本集團作為銀行、金融、保險及其他服務的提供者，我們在可持續發展上作出其中一項最重要的貢獻便是在所服務的社區內推動經濟增長。東亞銀行明白，無論在個人、公司業務及計劃項目方面的投資及承保，以至本集團提供的服務及產品，以及在挑選業務夥伴上的每個選擇均影響深遠。因此，我們致力顧及企業社會責任方面的種種因素並作出負責任的決定。

- 4.1 我們致力把環境、社會及管治原則融入營運及業務策略之中。
- 4.2 我們一直秉承最高的企業管治標準，以具透明度及問責的方式行事，並遵守當地的法律及監管規定。此外，亦會致力採納適用的國際最佳實務方案。
- 4.3 我們深信弱勢社群應有機會享用金融及其他服務，因此一直致力開發支援弱勢社群的產品及服務。
- 4.4 我們盡力向能為社會及環境創造價值，兼且持守本地的管治標準及勞工守則的公司及項目提供融資服務。
- 4.5 我們積極支持本地的中小企業發展，致力促進創業精神，藉此建設繁榮的本土經濟。
- 4.6 我們與業務夥伴、政府、監管／及法定機構及同業攜手合作，提高外界對環境、社會及管治的意識，並將之整合於業務發展。
- 4.7 我們將環境、社會及管治原則列入企業風險管理內，以強化我們的金融及保險產品。

5. 我們的客戶服務

以客為本是東亞銀行的核心價值之一。我們深明成功之道在於我們能否設身處地為客戶設想、體會、了解及滿足客戶的需要，因此一直堅持向客戶提供可信賴的產品及服務。我們並已簽署獲香港金融管理局認可的《公平待客約章》。

- 5.1 我們一直恪守最高的操守標準，致力確保售予客戶的產品一律符合客戶的需要及風險偏好。
- 5.2 我們以負責任的態度行銷，竭誠為客戶提供準確、完整及易於理解的資訊，以便客戶能夠作出知情決定。同時，我們亦致力兌現產品及服務的推廣及銷售承諾。
- 5.3 我們保障客戶的個人資料及私隱權，並遵守《個人資料（私隱）條例》的規定。

- 5.4 不論性別、種族、宗教、家庭崗位及婚姻狀況、性取向及／或殘疾與否，客戶都能獲得平等的服務。
- 5.5 我們致力確保聽障、視障或傷健人士均可享用本集團服務。
- 5.6 我們竭誠為所有客戶提供優質的服務，矢志以敏銳及公平的態度迅速回應客戶所需。我們設有合理的申訴渠道，讓客戶提交申訴／關注事項及意見，並會於進行全面的調查後迅速及公平地回應客戶。
- 5.7 我們與政府、監管機構和其他持份者衷誠合作，積極推廣金融知識。

6. 我們的人力資源

員工是集團最寶貴的資產，我們非常重視員工的才能發展及身心福祉，因此致力建立一個安全、健康及包容的工作場所，矢志成為一家可讓全體員工引以為榮的優秀企業。

- 6.1 我們積極支持員工發展專業才能，並提供人才培訓的機會及獎學金予員工及其子女，鼓勵終身學習。
- 6.2 我們為員工提供安全健康的工作環境，鼓勵員工在工作與生活中取得平衡。
- 6.3 不論年齡、性別、種族、宗教、家庭崗位及婚姻狀況、性取向及／或殘疾與否，本集團一律為所有應徵者及員工提供平等機會。
- 6.4 鼓勵高層管理人員與集團員工開放對話，並設有周全及公開的申訴政策及指引。

7. 我們對社區的貢獻

能為我們所服務的社群作出貢獻是十分重要的。我們透過東亞銀行慈善基金及東亞銀行公益基金，適時地向符合我們社區投資核心領域的活動和機構作出支持。

- 7.1 我們竭誠為業務所在的社群貢獻一分力量。
- 7.2 我們的社區投資主要有三大核心領域，分別為教育、社會福利及環境保護。
- 7.3 我們鼓勵及安排員工透過參與義工服務、公益籌款活動，以及分享技能（例如：舉辦理財教學、擔任導師、擔任非政府機構董事會成員等），為生活和工作所在的社群作出貢獻。
- 7.4 我們希望借助本身的金融服務和技術，為非政府機構及其目標受眾提供協助。

8. 提升環保效益

我們明白，要締造可持續發展的未來，便需要改變現今的經營方式。本集團承諾會不斷審視業務運作模式，以建立更高效益的業務流程，有效管理業務對環境的影響。本集團已制定*環保政策*，列出本集團在環保方面的策略及目標。

- 8.1 我們監察辦公大樓及分行的環保足跡，持續節約能源，減少耗用資源（如紙製品），避免浪費。
- 8.2 我們與員工、客戶及供應商一同努力，務求提高他們的環保意識，推廣符合生態環保原則的實踐方案。
- 8.3 我們善用科技以提升可持續發展的進程，例如鼓勵股東與客戶使用電子通訊及電子文件，減少耗用紙張。
- 8.4 為提高員工以至社會各界的環保意識，我們一直積極參與環保團體舉辦的各項外展活動。

9. 供應商參與

我們樂於與志向相同、經營手法盡責及合乎道德的供應商建立合作關係。若獲知供應商曾對環境及社會造成不良影響的紀錄，本集團將不會與他們合作。我們嚴禁本集團業務及供應鏈涉及奴役和人口販賣之行為。

10. 企業社會責任披露

- 10.1 東亞銀行每年刊發環境、社會及管治報告，內容是根據《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》附錄27（環境、社會及管治報告指引）的規定而編制，並符合國際間採用的報告準則。環境、社會及管治報告於出版前須經董事會通過。
- 10.2 東亞銀行會定期發布內部通訊，讓員工得悉本集團有關企業社會責任方面的活動資訊。我們亦會發放新聞稿，並於本行網頁設立企業社會責任區域，以知會公眾我們主要的企業社會責任成果及措施。

11. 政策檢討

- 11.1 本政策每年檢討一次，並在有需要時再作檢討，務求確保有關政策切合時宜兼具實效。

本政策的中文譯本倘與英文原文有任何歧異，概以英文原文為準。