



(Stock Code 股份代號 : 23)



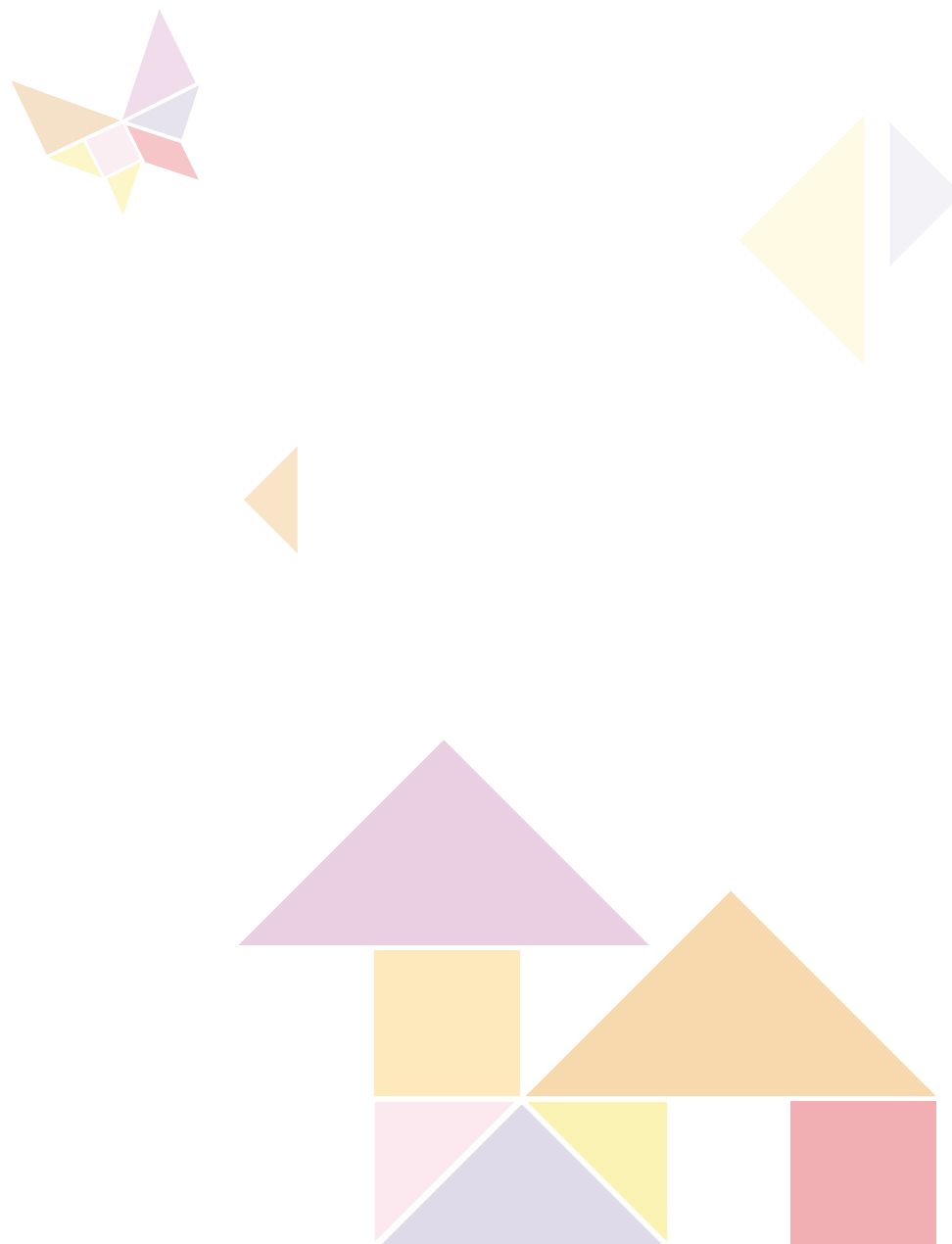
CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

企業社會責任報告
2016



目錄

關於本報告	01
主席致辭	02
關於東亞銀行	04
企業社會責任策略	05
我們的業務發展	08
我們的客戶服務	12
我們的人力資源	17
我們對社區的貢獻	21
我們提升環保效益	31
附錄	36
數據表	36
香港交易及結算所之環境、社會與管治指引列表	39
GRI指引列表	41
補充資料	44



關於本報告

本報告為我們第十份企業社會責任報告。過去十年，我們的企業社會責任報告由年報內的精簡摘要變成更全面的獨立報告，並符合國際指引。每年，我們均會主動與持份者溝通，確保報告內容能反映他們所重視的事項，以及本集團業務的主要影響。

本報告闡述東亞銀行有限公司（「東亞銀行」或「本行」）及其主要集團成員（統稱「東亞銀行集團」或「本集團」）於2016年1月1日至12月31日期間推行的企業社會責任活動及政策。本報告乃按「全球報告倡議組織」（GRI）G4指引核心選項編製，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。

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。本報告載於www.hkbea.com。

如無另行說明，本報告中的資料及數據涵蓋以下集團成員：

東亞銀行有限公司

東亞銀行（中國）有限公司（「東亞中國」）

東亞人壽保險有限公司（「東亞人壽」）

東亞銀行（信託）有限公司（「東亞信託」）

藍十字（亞太）保險有限公司（「藍十字」）

領達財務有限公司（「領達財務」）

深圳市領達小額貸款有限公司（「深圳領達」）

重慶兩江新區領達小額貸款有限公司（「重慶領達」，深圳領達及

重慶領達統稱為「中國領達」）

東亞期貨有限公司（「東亞期貨」）

東亞證券有限公司（「東亞證券」）

東亞數據信息服務（廣東）有限公司（前稱東亞電子資料處理（廣州）

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」）

陝西富平東亞村鎮銀行有限責任公司（「東亞村鎮銀行」）*

* 已於2017年5月出售

www.hkbea.com

www.hkbea.com.cn

www.hkbea.com

www.hkbea.com

www.bluecross.com.hk

www.creditgain.com.hk

www.creditgain.com.cn

www.creditgain.com.cn

www.eafutures.com.hk

www.easecurities.com.hk

www.bea-union-investment.com

歡迎意見

懇請閣下閱讀本報告後完成[簡短問卷](#)。如有任何意見或建議，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

主席致辭

主席兼行政總裁
李國寶爵士



一個世紀前，我們的創辦人已深明，本地企業需要一間現代化銀行作為可信的夥伴，東亞銀行亦應運而生。在成立之初，我們專注於貿易服務，並於短短四年內把業務拓展至上海、越南西貢及廣州。

我們對客戶的承諾亦是我們對社區的承諾。一直以來，我們支持優秀的企業，讓社區得以繁榮發展。企業社會責任不限於捐獻及參與慈善活動，更要積極地為他人的生活帶來正面的影響。基於我們與社區的密切聯繫，我們不僅能提供財務援助，亦與社群分享我們的專業知識和願景。

為此，我很榮幸為各位呈列東亞銀行2016年的企業社會責任報告，分享過去一年我們取得的成果。

誠信對我們尤為重要。我們已採取措施，確保我們的供應商及業務夥伴的核心價值與我們的一致。我們於2016年制訂了《供應商行為守則》，並發布了《奴役和人口販賣聲明》，闡明我們對基本人權的立場。

我們亦加強落實《公平待客約章》，將約章融入到營運中，確保員工在日常工作中能恪守當中的原則。

為提高我們在環保表現方面的透明度，我們向國際認可的碳信息披露計劃(Carbon Disclosure Project)匯報我們的碳排放量，同時繼續向香港環境保護署管理的碳足跡資料庫報告。為進一步減少碳排放，我們簽署了環境局的《戶外燈光約章》。

慈善活動一直是我們服務社區的基礎。東亞銀行慈善基金不斷深化旗下的核心慈善項目對社會的影響。透過東亞銀行慈善基金與“la Caixa”基金会的合作，我們進一步推動香港「安老院舍完善人生關顧計劃」，並在內地農村地區建立六所全新的「螢火蟲樂園」。同時，上海宋慶齡基金會－東亞銀行公益基金（「公益基金」）年內亦於內地額外建立了六所全新的「螢火蟲樂園」。

主席致辭

我們的成就獲得認可，因而連續第二年於「香港企業可持續發展指數」中名列首20名。此佳績是我們同事努力不懈的成果。2016年，本集團義工舉辦及參加多項活動，服務時數超過26,000小時。

我們對社區的承諾亦反映於我們在業務可持續發展方面的決心。金融服務業正在面對巨變，科技發展及競爭加劇，促使我們需要提升效率。現時很多客戶傾向透過便利的數碼途徑進行銀行及其他金融交易。

我們需要因應客戶對服務需求的轉變作出調整。於2016年中，我們關閉了香港的證券業務零售網點，並因此裁減了員工。我由衷地感激受影響員工的忠誠及努力，他們亦已獲得高於法例規定的支援及補償。此外，我們於年內重新調配了部分人手，為他們提供充足的培訓，以提升技能及知識，讓他們於本行擔任新的職務。

展望未來，我們將繼續致力提升營運效率。為此，我們正逐步把所有在香港的分行數碼化。智能數碼分行是我們在科技創新方面的成功例證，提供安全、無紙化及流程順暢的服務，配合客戶不斷變化的需要，在一般營業時間外亦可提供服務。此外，這個嶄新模式可縮減分行樓面，讓我們可降低租金開支及經營成本。

在數碼化的過程中，我們非常重視客戶及前線員工的意見。為此，我們於2016年進行客戶滿意度調查及內部員工意見調查，以評估他們的回應。只有我們聽取並採納這些意見，才能順利完成數碼轉型。我們會根據收集到的意見，提升設施的實用性及服務的質素。

最後，我由衷地向客戶、員工、董事、投資者及業務夥伴表達謝意，感謝他們一直以來的支持。回顧本行開業近百年的成就，我心懷感激。感謝你們於東亞銀行的成長路上一路相伴，祝大家來年一帆風順，事事如意，身體健康。

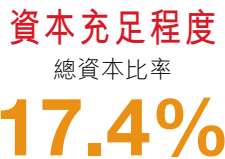
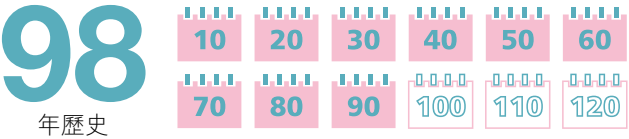
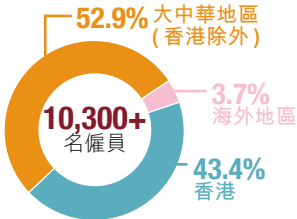
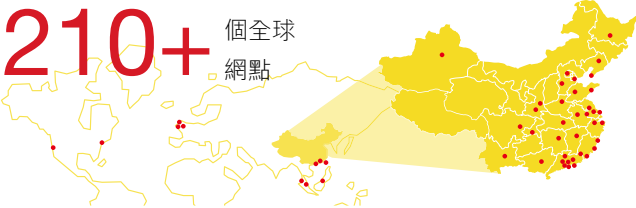
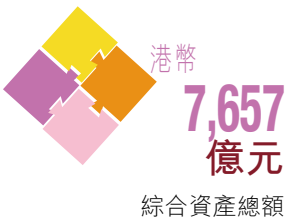
關於東亞銀行

我們的歷史

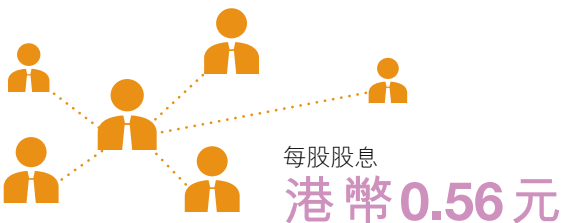
東亞銀行在1918年成立，以滿足香港客戶對審慎、可靠且融合中國營商文化的銀行夥伴日益殷切的需求。鑑於我們的客戶大多從事貿易活動，因此我們亦迅速拓展業務至中國內地及海外，繼續為客戶服務。隨著我們擴展業務，本行堅守服務客戶的原則。我們的競爭優勢在於以傳統價值結合遠見。多年來，本行聲譽卓著，一直提供創新的銀行服務。本行現為全港最大的獨立本地銀行。

使命宣言

東亞銀行竭力提供最卓越的金融服務，遵行最高之專業和誠信準則。我們承諾提高服務質素，致力滿足客戶之需要，並以與客戶、股東、員工與時並進為目標。



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



企業社會責任策略

本行相信企業社會責任不只限於慈善工作，而是為決策及行為負責，符合道德且有效地營運，並協助建立一個可持續發展的世界。我們的[企業社會責任政策](#)概述了本集團在以下五個核心範疇的企業社會責任策略方針。我們在下述各範疇均實踐本集團對重大環境及社會事項的承諾。

我們的業務發展

- 以誠行事，遵守適用法例及規例，並對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
- 在風險管理過程中考慮環境、社會及管治因素，並與其他企業共同宣揚企業社會責任

我們的客戶服務

- 提供優質產品，並確保客戶掌握完整及準確資訊，以便他們作出決定
- 確保客戶知悉並運用適當途徑表達意見
- 公平對待及尊重所有客戶，並為殘疾人士提供方便使用的服務
- 保障客戶資料私隱

我們的人力資源

- 於人才發展及培訓方面投放資源
- 提供安全、健康及包容的工作環境
- 為所有僱員及求職者提供平等機會
- 鼓勵高層管理人員及員工之間的開放對話

我們對社區的貢獻

- 善用本集團資源，為業務所在的社群貢獻一分力量
- 鼓勵僱員透過義工活動，與社區建立連繫

我們提升環保效益

- 減低本集團辦公大樓及分行的環境足跡，並特別專注於節約能源，減少耗用紙張，避免浪費
- 提倡僱員、客戶及供應商在行為中注重環保

我們的企業社會責任政策由集團[環境政策](#)、供應商行為守則、[奴役和人口販賣聲明](#)，以及內部企業管治政策及社區投資指引予以補充。

企業社會責任策略

企業社會責任管理

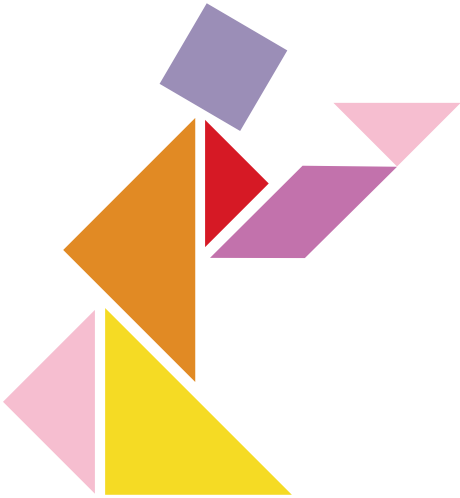
董事會	董事會成員（包括主席兼行政總裁）	董事會為集團提供企業社會責任方針、報告及主要慈善捐款的策略性指導。
審核委員會	獨立非執行董事，其中一名擔任主席	審核委員會每年檢討企業社會責任政策，並向董事會提出建議。
高層管理人員	副行政總裁	副行政總裁在集團層面推廣企業社會責任，並檢討企業社會責任相關政策、持份者提出的意見及年度企業社會責任報告。
分處及部門	總經理兼人力資源及企業傳訊處主管	總經理兼人力資源及企業傳訊處主管監督東亞銀行的企業社會責任活動及政策，並直接向高層管理人員匯報。總經理兼人力資源及企業傳訊處主管亦是東亞銀行慈善基金的董事，負責該基金的預算及活動。
	企業傳訊部	在總經理兼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企業社會責任報告。
	人力資源部	管理僱員關係小組及員工康體會。
跨部門	企業社會責任工作小組	企業社會責任工作小組由總經理兼人力資源及企業傳訊處主管擔任主席，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成員擔任主席，並由東亞銀行義工隊的活躍成員組成。

企業社會責任策略

重大事項評估

2013年，我們進行全面重大事項評估，並邀請集團內外持份者參與，以釐定本集團業務涉及的重大事項。我們每年均會與獲邀的持份者團體及本集團的高層管理人員共同檢討重大事項，並確保該等事項適切相關。於2016年，我們邀請了本行前線員工、非政府機構及學術界的代表參與評估。

評估結果有助我們制定企業社會責任方針，以及界定所匯報的事宜。有關評估過程及重要程度示意圖的詳情，請參閱附錄中的[重大事項評估過程](#)部分。



我們的業務發展

我們一直秉持誠信，以高透明度經營業務。企業社會責任政策反映我們致力管理業務對環境及社會的影響，並與供應商、客戶及其他持份者合作時以負責任的方式行事。

穩健的領導及管治基石

本集團擁有健全的管治架構，由董事會領導，並由富有經驗的高層管理團隊組成。董事會的組合極具獨立性，成員包括三名執行董事、六名非執行董事及八名獨立非執行董事。董事會向其股東負責，並根據我們的[股東通訊政策](#)，與投資者定期進行開放對話。

本集團要求員工保持最高的專業水準及誠信。我們的反貪污政策及不披露內幕消息政策已清晰載於本行的行為守則內。所有僱員每年均須確認已閱讀、明白及遵守守則。本集團設有內部上告政策，並已向全體員工解釋有關政策，表明本行會保護舉報人，確保舉報事宜絕對保密，舉報人毋須害怕遭到報復。我們正為外部持份者訂立舉報聲明，並將於2017年推行。

有關本集團企業管治方針的詳情，可參閱[2016年年報](#)內的企業管治報告。

管理重大風險

客戶及投資者樂見本集團積極管理投資風險。風險委員會為本集團僅次於董事會的最高風險管治單位，委員會主席由一名獨立非執行董事擔任，大部

分成員為獨立非執行董事。風險委員會直接監督本集團機構風險偏好的制定，並設定本集團就其財務能力、策略性指引、目前市況及監管要求而言可承擔的風險水平。日常風險管理事宜由管理委員會負責，包括風險管理委員會、信貸委員會、資產負債管理委員會及營運風險管理委員會，危機管理事宜則由危機管理委員會負責。

所有分處及主要附屬公司須每月向風險管理委員會提交風險管理報告，匯報當月任何重大風險管理事宜。本集團透過企業風險管理，並為所有員工提供培訓，致力於集團內推廣風險管理文化。

我們的業務發展

企業風險管理架構

2016年，本集團獲董事會批准推行企業風險管理架構。此架構旨在全面有效地識別及管理潛在風險、實踐香港金融管理局(「金管局」)對本集團作為一間具本地系統重要性銀行在風險管理方面的更高期望，以及鞏固「三道防線」風險管理模式。

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

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

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

以負責任的態度創造及分配價值

企業應以符合道德的原則及對環境負責任的態度，創造經濟價值，並就經濟價值的分配方法作出負責任的決策。

打擊洗錢及恐怖分子資金籌集

本集團完全遵守《打擊洗錢及恐怖分子資金籌集(金融機構)條例》，並已制定集團內部反洗錢及反恐融資政策和相關指引，以遵守客戶盡職審查及備存紀錄的強制規定。本集團已向全體員工解釋有關政策及指引。

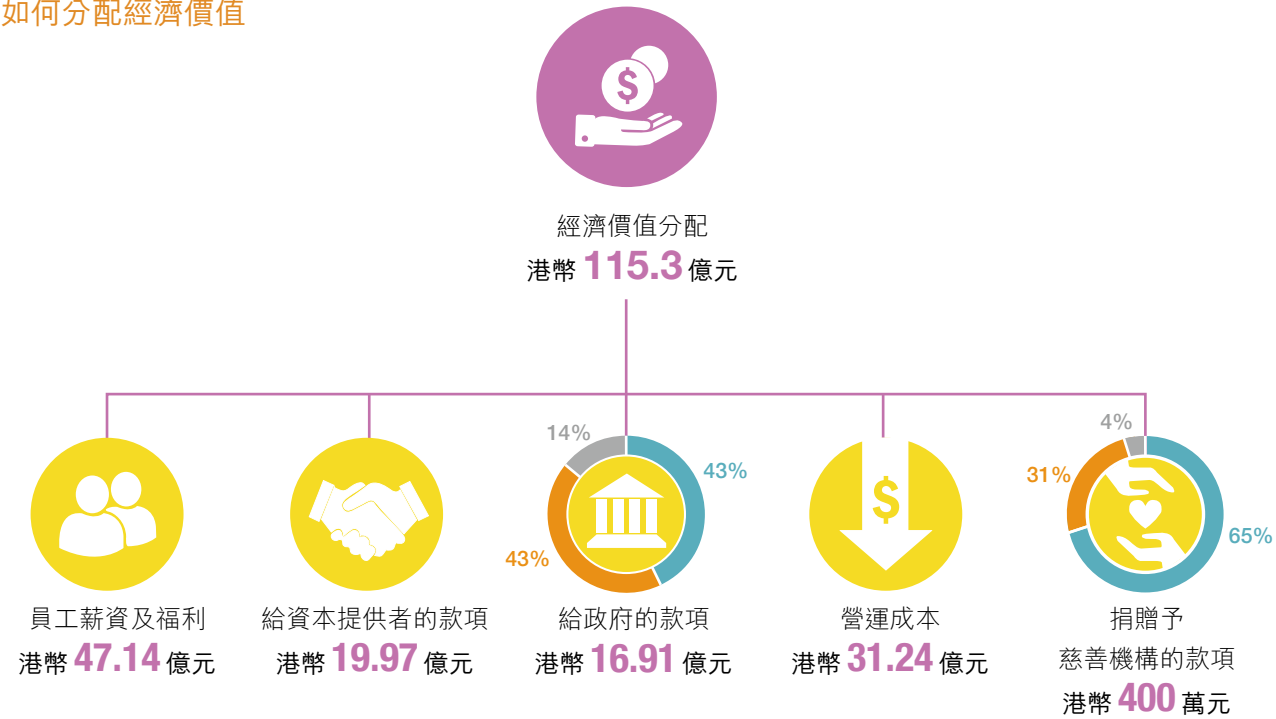
我們的業務發展

所有相關員工必須遵守反洗錢及反恐融資政策和有關指引。與客戶建立業務關係時，相關員工必須執行客戶盡職審查措施，並持續監察與客戶的業務關係以確保客戶的文件、數據及資料反映現況及仍屬相關的。此外，他們須對為客戶執行的交易進行適當的審查，以確保有關交易符合本集團對該客戶、其業務及風險狀況，及其資金來源的認知，並妥善披露任何已識別的可疑交易，備存所有與客戶盡職審查、覆核及交易有關的紀錄。東亞銀行全體香港員工每年必須完成有關反洗錢及反恐融資的培訓。

負責任的融資

東亞中國設有綠色信貸管理政策，該政策符合中國銀行業監督管理委員會的綠色信貸指引。企業申請貸款前，須提交有關其環保表現的資料，有關資料將在審批過程中仔細評估。為提倡綠色信貸，東亞中國將為環保表現較佳的公司酌情放寬信貸審批要求。

如何分配經濟價值



- ▲ 香港
- ▲ 大中華地區(香港除外)
- ▲ 海外地區

我們的業務發展

奴役和人口販賣聲明

2016年，東亞銀行遵照英國的《2015現代奴役法案》，就奴役和人口販賣發出公開聲明，嚴禁本行之業務及供應鏈涉及奴役及人口販賣的行為，若獲悉某機構涉及現代奴役行為，我們將不會為其提供支援或進行業務往來。我們致力為員工提供培訓，進行適切的盡職審查，與供應商合作，並制定可行的表現評估，以監察有關措施的推進。

促進供應鏈的可持續發展

負責任的企業應了解其供應商對環境及社會的影響，但本集團面臨的挑戰在於沒有設立中央採購部門，很多部門及附屬公司須自行作出採購決策。2016年，企業社會責任工作小組識別了本集團的主要供應商，業務單位風險及合規人員則識別了對東亞銀行業務及營運構成最大風險的供應商。本集團於2016年12月實施供應商行為守則，並要求主要供應商確認遵從守則的強制規定。2017年，東亞銀行計劃將供應商行為守則納入採購付款程序，確保本集團供應商的環境、社會及管治常規與本集團的標準相符。



我們的客戶服務

以客為本是本集團的核心價值之一。本行致力提供卓越的客戶體驗，並一直堅持優質服務，以客戶需求為先。為取得及維繫客戶對本行的信心及信任，本行致力在各個服務環節上做到公平待客。

建立信任

信任對金融服務業尤其重要。客戶及投資者期望本行以符合道德的手法經營業務，遵守所有相關法律及法規，並採取充足措施以控制重大風險。2008年爆發金融危機後，客戶近年對環球銀行業的信心備受考驗。我們相信，透明度及負責任的態度對建立值得信賴的品牌最為關鍵。

公平待客

本行一直以客戶需求為先，並已簽署金管局於2013年推出的《公平待客約章》。在約章的五大原則下，我們承諾：

1. 向客戶提供服務、意見或產品前，評估客戶的需要及財務能力，並提供符合客戶需求的產品及服務

本行設有新產品及業務風險管理政策，以及有關出售投資產品的合規工作指引手冊，確保產品的設計及市場推廣對客戶公平。本行於設計及推出新產品之前，會評估目標客戶的需要及財務能力，以確保相關產品適合該群特定客戶。為深入了解客戶的風險承受能力及需要，我們的銷售代表向客戶推介任何投資產品前，必須為客戶進行詳細評估。每種投資產品均設有風險級別，我們只會為客戶推介符合其風險偏好的产品。

2. 就產品的主要特點、風險及條款提供清晰且完整的資料，包括任何收費或費用

東亞銀行各業務單位的市場推廣資料於發布前均由法律及合規部門審核，以確保推廣訊息與條款及細則相符。

3. 確保所有宣傳物品的資料準確無誤和容易明白，且不含誤導客戶的成分

宣傳物品由相關產品推廣小組及本行的市場策劃部制定，以確保準確性，並按需要交由非市場推廣部門的員工審查資料的清晰程度。若推出新服務或發生特殊情況，我們將尋求本行法律及稅務部的法律意見，以確保宣傳物品符合所有監管規定。

4. 為客戶提供合理途徑，以便他們作出索償、提出投訴、尋求補償，並且不對客戶轉換銀行設下不合理的阻礙

東亞銀行的客戶可透過不同途徑作出索償、提出投訴及尋求補償，包括可於各分行索取的客戶意見表、本行網頁的電子查詢表格，以及客戶服務熱線。

我們的客戶服務

5. 為公眾提供合理的方法，方便公眾使用基本銀行服務，並特別關注弱勢社群的需要，與其他持份者合力提升公眾的金融知識

東亞銀行在香港設有廣泛的業務據點，覆蓋較偏遠及人口較少的區域，如大澳及銀礦灣等離島。2016年12月，本行於天一商城開設i-理財中心，為天水圍較偏遠的公共屋邨居民提供銀行服務。此外，我們亦為居住在香港低收入地區（如深水埗）的市民提供金融服務，並於公共屋邨設立自動櫃員機。我們設有多種專為弱勢社群所需而設的金融產品及服務，並繼續支持香港按揭證券有限公司（「按揭證券公司」）的計劃，如「小型貸款計劃」及「安老按揭計劃」。為配合按揭證券公司於2016年10月將「安老按揭計劃」擴展至未補地價資助出售房屋，本行於2016年第四季為潛在客戶安排研討會，並舉辦巡迴展覽，為合資格業主提供優惠。

本行採用以風險為本的方針作為客戶盡職審查的一部分，讓現有及新客戶免受金融排斥的處理手法影響。本行亦時常提醒員工以透明、合理及高效的方式辦事，確保所有客戶受到公平對待。

其他集團成員亦有採取相應措施保障客戶利益，並制定有關守則及各項流程的處理程序，確保客戶在各個服務階段均受到公正、坦誠及公平的對待。該等守則及程序均會定期檢討。

個案分析

長青月

為配合香港社會服務聯會（「社聯」）於2016年11月20日舉辦的長者日，東亞銀行首次推出「長青月」優惠計劃。合資格客戶可在東亞銀行的安老按揭貸款、藍十字的旅遊及醫療保險，以及寶康醫療的保健服務享有優惠。東亞銀行亦鼓勵商戶參與該計劃，增加優惠種類，如提供旅遊套票、保健產品及餐飲折扣，讓長者得益。



我們的客戶服務

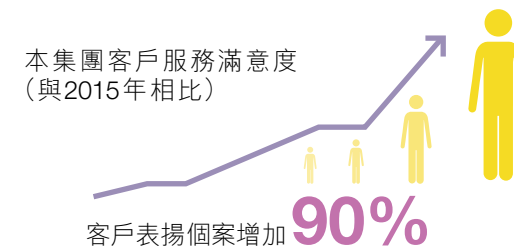
符合客戶期望

本行不斷檢討客戶體驗，提高服務質素。為評估內地分行的服務水平，我們於2016年推行獨立的神秘顧客計劃。此外，本行亦迅速處理所有接獲的投訴，並為客戶提供熱線、意見收集箱及其他途徑，讓他們提出建議或意見。本集團於2016年接獲1,279宗客戶表揚個案及2,012宗投訴，與2015年相比，表揚宗數增加90%，投訴宗數則減少8%。

本行透過定期進行滿意度調查，主動收集客戶意見。2016年，東亞銀行委託獨立研究機構益普索評估本行於香港不同服務渠道的個人銀行客戶滿意程度。

調查結果顯示，東亞銀行品牌形象良好，74%受訪者對其服務表示滿意，與香港其他零售銀行的滿意水平相若。就客戶的滿意程度而言，東亞銀行在分行、熱線及貴賓財富管理中心方面的服務媲美競爭對手，而客戶對其網上及流動理財的滿意程度則有待改善。深入分析調查結果後，我們將制定改善計劃，提高服務質素。

2016年5月，寶康醫療在旗下兩間香港醫療中心訪問了超過500人，獲得正面評價，95%受訪者表示對服務整體感到滿意。

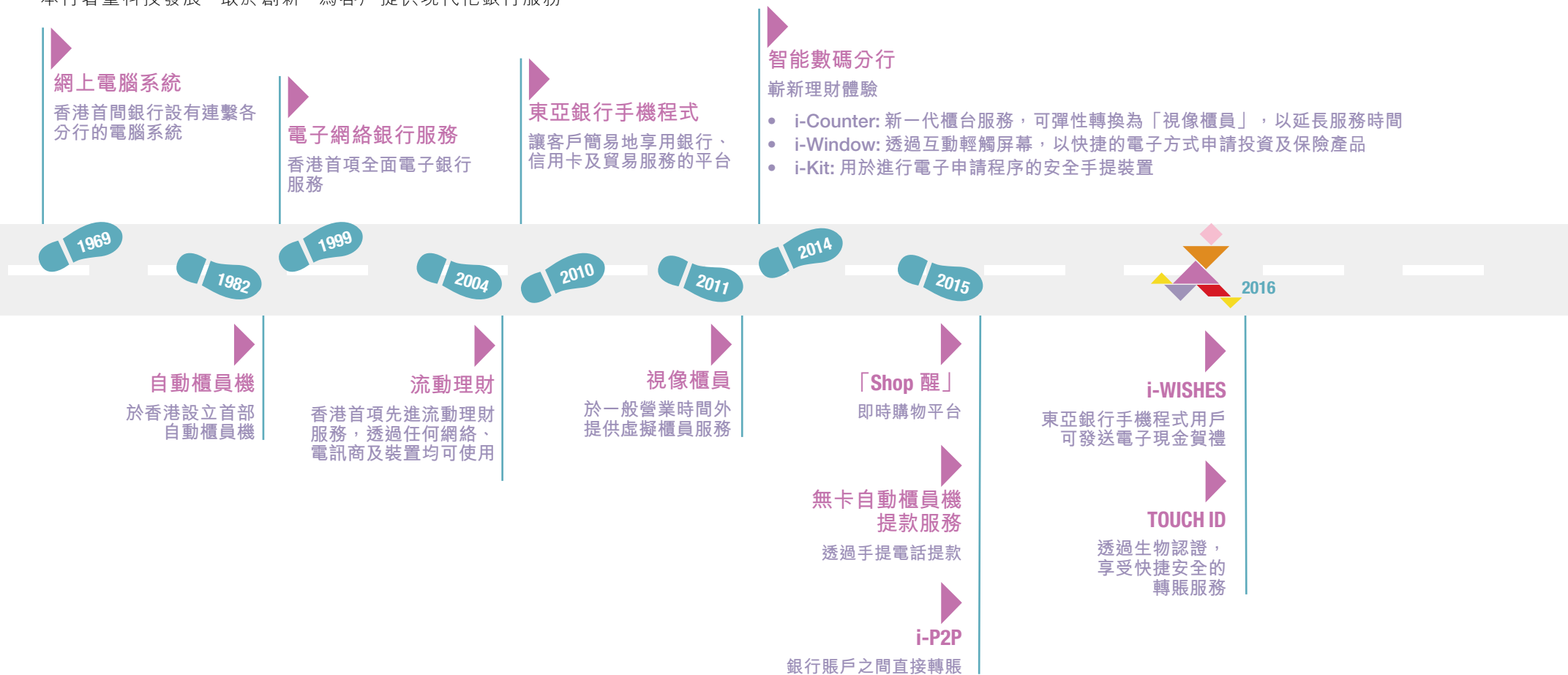


我們的客戶服務

提升客戶體驗

零售銀行正逐步邁向數碼化，透過互聯網及流動裝置提供服務。東亞銀行客戶於網上進行超過90%的銀行交易。為繼續提供勝人一籌的服務，我們從頂尖的科技公司聘請專家，開發專利軟件及流動應用程式，給予客戶更佳的體驗。

本行著重科技發展，敢於創新，為客戶提供現代化銀行服務。



我們的客戶服務

我們期望所有分行可於2017年年底前轉化成智能數碼分行。數碼服務不僅更方便客戶使用，還確保所有交易程序得以紀錄、可追溯及完全符合有關監管規定。智能數碼分行更實行無紙化營運，減低對環境的影響。

我們明白部分客戶在使用新服務時或需協助，因此本行安排富有經驗的職員在各智能數碼分行指導客戶使用數碼服務。我們亦在香港設立創新中心，讓客戶接觸本行最新的數碼產品及服務。



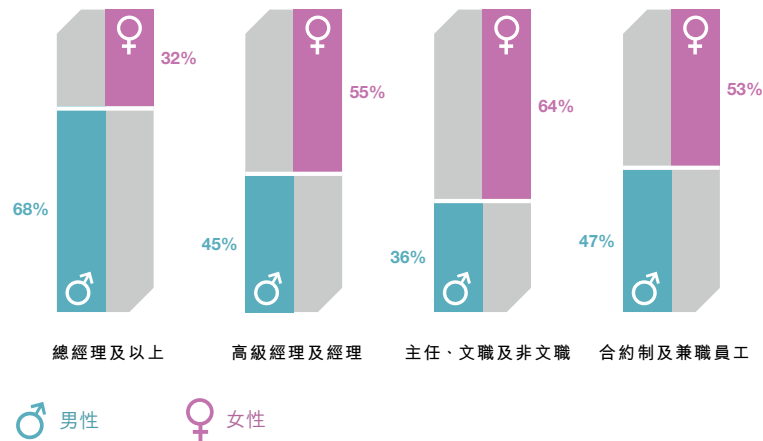
2016年8月，東亞銀行於香港科技大學推出全新的校園分行模式。

我們的人力資源

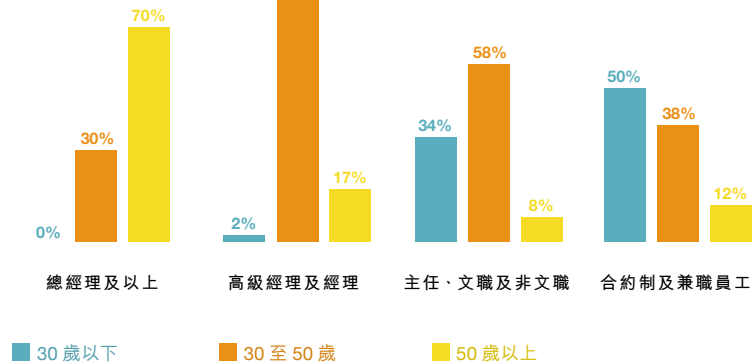
本行的企業社會責任方針亦涵蓋人力資源範疇。我們致力為員工提供具競爭力的薪酬和福利，以及專業發展的機會。我們亦重視平等機會，並致力營造沒有歧視的共融工作環境。

於2016年12月31日，本集團共有10,389名員工。

僱員（按性別劃分）



僱員（按年齡組別劃分）



我們的人力資源

著重人才發展

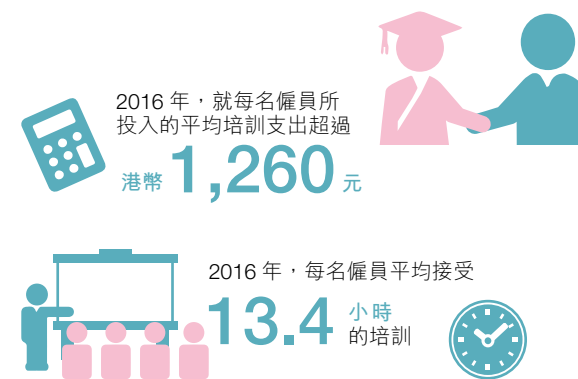
本行的人才發展計劃主要為僱員提供工作所需的技能培訓，並協助所有員工發揮最大潛能。2016年，本集團為僱員提供逾147,000小時的培訓，耗資超過港幣1,300萬元。

2016年，東亞銀行首批見習營運人員已順利完成本行為期兩年半的「見習營運人員計劃」。該計劃內容涵蓋培訓、職位輪調及實地研習等多個範疇的專業發展機會。見習營運人員現已對本行運作廣泛了解，並準備就緒，迎接更大挑戰。



結業典禮於2016年初舉行，見習營運人員及東亞銀行的管理人員均有出席。

除舉辦專業發展課程外，本行亦鼓勵僱員把握終生學習的機會。全職員工可獲最高港幣80,000元學費資助，供讀工作相關的碩士學位課程，以及每年最多兩天考試假期。2016年，73名僱員受惠於考試假期福利。



個案分析

東亞中國「839 人才培養計劃」

每年，東亞中國均會招募員工參加「839 人才培養計劃」，為具有管理潛質的前線員工提供不同業務範疇的培訓。從課堂培訓、小組研習以至海外工作，員工都能獲得實際經驗，並有機會將技能應用於現實環境。

該計劃設有三個組別，分別為雛鷹、飛鷹及金鷹，滿足不同職級的員工所需。2016年，共有44名參加者參與金鷹及飛鷹組別。該計劃已培育不少前線行政人員，包括多名負責管理東亞中國分行的總經理。培訓課程每年各有不同，而2016年的培訓重點為情境談判及領導技巧。

我們的人力資源

促進員工身心健康及參與

在香港，東亞銀行提供全面醫療保險計劃及免費員工健身室，於員工餐廳安排健康午餐，並透過更多相關措施，促進員工的身心健康。本行的「僱員輔助計劃」為需要專業協助的香港員工及其配偶與18歲以下的子女提供輔導服務。該計劃由富有經驗的社工或輔導員提供保密支援、意見及輔導服務，參加者可透過24小時熱線及電郵聯絡輔導員，或與輔導員面談。



東亞銀行為各級管理人員提供領導技巧訓練。

2016年，本行贊助多個有關健康及家庭主題的講座，內容涵蓋脊椎健康、培養親子閱讀技巧及種植室內植物。本行鼓勵僱員（特別是擁有年幼家庭成員的僱員）在工作與生活之間取得平衡。僱員可享受產育嬰假，於2016年本集團共有720名員工受惠於此項福利。東亞銀行於香港兩座主要辦公大樓內設立哺乳室，供重回工作崗位的新任母親使用。2016年，90%僱員在產育嬰假結束後返回工作崗位，而於2015年返回工作崗位的員工中有90%繼續留在本集團工作超過12個月，顯示本行員工能在工作及家庭生活中取得平衡。

2016年，缺勤總日數（因工傷及非工作相關病假而損失的工作日數）為38,563日，佔全職員工總工作日數的1.5%。

本行的員工康體會為員工及其家人舉辦體育及康樂活動。2016年，員工康體會成功舉辦60項活動，逾24,400名員工及超過1,500名親友參加。

為建立生產力高的員工團隊，我們必須讓員工有參與感，並感到意見受到重視。我們為僱員設立不同途徑提出申訴，並毋須害怕受罰。



東亞銀行連續3年向員工子女頒發獎學金。

我們的人力資源

延攬和吸引人才

本行策略在於吸納最優秀的人才，組成高效且表現出色的團隊。為此，我們提供具競爭力的薪酬以及多項福利，包括有薪年假、全面的醫療保險、以及存貸款及透支信貸的優惠利率。

2016年全職員工的整體流失率為21.6%，當中以30歲以下員工的流失情況最為嚴重。我們正努力解決問題，並檢討薪酬水平、晉升機會、員工福利、職責及工作環境，同時加強團隊合作，舉辦有益身心的員工活動，推行人才發展計劃，以及為主管提供指導，確保他們有效履行團隊領袖的角色。

鑑於商業環境瞬息萬變，本集團於6月重整業務，並裁減180名員工。為協助被裁減的員工順利過渡，本集團向他們發放優於法定遣散費的補償，並為其安排情緒輔導、求職諮詢等再就業支援。

本集團亦為員工提供培訓，以助他們應付新崗位之職責及需要。



我們對社區的貢獻

作為銀行及服務供應商，東亞銀行與本地社區關係緊密。本行一直支持香港及業務所在社區的社會及經濟發展，致力透過業務營運及慈善工作，帶來長遠正面影響。

支持社區發展

2009年，本行於香港成立東亞銀行慈善基金，並於內地成立公益基金，支持本行主要的社區活動。本行及其集團成員亦根據各地社區之需要，以及員工關注的事宜，向當地慈善機構捐贈現金或物品。

除直接作出財務貢獻外，我們相信可透過員工及客戶的共同參與，發揮影響力，以增加本集團活動為社會創造的價值。我們積極鼓勵員工付出時間及技能，為社區服務。

2016年，我們對社區的貢獻包括：

-  本集團捐款
港幣 374 萬元
-  東亞銀行慈善基金及公益基金合共捐款
港幣 885 萬元
-  年度「螢火蟲慈善之夜」為公益基金籌得
人民幣910萬元(港幣1,070萬元)，
創出新高
-  集團義工服務逾
26,000小時



本行逾70名員工連續第2年參加「新鴻基地產香港單車節」。

我們對社區的貢獻

社區投資策略

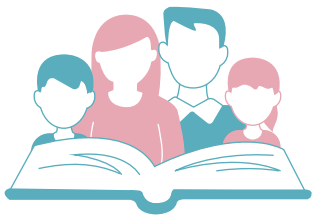
本行的社區投資策略包含三個核心範疇——教育、社會福利及環境。



教育

東亞銀行親子閱讀證書獎勵計劃

東亞銀行慈善基金已連續第四年贊助由香港聖公會宗教教育中心舉辦的「東亞銀行親子閱讀證書獎勵計劃」。該計劃旨在培養兒童的閱讀興趣，以及加強親子關係。



6,450

名學生參加「東亞銀行親子閱讀證書獎勵計劃」



100 位圖書館主任、教師及家長接受培訓



109

間學校參與



2,400 名學生由東亞銀行慈善基金資助



95%

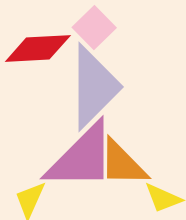
受訪者認為東亞開卷坊對他們有幫助

我們對社區的貢獻



由東亞銀行慈善基金資助的
「東亞銀行親子閱讀證書獎勵計劃」

參加者林樂正母親
陳雅趣女士



「我與樂正已是第三年參加『東亞銀行親子閱讀證書獎勵計劃』了，去年有幸獲得學生閱讀分享比賽的獎項，實在感到萬分欣喜。我們每年都參加這項計劃，是希望能提高樂正對閱讀的興趣。」

樂正患有自閉症，他的專注力弱，中文能力差，言語表達很多時辭不達意。閱讀正是一個很好的操練方法。而且，親子共讀能使我和孩子的關係更親近，我喜歡在共讀時問樂正：『如果你是主角，你覺得怎樣？』患有自閉症的孩子雖不善表達情感，但透過故事，他能理解喜怒哀樂。

踏入參與閱讀計劃的第三年，樂正變得更主動地去閱讀，並能自己完成閱讀紀錄冊，我很高興看到他不斷地進步。他享受閱讀，亦喜歡與表哥分享他看過的圖書。

將來，我們會繼續參加這個閱讀計劃，以提升他的閱讀和語文能力。」

「螢火蟲計劃」及義教活動

自2009年起，公益基金的旗艦項目「螢火蟲計劃」讓貧困地區的兒童與較發達地區的兒童一樣，享有接觸先進科技的機會。「螢火蟲樂園」均配備電腦、上網設施、椅桌和圖書館，該計劃亦捐贈內含書籍和文具的「螢火蟲60背包」予學童。

2016年12月8日，東亞中國和上海宋慶齡基金會於上海合辦了第八屆「螢火蟲慈善之夜」，為公益基金籌得人民幣910萬元。公益基金自2009年成立以來至2016年12月31日為止，已籌得人民幣6,149萬元的善款。

公益基金於2016年共捐建了12所全新的「螢火蟲樂園」，其中六所是由「la Caixa」基金會冠名贊助。該計劃自推出至2016年年底，已於全國共捐建了63所「螢火蟲樂園」，並已捐贈逾38,000個「螢火蟲60背包」予偏遠地區的學童。

我們對社區的貢獻



於五月，東亞中國義工前往黑龍江省哈爾濱市建國小學為學生提供內容廣泛的課程。



2016年7月至9月期間，公益基金亦安排義工為內地10個城市共25位校長和170多位教師提供培訓課程。東亞中國的29名義工於2016年5月及10月分別舉辦了義教活動，為鄉村學校的學生提供共90小時的課程。

此外，東亞銀行已連續第25年贊助香港小童群益會舉辦的「全港兒童故事演講比賽」。

社會福利

本行的社會福利工作專注於幫助弱勢社群，特別是長者及有身心缺陷的人士。

個案分析

公益基金的 NGO 選秀活動 — 「公益對對碰」

為幫助非政府組織獲得項目資金，東亞中國與《第一財經》於2016年6月合辦上海宋慶齡基金會 — 東亞銀行公益基金 NGO 選秀活動 — 「公益對對碰」。該活動為連繫非政府組織及商業機構的平台。逾100間非政府組織報名參加，當中10間獲挑選向評審團介紹其公益項目。優勝項目可贏取企業及公益基金的資助。為引起更多公眾迴響及獲得更多支持，活動的精彩花絮於《第一財經》電視頻道亦有播放。

東亞中國憑藉與商業機構及非政府組織的關係，為兩者建立橋樑，為持份者帶來裨益。



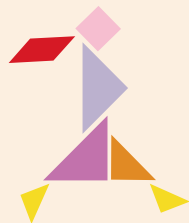
我們對社區的貢獻



由東亞銀行慈善基金資助的「安老院舍完善人生關顧計劃」

病患者曾女士的媳婦
張太

「要經常接送家婆往返醫院，實在太勞累了。有一次，她早上出院，又在同日入院。在『安老院舍完善人生關顧計劃』的支援下，她不用再接受不必要的檢查及測試，生活得更舒適。該計劃的社工及護士熱心幫助，聆聽我們的需要，更分享了他們的醫學知識。家婆參加該計劃後，明顯較從前快樂。有時候，我們一家會在該計劃團隊的協助下安排家庭聚會，她也十分高興。」



紓緩護理服務

東亞銀行慈善基金繼續與「la Caixa」基金會及救世軍港澳軍區（「救世軍」）合作資助「安老院舍完善人生關顧計劃」。在13間受資助安老院舍及7個醫院管理局老人護理小組的輔助下，該計劃的團隊繼續為末期病患長者及其家屬提供直接的全面紓緩護理服務。

2016年，約40名義工接受了臨終護理培訓，為參與該計劃的病患者及家屬以至參與教育延伸活動的社區人士提供心理、社會及精神上的支持。在政策倡導方面，該計劃團隊應社聯的邀請，協助籌組一支臨終護理專責小組，就終老政策所涉及的法律、臨床及行政事宜整合社會福利界各方的建議。

長期支持社區夥伴

2016年度公益金東亞慈善高爾夫球賽於2016年2月26日舉行，共籌得超過港幣230萬元，善款將用作支持香港公益金（「公益金」）會員機構提供的精神健康服務。是次為東亞銀行首次冠名贊助該活動。



2016年2月，東亞銀行冠名贊助「公益金東亞慈善高爾夫球賽」。



我們對社區的貢獻

讓員工貢獻社會

我們鼓勵並讓員工參與義工及籌款活動，以及透過擔任導師分享技能、講授金融知識。

義工隊

於2016年，東亞銀行義工隊有逾520名員工，服務時數超過9,200小時，主要活動包括：

- 為80多名來自基層地區的長者舉辦農曆新年聯歡午宴；
- 為約100名基層兒童及家屬舉辦「與基層家庭歡度暑假」活動；
- 與香港華人基督教聯會觀塘廣蔭頤養院的長者共晉午餐，同賀「長者日」；



於7月和11月，東亞銀行高層管理人員及義工探訪香港華人基督教聯會觀塘廣蔭頤養院，為長者帶來歡樂。

- 參與世界自然基金會香港分會「育養海岸」計劃的3場清潔海岸活動；及
- 逾100名義工編織了300條圍巾及60多雙保暖襪套贈予長者、新移民及少數族裔人士。



2016年第4季，本行員工身體力行支持全港最大型慈善籌款活動之一的「愛心聖誕大行動」。

我們對社區的貢獻

推廣金融知識

作為金融服務機構，我們有責任向社會各界人士推廣金融知識。傳統教育並無教授重要的基本理財原則及儲蓄的重要性。本行推廣金融知識的計劃，讓僱員有機會與年青一代分享專門知識。

於2016年1月9日，東亞銀行員工在香港銀行公會及社聯舉辦的金融教育工作坊與低收入家庭分享專業知識，向參加者講解基本理財概念。

在9月，東亞銀行慈善基金與聖雅各福群會聯合啟動2016/2017年度「東亞培賢社」，為基層家庭兒童提供課後支援服務。在5月，東亞銀行訓練發展部在聖雅各福群會位於大角咀的聖雅各福群會九龍慈惠中心，舉辦了一個關於金錢的目的及價值的工作坊，由東亞銀行義工隊擔任導師提供協助，幫助學生了解穩健理財的重要性。



由東亞銀行慈善基金資助的
「東亞培賢社」

參加者劉糧綠的父親
劉先生



「我的兒子已是第二年參加『東亞培賢社』，我發現到他在行為和學業上都有所改善。通過培養品德的活動，他變得比從前更有責任感和懂得照顧自己。他的英文成績大有進步，相信是導師教導有方，能在學業上幫助我的兒子。」

另一方面，由於要上班，我沒有太多時間可以照顧孩子，『東亞培賢社』可以減輕我這方面的壓力。這個計劃更經常於週末舉辦親子活動，讓我和孩子有更多相處的機會。現在我更了解他，而我們的關係亦更親密。」

我們對社區的貢獻

個案分析

「東亞銀行杯金融教育校園行」

於2016年9月至12月，東亞中國與上海市學生德育發展中心及上海教育報刊總社合辦第四屆一年一度的「東亞銀行杯金融教育校園行」活動。

活動旨在讓中學生增進金融知識，幫助青少年加深對財富管理的認識，並向其推廣金融理財教育。來自129間學校、約10,000名學生參加了該活動的金融知識競賽及金融主題辯論賽。活動提倡消費者年輕時開始理財，獲得中國銀行業監督管理委員會的嘉許。



馬來西亞

於2016年8月13日，東亞銀行納閩分行和吉隆坡代表處的員工參加了由馬來西亞Children’s Wish Society of Malaysia舉辦一年一度的盛大榴槤節慈善活動，為馬來西亞末期病患兒童籌款。

英國

於2016年6月26日，東亞銀行倫敦分行贊助在倫敦船塢區舉辦的倫敦香港龍舟同樂日。活動籌得的款項在扣除開支後，全數淨額撥捐倫敦華埠獅子會所選的慈善機構。

美國

於2016年3月，東亞銀行紐約分行員工探訪位於布魯克林區本森赫斯特的204小學五年級學生，向他們講解銀行概念，並向他們在管理財富方面提供指導。

在洛杉磯，東亞銀行義工協助亞凱迪亞美以美醫院員工及國際佛光會會員，為低收入及年長的居民免費提供醫療諮詢服務。

澳門

澳門分行為澳門明愛開立慈善捐款賬戶，以便收集捐款。該分行員工更身體力行參加慈善跑，為澳門明愛的復康服務籌款，並且連續第二年捐贈玩具及購買慈善獎券，以支持澳門明愛的義賣活動。

台灣

於8月，東亞銀行台北分行的員工參加捐血活動，以支持台灣血液基金會台北捐血中心的人道服務。

我們對社區的貢獻

本集團的慈善活動

藍十字

藍十字已連續第五年贊助由香港傷健協會舉辦的「樂TEEN滿FUN計劃」，同時惠及健全及傷殘的青少年，為主流中學及特殊學校約100名學生安排創新有趣的課外活動及工作坊。

藍十字已連續第三年贊助由恒傑保險於2016年6月25日舉辦的「恒傑保險夏日黃昏跑」慈善活動。活動籌得的款項全數撥捐「信興教育及慈善基金」，支持教育發展。



藍十字連續第5年贊助「樂TEEN滿FUN計劃」，同時惠及健全及傷殘的青少年。

東亞聯豐投資

2016年，東亞聯豐投資的員工積極響應多項極具意義的慈善活動，包括香港癌症基金會一年一度舉辦的「粉紅革命」活動，目的是提高公眾對乳癌的關注。東亞聯豐投資的員工連續第二年參與「彭博一英哩接力賽」，並捐款給活動的指定受惠機構——聯志發展基金及義務工作發展局。



東亞聯豐投資的代表參與「2016 彭博一英哩接力賽」，為慈善項目籌款。

透過核心業務創造共享價值

東亞銀行為未能獲得所需銀行服務的人士提供多項金融產品及服務。我們與按揭證券公司合作，透過「小型貸款計劃」、「中小企融資擔保計劃」及香港政府的「中小企業信貸保證計劃」，為創業人士及小型企業提供貸款。

我們繼續為長者提供專門設計的服務及費用減免，並參與按揭證券公司的「安老按揭計劃」，讓長者把自住物業按揭予銀行，每月收取入息。

我們為本地非政府組織提供香港的網上捐款系統平台，協助他們籌款。該平台讓非政府組織運用東亞銀行的付款閘門，向捐款者收取信用卡付款。東亞銀行客戶亦可選擇透過本行的電子網絡銀行服務，向非政府組織作一筆過或定期捐款。

我們對社區的貢獻

東亞銀行的澳門分行參加了澳門特區的中小企業援助計劃及投資優惠計劃，與經濟局合作為中小企業提供貸款，協助他們購買營運設備及器材，滿足一般業務用途的營運資金需要等，以提高整體競爭力。

自2008年起，東亞銀行新加坡分行一直是參與貸款保險計劃 (LIS) 及 LIS Plus 的金融機構，兩個計劃旨在保障銀行免受借款人無力償債的風險，協助企業從銀行獲得短期貿易融資。

「樂施會網站是我們與持份者溝通的主要渠道，除了提供本會資訊及收集意見之外，我們亦採用東亞銀行的網上捐款系統收取信用卡捐款。於網站上直接提供捐款平台，讓我們有效籌募善款的同時亦方便社會大眾。」

樂施會
營運總監
姚家麗女士



我們提升環保效益

為確保未來可持續發展，所有企業均應以負責任的態度管理地球資源。透過[環保政策](#)，本集團承諾減少各項業務對環境的直接影響。2016年，我們繼續致力將有關政策引進工作環境，檢討其對部門的影響，並在集團層面上執行。

隨著我們的分行及服務邁向數碼化，我們在業務策略中率先運用創新方案解決環境挑戰，我們亦提倡員工、客戶、供應商及持份者在行為中注重環保，從而產生正面影響。

減少對環境的影響

我們致力減少本行營運對環境的影響。在香港，東亞銀行致力推行各項環保活動，減少環境影響及改善效率。我們對環境的影響主要來自能源及紙張的消耗。



綠色建築認證

- ▶ 東亞銀行中心榮獲香港建築環境評估法（「建築環境評估法」）優質評級（2005年）
- ▶ 東亞銀行位於德輔道中33號的大樓榮獲建築環境評估法新建建築物金級（2013年）
- ▶ 東亞中國的總部榮獲綠色能源與環境設計先鋒金獎證書（2013年）

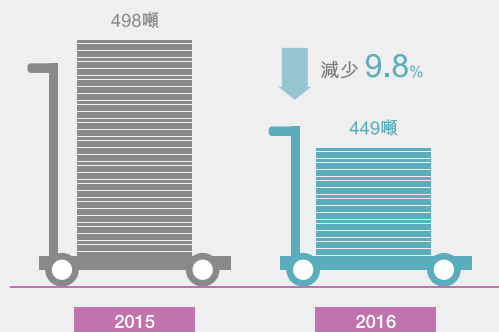
我們提升環保效益



紙張消耗管理

- ▶ 本行營運：我們使用紙張作表格、客戶通訊、市場推廣資料、內部文件及檔案紀錄之用途。我們檢討工作流程，減少用紙，以及盡量選擇可持續使用的材料製成的紙張。我們將獨立打印機更換成多功能中央打印系統，透過高效文件掃描及有效監督，減少打印。
- ▶ 本行業務：我們鼓勵客戶收取電子結單、使用電子網絡銀行服務，並透過我們的智能數碼分行採用無紙化程序。截至2016年12月31日，東亞銀行35%的信用卡客戶採用電子結單，高於2015年的30%。
- ▶ 整體而言，在2016年，我們耗用的影印紙較2015年減少10%（49噸）。

本集團的影印紙消耗量

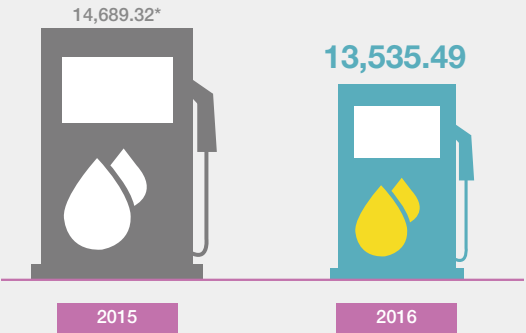


節能及減少碳排放

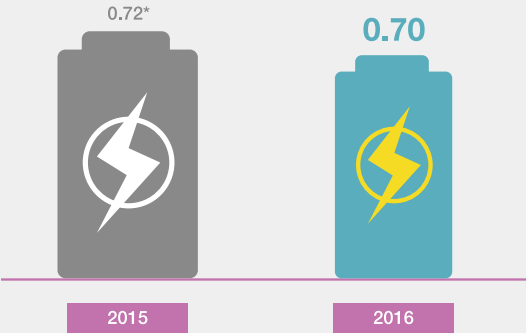
- ▶ 東亞銀行實施不同的節能措施，包括在分行網絡及辦公室安裝節能設備、在辦公大樓安裝可再生能源的照明系統、為租戶及員工提供電動車充電設施、建立高效率的系統、簡化工作流程、減少公幹、監察能源消耗量、向員工推廣使用智能能源，並定期進行檢討。
- ▶ 2016年，該等措施讓本集團的耗電量進一步減少每年約1,047千兆焦耳。

我們提升環保效益

2016年燃料總耗量：
柴油、汽油及煤氣（千兆焦耳）



每平方米的能源密集度
（千兆焦耳／平方米）



*重報

廢物管理

- ▶ 本行辦公室提供回收設施以鼓勵廢物分類，並於佳節期間舉辦不同回收活動。於2016年11月，東亞銀行聯同東亞銀行中心食堂食品供應商德國漢莎膳食服務(中國)有限公司參加香港政府環境保護署的廚餘循環再造合作計劃。該計劃將廚餘分類，再運送至政府位於九龍灣的廚餘回收設施。
- ▶ 2016年，本行位於香港的東亞銀行中心食堂共收集了4.86噸廚餘，作回收用途。
- ▶ 2016年，紙張回收總量為559.08噸，佔我們的總用紙量的50.2%，較2015年的紙張回收量增加19.4%。

公開披露碳足跡及行動

我們明白公開披露碳排放對本行的盈利能力、可持續發展及應對監管及政策轉變十分重要。東亞銀行是其中一間參與環境保護署設立的香港上市公司碳足跡資料庫的公司，並自2014年披露本行香港業務的資料。2016年，本行首次向CDP（前稱為碳信息披露項目）提交表現數據。我們的碳資料現時只涵蓋本行的香港業務，但我們期望擴大報告範圍，在未來的報告涵蓋大中華地區及海外業務。

我們提升環保效益

推廣環保行為

推行綠色採購

我們可透過在採購期間對賣方及服務提供者加入環保考量，加強本行供應鏈的環保責任。2016年12月，我們推出了一份適用於整個集團的《供應商行為守則》。

攜手建設環保未來

我們致力鼓勵員工、客戶、社區夥伴及其他持份者共同實行環保措施，攜手建設可持續發展的未來。

- 於2016年3月，大部分集團成員已連續第八年參加世界自然基金會主辦的「地球一小時」，支持對抗氣候變化。

- 於2016年4月，東亞銀行簽署由香港政府環保局推出的《戶外燈光約章》，幫助減少戶外燈光裝置帶來的光污染和能源消耗。根據該約章，東亞銀行承諾於每晚11點後關掉部分分行及辦事處的裝飾及廣告燈裝置。
- 2016年3月至5月期間，逾680名東亞中國員工、客戶及其家屬組成義工隊，參加「一草一木環保益起來」活動，宣揚環境保護的重要性。我們舉辦多項活動，包括參觀生態農場及森林公園、農耕灌溉講座，以及在全國21個城市種植逾760顆樹苗。

- 在2016年8月，領達財務與基督教香港信義會社會服務部新來港人士樂聚軒合作，帶領兒童參觀香港首座零碳建築，讓他們了解各項環保建築設計與技術。活動目的在於提高對低碳生活方式的意識，並推廣環保實踐方法。



2016年8月，領達財務義工隊帶領一群兒童與家屬參觀本港首座零碳建築——「零碳天地」。

我們提升環保效益

個案研究

配對持份者 創造可持續解決方案

作為社區銀行，東亞銀行不時會將客戶及其他持份者配對，幫助他們共同找出解決方案。

非政府機構聖雅各福群會為兒童及長者等弱勢社群提供服務及復康支援。為推廣環保，該機構亦運用回收木材製作獎座，供香港多個不同機構應用於頒獎典禮上，相比常見的塑膠獎座更環保。東亞銀行得知聖雅各福群會在尋找木材過程中遇到困難，便向該會介紹一個從事酒業的企業客戶。為雙方的需要進行配對後，東亞銀行讓聖雅各福群會得到可靠的原材料來源，客戶亦不必負擔處置木箱的費用，透過成功合作締造雙贏局面。



在東亞中國的「一草一木環保益起來」活動中，南昌分行的義工在江西省梅嶺羅亭風景區種植樹苗。

附錄

數據表

香港交易及結算所之環境、社會與管治指引／GRI參考			
指引／GRI參考	指標	2016	2015¹
經濟表現			
		港幣百萬元	港幣百萬元
G4-EC1	所產生的直接經濟價值		
	收入	15,910	16,237
G4-EC1	經濟價值分配		
	營運成本	3,124	3,655
	員工薪資及福利	4,714	4,718
	給資本提供者的款項	1,997	2,635
	給香港政府的款項	723	772
	給大中華地區(香港除外)政府的款項	730	333
	給其他地區政府的款項	238	185
G4-EC1	慈善捐贈總價值	4	4
G4-EC1	保留的經濟價值	4,380	3,935
環境表現			
		千兆焦耳	千兆焦耳
G4-EN3	組織內的能源消耗		
	能源消耗總量	190,528.92	193,180.55
	電力消耗總量	171,058.43	173,863.97
	所購買供暖用總耗量	3,569.00	1,690.12
	所購買製冷用總耗量	2,366.00	2,937.14
	不可再生燃料總耗量(煤氣及車輛燃油)	13,535.49	14,689.32
	可再生燃料總耗量	0.00	0.00
KPI A2.1	直接及間接能源消耗總量(按類別劃分)	千度	千度
	能源消耗總量	52,924.70	53,661.26
	電力消耗總量	47,516.23	48,295.55
	所購買供暖用總耗量	991.39	469.48
	所購買製冷用總耗量	657.22	815.87
	不可再生燃料總耗量(煤氣及車輛燃油)	3,759.86	4,080.37
	可再生燃料總耗量	0.00	0.00

香港交易及結算所之環境、社會與管治指引／GRI參考				
指引／GRI參考	指標	單位	2016	2015¹
G4-EN5	集團總能源密度 按建築面積計算	千兆焦耳／平方米	0.70	0.72
G4-EN8 KPI A2.2	用水量 組織的總用水量	立方米	102,614.03²	沒有數據
	水密度 每平方米的建築面積	立方米／平方米	0.41	沒有數據
G4-EN23	紙張消耗及廢紙			
	紙張消耗總量	噸	1,114.29	1,087.74
	紙張回收總量	噸	559.08	468.09
	回收比率	%	50.2	43.0
G4-EN23	資訊科技產品 收集作回收或重用的資訊科技產品總重量	噸	9.24	12.69
G4-EN23 KPI A1.3	醫療廢物(僅實康醫療) 棄置廢物重量	噸	0.13	0.09
KPI A1.1	香港消耗氣體燃料產生的排放³			
	氮氧化物	千克	7.66	沒有數據
	硫氧化物	千克	0.04	
KPI A1.1	香港車輛排放⁴			
	氮氧化物	克	546,367	沒有數據
	硫氧化物	克	1,604	
	粒子	克	47,849	
KPI A1.2	香港溫室氣體排放總量⁵			
	範圍1排放	噸二氧化碳當量	360.91	沒有數據
	範圍2排放	噸二氧化碳當量	13,947.21	
	範圍1及2排放	噸二氧化碳當量	14,308.11	
	每單位面積的溫室氣體排放密度	噸二氧化碳當量／平方米	0.17	
KPI A1.2	東亞中國溫室氣體排放總量⁶			
	範圍1排放	噸二氧化碳當量	146.68	沒有數據
	範圍2排放	噸二氧化碳當量	16,222.54	
	範圍1及2排放	噸二氧化碳當量	16,368.23	
	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	

附錄

數據表

香港交易及 結算所之環境、 社會與管治 指引／GRI參考						2016
僱員數據						
G4-9	僱員總數	人數：10,389				
		男性	女性			
		%	%			
G4-10	僱員總數：按僱員合約及性別劃分					
	長期合約	37.5	58.8			
	固定任期／臨時合約	2.0	1.7			
G4-10	長期僱員總數：按受僱類別及性別劃分					
KPI B1.1	全職	38.5	60.0			
	兼職	0.4	1.1			
G4-10	僱員總數：按地區及性別劃分					
KPI B1.1	香港	18.8	24.6			
	大中華地區（香港除外）	19.2	33.7			
	海外地區	1.5	2.2			
KPI B1.1	僱員總數：按地區及年齡劃分	30歲以下	30至50歲	50歲以上		
		%	%	%		
	香港	8.1	26.2	9.1		
	大中華地區（香港除外）	15.5	36.1	1.3		
	海外地區	0.7	2.1	0.9		
G4-LA1	新聘員工總數：按地區和性別，以及地區和年齡劃分（僅含長期全職員工）	人數：1,208				
		男性	女性	30歲以下	30至50歲	50歲以上
		%	%	%	%	%
	香港	19	21	21	16	2
	大中華地區（香港除外）	25	29	32	21	1
	海外地區	3	3	2	4	1

香港交易及結算所之環境、社會與管治指引／GRI參考						
指標		男性	女性	30歲以下	30至50歲	50歲以上
		%	%	%	%	%
G4-LA1	新聘員工比率：按地區和性別，以及地區和年齡劃分（僅含長期全職員工）					整體比率：12%
	香港	12	10	31	7	3
	大中華地區（香港除外）	15	10	24	7	6
	海外地區	26	17	29	22	10
G4-LA1	員工流失總數：按地區和性別，以及地區和年齡劃分（僅含長期全職員工）					人數：2,131
	香港	21	24	17	21	6
	大中華地區（香港除外）	22	29	21	29	1
	海外地區	2	2	1	3	1
G4-LA1	員工流失率：按地區和性別，以及地區和年齡劃分（僅含長期全職員工）					整體比率：22%
KPI B1.2						
	香港	22	20	43	17	15
	大中華地區（香港除外）	24	18	27	17	15
	海外地區	29	16	21	24	14
G4-LA3	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				96%	95%
	已休產育嬰假的人數			人數	214	506
	產育嬰假後返回工作崗位的人數			人數	196	373
	休產育嬰假12個月後繼續留任的員工總數			人數	129	318
	返回工作崗位的比例				92%	74%
	留任的比例				66%	85%

附錄

數據表

香港交易及 結算所之環境、 社會與管治						
指引／GRI參考	指標	2016				
G4-LA6	每千名僱員中的受傷率	整體比率：3.95%				
	香港	以每千名僱員計	7.99%			
	大中華地區（香港除外）	以每千名僱員計	0.73%			
	海外地區	以每千名僱員計	2.58%			
KPI B2.2	因工傷的損失日數	總日數：941				
G4-LA6	損失日數比率	整體比率：0.04%				
	香港	0.07%				
	大中華地區（香港除外）	0.01%				
	海外地區	0.00%				
G4-LA6	缺勤率	整體比率：1.40%				
	香港	2.30%				
	大中華地區（香港除外）	0.70%				
	海外地區	2.10%				
G4-LA6	因工死亡總人數	人數：0				
KPI B2.1						
G4-LA9	每名僱員平均受訓時數：按性別劃分	時數				
KPI B3.2	男性	35.7				
	女性	37.6				
G4-LA9	每名僱員平均受訓時數：按僱員職級劃分	時數				
KPI B3.2	總經理及以上	16.9				
	高級經理及經理	32.9				
	主任、文職及非文職	38.8				
	合約制及兼職員工	10.6				
		男性 %	女性 %	30歲以下 %	30至50歲 %	50歲以上 %
G4-LA12	董事會組成					
	按性別劃分	94	6			
	按年齡組別劃分			0	22	78
G4-LA12	每個僱員職級的男女比例					
	總經理及以上	0.2	0.1	0.0	0.1	0.3
	高級經理及經理	14.8	17.8	0.6	26.3	5.7
	主任、文職及非文職	22.1	39.9	21.2	36.1	4.7
	合約制及兼職員工	2.4	2.7	2.5	1.9	0.6
G4-LA16	提交、對話及解決的勞工實務方面的申訴宗數	宗數：3				

香港交易及 結算所之環境、 社會與管治			
指引／GRI 參考	指標		
人權及社會			2016
G4-HR3	歧視個案總數及採取的糾正措施	宗數	0
G4-SO5 KPI B7.1	已確認的貪污個案及採取的措施	宗數	0
G4-SO8	因違反法律法規而遭受的重大罰款額	港幣	0
G4-SO8	因違反法律法規而遭受的非金錢制裁總數	宗數	0
產品責任			2016
G4-PR7	違反市場傳訊方面的法規及自願性準則的個案總數	宗數	0
G4-PR8	違反客戶私隱及遺失客戶資料方面獲證實的投訴總數	宗數	0
G4-PR9	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

註釋：

- ¹2015年重報數據不包括位於台灣的東亞證券股份、卓佳及東盛。
- ²用水量數據從本集團的香港總行及寶康醫療診所、東亞數據信息服務(廣東)有限公司及東亞銀行的新加坡和英國分行收集。今年是我們首次收集用水量數據，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，故未能收集其獨立用量數據。企業社會責任工作小組將探討收集該等資料的方法，在未來的報告披露更完整的資料。
- ³煤氣公司的氮氧化物、硫氧化物及二氧化碳的排放系數乃取自煤氣公司的2016年可持續發展報告。電力的二氧化碳當量的排放系數乃取自港燈及中電的2016年可持續發展報告。其餘的排放系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/chi/rulesreg/listrules/listsptop/esg/Documents/app2_kpis_c.pdf
- ⁴我們於2016年開始計算及披露氣體排放。氣體燃料指我們在香港的員工食堂所消耗的煤氣。我們在現階段僅有香港數據，但將致力在未來的報告擴大數據範圍至主要業務所在的大中華地區。
- ⁵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、社會與管治指引列表

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。	53
A1.1	排放物種類及相關排放數據。	36
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)。	36
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)。	36
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)。	36(部分披露)
A1.5	描述減低排放量的措施及所得成果。	32
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。	33
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。	53
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)。	36
A2.2	總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	36
A2.3	描述能源使用效益計劃及所得成果。	33
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。	53
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。	31-35

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。	54
B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	37
B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	37
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。	54
B2.1	因工作關係而死亡的人數及比率。	38
B2.2	因工傷損失工作日數。	38
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。	19, 54
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。	18, 54
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。	38
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。	55
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

附錄

香港交易及結算所之環境、社會與管治指引列表

		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。	11, 55
B5.1	按地區劃分的供應商數目。	不披露
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。	11 (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。	55
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。	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。	55
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。	56
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。	38
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
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。	21-22, 56
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)。	22
B8.2	在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。	21

附錄 | GRI指引列表

一般標準披露

GRI G4指標	詳情	頁碼	註釋
策略及分析			
G4-1	主席致辭	2-3	
組織架構			
G4-3	組織名稱	1	
G4-4	主要品牌、產品及服務	44	
G4-5	總部所在地	4	
G4-6	業務營運所在國家	4	
G4-7	擁有權性質	—	在香港交易所上市； 另參考2016年年報
G4-8	所服務市場	44	另參考2016年年報
G4-9	組織規模	4	
G4-10	僱員統計數據	37	
G4-11	受集體協商協議保障的僱員比例	45	
G4-12	供應鏈介紹	45	
G4-13	組織規模、架構、擁有權或供應鏈的 重大變動	45	
G4-14	報告如何實施預防方法	31-35	
G4-15	約章	45	
G4-16	會員	46	
重大考量面與邊界			
G4-17	財務報表所包括的實體；提及財務報 表並未涵蓋的實體	1	另參考2016年年報
G4-18	界定報告內容及層面邊界的過程	49	

GRI G4指標	詳情	頁碼	註釋
G4-19	重大考量因素清單	50	
G4-20	組織內各重要方面的界限	51	
G4-21	組織外各重要方面的界限	51	
G4-22	重報前期報告所載任何信息的影響及 原因	51	
G4-23	範圍或層面的重大變動	51	
持份者參與			
G4-24	獲邀參與的持份者名單	52	
G4-25	識別及甄選持份者的基準	52	
G4-26	邀請持份者參與的方式及頻繁度	52	
G4-27	由持份者提出的主要項目及關注事項 以及組織回應	52	
報告簡介			
G4-28	匯報期	1	
G4-29	發表上一份報告的日期	—	2015年企業社會責任報告於2016 年6月發布
G4-30	報告周期	—	每年
G4-31	聯絡人	1	
G4-32	所選的GRI「符合」選項	1	核心
G4-33	外部驗證	—	報告內容不含外部驗證
管治			
G4-34	管治架構	8	另參考2016年年報的企業管治 報告

附錄 | GRI指引列表

GRI G4 指標	詳情	頁碼	註釋
道德及誠信			
G4-56	介紹組織的價值觀、原則、標準及行為規範	4	另參考2016年年報的企業管治報告

具體標準披露

所產生及分配的經濟價值			
管理方針		9	
G4-EC1	所產生及分配的經濟價值	36	另參考2016年年報
能源消耗			
管理方針		31, 53	另參考環保政策
G4-EN3	組織內的能源消耗	36	
G4-EN5	能源密度	36	
G4-EN6	能源消耗減少量	32	
紙張消耗及廢紙			
管理方針		33, 53	
G4-EN23	廢物總重量：按種類及棄置方式劃分	36	只有紙張列為本集團重大事項

GRI G4 指標	詳情	頁碼	註釋
員工福利及流失			
管理方針		19–20	
G4-LA1	新聘員工及員工流失的總數及比率：按年齡組別、性別及地區劃分	37	
G4-LA3	產育嬰假後返回工作並留任的比率：按性別劃分	37	
員工／管理層溝通			
管理方針		19	
G4-LA4	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
職業健康與安全			
管理方針		19, 54	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
G4-LA6	受傷的種類及比率、損失日數及缺勤、以及因工死亡的總人數：按地區及性別劃分	38	
培訓及職業發展			
管理方針		18	
G4-LA9	每名僱員每年平均受訓時數：按性別及按僱員類別劃分	38	

附錄

GRI指引列表

GRI G4指標	詳情	頁碼	註釋
平等機會			
管理方針		17	
G4-LA12	管治機構的組成以及每個僱員級別的僱員：按多元化指標劃分	38	
申訴機制			
管理方針		19	
G4-LA16	通過正式的申訴機制提交、對話及解決的勞工實務方面的申訴宗數	38	
不歧視			
管理方針		17	
G4-HR3	歧視個案總數及採取的糾正措施	38	
反貪污			
管理方針		8, 56	
G4-SO5	已確認的貪污個案及採取的措施	38	
合規			
管理方針		8–11, 55	
G4-SO8	因違反法律法規而遭受的重大罰款總值及非金錢制裁總額	38	

GRI G4指標	詳情	頁碼	註釋
對社區的貢獻			
管理方針		21	
G4-SO1	邀請當地社區參與實施、影響評估及制定計劃的營運比例	56	
客戶反饋渠道			
管理方針		12	
G4-PR5	測量客戶滿意度的調查結果	14	
公平的產品及服務設計與推廣			
管理方針		12	
G4-PR7	違反市場傳訊方面的法規及自願性準則的個案總數	38	
客戶私隱			
管理方針		55	
G4-PR8	違反客戶私隱及遺失客戶資料方面獲證實的投訴總數	38	
產品及服務合規			
管理方針		55	
G4-PR9	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	38	

關於本報告	主席致辭	關於東亞銀行	企業社會責任策略	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	附錄
數據表	香港交易及結算所之 環境、社會與管治指引列表	GRI指引列表	補充資料	

附錄 | 補充資料

一般標準披露

組織架構

主要品牌、產品及服務 (G4-4)

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。



* 已於2017年5月出售

附錄 | 補充資料

集體協商協議 (G4-11)

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。

供應鏈介紹 (G4-12)

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國家，而我們亦致力支持當地經濟。

組織規模、架構、擁有權或供應鏈的重大變動 (G4-13)

位於台灣的東亞證券股份有限公司，以及在港的東盛(經紀)集團及卓佳集團有限公司已於2016年出售。

約章 (G4-15)

約章／計劃	協會、非政府機構或商會名稱	採納約章的年份	約章適用地點	自願／強制
東亞銀行 《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》	金管局	2013	香港	自願
藍十字 《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	2013	香港	自願

關於本報告	主席致辭	關於東亞銀行	企業社會責任策略	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	附錄
數據表	香港交易及結算所之 環境、社會與管治指引列表	GRI指引列表	補充資料	

附錄 | 補充資料

會員 (G4-16)

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(正式會員) 企業 企業 企業 機構會員 會員 純銀會員 翡翠會員 執行委員會主席 諮詢委員會主席	亞太貸款市場協會 亞洲銀行家協會 香港上市公司商會 香港銀行學會 財資市場公會 香港銀行公會 世界自然基金會香港分會 社聯 聖雅各福群會 救世軍
東亞中國 企業(副會長單位) 理事單位 副理事長單位 聯席會員	中國銀行業協會 上海市銀行同業公會 上海金融業聯合會 中國證券投資基金業協會
東亞英國 會員 會員 會員 會員 會員 企業會員	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 駐紐約經濟貿易辦事處 國際銀行家同業公會
東亞澳門 監事會副主席	澳門銀行公會

職銜／級別	協會、非政府機構或商會名稱
東亞馬來西亞 會員	香港馬來西亞總商會
東亞台灣 理事	台北市香港商業協會
東亞新加坡 會員 會員 會員 會員 會員 會員 會員	新加坡銀行公會 新加坡銀行及金融學會 新加坡工商聯合總會 新加坡中華總商會 新加坡僱主聯合會 香港新加坡商會
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
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 保險監管工作小組成員 醫療保障計劃諮詢小組非官方成員 (直至2016年7月6日)	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 香港銀行公會 香港特別行政區政府食物及衛生局
中國領達 會員 會員	深圳市小額貸款行業協會 重慶市小額貸款公司協會

關於本報告	主席致辭	關於東亞銀行	企業社會責任策略	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	附錄
數據表	香港交易及結算所之 環境、社會與管治指引列表	GRI指引列表	補充資料	

附錄 | 補充資料

獎項

東亞銀行

1. 公益金

「公益榮譽獎」(連續第17年)、2015/2016年度商業及僱員募捐計劃「鑽石獎」(連續第22年)、2015公益金便服日「最高籌款機構第5名」, 及2015/16港島、九龍區百萬行「最高籌款機構第5名」

2. 社聯

「商界展關懷」機構(連續第13年), 藍十字及領達財務亦分別為第8年和第6年榮獲該項嘉許

3. 香港理工大學、社聯及香港生產力促進局

編製之「香港企業可持續發展指數」中名列首20名(連續第2年)

4. 長者安居協會

「社區參與二星獎」(連續第2年)

5. 社會福利署義務工作統籌課

2016年度義工服務金嘉許狀(連續第4年)

6. 香港樂施會

樂施米義賣大行動2016「企業米檔最高籌款獎」

7. 政府資訊科技總監辦公室及平等機會委員會

合辦的「無障礙網頁嘉許計劃」中榮獲「網站組別」金獎及「流動應用程式組別」金獎(連續第2年)

8. 僱員再培訓局

「人才企業」(連續第5年)

9. 政府諮詢組織家庭議會

「2015/16年度家庭友善僱主獎勵計劃」中榮獲「2015/16年度家庭友善僱主」、「2015/16年度特別嘉許」獎及「2015/16年度支持母乳餵哺獎」

10. 環境保護署

室內空氣質素檢定證書(良好級)(東亞銀行總行大廈)

11. 香港環保卓越計劃

「香港環保卓越計劃」內之「卓越級別」節能標誌(東亞銀行總行大廈及東亞銀行中心)

12. 香港環保卓越計劃

「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)

13. 水務署

「大廈優質供水認可計劃——食水(2.0版)」(基本級別)(東亞銀行總行大廈)

14. 香港設施管理學會

「卓越設施管理獎2016」優秀獎——企業房地產(東亞銀行中心)

15. 香港環境保護協會

「木材回收樹木保育計劃2016」證書

16. 環境保護署

「咪咁嘢食店」獎——金級(東亞銀行中心職員餐廳)及最佳「咪咁嘢」宣傳品創意獎

17. 中華電力有限公司

中電「環保節能機構」嘉許計劃2016中榮獲中小企業——辦公室、倉庫及製造組別優異證書

關於本報告	主席致辭	關於東亞銀行	企業社會責任策略	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	附錄
數據表	香港交易及結算所之 環境、社會與管治指引列表	GRI指引列表	補充資料	

附錄 | 補充資料

18. 🇸🇬 新加坡警察部隊及新加坡民防部隊

「2016年度安全與安保觀察組成員獎」

19. 🇭🇰 強制性公積金計劃管理局

「2015/16年度積金好僱主」

東亞中國

20. 🇨🇳 上海宋慶齡基金會

「優秀企業社會責任獎」(螢火蟲項目)

21. 🇨🇳 中國銀行業協會

「2015年度中國銀行業最佳社會責任實踐案例獎」

22. 🇨🇳 《第一財經日報》

第一財經 • 中國企業社會責任榜 —— 「優秀實踐獎」

東亞人壽

23. 🇭🇰 強制性公積金計劃管理局

「2015/16年度積金好僱主」

藍十字

24. 🇭🇰 強制性公積金計劃管理局

「2015/16年度積金好僱主」

25. 🇭🇰 香港生產力促進局主辦及公民教育委員會合辦

「第7屆香港傑出企業公民獎」中榮獲企業組別和義工隊組別的「企業公民嘉許標誌」

領達財務

26. 🇭🇰 香港貨品編碼協會

「貼心企業嘉許計劃2016 —— 貼心企業」(連續第5年)

27. 🇭🇰 社會福利署荃灣及葵青區安老服務協調委員會

「關愛長者機構嘉許計劃2015 —— 一星級嘉許證書」(連續第3年)

28. 🇭🇰 強制性公積金計劃管理局

「2015/16年度積金好僱主」(連續第2年)

29. 🇭🇰 社會福利署

「參與攜手扶弱基金嘉許狀」

東亞聯豐投資

30. 🇭🇰 強制性公積金計劃管理局

「2015/16年度積金好僱主」

關於本報告	主席致辭	關於東亞銀行	企業社會責任策略	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	附錄
數據表	香港交易及結算所之 環境、社會與管治指引列表	GRI指引列表	補充資料	

附錄 | 補充資料

重大考量面與邊界

重大事項評估過程 (G4-18)

2013年，我們進行了全面評估，以釐定本集團的重大事項。重大事項即我們業務帶來最重要的經濟、環境及社會影響，以及對持份者最為重要的事項。集團內外持份者直接參與釐定我們的重大事項，而評估結果最終獲高層管理人員確認。

我們遵照GRI的四個評估步驟：

識別

我們參考GRI披露、可持續發展的國際框架及趨勢、媒體報導、與我們的主要持份者進行的訪問，以及本集團的現有承諾及措施，初步編製了一份含46項環境、社會及管治事項的列表。

釐定優先次序

我們以問卷形式邀請集團內外持份者對各事項的重要程度評分，最高為6分（6分為最重要）。

企業社會責任工作小組成員按各事項對本集團業務的重要程度評級，評分準則與上述相同。

然後製成重要程度示意圖，各事項的重要程度須達到兩組得分的整體平均數，方會列入圖中，而位於示意圖右上方（即對持份者及業務最為重要）的事項，則屬本集團的重大事項。

雖然能源消耗和紙張消耗及廢紙未達重大程度，但鑑於外部持份者對我們在該兩個事項的表現表示關注，本集團決定納入該等事項。

確認

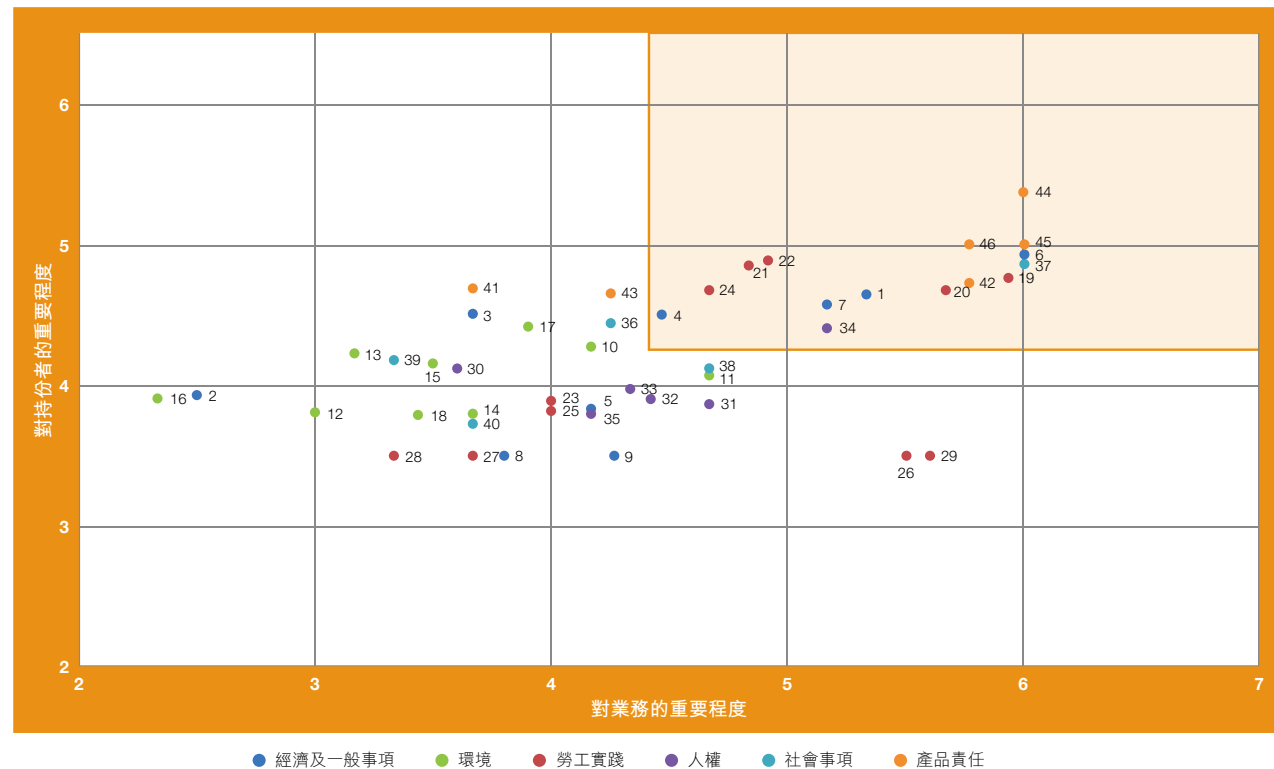
經高層管理人員商討後，確認了17項重大事項。

檢討

我們每年均會邀請持份者就重大事項發表意見，並向高層管理人員反映有關意見，作檢討之用。

附錄 | 補充資料

重要程度示意圖 (G4-19)



勞工實踐

- 19 員工福利及流失率
- 20 員工／管理層溝通
- 21 職業健康與安全
- 22 培訓及職業發展
- 23 員工簡況
- 24 平等機會
- 25 審查供應商的勞工實踐
- 26 接任人計劃
- 27 員工晉升機制透明度
- 28 退休年齡從60歲延長至65歲
- 29 防止員工流失

人權

- 30 含有人權條款或已進行人權審查的投資協議
- 31 聘用童工的風險
- 32 強迫勞動的風險
- 33 對安保人員進行人權培訓
- 34 不歧視
- 35 審查供應商的人權措施

社會事項

- 36 邊緣團體能夠使用金融服務
- 37 反貪污
- 38 公共政策
- 39 東亞銀行的反競爭行為
- 40 評估供應商對社會的影響

產品責任

- 41 客戶健康與安全
- 42 公平的產品及服務設計與推廣
- 43 推廣金融常識
- 44 客戶私隱
- 45 產品及服務合規
- 46 客戶反饋渠道

經濟及一般事項

- 1 所產生及分配的經濟價值
- 2 氣候變化對東亞銀行業務的影響
- 3 投資基礎設施／服務對公眾的利益
- 4 對社區的貢獻
- 5 採購實踐
- 6 一般合規
- 7 申訴機制
- 8 將環境、社會及管治納入財務決定考慮
- 9 將環境、社會及管治納入風險評估

環境

- 10 物料使用
- 11 能源消耗
- 12 水
- 13 生物多元化
- 14 廢氣排放
- 15 紙張消耗及廢紙
- 16 因公幹引起的排放減少
- 17 對東亞銀行營運地點的環境效率／保護的投資
- 18 評估供應商對環境的影響

附錄 | 補充資料

重要方面的界限 (G4-20、G4-21)

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。

重大事項	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 客戶私隱	✓	✓		✓	✓
2 產品及服務合規	✓	✓		✓	
3 客戶反饋渠道	✓	✓		✓	
4 公平的產品及服務設計與推廣	✓	✓		✓	
5 一般合規	✓	✓		✓	
6 所產生及分配的經濟價值	✓	✓	✓	✓	✓
7 員工福利及流失	✓	✓			
8 員工／管理層溝通	✓	✓		✓	
9 培訓及事業發展	✓	✓		✓	
10 申訴機制	✓	✓	✓	✓	
11 職業健康與安全	✓	✓	✓	✓	✓
12 平等機會	✓	✓			✓
13 反貪污	✓	✓	✓	✓	✓
14 不歧視	✓	✓		✓	✓
15 對社區的貢獻	✓	✓		✓	✓
16 能源消耗	✓	✓	✓		✓
17 紙張消耗及廢紙	✓	✓	✓	✓	✓

重報信息 (G4-22)

2015年的財務及環境數據已予以重報。數據經重新計算，並不包括位於台灣的東亞證券股份有限公司，以及在港的東盛(經紀)集團及卓佳集團有限公司。

範圍及層面的變動 (G4-23)

位於台灣的東亞證券股份有限公司，以及在港的東盛(經紀)集團及卓佳集團有限公司已於2016年出售，不再納入報告範圍。

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](#)。

附錄 | 補充資料

與持份者溝通

與持份者溝通的過程及成果 (G4-24, G4-25, G4-26, G4-27)

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。

本集團的主要持份者



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。

2016年，我們邀請了本行的香港前線員工、非政府機構及學術界代表發表意見。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。

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
2016	- 僱員(前線員工) - 非政府機構及學術界代表	- 針對東亞銀行的企業社會責任措施，設立集團內外通訊渠道，並為不同持份者舉辦義工活動 - 闡述東亞銀行就轉型為智能數碼分行的願景 - 轉型為智能數碼分行期間，為前線員工提供更多日常營運支援 - 回應其他持份者對智能數碼分行的意見： - 年長客戶的意見 - 對希望接收郵寄結單的企業客戶的影響 - 客戶資料私隱問題 - 持份者認為客戶排隊時間會有所增加	東亞銀行的高層管理人員已就意見調查收集的持份者意見作出檢討，並告知相關部門，以便跟進，制定解決方案，解決各項問題。

關於本報告	主席致辭	關於東亞銀行	企業社會責任策略	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	附錄
數據表	香港交易及結算所之 環境、社會與管治指引列表	GRI指引列表	補充資料	

附錄 | 補充資料

具體標準披露

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。東亞香港向CDP匯報碳足跡資料，而我們亦期望擴大未來的報告範疇。本集團在氣體排放方面並無重大影響，但已於今年開始收集及分析氣體排放數據。

資源使用 (HKEx A2) (GRI 管理方針)

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。

本集團繼續高度重視能源效益問題。為節省能源，我們建立高效率的系統，簡化工作流程，減少出差公幹，監察能源消耗量，改變同事的工作習慣，並定期進行檢討。

在可行及適當的情況下，我們選用獲認證為有利可持續發展的紙製品，如森林管理委員會認證紙張。東亞香港2016年所用的影印紙中，有99%均來自森林管理委員會認證來源。

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。

關於本報告	主席致辭	關於東亞銀行	企業社會責任策略	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	附錄
數據表	香港交易及結算所之 環境、社會與管治指引列表	GRI指引列表	補充資料	

附錄 | 補充資料

社會 僱傭 (HKEx B1)

本集團遵守有關僱傭的所有適用法律法規，並制定行為守則，清楚說明我們對不歧視及平等機會的重視。此外，以下分行及附屬公司設有員工薪酬政策：

- 東亞銀行海外分行、東亞中國、東亞村鎮銀行、東亞澳門、東亞台灣、東亞人壽及藍十字

詳情請參閱本報告的「我們的人力資源」部分。

健康與安全 (HKEx B2) (GRI管理方針)

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。

為更全面披露，我們在此匯報東亞銀行荃灣分行於7月6日洩漏製冷劑的事故。經維修後，分行於翌日恢復運作。然而，共有數名職員於維修後報稱吸入分行內殘餘氣體而感到不適，該分行隨後關閉3天，以進行全面清潔及通風，其後再無發生事故，並於第4天恢復運作。本行為感到不適的員工安排免費健康檢查。如再次發生類似事故，東亞銀行將會安排跨分處緊急應變小組介入，以確保員工安全。

詳情請參閱本報告的「我們的人力資源」部分。

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、英國及澳門的分行、東亞中國、東亞村鎮銀行、東亞人壽及藍十字

詳情請參閱本報告的「我們的人力資源」部分。

關於本報告	主席致辭	關於東亞銀行	企業社會責任策略	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	附錄
數據表	香港交易及結算所之 環境、社會與管治指引列表	GRI指引列表	補充資料	

附錄 | 補充資料

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。2016年，本集團發出奴役和人口販賣聲明，並準備推出供應商行為守則，闡述我們對勞工守則的期望。

2016年並無接獲任何與人權有關的問題或違反人權的個案。

供應鏈管理 (HKEx B5)

本集團已制定供應商行為守則，以管理供應鏈的環境及社會影響。我們開始與主要供應商溝通，解釋該守則的規定。

產品責任 (HKEx B6)／ 客戶私隱 (GRI管理方針)／ 產品及服務合規 (GRI管理方針)

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合規處主管擔任。其他集團成員參照本行做法，自行制定政策及程序。

儘管我們致力給予客戶優質服務體驗，然而很多外在因素亦會影響我們的服務質素。2016年5月12日下午，本行的網絡服務供應商系統發生故障，導致本行12間分行的櫃檯及自動櫃員機暫停服務約1.5小時。完成維修後，本行亦安排供應商提高檢查次數，以降低同類事件再次發生的機會。

產品責任詳情請參閱本報告的「我們的業務發展」部分。

一般合規 (GRI管理方針)

為應付合規要求並加強「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。

關於本報告	主席致辭	關於東亞銀行	企業社會責任策略	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	附錄
數據表	香港交易及結算所之 環境、社會與管治指引列表	GRI指引列表	補充資料	

附錄 | 補充資料

反貪污 (HKEx B7) (GRI 管理方針)

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、清洗黑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2016年修訂了反洗錢及反恐融資政策及指引，以應付監管規定及行業指引的變動，以及新出現的事項。變動及新出現的事項包括香港銀行公會新發出的《打擊以貿易進行洗錢活動指引文件》及金管局發出的《「迴避風險」與普及金融》的通告。員工可於本行的內聯網查閱相關政策及指引。

報告期內並無接獲經確認的貪污個案。

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。

詳情請參閱本報告的「我們對社區的貢獻」部分。

總行： 香港德輔道中10號
電話： (852) 3608 3608
傳真： (852) 3608 6000



www.hkbea.com