



BEA 東亞銀行

(Stock Code 股份代號：23)

百年成就

2018

Environmental, Social, and Governance Report 環境、社會及管治報告



Firefly Centre Development Programme Phase II Signing Ceremony
「萤火虫中心」发展计划第二期签约仪式

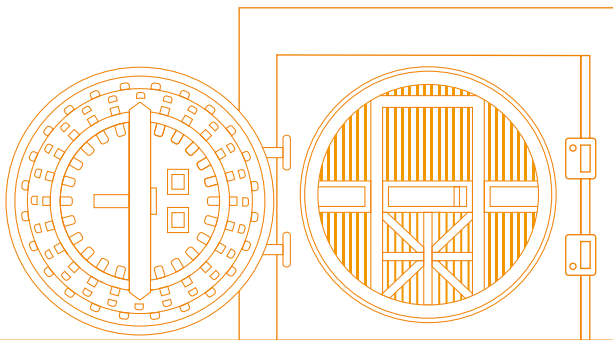
BEA 東亞銀行

BEA 東亞銀行
上海東亞郵銀基金—東亞銀行公益發展

La Caixa Foundation

目 錄

2	關於本報告
3	主席致辭
4	服務社群 百載輝煌
6	我們對東亞銀行企業可持續發展的觀點
8	企業社會責任概覽
10	我們的企業社會責任方針
13	我們的業務發展
16	我們的客戶服務
20	我們的人力資源
25	我們對社區的貢獻
34	我們提升環保效益
	附錄
38	數據表
44	香港交易及結算所之環境、社會及 管治報告指引列表
47	GRI指引列表
51	補充資料



關於 本報告

2019年，東亞銀行有限公司（「東亞銀行」或「本行」）慶祝成立一百周年。東亞銀行一直致力提供「以客為尊」的金融服務，適值成立百年之際，本報告除了闡述期內的环境、社會及管治表現外，亦特意回顧百載歷史，當中包括香港銀行業的發展、本行的成就里程碑，以及我們對社區的長期承諾。

東亞銀行2018年的環境、社會及管治報告按照「全球報告倡議組織」（Global Reporting Initiative或「GRI」）核心選項編製，亦符合香港交易及結算所有限公司（「HKEX」）發布的《環境、社會及管治報告指引》的要求，而HKEX及GRI的指引列表則載於第38至50頁。

本報告向持份者提供有關東亞銀行及其附屬公司（統稱「東亞銀行集團」或「本集團」）企業社會責任策略的資訊，並根據本行於2018年進行的重大事項評估結果編製，當中的比較數字及量化數據以2018曆年計算。

本報告中的資料及數據涵蓋以下集團成員在香港、中國內地和其他市場的業務：

東亞銀行有限公司	www.hkbea.com
東亞銀行(中國)有限公司(「東亞中國」)	www.hkbea.com.cn
東亞人壽保險有限公司(「東亞人壽」)	www.hkbea.com
東亞銀行(信託)有限公司(「東亞信託」)	www.hkbea.com
藍十字(亞太)保險有限公司(「藍十字」)	www.bluecross.com.hk
東亞期貨有限公司(「東亞期貨」)	www.eafutures.com.hk
東亞證券有限公司(「東亞證券」)	www.easecurities.com.hk
東亞數據信息服務(廣東)有限公司	
寶康醫療服務有限公司(「寶康醫療」)	
東亞聯豐投資管理有限公司(「東亞聯豐投資」)	www.bea-union-investment.com

額外披露載於附錄，包括我們邀請持份者參與的方式、重大事項評估、會員、約章、獎項、及主要表現數據。本報告已上載於www.hkbea.com，以供網上瀏覽。

歡迎表達意見

如對我們的環境、社會及管治報告，或企業社會責任表現的其他方面有任何意見，請聯絡東亞銀行企業傳訊部：

電郵：CSR@hkbea.com

地址：香港德輔道中10號19樓



主席致辭

李國寶爵士
主席兼行政總裁

適值東亞銀行成立一百周年之際，我們向客戶及所服務的社區收集意見，以了解我們的表現是否符合各持份者的期望，並據此訂立了本行新的使命宣言，承諾務求令每位客戶時刻享有稱心的服務體驗。我們明白到，這是一項重要的承諾：我們在環境、社會及管治方面的表現，以至我們的服務質素，都是我們兌現這承諾所必備的基礎。

回顧我們的歷史，東亞銀行一直與客戶同步成長，並洞悉為他們不斷轉變的理財需要。我們深明作為金融服務機構的責任，是協助個人及企業客戶籌劃未來，從而促進我們所屬社區的增長及發展。我們致力推動可持續發展，並時刻力求減低風險，加強持份者對我們的信任。

我們亦已就日常營運訂立了一項原則聲明，要求本集團全人及供應商共同遵守。2018年，我們對集團的供應鏈進行了評估，我們將逐一實行評估所得的各項建議。

我們放眼於銀行業的未來發展，提出了三大重要業務方向：智能產品及服務、創新思維，以及合作協

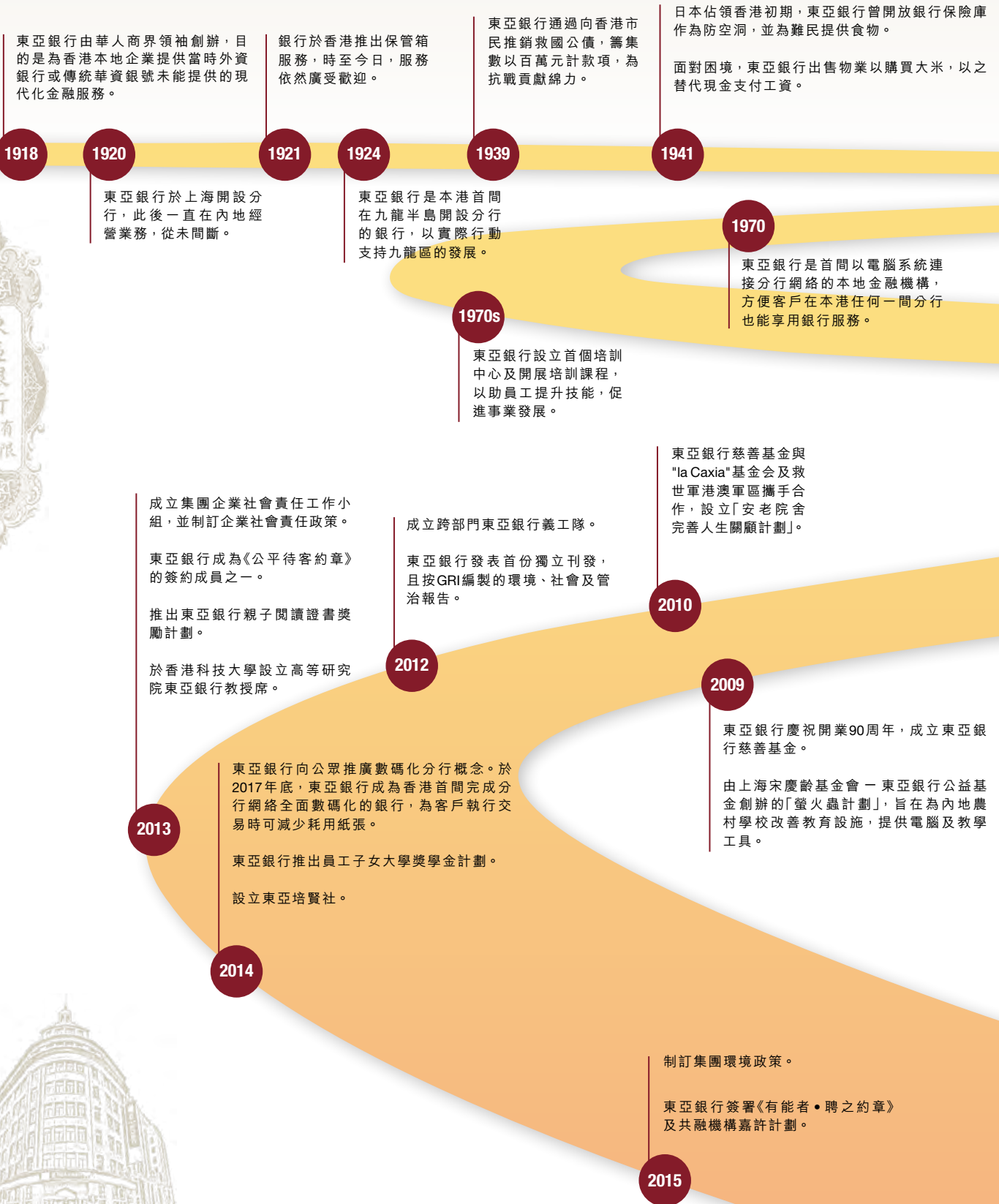
力。我們的創新中心已投入運作四年，足以證明它是發掘創意和開拓嶄新思維的有效試驗場。

我們致力履行使命之餘，亦積極迎接新科技帶來的挑戰和機遇。2017年，我們的香港分行網絡成功全面轉型，成為本地首個全面數碼化的銀行網絡。此舉令我們掌握先機，既可受惠於金融科技的發展，又能夠為客戶提供更具效率、更體貼的服務。

我們明白，集團的長遠成功取決於我們能否營造更具活力、更健康、更繁榮的社區。適逢本行踏入一百周年，我們透過「一百個慈愛行動」計劃舉辦了一連串的環保及教育活動，鼓勵大家在日常生活中實踐所學。我們還設立獎學金和支持青年活動團體，致力培育年輕一代。

本報告概述了本行百年來在環境、社會及管治方面的成績，並匯報了相關的近況。我們在百年來取得的成功並非單靠一己之力，而是有賴客戶、員工、董事、投資者及業務夥伴的貢獻與支持。憑著各位的支持和指導，特別是各方的寶貴意見，我們今後定必繼續精益求精，不負眾望，以負責任的方式追求增長，邁向下一個輝煌百年。

服務社群 百載輝煌



東亞銀行慶祝30周年行慶時，向本地慈善機構捐贈港幣10萬元。

1949

東亞銀行支持香港工業發展，向企業提供資金，幫助香港製造的產品走向世界。

1950-1970s

1969

東亞銀行慶祝50周年行慶時，為大學生設立港幣50萬元的教育基金。

東亞銀行參與成立內地首間中外合資財務公司「中國國際財務有限公司(深圳)」，為中國內地企業提供先進的金融服務。

1986

東亞銀行在慶祝75周年行慶之際，成立港幣200萬元的獎學基金，支持本地大學生。

1993

1982

銀聯通寶是香港首個由多間銀行組成的自動櫃員機網絡，東亞銀行是創始會員之一。

2003

東亞銀行捐贈港幣200萬元予香港大學醫學院，支持醫學教育及研究工作，並捐出港幣50萬元予香港中文大學推行非典型肺炎病人運動康復計劃。

2008

東亞為非政府慈善機構推出網上捐款平台，讓這些機構可透過其網站籌款。

2005

東亞銀行位於九龍的辦公大樓「東亞銀行中心」正式開幕。設備先進的辦公大樓整合所有後勤部門，藉此提升營運效率。

東亞銀行刊發奴役和人口販賣聲明。

東亞銀行捐出港幣500萬元支持香港紅十字會設立全港最大型的捐血中心。

東亞銀行簽署《戶外燈光約章》。

東亞銀行實施供應商行為守則，加強供應鏈的管理。

2016

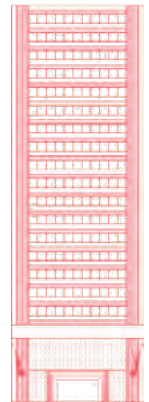
推出東亞青年創客空間計劃。

推出東亞銀行展毅獎學金計劃，資助有特殊教育需要的大學生。

2018

2019

100 百年成就
成就百年
TODAY'S SUCCESS TOMORROW'S LEGACY



我們對東亞銀行 企業可持續發展的觀點

對東亞銀行而言，企業可持續發展代表什麼？



優良的企業管治，可指導集團的業務和營運邁進正確方向，並引領集團與股東、客戶、員工和其他持份者保持良好互動。

公司秘書部
羅春德



給予員工積極正面和互相支持的工作環境，同時讓他們在工作和生活之間取得平衡。

人力資源部
錢浩基

確保我們的產品和營銷訊息準確無誤，客戶容易理解。

東亞中國
市場策劃及傳訊部
康嘉瑞



如何在工作中促進可持續發展？



致力確保我們為客戶提供的產品和服務切合所需，並能為他們帶來價值。

分行業務部
章芷君



鼓勵我們的客戶和其他持份者接收電子戶口結單和通訊，從而減輕對環境的影響。

零售信貸部
盧詠琳

選擇既能滿足同事工作需要、又符合環保要求的電腦和其他設備，務求降低耗電量。

資訊科技部
劉炳輝



如何致力成為可持續發展的機構？



通過多元化的發展計劃，為年輕一代提供就業機會，並培養年輕人才。

訓練發展部
唐雪橋



將可持續發展融入我們的業務當中，例如對環保計劃以及合乎環保和社會原則的客戶提供支持。

商務理財部
何國賢

盡力減少業務經營對地球帶來的影響，並為我們的員工締造健康安全的工作環境。

設施管理部
黃建邦



落實最佳實踐標準，並鼓勵我們的供應商不僅符合要求，更進一步落實行動以減低對環境的影響和風險，共建更美好的世界。

營運支援服務處
陳贊浩



採納香港總行的可持續發展最佳實踐標準，讓東亞銀行香港以外的客戶及其他持份者受惠。

新加坡分行
鄧炳華



讓我們的員工有機會向弱勢和缺乏資源的社群表達支持和關懷。

東亞銀行義工隊
譚軾之



藍十字致力為年輕人提供機會，提倡傷健共融，各展所長，協助消除社會障礙。

藍十字
周小斐

企業社會責任 概覽

過去一百年，我們從商業銀行發展成為一間提供全方位服務的銀行，服務大中華區和海外主要市場的個人和企業客戶，滿足他們的各種財務需要。全賴客戶、同事及業務所在社區的互信，我們得以穩步成長。我們明白到，社會瞬息萬變，加上環境充滿風險和機遇，要保持這份信任是我們業務的一大挑戰。就此，我們根據企業社會責任策略中的五大核心範疇，制定以下集團價值。

核心範疇	我們的承諾	2018摘要及主要數據
 <p>我們的 業務發展</p>	<p>作為金融服務供應商，我們幫助客戶實現財務目標。我們有責任奉行道德，以誠行事，為社會及環境帶來裨益。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 經營收入及收入：港幣171.24億元 經濟價值分配：港幣135.57億元 綜合資產總額：港幣8,394.51億元 資本充足比率佔總資本比率：20.8% <p>進展：</p> <ul style="list-style-type: none"> 適值本行成立百年之際，我們重塑本集團的願景、使命和核心價值
 <p>我們的客戶服務</p>	<p>以客為本對我們的成功至關重要。在各個服務環節上，我們致力提供卓越的客戶體驗，以建立客戶對本行的信心及信任。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 總部設於香港 我們擁有全香港最龐大的分行網絡之一，方便客戶隨時享用本行的服務 為香港、中國內地、台灣、澳門、新加坡、馬來西亞、英國及美國客戶提供服務 全球約200個網點，業務遍布中國內地44個城市 <p>進展：</p> <ul style="list-style-type: none"> 獲客戶讚賞的次數增加39% 92%的企業客戶滿意我們的服務 東亞銀行的個人銀行客戶中，超過三分之二滿意我們的服務

核心範疇	我們的承諾	2018摘要及主要數據
 <p>我們的人力資源</p>	<p>我們的員工，以及他們在工作上樂意遵守和展示的東亞銀行核心價值，是我們業務的基礎。我們致力培育人才，促進員工身心健康，以延攬和吸納最優秀的人才。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 全球聘用超過9,600位僱員 94%的員工駐在香港及中國內地 <p>進展：</p> <ul style="list-style-type: none"> 高級管理人員及分處／部門主管積極參與環境、社會及管治培訓 於培訓及發展方面投資逾港幣2,800萬元 提供逾369,000小時的培訓 安全的工作環境：每千名僱員僅有3名受傷
 <p>我們對社區的貢獻</p>	<p>我們與員工、客戶、業務和社區夥伴攜手合作，致力為業務所在社區貢獻一分力量，發揮積極作用。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 三大核心範疇：教育、社會福利及環境 <p>進展：</p> <ul style="list-style-type: none"> 本集團的現金捐款逾港幣1,000萬元 提供近31,000小時的義工服務 與蒲窩青少年中心及東華三院合作，加強照顧社區青年的需要 籌辦逾100項義工活動，以慶祝本行成立一百周年
 <p>我們提升環保效益</p>	<p>我們的環保工作以節約能源、減少耗用紙張為重點。我們盡力減低本行的環境足跡，推動符合環保理念的行為。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 近94%的信用卡客戶已採用電子結單及通訊 <p>進展：</p> <ul style="list-style-type: none"> 香港設施管理團隊提升空調設備，同時採用其他相關措施，令用電量得以較2017年減省106,269度 集團用電量44,723,000度，按年下降1.3% 集團紙張消耗總量較2017年下降近91噸或9%

我們的企業社會責任 方針

履行企業社會責任需要一套有效的架構，同時還需要員工清楚了解企業社會責任及積極的參與。東亞銀行全體員工均需履行企業社會責任，但我們的管治架構亦賦予各級人員主要的職責，而最終的企業社會責任由東亞銀行董事會及高級管理團隊負責。

管治與管理

責任方	主要責任	
董事會	本行所有董事(包括3名執行董事、8名非執行董事及6名獨立非執行董事)	董事會為集團提供(其中包括)企業社會責任方針、報告及主要慈善捐款的策略性指導。此外，董事會每年審視及批准所有相關政策。
審核委員會	5名獨立非執行董事，其中一名擔任主席	審核委員會每年或在有需要時檢討企業社會責任政策，並向董事會提出建議。
高級管理人員	行政總裁、執行董事、副行政總裁	高級管理人員在集團層面推廣企業社會責任，並檢討企業社會責任相關政策、持份者提出的意見及年度環境、社會及管治報告。
分處及部門	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，並直接向高級管理人員匯報。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。
	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/協調本行的企業社會責任措施。企業傳訊部亦負責在集團內外傳遞企業社會責任相關資訊，並編製本集團的年度環境、社會及管治報告。
	人力資源部	人力資源部管理僱員關係小組及員工康體會。
跨部門	企業社會責任工作小組	企業社會責任工作小組由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。東亞銀行義工隊的成員包括本行各分處及其他集團成員的香港員工。

東亞銀行慈善基金和東亞銀行公益基金分別支持本集團在香港及中國內地的主要社區投資計劃。

東亞銀行的政策、聲明及守則完全遵守監管機構所制定的常規及標準，亦符合業界公認的最佳實踐方法。與企業社會責任關係最密切的範疇包括：

企業社會責任政策	環境政策
<p>確立企業社會責任策略方針及本集團對社會和環境的承諾</p>	<p>訂立本集團的環境管理策略和目標。我們的環境政策符合聯合國環境規劃署¹關於金融機構可持續發展承諾的聲明</p>
<p>政策負責人</p> <p>企業社會責任工作小組、高級管理人員、審核委員會及董事會每年檢討有關政策，確保政策符合本集團的要求。</p>	<p>政策負責人</p> <p>企業社會責任工作小組、高級管理人員、審核委員會及董事會每年檢討有關政策，確保政策符合本集團的要求。</p>
供應商行為守則	奴役和人口販賣聲明
<p>概述本集團對供應商的社會和環境效益之要求和期望。供應商行為守則亦符合聯合國世界人權宣言以及國際勞工組織基本公約的價值觀和準則。</p>	<p>我們承諾，如發現任何機構涉及現代奴役行為，我們將不會支持該等機構，並終止業務往來。</p>
<p>行為守則負責人</p> <p>總經理兼人力資源及企業傳訊處主管，以及總經理兼營運支援服務處主管每年檢討有關政策，並與高級管理人員磋商，確保政策符合本集團的要求。</p>	<p>聲明負責人</p> <p>集團合規總監、總經理兼合規處主管、及總經理兼國際業務處主管每年檢討有關政策，並與高級管理人員磋商，確保政策符合本集團的要求。</p>

1 聯合國環境規劃署關於金融機構可持續發展承諾的聲明

重大事項評估

重大事項評估的實踐包括四個階段：識別事項、釐定優先次序、確認及檢討。今年，我們與外部顧問合作，並通過以員工角度出發的重大事項審查，對我們的2017年環境、社會及管治報告進行全面評估。我們的方針有兩個目的，一是了解員工對東亞銀行在特定可持續發展議題的表現有何看法，二是藉此加強員工對企業社會責任的意識和認識。本集團各部門均有委派員工代表參與重大事項檢討的小組座談，他們的意見匯報至高級管理層供考慮，高級管理層從而訂下今年的環境、社會及管治議題。

重要程度示意圖

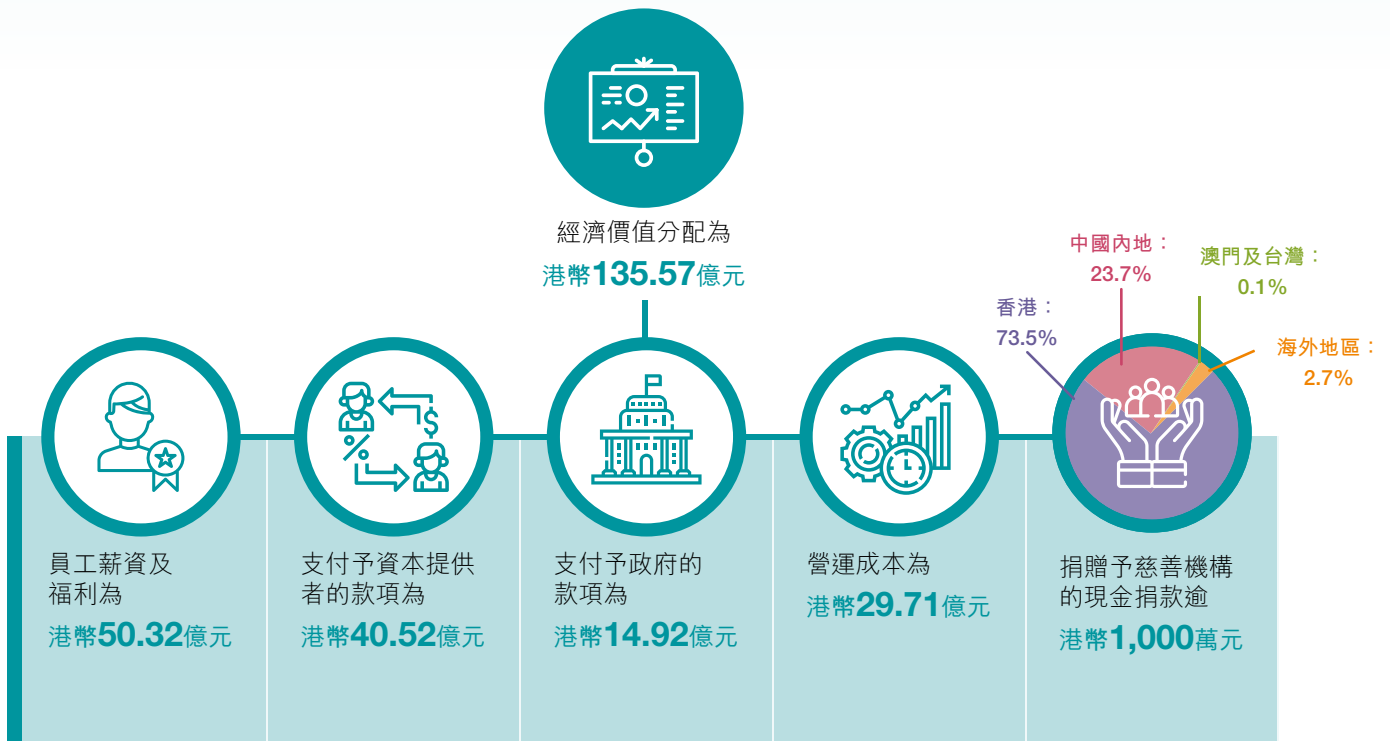
在重大事項檢討過程中，我們確認於2017年識別出的15項高度重視的重要議題及8項日益重要的議題依然重要，因此繼續被納入為本報告的內容。我們會繼續於各報告周期加強披露。以下重要程度示意圖詳列本集團企業社會責任策略五個核心範疇中最重要的議題。

	我們的業務發展	我們的客戶服務	我們的人力資源	我們對社區的貢獻	我們提升環保效益
15項高度重視的重要議題	<ul style="list-style-type: none"> 遵守法律法規 反貪污 所產生及分配的經濟價值 	<ul style="list-style-type: none"> 客戶資料私隱 公平的產品及服務設計與推廣 客戶反饋渠道 	<ul style="list-style-type: none"> 員工福利及流失率 員工／管理層溝通 培訓及職業發展 職業健康與安全 平等機會 	<ul style="list-style-type: none"> 對社區的貢獻 社區成員之間不存在歧視 	<ul style="list-style-type: none"> 能源消耗 紙張消耗及廢紙
8項在未來3至5年日益重要的議題	<ul style="list-style-type: none"> 可持續採購 將環境、社會及管治納入風險評估及業務決策 負責任的融資 	<ul style="list-style-type: none"> 推廣金融知識 	<ul style="list-style-type: none"> 接班人計劃 	<ul style="list-style-type: none"> 促進普及金融 	<ul style="list-style-type: none"> 訂立碳排放目標 關注氣候變化風險

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

我們的業務發展

我們致力以負責任的方式發展業務，持續為所有持份者增值，當中包括客戶、員工、夥伴、各地社區以至廣大社會。我們非常關注銀行營運對自然環境帶來的影響。



重要性

作為一間大型商業銀行，我們明白到我們對社會的影響，亦了解持份者如何依賴我們。我們重視持份者的需要，以確保我們能持續為客戶及夥伴提供所需的產品和服務、為同事提供穩定的工作環境，以及向股東給予財務回報。

管理方針

要求在每項業務環節上都保持最高的專業水準及誠信，超越合規要求。

奠定穩健的管治基石

東亞銀行已建立完善的管治架構，秉持誠信，職責分明，亦會不斷檢討及提升本集團企業管治的成效。

本行的風險管理及管理架構符合香港金融管理局（「金管局」）及其他監管機構的規定。我們的管治架構劃分不同層級，包括合規及審核部門，負責維持管理方針的完整性。

東亞銀行於2018年12月發布《反賄賂及貪污政策聲明》，強調我們致力維持最嚴格的商業操守。本行亦表明絕不容忍洗錢及向涉及恐怖主義的團體提供融

資。本集團全體員工均清楚了解相關政策，而強制性培訓課程亦強調員工需實踐最嚴格的商業操守。我們另制定《上告聲明》加強監控，有關機制讓外部持份者一旦發現不當行為，便可在保密及匿名情況下向本行報告疑慮，而毋須害怕遭到報復。

將負責任融資的理念融入業務

作為金融機構，我們的商業及借貸決策或會為環境及社會發展帶來重大影響。我們亦明白到，各界愈來愈希望銀行業能在落實融資決策時考慮到企業社會責任，因此我們最近已加強貸款政策，回應有關議題。

本行的信貸委員會在審批任何港幣5,000萬元以上的信貸建議書前，會檢視相關的企業社會責任風險及進行徹底的盡職審查。本行就各行業制定環境、社會及管治評估標準，審查該企業客戶是否從事較易引起社會及/或環境風險的行業，並於審批融資前查明該筆融資或會帶來的正負面影響。我們密切留意的行業包括能源、林業、採礦、石油及天然氣、化學品等。我們的管理方針參考「赤道原則」。如發現該客戶涉及環境、社會及管治議題，我們的團隊會審查其公司披露、環境、社會及管治評級、傳媒報道及其他背景資料，並與客戶深入溝通，必要時進行實地視察，以確保我們充分考慮有關風險及現有的緩解措施。

東亞中國已制定符合當地法規的綠色信貸管理政策，以更負責任的方式於內地提供融資服務。我們基於環境考慮因素進行的客戶評級、信貸審批、組合管理及退出決定，支持盡責保護環境的企業發展業務。對於能源效益及清潔能源開發等具有正面環境影響的投資，東亞中國將酌情提供優惠信貸條件。

促進可持續供應鏈

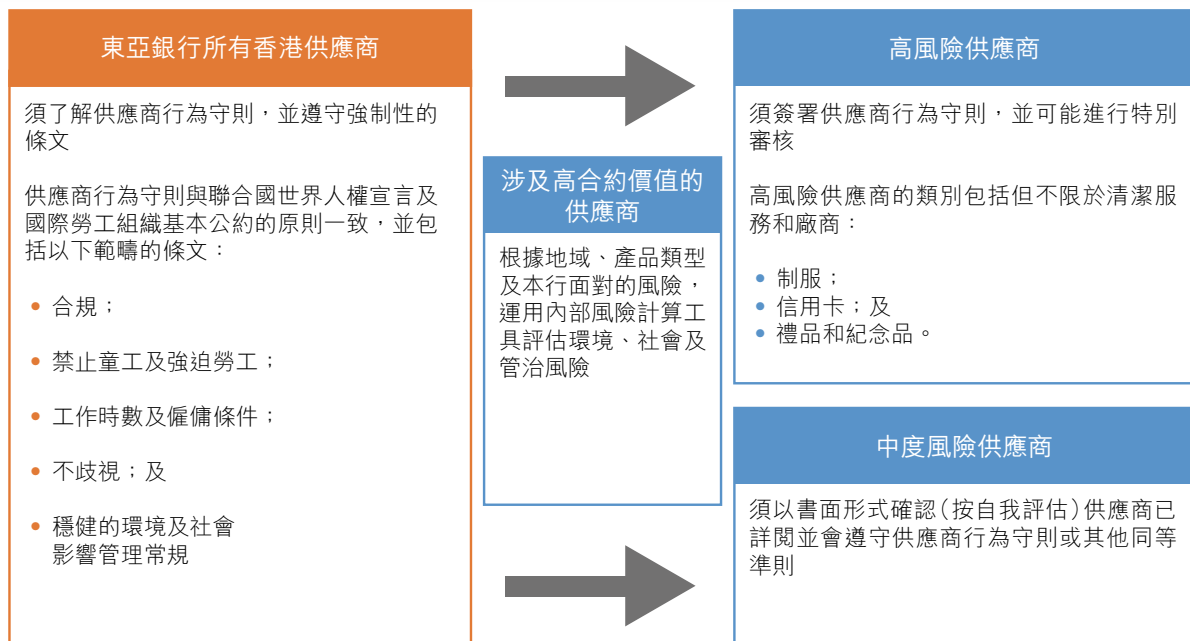
誠如過往報告所提及，對於供應鏈內的公司，我們致力促進提升他們的企業社會責任表現，但本集團層面的採購職能較為分散，為管理工作增添困難。為解決困難，我們首先制定「供應商行為守則」，要求東亞銀行的各大香港供應商恪守社會行為的最高標準、遵守所有當地及國家的環保法例，並持續改善整體的可持續發展表現。供應商亦必須合乎我們對「社會及道德標準」、「僱傭條款」、「環境及社區」的規定。

2018年表現

- 東亞銀行與利奧紙品集團財務有限公司(香港首家根據香港品質保證局綠色金融認證計劃獲得綠色貸款的私人企業)簽署綠色貸款。連同東亞銀行在內，共有7家銀行參與發放總值港幣3.5億元的4年期綠色定期和循環信貸，有關貸款將作投資中國內地的20個綠色項目，包括環保印刷廠房、加強節能減碳及廢棄物的計劃，以及推廣綠色建設的項目。
- 我們於2018年制訂「採購及付款指引」，預計於2019年初實行。本行亦要求潛在供應商以遵守本行的供應商行為守則作為業務往來的條件，務求可促進供應鏈可持續發展的工作。
- 2017年，我們著手制定供應鏈，包括由負責採購決策的部門及附屬公司物色合適供應商；2018年，我們以此為基礎，並與外部顧問合作識別香港供應鏈的風險，以採取針對性的方法管理潛在的環境和社會風險。我們已審視超過

800間供應商，並篩選出逾100間比較高風險的供應商，以積極參與管理潛在的社會和環境風險。我們亦向所有負責採購的員工提供環境、社會及管治風險計算工具，協助他們評估供應商的潛在環境、社會及管治風險。

負責任的供應鏈管理

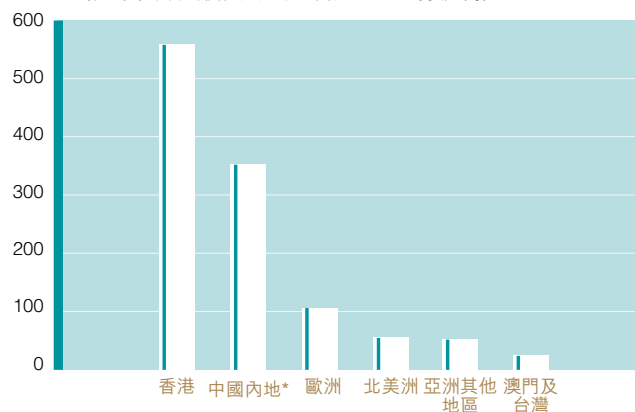


- 供應商須在招標初期了解供應商行為守則，並於批准報價或就現有合約續期時確認知悉當中細節。
- 若發現供應商未有遵守供應商行為守則的強制性條文，本行有權終止與供應商的業務關係。
- 獎勵良好實踐環境、社會及管治的供應商，例如可獲優先考慮下單等。

展望未來，除推行「採購及付款指引」外，本行將進一步把環境、社會及管治風險評估納入供應商行為守則，以更有效地管理本行供應鏈中的潛在環境及社會風險，並鼓勵本集團成員採納相關做法。

按地區劃分的供應商數目

（僅為每年合約價值達港幣五萬元或以上的供應商）



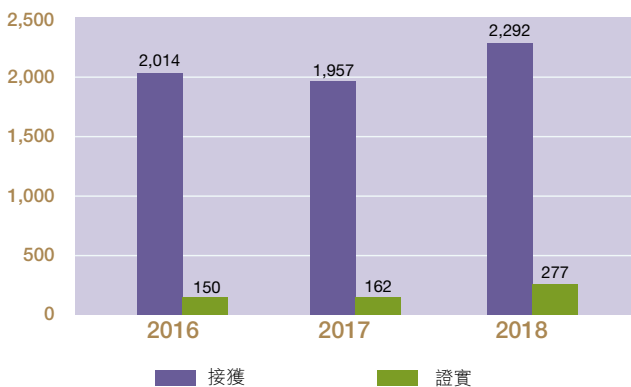
* 僅包括東亞中國上海總行

我們的客戶服務

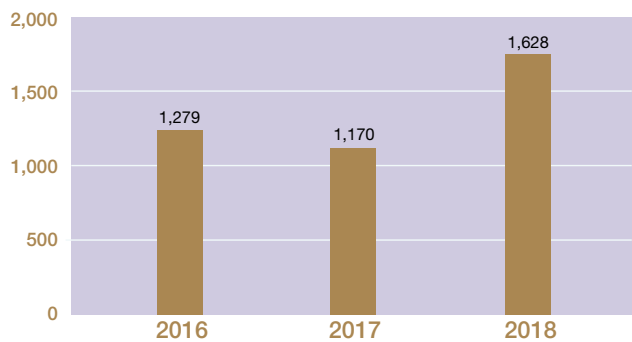
東亞銀行得以持續發展業務，擴大全球據點，實有賴我們用心經營實務，迎合長期客戶的需要，並同時力求創新，以滿足廣大客戶不斷變化的需求。為此，我們緊貼科技、推動人工智能、恪守承諾，務求提供公平、便利和安全的銀行服務，讓客戶享有優質體驗。

集團客戶服務意見

投訴數目



表揚個案數目



照顧廣大客戶群的需要

重要性

為實現「成為大中華及其他地區客戶信任及首選的銀行夥伴」的願景，我們必須提供度身訂造的金融解決方案，切合個人及企業團體的各種需要。

管理方針

我們的核心業務是向客戶提供金融產品及服務。然而在現今的數碼時代，實體金融機構不單要應對傳統對手，還要面臨虛擬銀行帶來的挑戰。對於東亞

銀行而言，卓越的客戶服務體驗為我們的優勢，因此在競爭日趨激烈的環境下，我們悉心聆聽客戶的需要，致力提供一流的金融服務，以確保客戶可享稱心體驗。

作為《公平待客約章》的簽署機構，我們秉持透明、合理及高效的原則，奠定良好的基礎，不斷提升東亞銀行的客戶體驗，以滿足日益殷切的期望。我們大力投資先進技術，以助我們能持續提供最優質的銀行服務。另外，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未來的期望。

長者及殘疾人士

實體分行仍然是不少人進行日常銀行交易的主要地方。我們設有龐大的分行網絡，讓客戶盡享便利服務，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的客戶。

我們對長者的承諾包括：

- 利率優惠；
- 服務費用優惠；
- 費用減免²；
- 香港按揭證券有限公司（「按揭證券公司」）的「安老按揭計劃」；及
- FastCash卡簡易銀行服務。

偏遠地區客戶

我們認為，讓客戶在就近地方享用方便的服務是我們的責任。在某些情況下，這或會讓我們的後勤工作增添困難，但我們仍會細心聆聽及提出相應的措施，以滿足客戶需要。

我們對偏遠地區客戶的承諾包括：

- 透過視像櫃員，於一般營業時間外提供虛擬櫃員服務；
- 透過多功能自動櫃員機提升銀行服務。

此外，持續監察偏遠地區客戶的需求和發展情況，適當調整服務安排。

對本地企業的承諾

中小型企業在全球工商機構數目中佔很大比數。在香港所有企業中，98%為中小型企業³。我們明白中小企對經濟的重要性，因此提供一系列服務支持他們探索新市場、拓展產品及發展業務。

我們透過「中小企融資擔保計劃」為中小企提供香港按揭證券有限公司擔保的商業貸款，協助他們發展業務。此外，我們亦透過香港政府的「中小企業信貸保證計劃」提供資金，以便企業購置營運設備及器材。

2018年，我們推出了業界首創的聚合支付平台i-Payment Hub的推出，加強個人對商戶的支付平台，為東亞銀行立下另一里程碑。i-Payment Hub提供全面的服務，包括支援多種電子支付方式以及管理日常收款紀錄。這項嶄新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、降低營運成本及有效管理現金。

我們籌備多時的商務理財部於2019年1月正式成立，以服務中小企客戶。新部門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，服務包括基本開戶、現金管理、財資產品，以至保險服務。

² 只限綜合社會保障援助計劃受助人士

³ 資料來源：[立法會秘書處資料研究組\(2018\)](#)

小型貸款

小型貸款計劃結合我們的社會價值與合適的業務策略。我們繼續與按揭證券公司合作，透過「小型貸款計劃」，協助客戶達成目標。

客戶更容易獲得資金，便可：

- 擁有業務；
- 成為自僱人士；及
- 投資於事業。

非政府組織

我們明白，對非政府組織而言，把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，非政府組織可運用東亞銀行的付款渠道，以高效率及低成本的方法從各自的網站收取款項。此外，我們為非政府組織提供利率優惠等特設的銀行及保險服務組合。

年輕富裕的客戶

流動通訊科技徹底改變全球的銀行及支付行業。不少客戶，尤其是年輕一族，希望透過手機享用便利、快捷及安全的銀行服務，而BEA App正好符合他們的需要。2018年，我們推出新版本的BEA App，功能獲全面提升，介面設計簡單易用。此外，新版本的手機程式亦設有虛擬智能平台i-Planner，將生活和理財合二為一，讓用戶可享受多項服務，滿足各種需要，例如機票和住宿的價格比較、個人收支預算及攤分賬單。

此外，重點更新的功能包括：

- 管理信用卡的i-Spend；
- 進行點對點即時轉賬的i-P2P；及
- 貨幣兌換(全新功能)。

2018年表現

- 我們與4個互聯網合作夥伴建立關係，以此拓展中國的零售銀行業務，其中包括騰訊微眾銀行及網上旅遊平台攜程。我們透過與科技公司攜手合作，讓內地客戶享用更多金融產品之外，並較易獲取本行的借貸服務。
- 我們已把Finastra的Fusion Trade Innovation升級至最新版本，以提高銀行同業結算效率和符合SWIFT標準。升級工作有助我們為香港、中國內地及其他地區的企業和個人理財客戶改善端對端電子貿易能力及服務。
- 我們推出東亞銀行i-Payment Hub，為中小企提供全面的解決方案，包括支援多種電子支付方式以及管理日常收款紀錄。
- 我們透過安全的平台eTradeConnect，為企業客戶提供貿易融資服務。
- 我們重新推出新版本的BEA App，功能獲全面提升，介面設計簡單易用。此外，新版本的手機程式亦設有虛擬智能平台i-Planner，將生活和理財合二為一。

卓越客戶服務

重要性

與客戶保持長久關係是本集團成功的要素。我們因應顧客的期望設計銀行服務，並致力透過各種服務渠道為客戶提供優質體驗。我們不僅重視客戶意見，更視之為滿足客戶期望及維繫客戶對本行信任的關鍵。

管理方針

我們設有多種溝通途徑，照顧客戶的各種偏好。客戶的建議及共同意見有助我們設計服務，使服務質素符合客戶期望。

符合客戶期望

不論客戶如何使用本行服務，服務體驗都不應該受到影響。我們致力提供各項優質服務，以滿足客戶期望。客戶可以心儀方式提出意見、索償及查詢。

我們設有龐大網絡，各分行的員工悉心聆聽客戶意見。除可於本行網站取得電子查詢表格外，亦可致電客戶服務熱線及於各分行填寫客戶意見表。我們就所有意見及投訴作出檢討，並按金管局制定的處理客戶查詢指引適時應對。

去年，我們的客戶體驗調查報告指出，客戶及大眾重視企業社會責任，特別是年輕的客戶。為此，我們提升主要溝通渠道的效率，讓客戶知悉我們的企業

社會責任表現。我們的環境、社會及管治報告和企業社會責任方針已趨成熟，並透過社交媒體向客戶不時提供最新消息。

著重科技發展，敢於創新

東亞銀行一直以來著重科技發展，香港所有分行已完全數碼化，提升了效率，客戶可在就近地方享受快捷安全的銀行服務。智能手機仍然是客戶的隨身用品，因此我們繼續在東亞銀行手機程式和網上平台推出全新及升級功能。

確保客戶私隱和資訊保安

保障客戶的資訊及私隱至關重要，我們不斷投放資源，以維持並改善保安措施。約有95%的東亞銀行客戶交易在網上進行，因此我們透過此平台，向用戶傳遞重要的保安資訊，讓他們知悉最新發展，同時保障資訊安全。

2018年表現

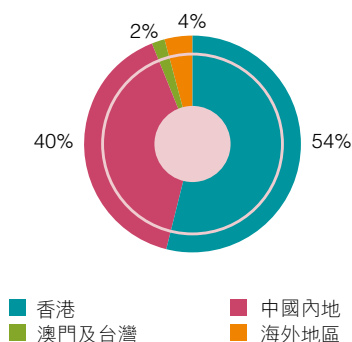
- 本集團於2018年接獲1,628宗客戶表揚個案及2,292宗投訴，與2017年相比分別增加39%和17%。許多集團成員表示，表揚個案與員工服務良好有關。
- 我們進行神秘客戶調查，評估東亞銀行香港各分行及顯卓理財中心的表現。大多數網點在2018年表現理想。
- 我們的調查亦包括企業銀行客戶，以深入了解他們對本行香港服務的意見。整體而言，我們獲得92%滿意度評分，範疇主要為員工服務、信任度及我們提供的產品和服務。

我們的人力資源

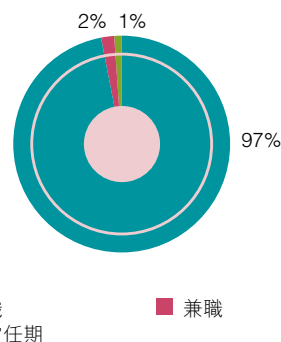
我們的員工提供產品及服務，令東亞銀行成為客戶首選的銀行夥伴。為員工提供一個有滿足感、互相支持的工作環境，他們方能有效為客戶及其他持份者提供服務。因此，我們投入資源，建立一個讓員工積極參與、受到重視及充滿動力的工作環境。我們為員工提供清晰明確的事業發展途徑，協助員工成長，同時亦舉辦不同的工餘活動及慈善活動，以加強公司文化。

- 於2018年12月31日，本集團僱員數目為 **9,647** 名
- 2018年於培訓及發展投資港幣 **2,800** 萬元
- 東亞銀行香港員工的平均服務年資為 **9.9** 年
- 員工薪資及福利為港幣 **50** 億元

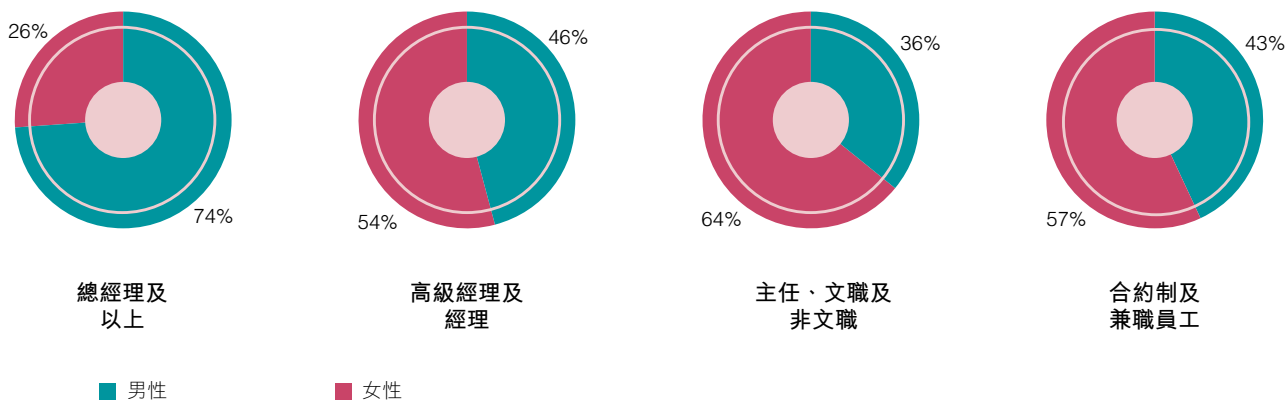
僱員：按地區劃分



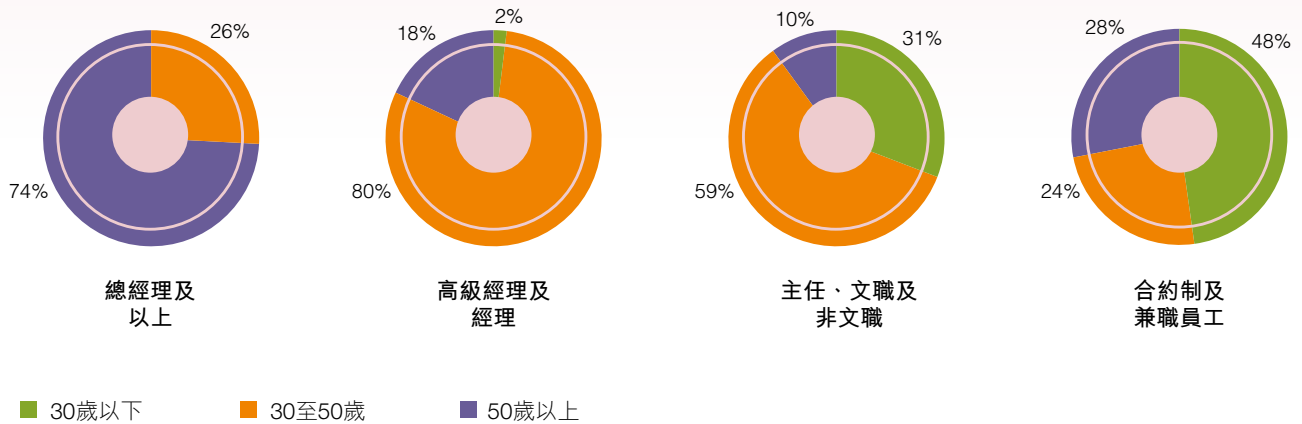
僱員：按合約類別劃分



僱員：按性別劃分



僱員：按年齡組別劃分



聘請及延攬人才

重要性

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。鼓勵並啟發員工是吸引及延攬人才的關鍵，可確保東亞銀行維持競爭力。

管理方針

作為負責任的企業，東亞銀行以吸引員工繼續留任為榮。為吸納最優秀的人才，我們提供具競爭力的薪酬以及多項福利，包括醫療及人壽保險、有薪年假、退休計劃及多項銀行服務的利率優惠。我們跟進離職，並進行離職面談以監察及評估我們的表現。

2018年表現

回顧年內，本集團延攬全職員工的情況與2017年相比變化不大，整體流失率則維持在21%，當中男性員工流失率溫和下降，而女性員工流失率則略為上升。

香港是全世界金融機構最密集的地方之一，同業競爭激烈。令人鼓舞的是，於2018年我們30歲以下員工的流失率下降8個百分點，而2017年同一年齡組別流失率下降3個百分點。中國分行30歲以下員工流失率按年下跌3個百分點。

2018年，東亞銀行增加香港員工的福利，包括增加年假、義工服務假及產育嬰假，以及醫療保障。

投資於培訓及發展

重要性

要符合客戶的期望以及應付現今世界迅速的轉變，首要任務是促進員工的專業發展，這亦讓我們延攬大量人才，讓他們確信自己任職的銀行重視員工。

管理方針

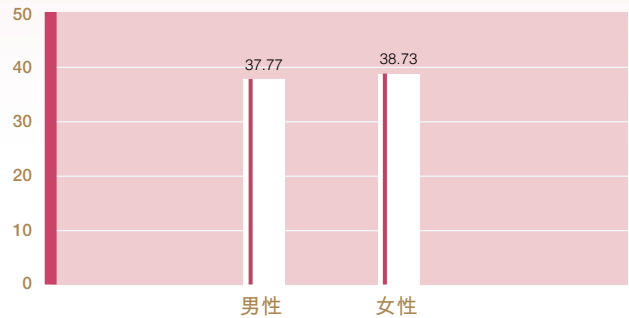
我們開辦多樣化的網上及課堂培訓課程促進員工發展，致力讓集團全體員工均具備所需技能，充分發揮潛力。我們亦為員工提供資助，支持他們工餘進修。

我們確保每位員工均有機會參加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，而我們的培訓亦著重產品及金融知識、領導及管理能力、客戶服務及銷售，以及營運知識。

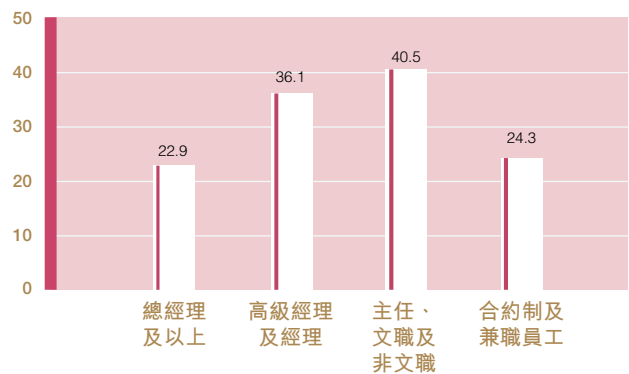
2018年表現

2018年，本集團為僱員培訓耗資超過港幣2,800萬元，提供逾369,000小時的培訓，讓員工裝備所需技能，推動集團向前邁進。

平均受訓時數：按性別劃分



平均受訓時數：按僱員類別劃分



7月和8月，本行舉辦多場的環境、社會及管治研討會。

參與及文化

重要性

員工的歸屬感說明東亞銀行如何重視員工的付出，讓他們了解自己的角色如何協助集團取得成功。這亦有助建立包容的文化，讓同事受到關心及照顧，繼而為公司全力以赴，盡心服務客戶。

管理方針

為培養積極的工作文化，注重平等、機會及尊重，我們致力於：

提倡平等機會、多元化及包容

我們遵守所有適用於香港及其他地方的平等就業機會條例。平等就業機會政策引導我們建立包容的工作環境，以專業能力來評估表現，不同背景的人才均可充分發揮潛能。

提倡家庭友善措施

我們全力支持剛任母親的同事，為她們提供相關設施，方便她們重返工作崗位後使用。為照顧哺乳母親的需要，我們於東亞銀行總行大廈及東亞銀行中心設立哺乳室。

提倡工作與生活之間的健康平衡

身心健康的員工是東亞銀行秉持高標準的基礎。為此，我們提供全面的醫療保險計劃及免費員工健身房，並於員工餐廳提供健康午餐。此外，僱員關係小組及員工康體會全年分別為員工舉辦健康講座及康樂活動。

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

2018年表現

2018年1月，我們推出一項全球計劃，以推廣植根於本行核心價值的共同企業文化。高級管理層舉行一系列分享會，提出基本理念，推廣本行文化，並帶領全體員工恪守本行的價值觀。為進一步宣揚共同文化，高級管理層委任各處主管為操守風險領袖，在企業上下傳遞文化相關的訊息。

此外，本行製作企業短片，強調穩健企業文化的重要，並於內聯網設立專屬網站，推廣關於東亞銀行核心價值的重要訊息，鼓勵員工積極參與，分享自己的故事及工作經驗。為了建立讓員工備受重視的工作環境，使他們的良好行為受到讚賞，我們設有東亞銀行「員工嘉許計劃」，包括季度及年度員工獎，並提供電子感謝卡，讓員工對同事表達謝意。為加強鼓勵員工參與，本行設立高級管理層電子郵箱，員工可直接向高級管理層提出意見或建議。

本行進行全體僱員調查及調查後的小組座談，收集員工對企業文化的意見，並衡量員工的參與程度。調查獲得熱烈回響，亦顯示員工對本行的風險管理及領導工作深感認同。員工表示以客為尊和誠信正直是兩大核心價值，亦認為東亞銀行建立了關懷的文化和環境，令他們不怕承認錯誤，並敢於呈報問題而不必擔心遭到報復。員工在調查中亦指，分處

之間的合作是需要改善的範疇之一，本行將於來年
 著重加強各分處的溝通及團隊協作。

展望未來，我們希望透過推廣東亞銀行企業文化，
 讓員工更加了解作為東亞銀行員工的意義，提高員工
 的歸屬感及士氣，竭力實現本行的願景與核心價
 值。

願景

成為大中華及其他地區客戶信任及
 首選的銀行夥伴。

使命

提供出類拔萃的金融產品及服務，務求令每位
 客戶時刻享有稱心的服務體驗。

核心價值



EXCELLENCE
 追求卓越



COMMITMENT
 長期承諾



INTEGRITY
 誠信正直



CUSTOMER FOCUS
 以客為尊



TEAMWORK
 團隊協作



INNOVATION
 勇於創新

我們對社區 的貢獻

對業務所在社區的承諾是本行企業社會責任策略不可或缺的一部分。我們相信，集團業務的長遠成功與所在社區的福祉是息息相關的。

重要性

在香港、中國內地以至全球，都十分關注收入不平等、人口老化、醫療保障和社會上的其他問題。應對這些挑戰是東亞銀行企業社會責任政策的重要組成部分。我們不僅協助有需要的人，並建立信任和加強連繫，從而促進社區和本行的健康發展。

管理方針

本行的社區投資策略建基於為業務密切相關的地區帶來重大正面影響的原則。因此我們制定了一個整體框架，涵蓋教育、社會福利及環境三個核心範疇。根據我們的銀行業務經驗，與持份者通力合作是找出解決方案及取得進展的關鍵，因此，我們將此方針應用於各個範疇。

本行的社區投資指引確保我們支持的項目符合企業社會責任政策。本行及東亞銀行慈善基金根據指引，與不同市場的夥伴合作，聆聽社區的需要，同時識別並優先考慮最能滿足這些需要的計劃。我們採取以下三大方式提供支援：

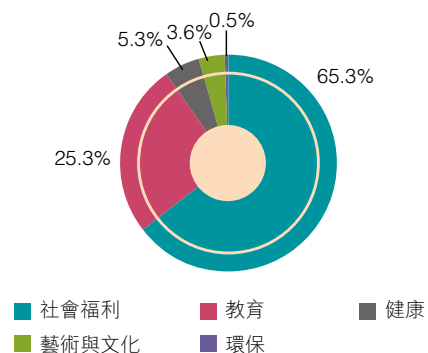
- 社區捐贈：透過集團成員及旗下兩個慈善基金：香港的東亞銀行慈善基金及中國內地的東亞銀行公益基金，向註冊慈善機構和非牟利組織捐贈現金及物資。
- 員工及客戶捐獻，以及義工服務：透過各地義工團隊及活動加強社區關係、建立社會資本，令員工更能體會他人的困難。我們讓員工於辦公時間內投入時間及技能去幫助有需要的人。

- 善用業務網絡及影響力：鼓勵合作夥伴、客戶及他們的家屬參與我們的計劃和活動。

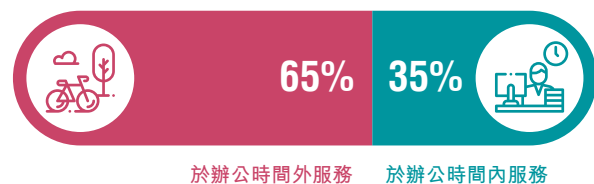
2018年表現

- 本集團捐款港幣 **1,014** 萬元
- 東亞銀行慈善基金捐款港幣 **390** 萬元
- 年度「螢火蟲慈善之夜」為東亞銀行公益基金籌得港幣 **992** 萬元(人民幣847萬元)
- 企業義工服務 **30,939** 小時

2018年的捐贈



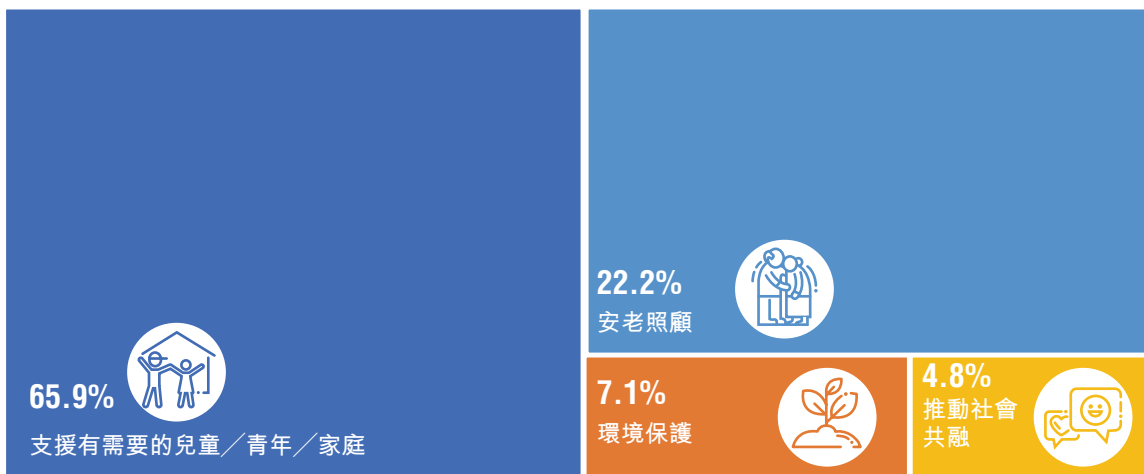
員工服務時數



香港

本行慶祝成立百年之際，舉辦了「一百個慈愛行動」，涉及逾100項義工活動，重申我們對社區的承諾。在回顧年內，我們於香港推出並支持126項社區計劃，包括：

一百個慈愛行動



教育事務

- 我們致力於金融教育，獲專責提升香港公眾金融理財知識的投資者及理財教育委員會，頒發冠軍獎項。
- 與ARCH Community Outreach合辦金融教育工作坊，讓基層中學生學習個人理財知識，聽取教育及事業規劃的意見。
- 4所中學的學生於「香港理財月」期間到訪東亞銀行創新中心，了解東亞銀行在金融科技的最新發展，以及本行如何照顧客戶在人生各階段的需要。

環境保護

- 新移民家庭的兒童與東亞銀行義工一起參觀惜食堂的粒粒皆辛館，了解香港的食物浪費及飢餓問題。
- 義工與糧友行動合作，收集石硤尾街市的剩餘食物，派發給有需要的長者，同時解決食物浪費的問題和協助有需要人士。東亞銀行義工隊於2018年共支持該項活動六次，合共收集711公斤剩餘食物並重新派發。
- 本行義工參與米埔薺甘菊清除活動，並於大帽山嘉道理農場暨植物園栽種多棵樹木。
- 我們與無塑海洋攜手合作，清潔石澳海灘，改善環境及保護海洋生物。

社會福利

- 東亞銀行義工隊為樂餉社的麵包收集活動服務逾330小時，收集了超過3,800個麵包，轉送給本地基層學童。
- 全年為基層長者舉行18個聚會。
- 來自不同部門的近70位東亞義工參加舊書回收義賣大行動，將書籍分類並提供場地支援。所得善款已捐贈給中國雲南的弱勢兒童，在教育及福利方面提供援助。
- 16位義工隊成員參加世界宣明會的2018年「饑饉30」，為受南蘇丹、緬甸及敘利亞衝突影響的難民兒童和家庭籌款。

其他

- 公益金東亞慈善高爾夫球賽籌得近港幣230萬元，用作支持精神健康服務。
- 藍十字於傷健共融步行日獲頒金贊助獎，以表揚其籌款工作。藍十字將籌得善款作「一對一」的配對捐款，用於康復、長者及青年服務。



6月，義工隊探訪九龍城美東邨、天水圍天晴邨及鯉魚門寮屋的長者。



10月，東亞銀行義工隊與來自基督教家庭服務中心的基層兒童，一同參加由綠田園基金舉辦的荃灣金色有機園圃探訪活動。



旗艦計劃

東亞銀行慈善基金與非政府組織建立緊密策略夥伴關係網絡，舉辦並支持應對本地社區重大需要的活動。

除以下3項旗艦計劃外，東亞銀行慈善基金與香港多間大學及其他高等教育機構密切合作，識別需要資助的學術人才，並表揚他們的成就。每年，東亞銀行慈善基金為大學生提供港幣27萬元的獎學金，以鼓勵並協助他們繼續進修。

安老院舍完善人生關顧計劃

計劃及夥伴

由救世軍港澳軍區營運並與東亞銀行慈善基金及“la Caixa”基金會共同合作的「安老院舍完善人生關顧計劃」，為末期病患長者介紹及提供紓緩護理服務。

進展

目前我們正擴大綜合紓緩護理團隊的服務。該團隊為嚴重長期病患及腦退化症長者提供全面紓緩護理。該計劃還協助長者的家人，分享腦退化症、臨終病人的初期準備及醫療決策的資訊。

目標及潛在影響

為病患長者提供紓緩護理服務，並為家屬提供心理及精神上的支持，更透過研討會及其他外展活動提高公眾關注。

未來計劃

我們計劃宣揚「體恤社區」的理念，令大眾更關注所有世代的生死議題和紓緩護理，亦會鼓勵市民及社區持份者積極參與，培養社區的能力，協助大眾掌握健康及臨終規劃。

東亞銀行親子閱讀證書獎勵計劃

計劃及夥伴

與香港聖公會宗教教育中心合辦，東亞銀行慈善基金贊助該計劃，以培訓教師、圖書館管理員及家長，並資助學生。

進展

過去一年，社會對東亞銀行親子閱讀證書獎勵計劃的興趣持續增加。於2018年，新增5間學校共100名兒童參加該計劃，合共吸引逾120所學校及7,400名學生參與。

宗教教育中心主任彭培剛法政牧師表示：「東亞銀行親子閱讀證書獎勵計劃有效鼓勵兒童參與並提高他們的閱讀動力，同時促進兒童的性格發展及親子關係。」

目標及潛在影響

旨在培養兒童的閱讀興趣，以及加強親子關係。

未來計劃

我們計劃於幼稚園推廣「東亞開卷坊」，幫助父母成為「故事義工團隊」。

多間小學的家長參與東亞銀行「東亞開卷坊」培訓課程，組成「故事義工團隊」，將於2019香港書展演出話劇。

東亞培賢社

計劃及夥伴

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

進展

於2018年，本行延續與聖雅各福群會的協議，第三次進行為期兩年的資助計劃。新學年將有32名兒童，包括14名有特殊教育需要的學生及18位導師。

目標及潛在影響

在東亞銀行義工指導下，兒童培養他們的社交技巧及建立自信。兒童亦參與舉辦社區活動，從小學習貢獻社會。

未來計劃

我們擬繼續增加東亞培賢社特殊教育需要學生的比例。

本行亦將與聖雅各福群會合作，鼓勵其他組織資助其他地區的同類計劃，以支援香港更多兒童和家庭。



更多旗艦計劃的詳情，請點擊以上圖片或掃描二維碼，以瀏覽我們首個企業社會責任短片「關懷社區」。

支持香港的未來

為配合百周年慶祝活動，東亞銀行慈善基金推出3項創新計劃，旨在協助香港青年處理壓力並創造豐盛的未來。

東亞青年創客空間計劃

合作機構：蒲窩青少年中心

計劃內容

為近1,600位青年提供為期兩年的「創客空間」，以培養他們在視覺藝術、工藝及數碼科技方面的技能。一年一度的創客嘉年華讓參加者透過這個平台展示作品。

計劃目的

期望青年加強自信心，學習獨立自主及人際關係技巧，在未來職業生涯方面獲得啟發，同時提供發揮技能的義工服務機會，讓優秀的青年為社區作出貢獻。

Teen Café 青少年身心健康推廣計劃

合作機構：東華三院

計劃內容

於12所學校設立Teen Café，支援600名青少年，讓醫療專家於早期介入治療，並提供一系列益智有趣、紓緩壓力的活動。

計劃目的

Teen Cafés旨在幫助識別及紓緩青少年的精神健康問題，有關活動可加強青少年的自信心，而專家則可監察學生的康復情況。

東亞銀行展毅獎學金計劃

合作機構：本港大學

計劃內容

展毅獎學金計劃為有特殊教育需要的學生的家庭提供資助。每年，各大學按經濟需要、個人品格、學業成績及課外活動成就等因素提名學生，東亞銀行慈善基金會於當中選出10位，並向他們發放每位港幣2萬元的獎學金。

計劃目的

該計劃的主要目標是減輕有特殊教育需要學生及其家屬的財務負擔，讓學生專注實踐學業目標。

中國內地

2018年，「螢火蟲計劃」捐建12所新樂園，令全國「螢火蟲樂園」增至88所。同時，由於鄉村地區寄宿學校的生活條件惡劣，文具不足，日用品短缺，因此，2018年，東亞銀行公益基金為兒童提供棉外套、拖鞋等基本必需品。

鄉村地區的教學質素通常較低，課程也相對簡單，該等地區的教師缺乏持續專業發展、教學方法知識及其他方面的專業訓練。2017年推出為期一年的長期支教專案取得成功，我們以此為基礎，於2018年再次招募中國各地合資格的教師，編派他們往偏遠鄉村學校任教。

東亞中國推廣社會責任感，從管理層以至客戶服務員工，均宣揚這種文化。東亞銀行公益基金開展多項嶄新的社會公益項目，並向我們專注範疇的非政府組織提供多年資助。

教育事務

- 2018螢火蟲慈善之夜籌得人民幣847萬元，改善鄉村地區的青年教育。
- 東亞銀行公益基金為內地8個地點170所鄉村學校提供9,000小時的教師培訓，並為13個省30所鄉村學校的校長提供培訓。
- 東亞中國義工獻出逾70小時，在南寧及六安的小學教授英語、音樂、地理及中國文化等科目。

- 「東亞銀行杯金融教育校園行」活動吸引上海逾120所學校共10,000名學生參加，從金融知識比賽中學習金融技能及概念。

引述優秀教師的感言：

「我學習到了許多心理學知識！我會在接下來的工作中更多的引用這些知識，更加關注孩子們的心理健康。」— 王珍老師

「我學到了一些如何更加有效的使用Word和Excel軟體的方法，同時學會了一些非常實用的急救知識。」— 黃世傑老師

環境保護

- 28個城市逾750名義工獻出逾4,000小時參與環保及環保意識活動，如種植280多棵樹木及參觀生態農場。

社會福利

- 東亞中國的總部及22間分行共330位義工獻出1,400小時向逾3,000名長者派發各種物品及書籍。
- 為慶祝六一兒童節，東亞銀行於21個城市開展「童年的我們」公益活動，為逾4,400名兒童派發書籍並舉辦多樣活動。

旗艦計劃

螢火蟲計劃

計劃及夥伴

自2009年起，「螢火蟲計劃」讓鄉村學童有機會接觸發達地區的教學設備。每所「螢火蟲樂園」均配備電腦、上網設施、圖書館、視聽設備、書籍和文具。

進展

2018年，「螢火蟲計劃」捐建12所新樂園，使全國「螢火蟲樂園」總數達88所。該計劃自2009年推出以來，逾48,000個「螢火蟲背包」已捐贈予基層學生。

目標及潛在影響

讓中國鄉村的青少年獲得更好的教育機會，看到更光明的未來。

未來計劃

2019年，東亞銀行公益基金計劃捐建12所新樂園及捐贈約6,000個「螢火蟲背包」給中國內地的學童。

民間公益組織資助計劃之「公益對對碰」

計劃及夥伴

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

進展

2017年推出為期一年的長期支教專案取得成功，我們以此為基礎，於2018年再次招募中國各地合資格的教師，派至他們往偏遠鄉村學校任教。

目標及潛在影響

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

該計劃目前旨在鼓勵優秀教師前往貧困且缺乏合資格教師資源的農村鄉村學校進行支教。

未來計劃

該計劃除了資助教師全年的開支，亦提供各種支援，包括專門培訓、教學支援及就業支援。



5月，東亞銀行公益基金與“la Caixa”基金会宣布簽訂新的合作協議，展開第二階段為期三年的螢火蟲樂園發展計劃。

澳門、台灣及海外分行

東亞銀行的海外分行均體現貢獻當地社區的文化。我們與本地機構建立合作關係，加強與社區的連繫。

以下為部分主要項目摘要：

教育事務

- 紐約分行的員工連續8年舉辦工作坊教授小學生金融業的基本知識，並在5年內4次向Futures and Options, Inc.的青少年會員提供職業訓練。
- 紐約分行的義工及其家屬為志願者團體提供背包質量檢測服務，協助向18,000名兒童提供書包及文具，獲得Volunteers of America-Greater New York贊助。
- 納閩分行的義工向收容孤兒及單親母親的福愛之家兒童院40名兒童，提供午餐及教育用品。
- 倫敦及曼徹斯特分行舉辦防詐騙講座，讓80名長者增進知識，提防受騙。

環境保護

- 在海洋塑膠廢物備受國際關注的一年，我們在洛杉磯、新加坡及台灣的義工隊於當地海灘處理廢物，以提高環保意識，為保護海洋環境盡一分力。
- 台灣分行的義工及其家屬參與陽明山國家公園的生態保護活動，清除302公斤的入侵性植物。

社會福利

- 台灣分行員工支持財團法人創世社會福利基金會的上街籌款活動。善款將捐贈幫助弱勢社群。
- 澳門分行員工連續第5年參與宣明會的「澳門饑饉」活動。員工捐助省下來的飯錢，為非洲的兒童及家庭提供糧食及營養。
- 新加坡分行30位員工參與愛心廚房義工活動，為弱勢社群準備膳食。
- 東亞銀行台灣分行46位員工支持台灣血液基金會台北捐血中心，共捐出130包血，較2017年多出19%。
- 英國分行為Macmillan Cancer Support及曼徹斯特Children's Hospital Charity合共籌得逾3,200英鎊善款。



藍十字(亞太)保險有限公司連續第4年成為「香港公開劍擊錦標賽」的冠名贊助商及保險合作夥伴。

我們提升 環保效益

2018年，隨著香港和澳門在颱風侵襲時損毀嚴重，氣候變化的壞影響成為一大焦點。本集團致力減少業務對環境的影響，並鼓勵員工、客戶及其他持份者遵守相同原則。

2018年的進展包括：

- 提升辦公室大樓和各分行的空調系統、更換LED照明及減少非必要照明裝置，令香港耗電量按年下降**382.6**千兆焦耳；
- 用紙量較2017年減少**91**噸；及
- 信用卡客戶採用電子結單的比率接近**94%**，超越本集團定下的目標比率90%。

有效的營運

重要性

作為負責任的企業，我們明白己任，我們的持份者（包括僱員）重視環境保護，促使我們致力尋求有效方案，減少對環境的影響。

管理方針

我們影響環境的最主要因素為電力消耗，約佔91%電力用於支持本集團的分行、辦公室及數據中心之運作。此外，分行服務需要大量紙張作客戶通訊、結單、表格及收據之用。我們的環保政策概述我們減少消耗能源及紙張的承諾。各業務部門自2012年開始不斷監察能源及紙張的消耗，藉以持續改進。



2018年，東亞銀行在香港環境卓越大獎中的服務及貿易業組別榮獲「金獎」，嘉許其在環境管理方面的出色表現。

我們於香港和中國內地全資擁有的物業獲得綠色建築認證：

- 位於香港觀塘的東亞銀行中心榮獲香港建築環境評估法優質評級
- 東亞銀行位於香港德輔道中33號的租賃辦公室大樓榮獲建築環境評估法新建建築物金級評級
- 東亞中國的上海總部榮獲綠色能源與環境設計先鋒⁴金級
- 東亞中國的上海分行榮獲綠色能源與環境設計先鋒金級
- 東亞中國的北京分行榮獲綠色能源與環境設計先鋒金級



節約能源

制定清晰的目標，有助我們不斷改進。在香港，基於我們在業務經營上可選擇的燃料種類，我們減少能源消耗排放量的空間有限；然而，我們已向CDP(前稱「碳信息披露項目」)承諾在未來兩年內制定碳排放目標，並致力將位於香港的兩座主要辦公室大樓的能源消耗量每年減少1.1%。

為達到此目標，我們：

- 在分行網絡及辦公室安裝節能設備及節能照明系統；
- 更換香港分行75%的舊式分體冷氣機組，採用更節能的可變製冷劑流量空調系統及更環保的製冷劑；
- 透過溝通及監察相關行為，鼓勵員工身體力行節約能源，如要求下班關閉電腦；及
- 持續支持《戶外燈光約章》，晚上11點前關閉若干分行的戶外燈光，盡量減少能源浪費及光污染。



紙張消耗

我們的業務需要大量用紙以為客戶提供服務。我們不斷推動業務數碼化，提高效率及減少紙張消耗和浪費。

減少紙張消耗的措施包括：

- 東亞銀行所有香港分行數碼化。
- 我們繼續將辦公系統及流程數碼化，以減少紙張消耗。
- 我們按市場慣例收取印刷結單費用，鼓勵零售銀行客戶採用電子結單。
- 我們建立並發出員工打印紀錄，鼓勵員工節約用紙，盡量避免打印。
- 在可行的情況下，我們的業務營運使用森林管理委員會⁵認證的紙張及再造紙。



廢物

作為金融機構，我們並不密集製造廢物，但這不表示我們毋須承擔廢物管理責任。我們竭力減少集團營運產生的廢物並鼓勵回收。我們的主要廢物為廢紙，但我們鼓勵辦公室及分行員工將所有可回收廢物分類，以妥善處理。我們減少浪費及鼓勵回收的措施包括：

- 聘請承辦商回收於東亞香港、新加坡、英國及美國已切碎的機密文件；
- 在東亞銀行的辦公室大樓設置回收箱；
- 記錄及匯報年度紙張回收率；及
- 參加環境保護署的廚餘循環再造合作計劃，回收香港東亞銀行中心員工食堂的廚餘。

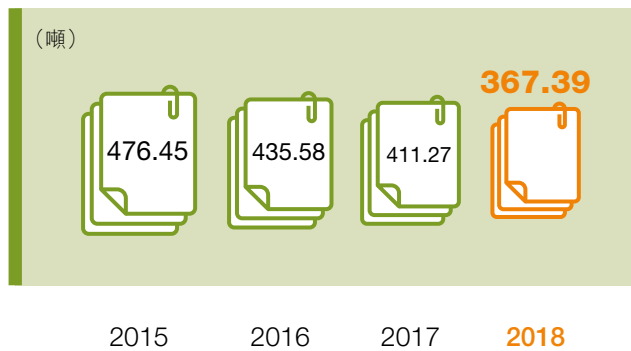
4 綠色能源與環境設計先鋒評級是由美國綠色建築委員會頒發的標準。

5 森林管理委員會認證。

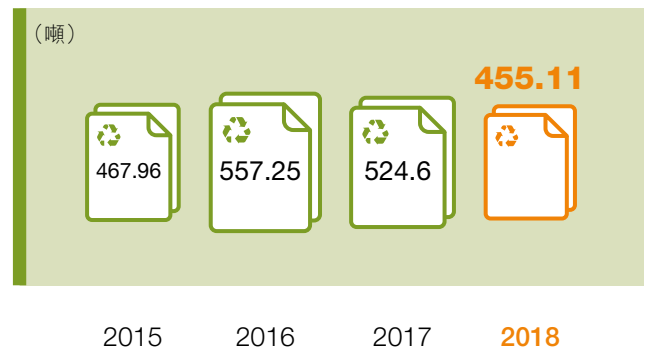
2018年表現

- 整體而言，本集團推行節約用電措施後，用電量較2017年減少510千兆焦耳。
- 我們的設施團隊以LED燈取代電燈泡、減少集團兩個辦公室的非必要照明裝置，並於香港6間分行採用更節能的冷氣機組，成功減少用電量。這些措施令用電量較2017年減少382.57千兆焦耳，相當於22個香港家庭全年的用電量。
- 東亞銀行總行大廈於2018年9月推行環保員工食堂計劃，不再提供塑膠食具及飲管等即棄塑膠品。此外，東亞銀行中心員工食堂於年內開始減少使用即棄塑膠品。
- 我們鼓勵英國分行使用可重用的大型信封，因此2018年訂購的信封較2017年減少170公斤。
- 截至2018年12月31日，近94%的信用卡客戶已採用電子結單服務，比例較2017年年底的77%明顯增加。

影印紙*消耗總量

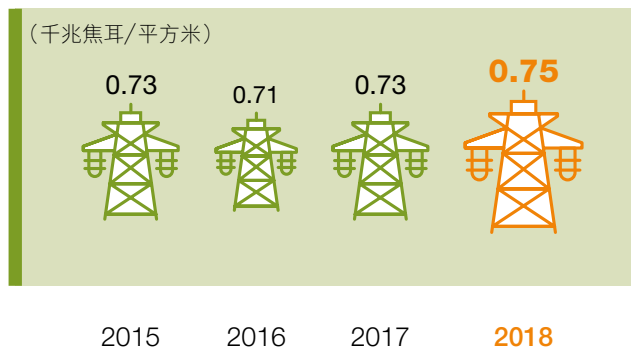


紙張回收總量

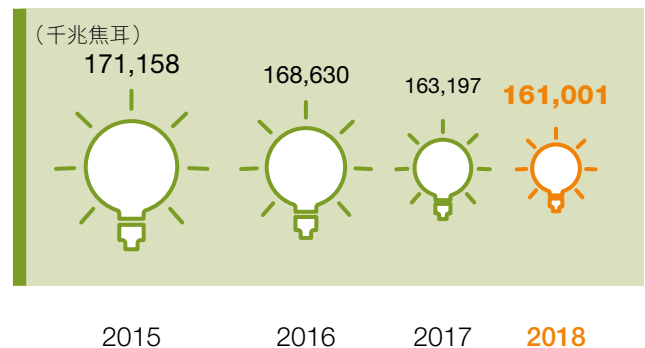


* 僅包括A3和A4影印紙，不包括其他紙張或紙張產品消耗

每平方米的能源密度



總用電量



碳排放披露

氣候變化是全球日益關注的重要議題。本集團向CDP及香港上市公司的碳足跡資料庫，匯報有關表現的資料，以維持透明度。

推廣環保行為

重要性

作為大型金融服務供應商，我們明白向持份者講解環保議題，鼓勵身邊的人透過良好的管治、行動及承諾實踐環保，可產生更大的正面影響。

管理方針

供應商

東亞銀行致力與遵從環境、社會及管治常規的供應商和廠商合作，並鼓勵其他沒有遵從環境、社會及管治常規的供應商，在這些範疇作出改善及更妥善管理相關風險。供應商行為守則提倡採購常規中的環保行為，讓我們的供應鏈更能推動環境改善。

僱員

為培養辦公室的環保文化，我們定期向員工報道有趣的環保新聞。我們透過出版CSR通訊，提高員工對重要議題的意識，並讓員工知悉東亞銀行和本行的義工與行業團體及環保組織共同作出的貢獻。

2018年表現

- 本行聘請外部顧問根據環境、社會及管治固有地區風險，以及產品和服務是否以客為本，就香港業務供應商進行環境、社會及管治風險評估。評估過程讓我們更能避免環境風險，並鼓勵供應商實踐負責任的行為。
- 我們將員工通訊重新排版，以迫切的環保議題為重點，提高員工的環保意識，說明東亞銀行如何減少業務對環境的影響，並向員工分享實踐環保的心得。我們亦透過通訊鼓勵員工建議相關環保措施，進一步減少本行對環境的影響。

附錄

數據表

香港交易及結算 所之環境、社會 及管治指引/ GRI 參考		指標	2018	2017 ⁶
經濟表現				
			港幣百萬元	港幣百萬元
GRI 201-1	所產生的直接經濟價值			
	收入		17,124	17,062
GRI 201-1	直接經濟價值分配			
	營運成本		2,971	2,759
	員工薪資及福利		5,032	4,702
	支付予資本提供者的款項		4,052	4,113
	支付予香港政府的款項		879	726
	支付予中國內地政府的款項		323	(49)
	支付予澳門及台灣政府的款項		15	14
	支付予海外地區政府的款項		275	277
GRI 201-1	慈善捐贈總價值		10	4
GRI 201-1	保留的經濟價值		3,567	4,516

		單位	2018	2017	2016	2015
環境表現						
GRI 302-1	組織內的能源消耗					
	能源消耗總量	千兆焦耳	174,386.40	176,982.82	187,533.91	189,832.79
	電力消耗總量	千兆焦耳	161,001.04	163,196.55	168,630.27	171,157.63
	所購買供暖用總耗量	千兆焦耳	1,835.38	1,617.00	3,569.00	1,690.12
	所購買製冷用總耗量	千兆焦耳	642.00	593.00	2,366.00	2,937.14
a.	不可再生燃料總耗量 (煤氣及車輛燃油)	千兆焦耳	10,907.97	11,576.27	12,968.64	14,047.90
b.	可再生燃料總耗量	千兆焦耳	0.00	0.00	0.00	0.00

香港交易及結算
所之環境、社會
及管治指引/
GRI參考

GRI參考	指標	單位	2018	2017	2016	2015
KPIA2.1	直接及間接能源消耗總量 (按類別劃分)					
	能源消耗總量	千度	48,440.67	49,161.89	52,092.75	52,731.33
	電力消耗總量	千度	44,722.51	45,332.38	46,841.74	47,543.79
	所購買供暖用總耗量	千度	509.83	449.17	991.39	469.48
	所購買製冷用總耗量	千度	178.33	164.72	657.22	815.87
	不可再生燃料總耗量 (煤氣及車輛燃油)	千度	3,029.99	3,215.63	3,602.40	3,902.19
	可再生燃料總耗量	千度	0.00	0.00	0.00	0.00
GRI 302-3	集團總能源密度 按建築面積計算	千兆焦耳/平方米	0.75	0.73	0.71	0.73
KPIA2.2	用水量					
	都市食水總用量	立方米	94,581.11	96,726.70 ⁷	106,257.03 ⁷	沒有數據
	水密度					
	每平方米的建築面積	立方米/平方米	0.43	0.50 ⁷	0.54	沒有數據
GRI 306-2	紙張消耗及廢紙					
KPIA1.4	紙張消耗總量	噸	887.13	977.68	1,096.31	1,066.14
	紙張回收總量	噸	455.11	524.6	557.25	467.96
	回收比率	%	51.3	53.7	50.8	43.9
GRI 306-2	資訊科技產品					
KPIA1.4	收集作回收或重用的資訊 科技產品總重量	噸	10.21	8.55	9.19	12.67
GRI 306-2	醫療廢物(僅寶康醫療)					
KPIA1.3	棄置廢物重量	噸	0.12	0.14	0.13	0.09

香港交易及結算所之環境、社會及管治指引 / GRI 參考						
GRI 參考	指標	單位	2018	2017	2016	2015
KPIA1.1	香港消耗氣體燃料產生的排放					
	氮氧化物	千克	7.88	7.80	7.66	沒有數據
	硫氧化物	千克	0.04	0.04	0.04	沒有數據
KPIA1.1	香港車輛排放					
	氮氧化物	克	404,798	485,994	546,367	沒有數據
	硫氧化物	克	1,423	1,418	1,604	沒有數據
	粒子	克	36,231	43,445	47,849	沒有數據
KPIA1.2	香港溫室氣體排放總量					
	範圍1排放	噸二氧化碳當量	853.6	356.01	361.06	沒有數據
	範圍2排放	噸二氧化碳當量	11,276.03	12,211.87	13,947.21	沒有數據
	範圍1及2排放	噸二氧化碳當量	12,129.63	12,567.72	14,308.12	沒有數據
	每單位建築面積的溫室氣體排放密度	噸二氧化碳當量 / 平方米	0.18	0.18	0.17	沒有數據
KPIA1.2	東亞中國溫室氣體排放總量					
	範圍1排放 ⁸	噸二氧化碳當量	1,402.62	1,541.10	1,397.28	沒有數據
	範圍2排放	噸二氧化碳當量	15,416.05	15,869.82	16,221.54	沒有數據
	範圍1及2排放	噸二氧化碳當量	16,818.67	17,410.92	17,618.82	沒有數據
	每單位建築面積的溫室氣體排放密度	噸二氧化碳當量 / 平方米	0.12	0.12	0.12	沒有數據
僱員數據						
GRI 102-7	僱員總數					人數：9,647
				男性		女性
				%		%
GRI 102-8 a.	僱員總數：按僱員合約及性別劃分					
	長期合約			39.5		59.4
	固定任期 / 臨時合約			0.6		0.5
GRI 102-8 c. KPIB1.1	僱員總數：按受僱類別及性別劃分					
	全職			39.6		58.8
	兼職			0.5		1.0

香港交易及結算
所之環境、社會
及管治指引
GRI參考

指標

2018

KPI B1.1 僱員總數：按地區及性別劃分

	男性	女性
	%	%
香港	23.2	31.0
中國內地	14.3	25.3
澳門及台灣	0.7	1.0
海外地區	1.9	2.6

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	11.3	32.1	10.8
中國內地	8.1	30.2	1.3
澳門及台灣	0.4	1.1	0.2
海外地區	0.6	2.7	1.1

GRI 102-8 b. 僱員總數：按僱員合約及地區劃分

	香港	中國內地	澳門及台灣	海外地區
	%	%	%	%
長期合約	53.2	39.6	1.7	4.4
固定任期／臨時合約	1.0	0.0	0.0	0.1

GRI 401-1 a. 新聘員工總數：按地區和性別，以及地區和年齡劃分(僅包括長期全職員工)

人數：1,857

	男性	女性	30歲以下	30至50歲	50歲以上
	%	%	%	%	%
香港	28.2	32.7	25.8	31.9	3.3
中國內地	14.1	17.0	15.7	15.0	0.3
澳門及台灣	1.5	1.7	1.6	1.6	0.1
海外地區	2.4	2.4	1.3	3.0	0.4

GRI 401-1 a. 新聘員工比率：按地區和性別，以及地區和年齡劃分(僅包括長期全職員工)

整體比率：19.8%

香港	24.5	21.3	49.3	19.5	6.2
中國內地	19.0	12.9	37.2	9.6	4.8
澳門及台灣	38.9	34.8	80.6	26.6	10.5
海外地區	24.9	18.3	44.6	21.5	6.9

GRI 401-1 b. 員工流失總數：按地區和性別，以及地區和年齡劃分(僅包括長期全職員工)

人數：1,954

香港	21.8	28.2	16.0	27.6	6.4
中國內地	16.2	26.8	11.1	30.7	1.2
澳門及台灣	1.0	1.7	1.2	1.2	0.3
海外地區	1.7	2.6	1.2	2.4	0.7

香港交易及結算
 所之環境、社會
 及管治指引
 GRI 參考

指標

2018

GRI 401-1 b. KPI B1.2	員工流失率：按地區和性別，以及地區和年齡劃分（僅包括長期全職員工）					整體比率：20.8%
		男性	女性	30歲以下	30至50歲	50歲以上
		%	%	%	%	%
	香港	19.9	19.3	32.1	17.7	12.8
	中國內地	22.9	21.4	27.7	20.6	18.5
	澳門及台灣	26.4	37.0	66.7	21.1	31.6
	海外地區	19.2	20.8	41.1	18.1	13.9
GRI 401-3	產育嬰假後返回工作並留任的員工：按性別劃分					
			男性	女性		
a.	可享受產育嬰假的員工總數比例		94%	96%		
b.	已休產育嬰假的人數		140	356		
c.	產育嬰假後返回工作崗位的人數		129	259		
d.	休產育嬰假12個月後繼續留任的員工總數		150	248		
e.	返回工作崗位的比例		92%	81%		
f.	留任的比例		80%	75%		
GRI 403-2 a. KPI B2.1	因工死亡總人數					0
GRI 403-2 a.	每千名僱員中的受傷率					整體比率：3.01%
	香港		1.8	4.7		
	中國內地		0.7	1.6		
	澳門及台灣		69.4 ⁹	0.0		
	海外地區		0.0	4.0		
KPI B2.2	因工傷的損失日數					1,037
GRI 403-2 a.	損失日數比率					整體比率：0.04%
	香港				0.06%	
	中國內地				0.03%	
	澳門及台灣				0.00%	
	海外地區				0.00%	
GRI 403-2 a.	缺勤率					整體比率：2.01%
	香港				2.13%	
	中國內地				1.84%	
	澳門及台灣				1.64%	
	海外地區				2.21%	

香港交易及結算
所之環境、社會
及管治指引
GRI參考

指標

2018

GRI 405-1	董事會組成	男性 %	女性 %	30歲以下 %	30至50歲 %	50歲以上 %
	按性別劃分	94	6			
	按年齡組別劃分				18	82
GRI 103-2	提交、對話及解決的勞工實務方面的申訴宗數					3
人權及社會						
GRI 406-1	歧視個案總數及採取的糾正措施					0
GRI 205-3 KPI B7.1	已確認的貪污個案及採取的措施					0
GRI 419-1	因違反法律法規而遭受的重大罰款額(港幣)					0
GRI 419-1	因違反法律法規而遭受的非金錢制裁總數					0
產品責任						
GRI 417-1	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					8
GRI 419-1	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

6 已予重列

7 已予重列一重列用水量數據僅包括都市食水。

8 已予重列一為優化及保持溫室氣體排放量計算一致性，2016至2017年消耗燃料產生的溫室氣體排放量數據已予重列。

9 員工的有關僱員受傷率高的原因是澳門分行男同事於參加當地運動比賽時輕微受傷。日後，該分行會提高安全意識，安排輪流出賽使同事們可獲充分休息。

附錄

香港交易及結算所之環境、社會及管治報告指引列表

A. 環境		頁碼
A1 排放物		
一般披露	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	64
A1.1	排放物種類及相關排放數據	40
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)	40
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)	39
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)	39 (部分披露)
A1.5	描述減低排放量的措施及所得成果	34-37
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	34-37
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	64
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)	39
A2.2	總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)	39
A2.3	描述能源使用效益計劃及所得成果	34-36
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	64
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	34-37

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：	64
	(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	
B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數	41
B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率	42
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：	64
	(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	
B2.1	因工作關係而死亡的人數及比率	42
B2.2	因工傷損失工作日數	42
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	64
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	64
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	22
B4 勞工準則		
一般披露	有關防止童工或強制勞工的：	64
	(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	
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

B. 社會		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
B5.1	按地區劃分的供應商數目	15
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	14-15 (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	65
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	19
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	19, 65
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	65
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	43
B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法	13-14
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	65
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)	25-26
B8.2	在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)	25

附錄

GRI 指引列表

GRI 標準	披露編號及題目	頁碼	註釋
GRI 100：主要披露2016		N/A	
GRI 102：一般披露2016			
102-1	組織名稱	2	
102-2	活動、品牌、產品及服務	51	
102-3	總部所在地	2	
102-4	業務營運所在地	2	
102-5	擁有權及法律形式	—	在香港交易所上市： 另參考 2018年年報
102-6	所服務的市場	51	參考2018年年報
102-7	組織規模	2	
102-8	僱員及其他員工的資料	41–42	
102-9	供應鏈	52	
102-10	組織及供應鏈的重大變動	52	
102-11	預防原則或方法	1, 13–15	
102-12	外界所制定的倡議	52	
102-13	參與組織的會員資格	53–54	
102-14	高級決策人員的聲明	3	
102-16	價值觀、原則、標準及行為規範	8–9	
102-18	管治架構	10	
102-40	持份者組別名單	56	
102-41	集體協商協議	61	
102-42	識別及甄選持份者	56	
102-43	邀請持份者參與的方式	56	
102-44	提出的主要項目及關注事項	56	

GRI 標準	披露編號及題目	頁碼	註釋
102-45	綜合財務報表所包括的實體	2	參考2018年年報
102-46	界定報告內容及議題邊界	61	
102-47	重大議題清單	62	
102-48	重報信息	63	相關重報信息的詳情載於「數據表現」部分
102-49	匯報變動	63	
102-50	匯報期	2	
102-51	發表最新報告的日期	—	2017年企業社會責任報告於2018年6月發布
102-52	報告周期	—	每年
102-53	查詢報告內容的聯絡人	2	
102-54	按照GRI標準提出的的匯報申述	2	本報告乃按GRI標準編製：核心選項。
102-55	GRI指引列表	47-50	
102-56	外部驗證	—	報告內容不含外部驗證
重大議題			
GRI 200：經濟議題2016			
GRI 201：經濟表現2016			
GRI 103	管理方針2016	13-14	
201-1	所產生及分配的直接經濟價值	13-38	參考2018年年報
GRI 205：反貪污2016			
GRI 103	管理方針2016	13, 65	
205-3	已確認的貪污個案及採取的措施	43	
GRI 300：環境議題2016			
GRI 301：物料2016			
GRI 103	管理方針2016	35, 37	
301-1	所用物料的重量或用量	35, 39	

GRI 標準	披露編號及題目	頁碼	註釋
GRI 302：能源2016			
GRI 103	管理方針2016	64	
302-1	組織內的能源消耗	39	
302-3	能源密度	39	
302-4	減少能源消耗	36, 39	
GRI 306：污水及廢棄物2016			
GRI 103	管理方針2016	34–37, 64	
306-2	按種類及棄置方式劃分的廢物	35, 39	
GRI 400：社會議題2016			
GRI 401：僱傭2016			
GRI 103	管理方針2016	64	
401-1	新聘員工及員工流失	41–42	
401-3	產育嬰假	42	
GRI 402：勞工／管理層關係2016			
GRI 103	管理方針2016	23–24	
GRI 402-1	對營運上的轉變設定的最短通知期	—	若營運上的轉變對僱員有重大影響，本集團會盡可能及早發出通知，惟我們現時並無設定最短通知期。
GRI 403：職業健康與安全2016			
GRI 103	管理方針2016	23–24, 64	本集團的業務屬服務性行業，因工導致死亡或嚴重受傷之風險極低。壓力乃我們這行業所面對的主要風險，故我們選擇匯報僱員身心健康及精神健康的相關事宜。
403-2	受傷的種類及比率、職業病、損失日數及缺勤、以及因工死亡的人數。	43	

GRI 標準	披露編號及題目	頁碼	註釋
GRI 404：培訓及教育2016			
GRI 103	管理方針2016	22, 64	
404-1	每名僱員每年平均受訓時數	22	
GRI 405：多元化及共融2016			
GRI 103	管理方針2016	23, 64	
405-1	管治組織和員工的多元性	43	
GRI 406：不歧視2016			
GRI 103	管理方針2016	23, 64	
406-1	歧視個案及採取的糾正措施	43	
GRI 413：當地社區2016			
GRI 103	管理方針2016	25–31, 65	
413-1	邀請當地社區參與、影響評估及制定計劃的營運	25, 31	
GRI 417：市場推廣及標籤2016			
GRI 103	管理方針2016	16–17	
417-3	市場傳訊的不合規個案	43	
GRI 418：客戶私隱2016			
GRI 103	管理方針2016	65	
418-1	違反客戶私隱及遺失客戶資料方面獲證實的投訴	43	
GRI 419：一般合規2016			
GRI 103	管理方針2016	65	
419-1	違反社會及經濟方面的法律法規	43	

附錄

補充資料

一般披露

主要品牌、產品及服務 (GRI 102-2)

東亞銀行以周全的企業及個人銀行、金融和保險服務稱著，竭誠照顧廣大客戶群的需要。本行分設企業銀行、個人銀行、財富管理、保險及退休福利、資金市場、中國業務總部及國際業務等分處，無論批發及零售銀行服務，式式俱備。

產品和服務範圍涵蓋銀團貸款、貿易融資、存款、外幣儲蓄、匯款、按揭貸款、私人貸款、信用卡、電子

網絡銀行服務、零售投資和財富管理、私人銀行、人民幣服務、外匯孖展交易、經紀服務、強制性公積金服務、以及一般保險和人壽保險。

除了上述主要產品和服務外，東亞銀行集團還透過附屬公司向個人和企業客戶提供更多元化的產品及服務。本行全資附屬公司東亞人壽及藍十字分別承保人壽保險和一般保險產品。

東亞銀行集團



供應鏈介紹 (GRI 102-9)

本集團的主要供應商包括資訊科技和電訊服務、物業及設備、法律和專業顧問、廣告服務，以及通訊、文具及印刷。我們大部分的供應商位於本集團業務所在的地區，而我們亦致力支持當地經濟。

詳情請參閱本報告的「我們的業務發展」部分。

組織規模、架構、擁有權或供應鏈的重大變動 (GRI 102-10)

2018年東亞銀行的組織架構並無重大變動。

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	自願／強制
東亞銀行				
《可持續採購約章》	環保促進會	2018	香港	自願
《戶外燈光約章》	環境局	2016	香港	自願
「木材回收樹木保育計劃」	香港環境保護協會	2016	香港 (東亞銀行中心)	自願
「大廈優質供水認可計劃－食水(2.0版)」 (基本級別)	水務署	2016	香港 (東亞銀行總行大廈)	自願
《有能者•聘之約章》及 共融機構嘉許計劃	勞工及福利局、康復諮詢委員會、社聯和香港復康聯會	2015	香港	自願
《公平待客約章》	香港金融管理局	2013	香港	自願

會員 (GRI 102-13)

本集團積極參與社區活動，不但加入下列行業協會、非政府機構及商會，本行主席兼行政總裁、副行政總裁及高級行政人員均在大學、協會、商會及非

政府機構擔任重要職務，為社區的長期發展出一分力。

職銜／級別	協會、非政府機構或商會名稱
東亞銀行	
香港	
企業	亞洲銀行家協會
企業	香港上市公司商會
企業	香港僱主聯合會
企業	香港銀行學會
機構會員	財資市場公會
會員	香港銀行公會
純銀會員	世界自然基金會香港分會
翡翠會員	社聯
執行委員會主席	聖雅各福群會
諮詢委員會主席	救世軍
澳門	
監事會副主席	澳門銀行公會
台灣	
理事	台北市香港商業協會
馬來西亞	
會員	納閩銀行公會
英國	
會員	外國銀行協會
會員	香港協會
會員	香港貿易發展局
會員	英國華商銀行公會
會員	駐倫敦經濟貿易辦事處
會員	國際銀行家同業公會
東亞中國	
企業(副會長單位)	中國銀行業協會
理事單位	上海市銀行同業公會
副理事長單位	上海金融業聯合會
副會長	中國銀行業協會
主任單位	中國銀行業協會外資銀行工作委員會
委員	上海市政協

職銜／級別

協會、非政府機構或商會名稱

藍十字

董事	香港華商保險公會有限公司
大中華事務專責小組成員	香港保險業聯會
醫療改革專責小組成員	香港保險業聯會
選舉委員會委員－保險界界別分組	香港特別行政區選舉管理委員會
保險監管工作小組成員	香港銀行公會

東亞數據信息服務(廣東)有限公司

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

東亞聯豐投資

會員	香港投資基金公會
倫理審查委員會成員	香港會計師公會
人力資源小組成員	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

東亞銀行

- 香港公益金頒發「公益榮譽獎」(連續第19年)，2017/2018年度商業及僱員募捐計劃「鑽石獎」(連續第24年)，2017公益金便服日「10大最高籌款機構第6名」，及2017/2018港島、九龍區百萬行「傑出步行隊伍」；
- 榮獲社聯嘉許為「商界展關懷」機構(連續第15年)。藍十字和東亞人壽分別為連續第10年及第一年榮獲該項嘉許；
- 獲強制性公積金計劃管理局嘉許「2017/2018年度積金好僱主」予東亞銀行、東亞人壽、藍十字及東亞聯豐投資；
- 第三屆「香港企業可持續發展指數」中名列首20名；
- 榮獲本識顧問頒發「最佳ESG報告大獎－大型市值類別」；
- 長者安居協會頒發「卓越夥伴獎」(連續第2年)，及「社區參與金獎」(連續第4年)；

東亞銀行

- 7. 榮獲2018/19無障礙網頁嘉許計劃於「網站組別」及「流動應用程式組別」三連金獎；
- 8. 勞工及福利局社區投資共享基金頒發「社會資本動力獎」(連續第3年)；
- 9. 榮獲投資者及理財教育委員會頒發「理財教育獎」；
- 10. 榮獲僱員再培訓局嘉許為「人才企業」(連續第7年)；
- 11. 獲民政事務局及家庭議會舉辦的家庭友善僱主獎勵計劃嘉許「2017/18年度家庭友善僱主」；
- 12. 獲民政事務局及家庭議會舉辦的家庭友善僱主獎勵計劃頒發「2017/18年度特別嘉許(金獎)」；
- 13. 獲民政事務局及家庭議會舉辦的家庭友善僱主獎勵計劃頒發「2017/18年度支持母乳餵哺獎」；
- 14. 獲樂餉社嘉許為2017至2018年度「十大傑出義工團隊」之一；
- 15. 獲社會福利署義務工作統籌課頒發「2017年度義工服務金嘉許狀」(連續第5年)；
- 16. 獲環境局頒發「戶外燈光約章」鉑金獎；
- 17. 獲頒香港環保卓越計劃服務及貿易業組別「金獎」；
- 18. 榮獲國際設施管理協會香港分會的亞太區最佳可持續發展管理「優異獎」；
- 19. 香港政府環境保護署(環保署)及香港認可處頒發室內空氣質素證書(良好級別予總行大廈及卓越級別予東亞銀行中心)；
- 20. 獲香港綠色機構認證頒發減廢證書(卓越級別)予東亞銀行總行大廈及東亞銀行中心；
- 21. 獲香港綠色機構認證頒發節能證書(卓越級別)予東亞銀行總行大廈及東亞銀行中心；
- 22. 獲水務署大廈優質供水認可計劃－食水(管理系統)「金獎」予東亞銀行總行大廈；
- 23. 獲環保署頒發「有機資源回收中心」第1期(感謝狀)；
- 24. 香港環境保護協會頒發樹木保育計劃證書2018；
- 25. 新加坡分行榮獲新加坡勞資政公平與良好僱傭聯盟頒發「人力資本夥伴獎」；

東亞銀行

- 26. 新加坡分行榮獲新加坡國防部、國防社區聯繫諮詢委員會頒發「支援國民服役金牌標誌」；
- 27. 新加坡分行榮獲新加坡國防部、國防社區聯繫諮詢委員會頒發「2018年度國民服役宣導最高榮譽金獎」；
- 28. 新加坡分行連續第二年獲得新加坡國家安全與安保觀察組頒發「卓越機構獎」；

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

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

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

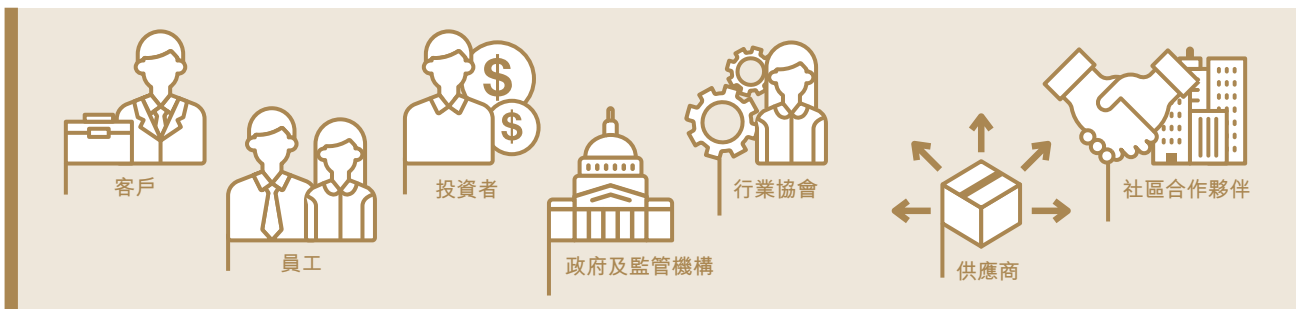
東亞中國

- 29. 中國銀行業協會頒發「2017年中國銀行業最佳社會責任實踐案例獎」(連續第3年)；及
- 30. 第一財經頒發「2018第一財經中國企業社會責任榜」之「優秀實踐獎」。

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。

2018年，我們邀請了本集團的後勤員工、供應商、社區合作夥伴、學術界的代表及客戶發表意見。獲邀參與意見調查的人士在此之前均未曾參與過有關訪問，並因熟悉本行業務及/或可持續發展的議題而獲選。收集所得的意見已納入本報告內容，並將用於制訂日後的企業社會責任政策。

本集團的主要持份者



回應持份者意見表

在近年與不同持份者組別溝通的基礎上，我們於本報告周期邀請40至60歲男性員工。下表概述由第三

方進行的兩個小組座談的意見及我們的回應。

員工意見

東亞銀行集團的回應／行動

我們的人力資源

培訓及發展：

員工普遍認為東亞銀行提供充分和多元的培訓機會，但他們認為培訓通常較著重合規，較少培養員工的能力。

員工必須遵守本行及監管的規定，我們每年舉辦重溫課程及其他形式的培訓作為支援。由於全體員工必須完成相關培訓，以致本行的培訓計劃似乎著重合規。然而，在目前所有培訓課程中，與合規相關的培訓僅佔23%。東亞銀行提供廣泛的培訓課程，包括產品及金融知識、客戶服務、個人效率及領導能力培訓等，讓員工獲得工作所需的知識及技能。展望未來，本行將提醒主管通知部門員工相關的培訓機會。

員工流失及留任：

小組中有成員表示，內部轉職安排可以更靈活。一般情況下，本行內部轉職困難，而現有的轉職機會對現任員工的吸引力可能不及其他公司的工作機會。

東亞銀行在香港多個業務營運地點的員工合共超過5,300人，我們為員工提供轉往其他部門的機會。雖然我們盡力協助要求轉職的員工，但實際上並非每個轉職要求都能成功安排。許多工作要求特定的技能，而申請人必須經過評估，確保符合申請職位的能力要求。有意內部轉職的員工，應諮詢主管或人力資源部的意見。本行將繼續定期檢討內部轉職流程。

員工意見

東亞銀行集團的回應／行動

接任人計劃：

小組成員希望了解本行的接任人計劃。他們想知道本行如何培養能幹的員工履行新職責。

接任人計劃的工作每年進行，而該計劃包括的職位有分處主管、部門主管、組長及其他由各分處／部門確認的重要職位。分處／部門主管需為接任人制訂發展計劃。發展活動包括但不限於在職指導、培訓課程、項目工作及工作輪換。分處／部門主管可於年度表現評估時與下屬討論事業發展事宜。

我們的業務發展

供應鏈管理：

本行制訂新的內部規定，每次採購時應審查供應商及承辦商的風險狀況。然而，此舉影響營運成效，因為有些供應商或長期合作夥伴的風險相對較低，違反環境及社會特定需求的風險不高。因此，減少審查次數可達到監察供應鏈在環境及社會風險的目的及改善效率。

東亞銀行在制訂供應商的環境、社會及管治風險評估流程時，致力在營運效率與風險承受能力之間取得平衡。我們採取以風險為本的方針，監察供應商的風險狀況，並特別留意金額較大的合約及環境、社會及管治風險較高的供應商。員工如對供應商風險評估流程存有疑問，可聯絡本行營運支援服務處尋求協助。

我們對社區的貢獻

持份者的看法：

大多數員工知悉東亞銀行對社區的貢獻，有些人認為東亞銀行在社區參與方面表現不俗。然而，有些員工認為東亞銀行義工雖然服務良多，但他們的貢獻並沒有在內部廣傳，公司裡很少員工知情。

目前，東亞銀行於本行內聯網長期擺放「BEA Cares」橫額，向員工交代東亞義工的服務。本行的企業社會責任及員工通訊亦報道個別義工的服務。我們將尋求其他方式交代義工的服務及員工參與的機會。

員工意見

東亞銀行集團的回應／行動

我們提升環保效益

資源消耗：

員工知悉東亞銀行致力提倡無紙化，鼓勵客戶使用傳真或電子結單。然而，他們認為東亞銀行總行大廈大堂的回收箱移除後，目前的回收設施不足。

東亞銀行總行大廈於2014年翻新後，在大堂找不到合適的位置放置回收箱。然而，回收箱已設置於四樓的貨物升降機大堂。

此外，本行總行大廈的清潔人員會將垃圾分類，大部分已切碎／收集銷毀的廢紙會交由供應商回收。員工如有大量非機密文件廢紙，可聯絡總行控制室安排特別收集處理。

本行將考慮其他可放置回收箱的地點，同時會讓員工更清楚知道現有的回收箱地點。

員工亦指出本集團推行節約用紙措施時，一些員工如不打印文件便需要雙螢幕來閱讀文件。並非每個部門均有同樣的設備，可能需要額外投資。

本行致力確保員工獲得所需設備，有效率地執行職務。本行的資訊科技部經常收到額外螢幕的要求，預計未來將購入更大的螢幕，讓員工可以較舒適地同時觀看多個螢幕。員工亦可與上司商議設備需要，找出合適的解決方案。

東亞銀行應考慮將年報的英文版及中文版分開印刷，讓股東選擇其中一個版本閱讀，以節省紙張。

本行刊發中英雙語的年報，以簡化生產和降低可能因刊發某個語言版本過度印刷而造成的浪費。為減少紙張消耗及保護環境，本行每三年進行檢討，並在適當情況下提醒領取公司通訊印刷本的股東可選擇於本行網站閱讀通訊，不必收取印刷本。值得注意的是，2010年推出網頁版通訊後，年報印刷本的數量已減少約74%。

員工意見

東亞銀行集團的回應／行動

我們的客戶服務

數碼化：

此外，有些家具被移走後，分行空間增多，但客戶等候時可休息的地方變少。電子排隊輪候的方法可解決這個問題嗎？

為了讓客戶更舒適地輪候櫃員服務，本行成立專責小組，研究在若干分行推行取票系統的可行性。我們採取臨時措施，分行員工會為年長客戶及有特殊需要(如需要座位等協助)的客戶作特別安排。

雖然分行已全面數碼化，但有些內部系統及流程尚未完成數碼化。如果所有流程數碼化後，可以提升效率。

東亞銀行認為，數碼化是持續進行的過程，最終目標是推行端對端的數碼化營運。

本行正在發展手機開戶，以簡化開戶程序。此外，我們正推行機械人流程自動化，支援人手開戶程序，提升效率及縮短處理時間。

集體協商協議 (GRI 102-41)

本集團大部分員工位於香港及大中華其他地區，該等地方並無集體協商協議。在新加坡，20%東亞銀行的員工受集體協商協議保障。

我們為員工設立明確且開放的申訴渠道，讓他們提出意見。

重大事項評估 (GRI 102-46)

為編製本報告，我們於2017年進行了全面重大事項評估，並邀請了共130位集團內外持份者參與。重大議題即我們業務帶來最重要的經濟、環境及社會影響，以及持份者最感興趣或關注的事項。

重大事項評估過程

識別

- 我們參考GRI披露、可持續發展的國際框架及趨勢、媒體報道、與持份者持續溝通，以及本集團的現有承諾及措施，編製了一份包括28項可納入今年報告的可持續發展議題的列表。

釐定優先次序

2

- 進行小組座談及電話訪問，以收集持份者對重大議題的意見。
- 進行兩次網上問卷調查，以0至5分(5分為最重要)從持份者或商業角度評定各個相關議題的重要程度。
- 按各議題的平均得分，製成重要程度示意圖。

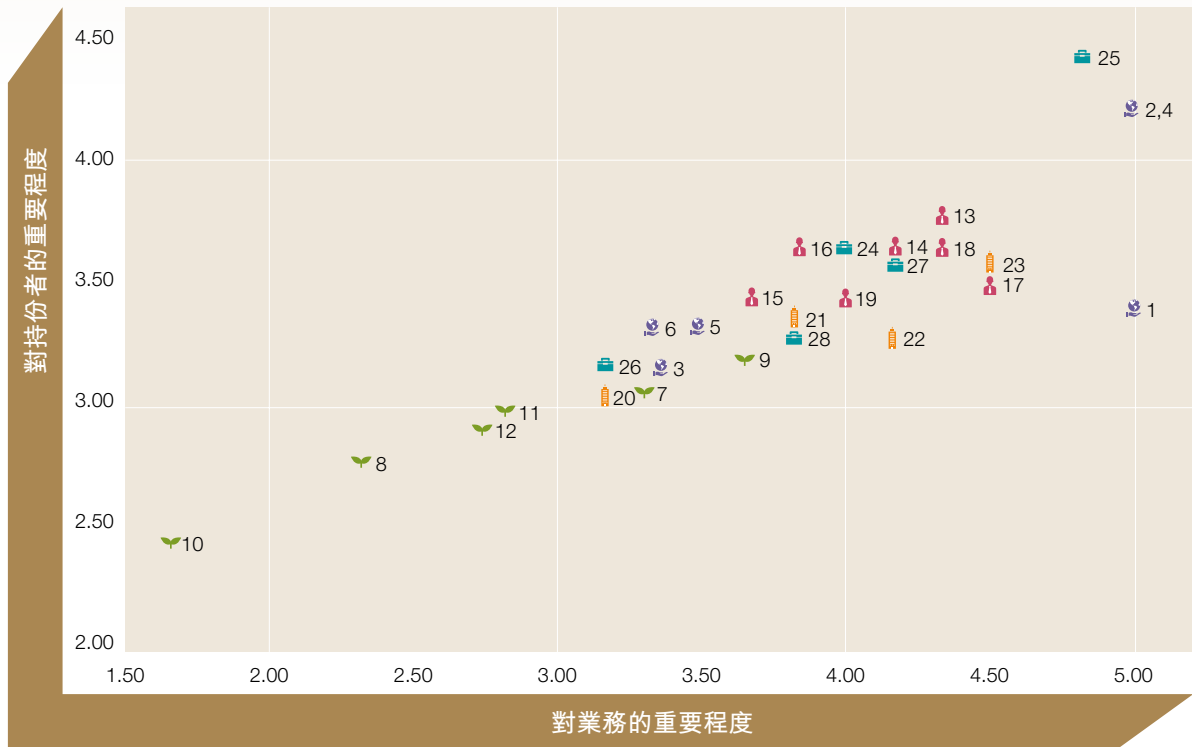
確認

3

- 高級管理層審閱重要程度示意圖，並確認2018年的重大事項評估結果符合2013年結果。東亞銀行集團的重大議題維持不變。

重要程度示意圖 (GRI 102-47)

東亞銀行對重大事項的重要程度示意圖



業務



環境



僱員



社會



客戶

業務

- 1 所產生及分配的經濟價值
- 2 遵守一般法律法規
- 3 將環境及社會考慮納入採購過程的可持續採購
- 4 反貪污
- 5 將環境、社會及管治納入財務決定考慮
- 6 將環境、社會及管治納入風險評估

環境

- 7 能源消耗
- 8 用水量
- 9 紙張消耗及廢紙
- 10 生物多元化
- 11 溫室氣體排放
- 12 物料使用

僱員

- 13 員工福利及流失率
- 14 促進平等機會
- 15 申訴機制
- 16 員工與管理層的溝通
- 17 職業健康與安全
- 18 培訓及職業發展
- 19 接任人計劃

社會

- 20 向邊緣團體提供金融服務
- 21 對社區的貢獻
- 22 反競爭行為
- 23 不歧視

客戶

- 24 客戶表達意見
- 25 客戶資料私隱
- 26 推廣金融常識
- 27 公平的產品及服務設計與推廣
- 28 客戶健康與安全

重報信息 (GRI 102-48)

2016及2017年的環境數據已予以重報。數據經重新計算，並不包括東亞村鎮銀行及領達財務。

範圍及層面的變動 (GRI 102-49)

2018年東亞銀行組織架構並無重大變動。

重要方面的界限 (GRI 103-1)

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

重大議題	對集團內的影響	對集團外的影響			
		投資者	供應商	客戶	廣大社區及生態系統
1 客戶資料私隱	✓	✓		✓	✓
2 遵守一般法律法規	✓	✓		✓	
3 客戶表達意見渠道	✓	✓		✓	
4 公平的產品及服務設計與推廣	✓	✓		✓	
5 所產生及分配的經濟價值	✓	✓	✓	✓	✓
6 員工福利及流失	✓	✓			
7 員工與管理層的溝通	✓	✓		✓	
8 培訓及事業發展	✓	✓		✓	
9 職業健康與安全	✓	✓	✓	✓	✓
10 平等機會	✓	✓			✓
11 反貪污	✓	✓	✓	✓	✓
12 不歧視	✓	✓		✓	✓
13 對社區的貢獻	✓	✓		✓	✓
14 能源消耗	✓	✓	✓		✓
15 紙張消耗及廢紙	✓	✓	✓	✓	✓

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

特定議題披露

環境

排放物(HKEX A1)

透過制訂環保政策，本集團承諾管理業務帶來的環境影響。我們致力遵守業務所在地區的所有相關法律法規，包括環境保護法例，寶康醫療亦遵守有關妥善棄置醫療廢物的所有法律法規。

紙張是本集團業務產生的主要廢物之一。我們在本集團的環保政策中承諾致力減少用紙及廢紙，並於辦公室增加回收量。

該政策亦涵蓋溫室氣體排放。本集團在氣體排放方面並無重大影響，但已於今年繼續對我們的香港業務收集及分析氣體排放數據。

資源使用(HKEX A2)

正如本集團的環保政策所述，我們致力減少業務營運中消耗的能源、紙張、水，以及其他資源，並在員工、客戶和股東各個層面採用嶄新科技，逐步推行無紙化系統。

環境及天然資源(HKEX A3)

正如本集團的環保政策所述，本集團致力管理對環境產生的直接影響。我們將研究如何將環境因素納入商業決定以及融入我們所提供之服務。

社會

僱傭(HKEX B1)

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

- 東亞銀行於澳門、台灣及海外的分行；東亞中國、東亞人壽及藍十字

健康與安全(HKEX B2)

本集團遵守有關健康與安全的所有適用法律法規。我們設有內部職業安全及健康手冊，並在整個集團應用。本集團在入職培訓期間為所有新員工提供職業健康及安全培訓，亦按需要針對特定事宜進行活動，如講解中東呼吸綜合症的預防措施。本行已委派一名企業安全主任負責管理職業健康及安全事宜、提供培訓，以及為本集團的物業進行年度檢查。

發展及培訓(HKEX B3)

以下分行及附屬公司設有僱員培訓及發展政策：

- 東亞銀行於新加坡及英國的分行、東亞中國、東亞人壽及藍十字

勞工準則(HKEX B4)

本集團尊重世界人權宣言，並禁止其業務及供應鏈涉及童工及強制勞工。本集團已作出奴役和人口販賣聲明，並已刊登於本集團的網頁內。

產品責任(HKEX B6)

以客為本是本集團的核心價值。我們制訂不同政策及指引，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：

1. 資訊保安政策
2. 員工行為守則

本行完全遵守香港《個人資料(私隱)條例》。每年，全體員工均須完成個人資料保障重溫課程。集團資料保障主任一職由東亞銀行集團合規處主管擔任。其他集團成員參照本行做法，自行制訂個人資料保障政策及程序。

一般合規(GRI 419)

為應付不斷發展的合規要求並加強「三道防線」架構，合規處負責監察和減低本集團面對的合規風險、傳達新監管要求至有關單位、就落實各項合規要求提供建議、進行以風險為本的合規監察審查，及定期向高級管理層匯報合規事宜。稽核處則獨立評估本集團之風險管理架構及內部管控流程的設計和運作成效，並直接向審核委員會匯報。

反貪污(HKEX B7)

東亞銀行透過行為守則，向全體員工清楚傳達反貪污政策，有關資訊亦載於本行的內聯網內。全體員工每年必須重溫行為守則，並確認明白及同意守則內容。集團為各成員定期提供培訓，確保所有集團員工知悉本集團對欺詐、洗錢及貪污的零容忍立場。東亞銀行的附屬公司及合資公司均有制訂與本行規定及價值觀一致的類似政策。

本集團的《打擊洗錢及恐怖分子資金籌集政策》(「打擊洗錢政策」)提供指導，以協助集團遵守《打擊洗錢及恐怖分子資金籌集條例》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打擊洗錢政策。本行制訂了與打擊洗錢及恐怖分子資金籌集相關的指引，為集團成員提供了詳細的指導，協助他們理解、實行及遵守打擊洗錢政策。本行定期檢討打擊洗錢政策及相關指引以應對法律和監管的變化。員工可在內部互聯網獲取打擊洗錢政策及相關指引。此外，本行已上載《打擊洗錢及恐怖分子資金籌集政策聲明》於東亞銀行網站，以供公眾瀏覽。

社區參與(HKEX B8)

2015年，東亞銀行制訂了社區投資指引，以確保本集團按照企業社會責任政策，支持慈善事業。我們透過義工隊及社區投資計劃，定期與所有業務所在地的社區溝通。

Head Office 總行 10 Des Voeux Road Central, Hong Kong
香港德輔道中10號
Telephone 電話 (852) 3608 3608
Facsimile 傳真 (852) 3608 6000



www.hkbea.com