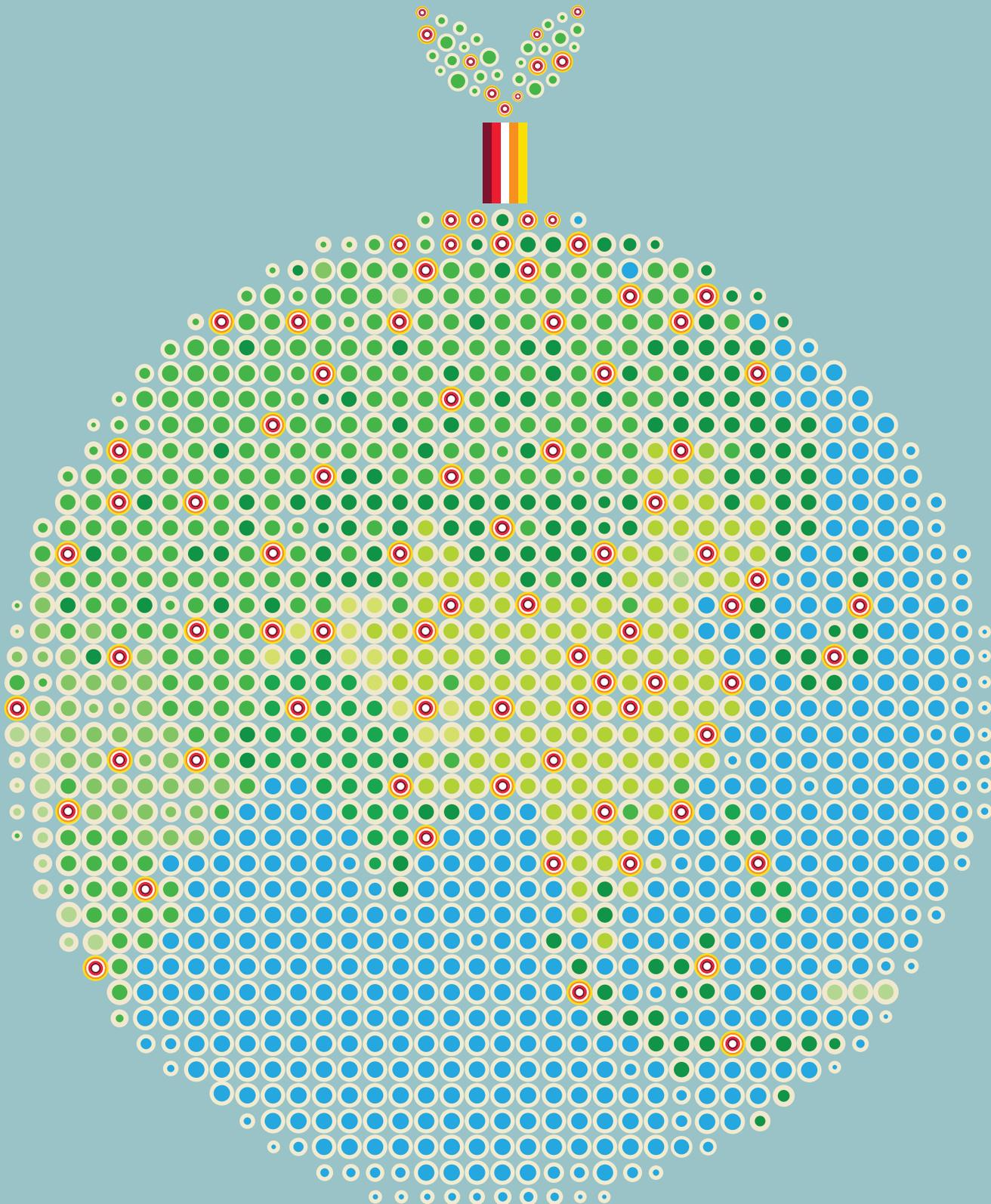




BEA 東亞銀行

(Stock Code 股份代號 : 23)

ENVIRONMENTAL
SOCIAL AND
GOVERNANCE REPORT
2020 環境、社會及管治報告





目錄

2020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、社會及管治表現概要	5

環境、社會及管治方針和 2020年度表現

關於本報告	18
關於東亞銀行	19
我們的可持續發展方針	20
企業管治	22
重大環境、社會及管治議題	24
我們的承諾	26
我們的業務發展	27
我們的客戶服務	32
我們的人力資源	37
我們對社區的貢獻	42
我們提升環保效益	45
我們的表現	49
附錄	56
環境、社會及管治報告指引列表	56
GRI指引列表	60
重要原則、議題及規限	63
環境、社會及管治相關政策及聲明	64
約章、會籍、獎項及認可	65
核實聲明	69



2020 年度環境、 社會及管治 摘要

東亞銀行概覽

2020

(截至2020年12月31日止)¹



全球網點
接近 **~170**



101
營業年數



網絡覆蓋中國內地
40 個城市

僱員總數



9,536



綜合資產總額
港幣

8,844 億元
(1,141億美元)

經營收入

港幣

173 億元

資本充足總資本
比率

21.9%

2020年度每股股息

港幣

0.4 元

2 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

東亞銀行
THE BANK OF EAST ASIA

1. 由於報告範圍的差異，此2020環境、社會及管治報告中的數據或與本集團的2020年報略有不同。

執行主席 致辭



東亞銀行是一家具領導地位的香港金融服務集團，於內地擁有龐大的服務網絡，並於亞洲、歐洲、英國及美國等主要地區設有網點，以及與聯盟夥伴緊密合作。本行成立百年以來，致力協助個人、家庭和企業達成目標，促進香港社會繁榮發展。縱然去年面對前所未有的挑戰，我們依然堅守使命，確保每一位客戶可透過安全可靠的渠道享用本行的金融服務。

新型冠狀病毒疫情所造成的影響無容置疑。於2020年初，本行迅速推出了一系列協助企業及個人銀行客戶的措施。我們與突陷財困的客戶緊密接觸，按情況安排還息不還本或貸款重組。本行亦大力支持政府的「百分百擔保特惠貸款」計劃以支援中小企，旨在協助客戶渡過難關，讓他們在疫情過後能迅速復原。

過去一年，本行堅守對社會的承諾，在可持續發展議題上取得進展，亦達成了2020年度的可持續發展目標。我們已加強監督本行在非財務方面的影響，強化員工友好政策，重點關注員工福祉和身心健康，並進一步減少我們的碳足跡。

同時，我們亦對匯報可持續發展資訊的方式作出檢討，務求令持份者更易獲取資訊。本年度的環境、社會及管治報告分為兩大部分：2020年度環境、社會及管治摘要，概述我們回顧年內的

主要發展；以及環境、社會及管治方針和2020年度表現，詳述本行的實踐與指標。

本集團非常重視推動低碳經濟轉型的工作，提供多項綠色金融產品及服務。我們定下計劃，以成為香港可持續發展領導者為目標，並於人力資源及其他舉措方面作出投資。我們信守承諾，用心經營，並將可持續發展目標融入業務營運之中。

本人對前景充滿信心，相信今年勝去年。本行對可持續發展的承諾堅定不移，眾持份者可安心無憂。本人謹此奉呈本報告，匯報本行去年的工作進展。本人並衷心祝願各位身體健康、生活愉快、事事如意。

李國寶爵士

執行主席

聯席行政總裁 致辭



李民橋



李民斌

東亞銀行一直致力服務及支援我們的客戶，並於疫情期間迅速採取應變措施。在面對全球性的社會和環境挑戰下，我們亦積極回應以確保本行能取得長遠的成功。

我們給予客戶的支援

為防止新型冠狀病毒疫情擴散，各地推行了旅遊限制及其他公眾衛生政策，對經濟帶來打擊及不確定性。因此，我們的首要任務是協助有需要的企業及個人客戶，向他們提供財務援助，包括還息不還本、延長貸款期限及其他措施。

在香港，我們將纾困措施擴大至受疫情影響的行業客戶，如零售、酒店及飲食業等。措施包括「預先批核還息不還本」計劃、政府的「百分百擔保特惠貸款」及「還息不還本」按揭計劃等。

此外，本行提供全面的數碼服務，讓客戶不需親身前往分行，亦能安全方便地使用銀行服務。本行在香港的數碼服務使用率在2020年有大幅增長，透過網上或手機進行的各項財務交易按年增加了23%。

我們對社區的貢獻

儘管疫情為社區的聯繫帶來莫大挑戰，本行的義工仍然積極尋找機會服務社區。我們為有需要人士準備了生活日用品禮包、透過網路會議舉辦兒童教育課程，並舉辦致電關懷長者服務。我們向香港及內地的非政府機構夥伴

提供了近港幣650萬元經濟援助，用以購買醫療用品及個人防護裝備予弱勢社群。

雄心與優勢

我們的社區和全球客戶今年所面臨的困境，再次確立我們需要立即行動去回應共同面對的問題，而這並非新的需求。監管機構、投資者和客戶皆向我們展述可持續發展相關議題的重要性，同時我們亦認同該些議題對銀行至關重要。因此我們於2020年的重要任務是將可持續發展更廣泛地納入本行的長遠策略方向，並制定了相關願景與使命作為指引。

為實現願景，本行已建立一個完善的環境、社會及管治架構以管理相關表現。在董事會的層面上，我們成立了環境、社會及管治委員會，由李國本博士擔任主席，而委員會的成員均在可持續發展方面擁有豐富經驗。我們更設有負責制定策略的環境、社會及管治督導委員會，以及負責執行措施的環境、社會及管治工作小組，皆在可持續發展議題上協助董事會。除此之外，我們亦設有專責的可持續發展組，負責日常監督本行的可持續發展表現。

取得進展

雖然新型冠狀病毒疫情令經營環境充滿挑戰，東亞銀行集團於回顧年內在可持續發展方面仍取得重大成果。我們首次在業務及營運的範疇制定可持續發展目標，以應對我們在可持續發展方面遇到的挑戰，包括為本集團訂下減排目標，以助引導我們減低集團營運對氣候變化造成的影響。

更甚重要，我們訂立了多個目標，以減低我們的業務對社會和環境的影響，當中包括制定綠色與可持續銀行業務發展藍圖和訂立負責任投資聲明。而我們將會以聲明為基礎，去制定2021年的集團政策。

展望未來

儘管我們為過去一年的成果感到鼓舞，我們同樣意識到未來的挑戰。我們來年的首要工作是將環境、社會及管治風險納入風險偏好框架，以及按照藍圖制定綠色貸款及負責任的投資策略和業務計劃。

要達至目標，我們必須攜手合作，提升能力，並繼續提高對可持續發展的關注。我們對本行團隊的能力和對工作的承擔充滿信心，並期望本行的表現今後更進一步。

李民橋

聯席行政總裁

李民斌

聯席行政總裁



環境、社會及管治表現概要

(截至2020年12月31日止)

我們的業務發展

繳交的
所得稅 **港幣
17.53
億元**



員工薪資及福利開支
港幣 50.69億元



成立了
3個
可持續發展
管治團隊



我們的客戶服務



接獲的表揚個案數目
↑173%²



獲證實的投訴個案數目
↓38%²

客戶滿意度為
72%
(較2019年上升
1個百分點)



我們的人力資源

全職員工的
流失率
↓2.4² 個百分點



投資 **港幣
2,470+
萬元**
於培訓及發展



提供專業技能
培訓
**224,000+
小時**



我們對社區的貢獻

本集團捐款
**港幣
1,100+
萬元**



提供
~港幣650萬元
經濟援助，用作購買
個人防護用品予
弱勢社群



員工的義工服務時數
**~5,600
小時**



我們提升環保效益

碳排放量(範圍1及2)
↓9.1%²



能源密度³
↓8.9%²



紙張消耗量
↓7.5%²



2. 與2019年比較

3. 集團能源消耗量(千兆焦耳)／總樓面面積(平方米)。

2020年的成果

本行決心要更注重可持續發展。我們在本年度內致力推動訂下的10個目標，並取得進展，讓我們更有能力以可持續的方式營運。

世界瞬息萬變，應對氣候緊急狀況的行動迫在眉睫。作為一間金融機構，我們在低碳經濟轉型的進程中擔當重要角色。我們亦因此訂下能帶領我們創新與協作的目標。

我們致力提升銀行的可持續性，並正為此邁出重要的步伐，專注成為一間更負責任的企業。我們於去年加強了管治，讓我們更有能力應對不明朗的因素，並在社會、經濟及環境方面作出貢獻。

我們2020年的成果有賴於早前訂立的內部目標，可見我們正加緊努力確保本行能抓緊未來的趨勢。我們會繼續保

持卓越的客戶服務，同時提升在可持續發展方面的水平。我們2020年的可持續發展目標只是個起點而已。

我們的願景是要成為在可持續發展方面最具領導地位的香港金融機構。

2020年的進展

管治

目標	進度
1 將可持續發展事宜納入董事會管治範圍，成立董事會層面的環境、社會及管治委員會	已完成
2 加強風險管理，識別會影響本集團的環境、社會及管治風險，包括氣候風險	已完成
3 制定負責任投資聲明，作為投資決策的指引	已完成
4 就綠色及可持續銀行業務制定發展藍圖，以此作為起點，緩減在可持續發展方面的負面影響，並尋找低碳經濟的機遇	已完成

環境

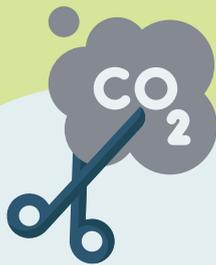
目標	進度
5 制定集團的減排目標	已完成
6 計算本行香港員工來往其他地區公幹所產生的間接碳排放（範圍3）	已完成
7 統計總行大廈的廢棄物數量，作為未來減廢措施的基準	已完成

社會

目標	進度
8 透過舉行多方持份者活動，討論本行在香港推廣理財知識和普惠金融的角色及可行方案	已完成
9 加強本集團的人權立場和透明度，制定、執行及修定相關政策	已完成
10 加強我們的供應鏈管理，建立內部採購和相關培訓的工具	已完成

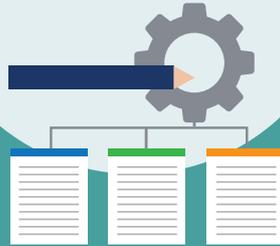
展望未來

2020年的目標是我們可持續發展道路上的一系列重要里程碑。於2021年，我們將致力提升能力，並確保能將可持續發展的理念滲透本行之中。



減少碳排放
和能源消耗

將環境、社會及
管治風險納入
風險偏好框架



推動負責任
貸款及投資

2021年 的重點項目

支援弱勢
社群的需要



透過內部職位
調配以挽留人才



推廣理財教育
和普惠金融



我們會在2021年環境、社會及管治報告中匯報這些項目的進度。以下簡述我們在2020年取得的成果。

我們的業務發展

良好管治 與日俱進

年內本行的高層直接參與了可持續發展事宜，以抓緊可持續銀行業務的機遇，並確保我們清晰了解環境、社會及管治風險。我們今年成立了三個新團隊以加強高級行政人員及董事會層面對可持續發展的監督。



每個團隊的職責環環相扣。環境、社會及管治委員會負責評估本行在環境及社會的重大議題上之管理及表現。督導委員會確保本行的可持續發展目標與業務策略一致以及每個部門均獲分配所需資源，而工作小組則負責執行可持續發展相關的計劃，以確保取得實質進展。

本行的風險管理處根據氣候相關財務披露工作小組及監管機構的期望，制定了本行的環境、社會及管治風險評估方針。

2020 可持續發展目標 負責任融資

金融業為低碳經濟轉型提供融資，並在過程中發揮重要作用。我們亦需要確保我們所放貸或投資的企業皆負責任地營運。我們新發布的《負責任投資聲明》闡明了我們承諾在作出投資決定時會考慮可持續發展因素，而來年發布的集團《負責任投資政策》將會以此為基礎。

年內，本行獲頒發獎項，以表揚我們向著重於綠色發展的企業提供融資。2020年11月，東亞銀行在香港可持續發展金融大獎中獲得「傑出綠色貸款經辦行」。

個案分析

掌握氣候風險

氣候變化的影響日益嚴重，導致全球的極端氣候事件越來越頻繁。於2020年，最具破壞性的10個天災估計造成超過1,400億美元的損失⁴。同時，有更多政府承諾以零排放為目標，當中包括內地及香港。已公布或正計劃零排放目標的國家、地區和城市，佔年度全球國內生產總值大約49%⁵。

氣候風險顯然屬於業務風險，因此我們於2020年根據香港金融管理局（「金管局」）的指引，制定了評估及

了解相關風險的方針。我們按照評估的結果加上國際準則及最佳營運模式，規劃了應對氣候風險的3年路線圖。

2021年，我們將會進行壓力測試，並從氣候風險的角度審視我們的投資和貸款組合。我們會將氣候風險及環境、社會及管治風險納入我們的企業風險管理架構，為投資和貸款組合制定相關風險門檻，並就綠色貸款及負責任投資訂下目標。

4. Reliefweb, Counting the cost 2020: A year of climate breakdown (2020)

5. Energy and Climate Intelligence Unit (2020)

我們會繼續推動可持續發展措施，將與氣候相關的風險評估納入貸款政策，並將可持續發展的理念融入本行當中。

2020 可持續發展目標 因地制宜 制定政策

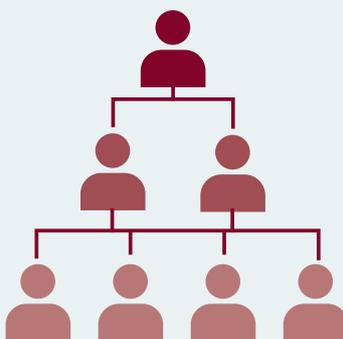
我們致力了解本行的業務決策對人類與地球的影響。我們的主要目的是加強良好營運模式，同時避免不良措施。然而，當問題不可預見時，便難以決定如何行動，這正是我們在採購過程面臨的挑戰。

我們近年與供應鏈方面的專家顧問合作，審視我們的採購流程。年內，我們制定了**人權政策**，該政策適用於本集團及我們的持份者，包括僱員、客戶和供應商。我們亦正建立一個更全面的環境、社會及管治風險評估工具，使供應鏈風險更易於識辨，從而協助我們作出採購決定。這些措施有助我們減低供應鏈風險，同時亦可推動採用符合國際標準的良好經營手法。

我們於2020年的業務發展

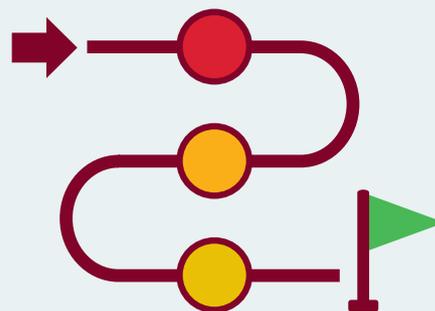
可持續發展的管治

成立三個新的管治團隊



將可持續發展納入考量

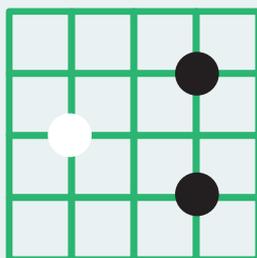
為可持續貸款及投資制定為期3年的發展藍圖



調整策略

制定負責任投資聲明

識別本行業務及營運中的環境、社會及管治風險



界定我們的責任

制定集團人權政策



我們的 客戶服務

重新審視創新發展

我們於2020年1月成立了「數碼創新辦公室」，由專責部門負責業務創新與金融科技、數據科學與管治、數碼策略與夥伴關係，以及用戶體驗。多元化的專家團隊會根據本行最新的數碼化發展方向，監督新產品和服務的開發。

個案分析

2020
可持續
發展目標

攜手合作 成就更多

我們明白並非每個人都接受數碼銀行服務，然而亦知道這一取態將令客戶失去享受便利銀行服務的機會。因此我們今年邀請了來自不同界別的金融教育專家持份者參與一場研討會，當中包括投資者及理財教育委員會（「投委會」）、本地大學及提供長

者服務的非政府組織代表，與本行的主要零售銀行部門互動交流。

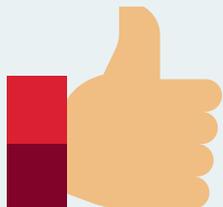
我們共同探討50歲以上人士對嶄新金融科技服務有所保留的原因。踏入2021年，本行團隊正研究由多方持份者共同提出的解決方案。

我們於2020年的客戶服務

接獲表揚個案

按年增加

173%



推廣理財知識

我們採取新方法以探索如何將金融教育融合到我們的服務當中 — 在一場研討會中得出了多個可行方案。



創新服務及產品

- 東亞銀行手機程式的遙距取票服務
- 透過掃描二維碼使用自動櫃員機服務
- 新增兩個以可持續發展為主題的投資選項



支援中小企

我們連續3年獲香港中小型企業總商會頒發「中小企業最佳拍檔金獎」。



以客為尊

我們致力透過與客戶的互動，了解他們對本行的需求。正因如此，我們成為了香港首間將分行網絡全面數碼化的銀行。今年我們透過意見調查收集客戶對銀行服務的意見。根據調查結果，客戶希望我們能提升分行職員的財務諮詢服務，並優化在數碼銀行進行資金轉賬的用戶體驗。我們會將這些意見反饋相關團隊，使將來能超越客戶的期望。

數碼化與遙距服務

在這保持社交距離的一年，東亞銀行手機程式新增了電子取票服務，讓顯卓理財客戶可遙距輪候櫃台服務，節省在分行的等候時間。

無卡輕鬆提款

科技繼續為客戶帶來創新的體驗，能更方便地使用我們的服務。作為銀通銀行聯盟的香港會員，本行提供無卡提款服務。客戶只需於銀通自動櫃員機以東亞銀行手機程式掃描螢幕上的二維碼，即可提取現金。

保障客戶健康

我們致力確保選擇親臨銀行處理事務的客戶感到安心。為減低在分行受到感染的風險，我們為客戶及職員量度體溫，經常為分行進行消毒，及在所有櫃台提供消毒洗手液。另外，我們在櫃台員工和客戶之間安裝了透明屏障，並訂立於本行範圍內須保持社交距離及戴上口罩的要求。我們透過本行的應用程式、電子郵件和網站向客戶發布最新措施。

個案分析

新型冠狀病毒疫情下的客戶支援

新型冠狀病毒的爆發為我們的客戶帶來了前所未有的挑戰，而本行致力為客戶提供所需的協助。2020年，我們推出了一系列措施，以紓緩客戶的財務壓力。

為企業客戶推出的措施

- 為期6個月的還息不還本安排，適用於所有商業貸款和按揭
- 延長貿易貸款期限30天
- 將可用的貿易融資額轉換為透支額，上限為港幣1,000萬元
- 可獲豁免中小企融資擔保計劃和中小企業信貸保證計劃的相關貸款申請費用，而保證費回贈則高達港幣50,000元
- 可獲豁免逾期還款的罰款和相關罰息

為個人客戶推出的措施

- 物業按揭客戶可申請還息不還本，而有關手續費亦可獲豁免
- 按揭、個人貸款和信用卡的客戶可申請豁免逾期手續費和相關費用
- 向從事受疫情影響行業的客戶提供上限港幣3萬元的支援貸款，還款期6至24個月，並可享免息免供2個月

我們的 人力資源

疫情期間的支援

儘管疫情令我們必須採取新的工作模式，但亦無阻我們的同事繼續提供卓越客戶服務。在疫情期間，本行向每名員工提供了兩天額外的假期，以作支援。此外，部分員工可獲港幣1,500元津貼，補助他們因疫情而帶來的額外開支。

為專業發展做好準備

我們需要有持續不斷的人才推動銀行發展及向前邁進。我們推行了一個全新的人才發展計劃，為本行的高級管理人員及部門主管崗位物色具有潛質的員工，幫助他們發展事業和實踐抱負，為未來培育領導人才。

善用人才

為了深化我們的可持續發展方針，我們成立了可持續發展組，專責於提高本行的可持續發展表現。團隊在可持續發展方面經驗豐富，與集團的各個重點部門緊密合作，並定期與內外持份者溝通，確保我們的可持續發展工作按計劃進行。

未來領袖培訓計劃



個案分析

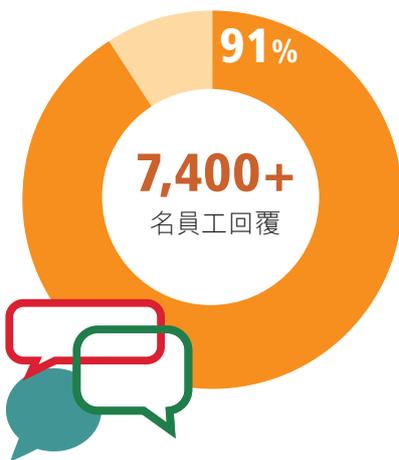
培養銀行文化

東亞銀行是一間涉足國際業務的本地銀行。為秉持與我們核心價值一致的文化，我們建立了「文化指標儀表板」以監察文化狀態，並成立「銀行文化工作小組」推行文化建設活動。

「文化指標儀表板」涵蓋多項文化指標，包括客戶意見及員工問卷調查之結果。而在本年的員工問卷調查，我們更獲得高達91%*回覆率。同事普遍認為本行的優勢在於提供工作與生活之間的平衡、對同事的承諾以及致力實踐本行的核心價值。



2020年東亞銀行員工問卷調查



問卷調查的結果為我們持續改善本行員工體驗的工作帶來啟示。我們計劃於2021年的優化措施包括增加每月一天

的早休、延長產假、加強醫療保險，以及向過往3年內入職的經理級及以下員工提供額外一天年假。

我們於2020年的人力資源

員工培訓

投資
港幣
24.7+
萬元
於員工發展



每名員工
均受訓時數
38+
小時



可持續發展

新成立可持續發展組



* 共8,200多名東亞銀行、東亞中國及部份子公司合資格員工受訪。

我們對 社區的貢獻

於疫情期間支援本地社區

新型冠狀病毒疫情影響全球，東亞銀行慈善基金與本地非政府組織合作，致力向弱勢社群捐贈個人防護裝備、清潔用品、可保存食物以及其他短缺的物資。本行高級管理層與東亞銀行義工隊一同前往分派這些必需品。

本行義工隊亦為有需要人士準備了口罩、口罩收納套及消毒洗手液，並與聖雅各福群會合作，致電獨居長者，送上慰問。我們向學校和教育中心提供設備，以助學生在校園和家庭生活受到影響的情況下仍能繼續學習。本行亦捐出了340部電腦及電腦屏幕予香港明愛電腦工場，讓基層學生可以在網上上課。

於內地，東亞中國捐出人民幣300萬元支持內地抗疫的前綫醫護人員。我們於倫敦、伯明翰和曼徹斯特的分行員工則捐贈食物到食物銀行。

繼續支持主要社區計劃

東亞銀行慈善基金連續第八年冠名贊助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」。



李民橋先生（左二）與其他東亞銀行義工隊成員一同準備衛生防護包。這些防護包備有酒精潔手液和紙巾，並透過救世軍於疫情期間派發予有需要人士。



李民斌先生（中）與其他東亞銀行義工隊成員一同為聖雅各福群會包裝衛生防護包。每個防護包備有價值約港幣100元的物品，以轉贈予基層市民。

於2020年，共有2,000名小學生及400名幼稚園學生受惠，這些學生均是來自領取綜合社會保障援助或學生資助的家庭。每個參與家庭獲發一套小說及一套非小說書籍，鼓勵家長與孩子一起閱讀，於學習的同時加強親子關係。

為促進青少年的金融知識，東亞中國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「東亞銀行盃上海市中學生金融教育校園行」，旨在促進青少年金融知識的普及。該活動第8年舉行，吸引了逾120所上海學校約8萬名學生參加。



我們為一直在香港、內地及海外地區推動理財教育及普惠金融的貢獻為傲。年內，東亞銀行連續第3年榮獲投委會頒發「理財教育獎」。

個案分析

安老院舍完善人生關顧計劃

東亞銀行植根香港，一直致力滿足本地社區的迫切需要。近年，長者及他們的家屬均面對種種困難，情況日益令人關注。於2020年，65歲或以上的長者人數達全港總人口約19%⁶，其比例將不斷上升。同時，由於末期病患者人數正不斷上升，本港對減輕或避免患者痛苦的綜合關顧服務需求明顯不足。鑑於在中國傳統文化中，死亡是一種忌諱，因此甚少公開談論。現時，大部分安老院舍均缺乏專為末期病患者而設的專業人員及設備，居住於安老院舍的末期病患者，往往會因院舍配套問題而被送入醫院治理，此舉或會令病者感到壓力和迷惘。

2010年，東亞銀行慈善基金聯同“la Caixa”基金会和救世軍推展「安老院舍完善人生關顧計劃」，在本港安老院舍試驗綜合關顧服務的運作模式。2020年4月，東亞銀行慈善基金及其夥伴展開第四期計劃，計劃將於2023年3月31日結束。

經過我們10年來的支持，該計劃取得了以下成果：

處理超過 **270** 宗服務個案

15 間安老院舍參與

為接近 **5,300** 名看護提供培訓

為超過 **250** 個家庭提供輔導服務

邀請超過 **16,200** 人參與外展活動

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。



感謝「安老院舍完善人生關顧計劃」幫助我製作一本滿載家人祝福的相冊。這本相冊讓我想起了與親人在一起的快樂時光。



馮女士

由東亞銀行慈善基金資助的「安老院舍完善人生關顧計劃」的服務使用者

個案分析

冬至基層送暖行動

東亞銀行於12月透過5個非政府組織向基層人士捐贈了1,000張飯盒贈券，受惠者可憑券於指定地點換取飯盒。是次活動不僅於節日期間幫助到本港的弱勢社群，於新型冠狀病毒疫情期間生意大受打擊的餐廳透過參與活動亦能藉此得到支持。



本集團2020年捐款
逾港幣1,100萬元。

提供近
港幣650萬元

經濟援助，用作購買醫療用品及個人防護裝備予弱勢社群。



6. 香港特別行政區政府政府統計處 https://www.censtatd.gov.hk/tc/web_table.html?id=1A

我們提升 環保效益

著眼於碳排放

新型冠狀病毒疫情提醒我們在面對全球威脅時需要採取更有力的行動，而其中一個威脅是全球迅速變暖所帶來的巨大挑戰。多年來我們一直專注於減少能源消耗，今年我們更加著眼於減少碳排放。

我們承諾於2030年減少 32%碳排放總量⁷。

我們已經確定了數項能顯著減少排放量的方案。我們將會於未來5年內更換

東亞銀行中心耗電量高的主要設備。至2030年，我們在香港的車隊中將有一半以上採用電動車。我們亦會積極地尋找在營運中運用可再生能源的機會。

掌握廢棄物數據

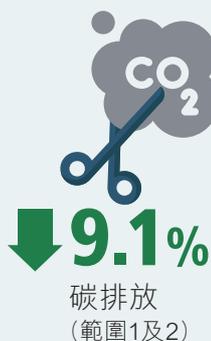
儘管回收廢棄物是減緩堆填區飽和的方法之一，每個人都應以減少廢物產生量為主要目標。作為有系統地管理廢物的第一步，我們在總行安裝了廢物秤重設備，而位於觀塘的東亞銀行中心稍後亦會購置該設備，以量度辦公室廢物重量。這些設備旨在讓我們建立廢棄物數據的基準，從而訂立減廢措施。

讓電子廢物重生

每年全球被棄置的電子產品及電器多達5,360萬噸，當中只有17.4%被回收。在香港，這些電子廢物量相等於每人20.2公斤⁸。為減少製造電子廢物，並減低其帶來的負面影響，如對土壤及水的污染，我們會回收本行的電子廢物，或捐出不再合用的電子產品。年內，我們共回收了12.4噸電子設備，並捐贈了400部電腦予香港及台灣的非政府組織。我們在香港捐出的電腦讓基層兒童在學校因疫情而關閉時，仍可於家中學習。同時，捐出電子產品亦能減少我們因棄置電子廢物而產生的排放。

我們於2020年提升的環保效益

能源及碳⁹



紙張消耗及廢棄物



7. 基於2019年的絕對碳排放量(範圍1和2)減排目標。

8. The Global E-waste Statistics Partnership

9. 與2019年比較。集團能源耗用、排放量及紙張消耗減少可能歸因於新型冠狀病毒疫情。



環境、社會 及管治方針 和2020年度 表現

關於本報告

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

我們的2020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。我們已採用了新增及已修訂的標準，包括GRI 207：稅務 2019、GRI 403：職業健康與安全 2018及GRI 306：廢棄物2020。

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2020年報。

由2020年起，本報告會分為兩個主要部分。2020年度環境、社會及管治摘要（第1-16頁）讓持份者了解相關方面的最新發展。環境、社會及管治方針和2020年度表現和附錄則會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2020年1月1日至12月31日期間的資訊。2020年環境、社會及管治報告的報告邊界並無變動。同樣地，我們的組織規模、架構、擁有權或供應鏈亦無重大變動。

東亞銀行有限公司 （「東亞銀行」或「本行」）	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
東亞證券有限公司 （「東亞證券」）	www.easecurities.com.hk
東亞期貨有限公司 （「東亞期貨」）	www.eafutures.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」）	www.bea-union-investment.com

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

客戶及供應商：info@hkbea.com

投資者：FD-IR@hkbea.com

社區投資計劃：CSR@hkbea.com

地址：香港德輔道中10號19樓

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2020年12月31日的綜合資產總額達港幣8,844億元 (1,141億美元)。

集團在全球設有約170個網點，並聘用逾9,500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	馬來西亞納閩分行	- 個人及企業銀行
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	- 後勤資料處理	吉隆坡代表處	
東亞證券 東亞期貨	- 證券及期貨經紀			新加坡分行	
東亞聯豐	- 資產管理 - 企業財務諮詢			英國分行	
東亞人壽	- 人壽保險			美國分行	
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	- 個人及企業銀行 - 財富管理		
		台灣分行	- 人壽保險和一般保險		



我們的可持續發展方針

[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，並鞏固我們在全球的團隊。我們的企業願景和使命以可持續發展願景為基礎，引領本行逐步實現重要承諾。

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>追求卓越</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>以客為尊</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>長期承諾</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>團隊協作</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>誠信正直</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>勇於創新</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在可持續發展方面最具領導地位的香港金融機構。為實現願景，我們必須將可持續發展融入業務及日常營運當中。我們會訂立長遠目標，並適時評估完成的進度。要達至目標，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。

我們的承諾回應了本行業務所面對最重大的環境、社會及管治議題。我們需要為我們的決策及行為負責，以符合道德及有效的方式營運，並對社會作出有意義的貢獻。我們有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¹⁰。我們正研究如何將可持續發展進一步融入業務及營運之中，和制定較長遠的可持續發展表現管理方針。

我們的承諾	對東亞銀行的意義
我們的業務發展 	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和可持續發展
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的資訊，以便他們作出決定 確保客戶知悉適當的聯絡途徑表達意見 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 	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 鼓勵高級管理人員與員工開放對話
我們對社區的貢獻 	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
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

10. 本報告各部分均提供了相關公開政策的連結，而附錄載有完整的可持續發展相關政策列表。

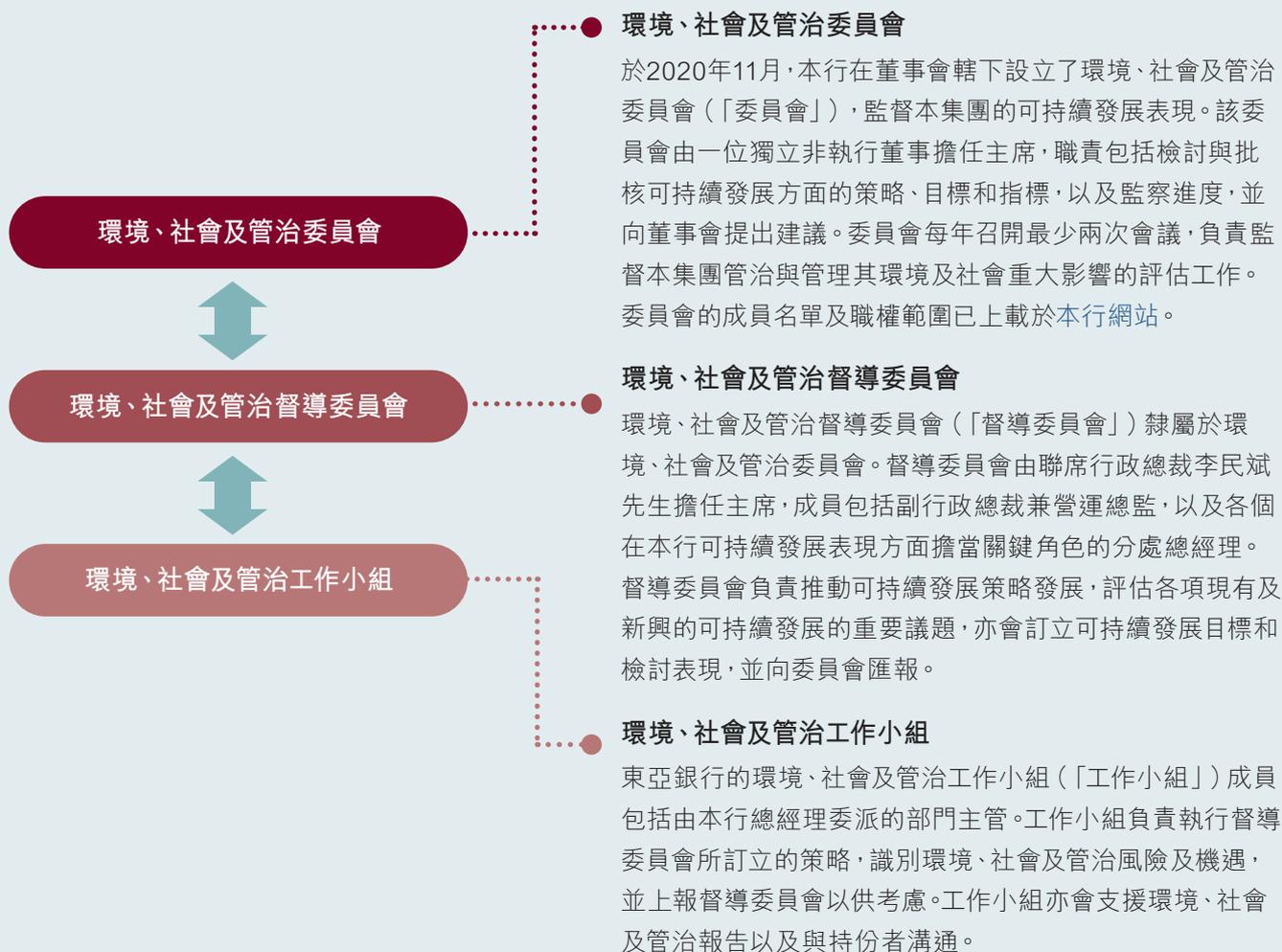
企業管治

[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。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** 每年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，並直接向高級管理人員匯報。她同時兼任東亞銀行慈善基金的董事，以及環境、社會及管治工作小組主席。
 - **企業傳訊部**：在總經理兼人力資源及企業傳訊主管的領導下，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。企業傳訊部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**：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，協助訂立和推行環境、社會及管治目標。可持續發展組亦在總經理兼人力資源及企業傳訊主管的領導下，發布本集團的年度環境、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。
- **東亞銀行慈善基金和上海宋慶齡基金會** — 東亞銀行公益基金（「東亞銀行公益基金」）分別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）](#)
[環保政策](#)
[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列表以及其參考資料。

重大環境、社會及管治議題

[GRI 102-40, 42:44, 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。最近一次的全面重大事項評估於2017年進行。

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、特定群組訪問、小組座談及問卷與內外持份者溝通，以確定本行營運對公眾、經濟及環境的影響。
- 製作重要程度示意圖，並決定重要程度門檻。

3. 確認

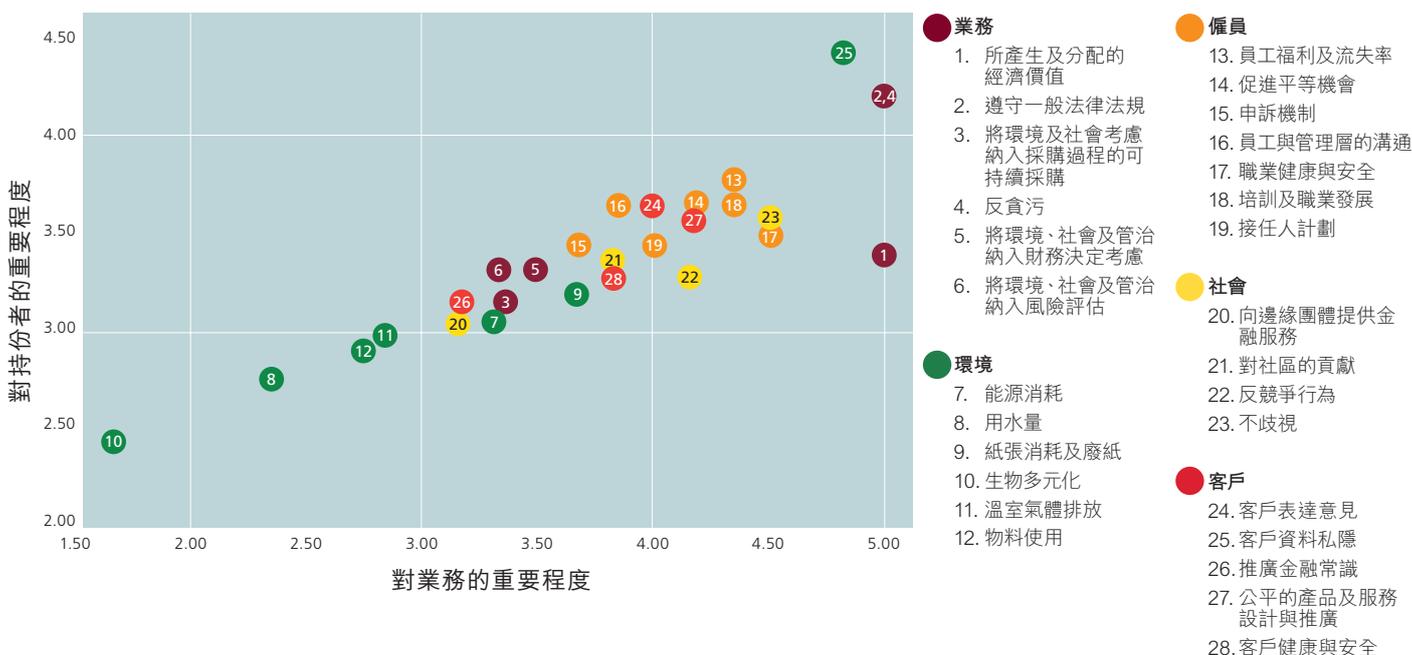
- 環境、社會及管治督導委員會審閱所有重大議題、確認最重要的議題、以及為監察新的議題給予指導。

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。

於2020年，環境、社會及管治督導委員會經審視後，確認本行的重大環境、社會及管治議題與2019年的相同。

東亞銀行的可持續發展議題的重要程度示意圖



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。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。

2020年與特定群組的溝通

本年度，我們邀請了工作小組成員及本行的其他部門主管分別參與了四個小組座談，檢討當前的重大議題，並按為本行釐定短期及長期的優先處理次序。小組座談的結論再經過五個外部可持續發展專家的審視，他們分別來自學術界、CDP¹¹及香港綠色金融協會。可持續發展評級機構所反映可改善的地方已被納入持份者的意見，所得結果已提交予環境、社會及管治督導委員會，作為2021年及以後的重大議題檢討和可持續發展目標設定過程的一部分。

持份者	溝通	溝通渠道
客戶	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
股東	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
		與可持續發展指數及評級機構代表的溝通
監管機構	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
員工	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
社會	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

我們的承諾

[GRI 102-44]

我們的承諾圍繞幾個最重要的議題。本部分會詳細說明我們的管理方針、相關計劃和措施以及我們在2020年的表現。

我們的業務發展

反貪污

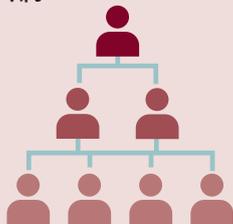
所產生及分配的經濟價值

遵守法律法規

將環境、社會及管治納入風險管理及業務決策¹²

負責任的融資

可持續採購



我們的客戶服務

客戶反饋

客戶資料私隱

推廣理財知識及普惠金融

公平的產品及服務設計與推廣



我們的人力資源

員工福利

員工流失率

員工／管理層溝通

平等機會

職業健康與安全

接任人計劃

培訓及職業發展



我們對社區的貢獻

社區捐款和實物捐助

向弱勢社群推廣金融知識

社區成員之間不存在歧視



我們提升環保效益

碳排放

能源消耗

紙張消耗及廢棄物



12. 將環境、社會及管治納入風險管理及業務決策包括了我們2019年環境、社會及管治報告內的重點議題關注氣候變化風險。

我們的業務發展

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。我們在選擇客戶、借款人及供應商或與他們溝通時，亦須考慮所作決策的影響。我們的營運符合道德規範兼具透明度，因此可有助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業務自身以及更廣泛的範疇帶來正面影響。

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和控制，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。

以負責任的態度創造及分配價值

[GRI 201, 207]

重要性

儘管公眾對我們行業的信任程度逐年上升，但金融服務業仍是公眾最不信任的行業之一¹³。金融服務企業必須持續地與公眾建立互信關係。如何創造和分配價值是很重要的一部分，包括我們的納稅方式。稅收是政府關心的問題，並且也會影響我們所服務之社會內的大眾，因此業界應該要有良好的稅務操守。

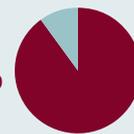
管理方針

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。我們遵守法律，避免逃稅和避稅的方案。

2020年的表現

我們的主要市場為香港及內地，這些市場為我們帶來90%的經營收入

90%



94%

我們的9,536名員工當中有94%員工駐於我們的主要市場

>50%

我們過半的經營收入來自香港業務

經濟價值分配：

港幣 176.78 億元

員工薪資及福利：

港幣 50.69 億元

支付予資本提供者的款項：

港幣 19.58 億元

營運成本：

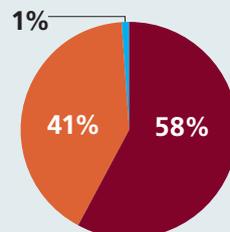
港幣 28.86 億元

捐贈予慈善機構的現金捐款：

港幣 1,110+ 萬元

1%

香港
內地
其他地區



穩健的管治架構

反貪污 • 遵守法律法規

[KPI B7]

[GRI 205, 419]

重要性

作為主要金融服務供應商，我們明白集團對社會的影響，以及個人及企業客戶對我們的依賴程度。我們亦理解銀行業的穩定非常重要，因為它可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

本集團已建立穩健的管治架構，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，並負責確保我們的活動和程序與本行一系列按照相關法規而制定的政策¹⁴相符。

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及管理潛在風險，並實踐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期望，以及鞏固「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，並向高級管理層匯報。合規處亦需要審視監管要求，並就落實各項合規要求向有關業務部門提供建議，以確保符合相關要求。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，並直接向本集團的審核委員會匯報。

14. 本報告第64頁提供了本行供公眾瀏覽的策略鏈結。

15. 內部政策文件

反貪污及反欺詐

東亞銀行十分關注重大商業道德風險。我們期望員工的行為為符合道德，恪守最高的專業及誠信標準。

東亞銀行透過行為守則¹⁵，向全體員工清楚傳達反貪污政策，而有關資訊載於本行的內聯網內。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》於東亞銀行網站，以供公眾瀏覽。

我們的風險管理機制概述本行應對欺詐的策略，這機制可以協調和運用員工與業務夥伴的力量。藉此，我們透過預防、檢測、調查和糾正措施來打擊欺詐。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相關政策。

打擊洗錢

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」）涵蓋避稅風險及制裁風險，並提供指導，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。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、實行及遵守集團打擊洗錢政策。我們每年亦會為相關員工提供這方面的培訓。

本行定期檢討集團打擊洗錢政策及相關指引以應對法律和監管的變化。員工可在內聯網獲取集團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。

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需向合規處匯報違規或可能違規的個案，而此安排亦適用於所有集團成員。本行的《舉報聲明》提供了舉報機制，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舉報，而毋須害怕遭到報復。本行定期檢討及提升本集團的打擊洗錢及恐怖分子資金籌集、反賄賂及貪污和舉報機制的成效。

2020年的表現

2020年，本集團成立了三個負責可持續發展的管治團隊，詳情可參閱本報告的企業管治部分。本行2020年報載有更多關於我們的企業管治資訊。

負責任的融資

將環境、社會及管治納入風險管理及業務決策 •
負責任的融資

[KPI A4]

[GRI 201]

重要性

作為金融服務供應商，我們擁有獨特的機會為企業和經濟帶來正面影響。將可持續發展結合經營手法、服務及借貸，可以限制與全球可持續發展議程不符的信貸項目，亦可以幫助我們找尋機會為過渡至低碳經濟出一分力。

管理方針

我們明白到投資者和客戶對本集團將環境和氣候相關議題納入營運、產品及服務之中的期望逐漸增加。這可以增加我們進入國際資本市場的機會，同時有助於減少我們的壞帳和投資風險。

我們已開始制定管理架構以識別、評估及管理環境與社會風險及機遇。這些風險包括與氣候相關的實質和轉型風險。我們已確定主要的氣候風險是借款人的資產在氣候變化下所承受的重大風險，這或會影響其還款能力，從而影響本行的資產質素。

環境和社會風險評估屬本行的企業風險管理架構及授信準則的一部分。我們制定了可持續發展評估清單，重點評估業務活動及由本行提供資金的項目對環境及社會造成的潛在影響。清單在有需要時會作調整，以確保能夠解決當前的重大風險。

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、綠色貸款原則和赤道原則。於2021年內，氣候風險將會包括在本行的風險偏好聲明中。

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，並於2021年參與其氣候變化壓力測試試驗計劃。

可持續發展篩選

本行會就超過港幣5,000萬元的非零售貸款以及債務和股本投資進行可持續發展評估，而能源、林業、採礦、石油和天然氣以及化學品等敏感行業的客戶則需受特別審查。

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，以了解該企業的業務營運及其業務夥伴。在批出貸款前，我們將評估潛在的環境、社會及管治影響，包括我們面臨的風險，以及減低風險的措施，並提交予本行的信貸委員會進行審議。

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。我們的財富管理業務亦提供一系列可持續投資產品，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。

東亞中國樂見內地國家議程帶來綠色貸款機會。在滿足所有其他審批標準的前提下，東亞中國會優先批核具有環保元素的貸款申請。

此外，我們簽署了《「一帶一路」綠色投資原則》。這套自願性遵守的原則與我們開拓服務和運營的方式緊密一致。該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定，以促進一帶一路地區的綠色投資。

綠色及可持續銀行業務發展藍圖

2020年，本集團規劃了一個三年的發展藍圖，包括一系列有助本行減少業務和投資活動所產生的間接影響的措施。該發展藍圖將引導本行未來的綠色金融、負責任的投資策略以及相關的可持續發展目標。

2020年的表現

年內，我們在風險管理處轄下成立了一個專責小組，以推動和執行可持續發展與氣候相關方面的風險管理措施。我們擴大了範圍以涵蓋氣候風險因素，從而加強我們的環境、社會及管治風險評估。我們亦與我們的策略夥伴和其他領先的金融機構舉辦了幾次有關可持續發展和綠色融資的會議，互相交流及分享知識，並提升本行環境、社會及管治工作小組成員的能力。

新成立的專責小組參照氣候相關金融披露專責小組的建議框架，規劃了一項三年的環境、社會及管治和氣候風險行動計劃，而該建議框架包含了監管機構的期望。

2020年，我們致力將可持續發展考慮因素納入我們的業務活動。

- 本行維持了綠色債券和社會債券的環境、社會及管治投資組合。
- 我們在各個業務市場為綠色貸款和綠色債券融資，主要用於綠色建築開發、可持續建築材料和廢物管理。
- 我們向私人銀行客戶提供可持續的投資產品，包括在全球金融市場上以可持續發展為主題的互惠基金和由關注可持續發展的組織所發行的債券。
- 為了加強客戶在可持續發展方面的教育和參與，我們的財富管理團隊舉辦了一場網絡研討會，並發布了有關可持續發展議題的市場摘要。

展望未來

2021年初，風險管理處會推行本行的環境、社會及管治和氣候風險行動計劃。我們將在短期內確定我們的氣候風險偏好，並訂下我們在氣候風險和機遇方面的策略重點。我們將會加強風險管理流程和政策，以應對相關的氣候風險，並將確定我們貸款組合的目標。

推動供應鏈的可持續發展

可持續採購

[KPI B4, B5]
[GRI 102-9]

重要性

最新估計數字顯示，現代奴役人數超過4,000萬人¹⁶。為應對這一項全球性挑戰，20國集團當中的7個國家（包括英國）已正式頒布法律、政策或措施，以防止企業及政府採購來自強迫勞工所生產的商品及服務。這些法規的出現，已經對我們的部分業務市場產生了直接影響。我們希望透過了解自身採購流程所面對的潛在影響，制定相應的政策和行動，從而在我們的供應鏈中推動負責任的經營手法。我們可以藉此保護弱勢社群、推廣可持續產品，並減低所面對的風險。

管理方針

儘管本集團很多項目和服務的採購職能較為分散，但我們近年來已積極採取相應措施改善自身的採購流程，使其更完善。當中包括與外部專家合作制定、檢討和加強政策和程序、推出供應鏈風險評估工具，並為相關員工提供培訓。

因此，我們現已將**供應商行為守則**納入採購流程中，所有與東亞銀行有業務往來的供應商，均須在制訂協議時簽署守則以確認同意守則內容。我們新制定的人權政策符合「聯合國工商企業與人權指導原則」，並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。

16. 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和作出改善。作為一間業務遍及全球的銀行，我們營運的國家和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》。

計劃及措施

我們建立了一套工具，就我們採購的物品和服務，對供應商本身的地理位置及其產品風險進行審查。此風險評估工具適用於超過一定金額的採購訂單。它讓我們可以將供應商分為四個組別：優先、中等、專門和最低級別。每個組別因應其相關風險而有不同的盡職審查要求。

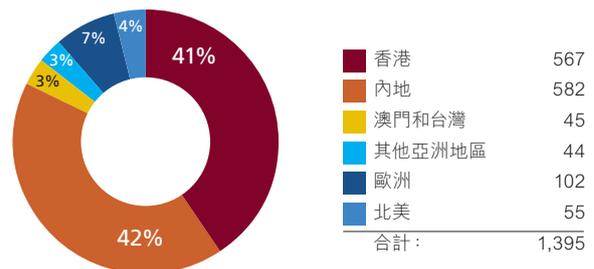
2020年的表現

2020年，我們與一間全球業務風險和可持續方案供應商——達岸諮詢合作，檢討我們的採購流程，以找出改善空間。為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，我們於回顧年內建立了一套可持續採購工具包，當中包含了採購及付款指引、**供應商行為守則**、採購工作流程、風險計算器及培訓教材。這套工具包已上載至本行內聯網，以供香港員工瀏覽。

我們亦制定了**人權政策**，該政策適用於我們的業務營運、客戶和供應商，作為與各方溝通的一部分。展望將來，我們會在現有的進展上再進一步，落實更多不同的建議。

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



我們的客戶服務

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。

卓越客戶服務

客戶資料私隱 • 客戶反饋

[KPI B6]

[GRI 418]

重要性

消費者對銀行業的信任度在過去十年有所提升，但我們決不可視之為理所當然。客戶和投資者希望我們以符合道德的方式行事、遵守所有相關法律及規例，並採取適當措施控制重大風險。銀行管理資料私隱及保安的措施日益廣受關注。數碼化銀行服務發展迅速，我們的第二大業務市場中國內地正朝著無現金經濟的方向發展，而金融科技行業在全球也正在擴展。

在此情況下，有報導指金融服務業遭受網絡安全攻擊的個案持續增加¹⁷，因此資料外洩的疑慮會影響消費者對銀行機構的信心是不容忽視的。作為客戶資料的保管人，我們有責任確保我們的系統能被妥善使用，員工亦會誠實行事。

管理方針

客戶的建議及意見有助我們設計服務，使服務質素符合甚至超越客戶期望。我們透過不同的溝通渠道收集客戶的意見及投訴，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。

2020年，我們獲得《ISO 10002: 品質管理 — 顧客滿意度》的認證。我們將繼續應用此標準以監察趨勢、識別外部和內部問題、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。

本行完全遵守香港《個人資料(私隱)條例》。我們訂有政策及指引，致力保障客戶資料及個人資料私隱。我們的**私隱政策聲明書**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、擁有查閱及改正資料的權利，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時人的明確同意。

我們設有管理和監察組織以及相關政策和程序，以保護用戶資料免受日益精密的網絡攻擊。我們的科技風險管理工作小組、科技風險管理手冊、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治理本行的網絡安全。我們設有多層監控。本行的緊急應變小組為處理網絡攻擊情況提供指導，並確保採取有效的預防措施和應急措施。我們透過定期的內部和外部獨立審核，就我們採取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，同時亦會制定減低風險的措施，以確保風險得以妥善處理。我們亦透過員工培訓建立以遵守資料私隱及安全法律為核心的合規文化。

每年，我們均要求全體員工完成個人資料保障複習課程。集團資料保障主任一職由東亞銀行集團合規處主管擔任。其他集團成員亦會參照其當地的監管要求，以及本行個人資料保障一般指引所界定的方針，自行制訂個人資料保障的政策及程序。另外，我們的**私隱政策聲明書**、一般指引、以及其他個人資料保障的政策及指引亦會每年予以檢討。

17. IMF, *Cyber Risk is the New Threat to Financial Stability*(2020), Insights & Analysis on Economic & Finance

我們持續投放資源，以提升保安措施，並透過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，同時保障資料安全。

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



保障客戶資料相關政策

資訊保安政策¹⁸

私隱政策聲明書

員工行為守則¹⁸



計劃及措施

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求。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持。去年，我們推出了一系列措施，協助我們的企業客戶和個人銀行客戶渡過這艱難時期。除了第11頁所述的措施之外，藍十字亦延長了強制隔離現金津貼保障期、為指定醫療及一般保險產品提供免費額外住院現金津貼、延後旅遊保險保單生效日期六個月、為「轉工醫療保障」的新受保人提供伸延保障期長達三個月，以及簡化與新型冠狀病毒相關的保單索賠程序。

敢於創新

我們成立了數碼創新辦公室，致力透過先進科技為客戶創造更大價值。作為香港首間將分行網絡全面數碼化的銀行，該辦公室將會開發最先進的數碼產品和服務，以確保本行在業內能保持科技創新的領先地位。它將帶領數碼銀行發展並升級數據分析能力，以制定符合個別需要的方案。有關措施將集中在三個領域：增加易於使用的數碼服務以提升客戶體驗、通過提升本行的數碼基礎設施來改善數據科學和管治能力，以及透過擴大開放式銀行合作夥伴關係來豐富本行的生態系統。

無卡交易與流動財富管理

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」進行於香港的港元及人民幣實時免手續費跨行轉賬。投資者則可透過BEA App財富管理享用全面的投資服務。

2020年，本行在BEA Flash推出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。

滿足客戶期望

我們於過去五年聘請了外部顧問進行客戶體驗調查，結果指出，我們管理環境及社會影響的措施對客戶及公眾而言十分重要。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和方針已趨成熟，並於年內透過不同媒體渠道向客戶提供有關最新消息。

2020年的表現

集團客戶服務意見



72% 客戶滿意度
(較2019年增加1個百分點)

本集團於2020年就其產品及服務接獲6,010宗客戶表揚個案及3,194宗投訴，與2019年相比分別增加173.1%及32.6%。

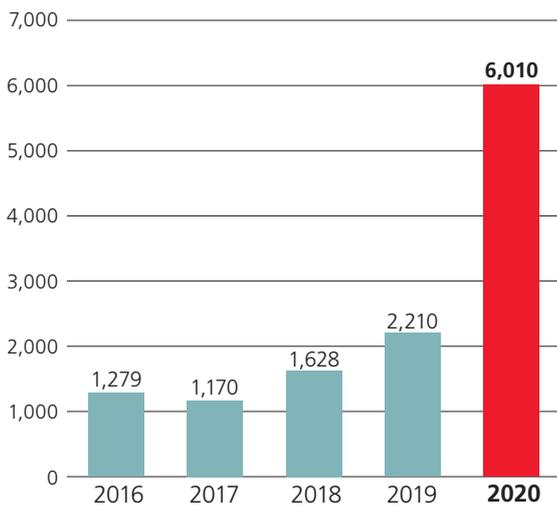
集團成員表示，表揚個案與員工專業和主動的服務有關。取得這成績有賴於我們在提升服務質素和客戶體驗方面的措施，包括：

- 神秘顧客計劃與意見調查，提升了分行員工對優質服務重要性的意識；
- 推出內部投訴通訊—「投訴監察」，加強運營和服務標準；及
- 在公司內聯網上廣播，內容包括投訴個案處理、客戶反饋和最佳營運模式分享，有助於提升高服務標準並防止再次出現不合標準的服務。

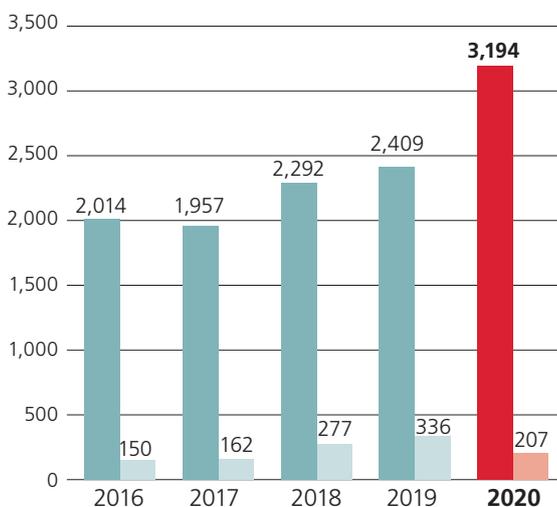
本集團投訴個案總數的增加歸因於多個因素。在內地，東亞中國指出受疫情影響的信用卡持卡人經常會透過客戶投訴渠道要求商討還款條件。此外，2020年設立的銀行業投訴熱線也增加了客戶投訴的便利性。

經調查後，獲證實的投訴¹⁹總數為207宗，較2019年報告的數字增加38.4%。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



■ 已獲證實的投訴個案
■ 已接獲的投訴個案

19. 獲證實的投訴個案，是指本行經調查後發現有證明/有力證據支持投訴人所提出的投訴。

照顧廣大客戶群的需要

公平的產品及服務設計與推廣 •
推廣理財知識及普惠金融

[KPI 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²⁰。

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，我們設有覆蓋全面的分行網絡，務求切合客戶對分行服務的需求，尤其是較年長客戶。同時我們亦透過數碼渠道及分行櫃檯提供優質服務，以滿足年青及數碼客戶的需求²¹。

管理方針

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，致力提供最優質的服務，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，奠定卓越基礎。近年，我們成立了由副行政總裁兼營運總監領導的公平待客督導小組，每半年開會一次，以探討東亞銀行持續提升客戶體驗的方法。

我們於先進科技發展方面投放大量資源，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，為本集團帶來開拓更多產品及服務的機會。如今，東亞銀行在香港的金融及非金融銀行交易當中，約有96%是透過電子渠道進行的。科技進步使我們在廣泛的分行網絡上，更進一步為客戶提供方便的銀行服務。

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對未來的期望。我們每兩個月審視一次客戶反饋，以評估我們的服務質素及客戶滿意度。我們制定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

對本地企業的承諾

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」向企業提供資金，以便購置營運設備及器材。

我們的聚合支付平台 i-Payment Hub 為貿易客戶提供全面的方案，包括支援多種電子支付方式以及管理日常交易紀錄。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、降低營運成本及有效管理現金。

最近成立的商務理財部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、以至財資產品及保險服務。為支援特別容易受到市場動盪影響的小型企業，本行透過「中小企融資擔保計劃」和「中小企業信貸保證計劃」推出了紓困措施，包括兩種計劃下的所有定期貸款可享長達12個月還息不還本，如有需要可延長至18個月為上限。為給予中小企更多支援，本行亦在中小企融資擔保計劃下推出了九成信貸擔保產品，最高貸款額為港幣\$800萬元。

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。

20. 香港金融管理局，普及金融 <https://www.hkma.gov.hk/chi/key-functions/banking/banking-conduct-supervision/financial-inclusion//>
21. 2019 Consumer Digital Banking Survey, PWC

我們對長者的承諾包括：

- 利率優惠；
- 服務費用優惠；
- 費用減免²²；
- 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。我們因此於過去一年在70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。

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增添困難，但我們仍會透過以下方式致力服務偏遠地區客戶：

- 透過視像櫃員提供虛擬櫃檯服務，延長營業時間；及
- 透過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。

小型貸款

為幫助建立香港的社會資本，本行自香港按揭證券有限公司於2012年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，但本行仍在繼續尋求方法協助客戶：

- 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。

2020年的表現

過去的12個月，本行的核心創新團隊進行了全面改革。隨著新科技出現所帶來的機遇，加強本行的科技創新能力變得至關重要，因此我們成立了數碼創新辦公室。多元化的專家團隊會根據本行最新的數碼化發展方向，監督新產品和服務的開發。



2020年10月，東亞銀行舉辦理財教育及普惠金融工作坊。席間，理財教育方面的專家與東亞銀行代表一同討論年長客戶使用電子銀行服務時的難處，並探討本行如何更有效地支援長者客戶使用有關銀行服務。

展望未來

2021年初，實時對話服務將擴展到東亞銀行網站和BEA App，供聽障人士使用，促進共融及無障礙服務。

22. 只限綜合社會保障援助計劃受助人士。

我們的人力資源

我們的員工為客戶提供的產品及服務，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和互相支持的工作環境，他們方能有效地為客戶及其他持份者提供服務。因此，我們投入資源，建立一個能讓員工積極參與、備受重視及充滿動力的工作環境。

招攬和挽留人才

員工福利 • 員工流失率 • 職業健康與安全

[KPI B1, B2]

[GRI 401, 403, 405]

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。雖然疫情期間員工流失率有所下降，但金融服務業的流失率一般會維持在高水平。根據獨立的研究顯示，2020年，銀行業自願離職的員工流失率（不包括終止僱用、解僱及退休）為10.3%²³。本集團除了在物色和吸引人才加盟的過程中面臨激烈競爭外，在挽留員工及匯聚人才以保持競爭力及提供優質客戶體驗方面，同樣承受巨大壓力。

管理方針

我們制定了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，並闡明了我們對員工的承諾，同時讓員工了解我們的期望。

為吸納最優秀的人才，我們提供具競爭力的薪酬以及優厚福利，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²⁴。我們亦跟進自願離職個案，與離職員工進行面談，以監察及評估我們的表現。

員工的健康與福祉對本行十分重要。儘管在我們經營的行業內，身體受到傷害的風險很低，我們明白香港金融服務行業的急促步伐可能會給我們的員工造成負面影響。我們已經實施了適用於全體員工的職業安全與健康政策及手冊。

為提倡工作與生活之間的健康平衡，我們提供全面的醫療保險計劃、免費員工健身室及天台花園、健康講座，並於員工餐廳提供健康午餐。員工康體會去年為員工舉辦了超過50項健康及康樂活動，共有超過3,000名員工及其家屬參與。

本行亦推出「僱員輔助計劃」，有需要的員工及其家人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。為支持成為母親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。

除了建立一個積極的工作環境，我們為員工提供事業發展機會，協助員工成長。同時，我們邀請員工參加各種義工及慈善活動，以實踐本集團核心價值，並為員工價值定位。

計劃及措施

全球公共衛生狀況讓我們有機會尋找新的工作模式，以確保我們的員工安全並確保業務能繼續營運。本行已授予更多遙距登入權限以及Webex會議使用權，大幅增加了可以在家工作的員工比例。同事亦可以在其他地點工作，以減少接觸新型冠狀病毒的風險。

疫情帶來了前所未有的壓力，本行採取了進一步的措施，就員工福祉提供更多支援。為表彰員工在異常情況下為維持日常營運順暢所作出的貢獻和努力，我們向員工提供了額外的兩天假期。我們亦為特定的僱員群組提供一筆一次性的特殊經濟津貼，以助減輕因抗疫而帶來的經濟負擔。此外，本

23. AON, 2020年第四季麥理根香港個人/商業銀行流失率研究

24. 以下分行和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。

行更向所有香港員工派發維他命補充劑和東亞銀行品牌的可重用口罩，以示我們的關心並保障員工健康。

我們不斷探索改善員工工作與生活平衡的方法。例如，我們擴大了在節慶日早放及彈性小休時間政策。

2020年的表現

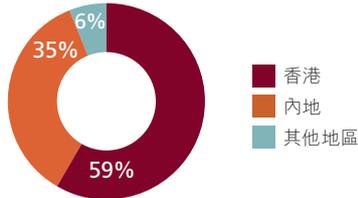
我們監察員工流失率，以期及早發現和處理出現的問題，並留住人才。我們的員工流失率連續第二年下降。2020年，本集團的全職員工流失率（包括自願及非自願離職者）為15.7%，較2019年下降2.4個百分點。產育嬰假後返回本行

工作的員工人數令人鼓舞，在上一報告期內返回本行的新母親中，有超過三分之二仍然留任。於回顧年度內，共有1,190名新員工加入本行。

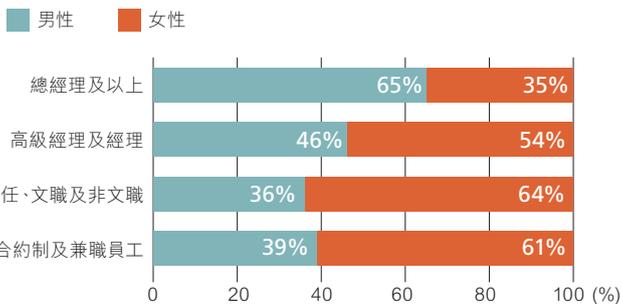
展望未來

提升員工福利是2021年的重點工作。剛成為母親的同事將可獲額外兩星期產假，而所有於過去三年內入職的經理及以下級別員工可獲額外一天年假。我們提倡工作與生活之間的平衡並照顧員工福祉，我們將向所有員工提供每月一天提早下班安排。我們亦會修訂我們的醫療福利，改善住院、門診和牙科福利以及新增精神健康至保障範圍。

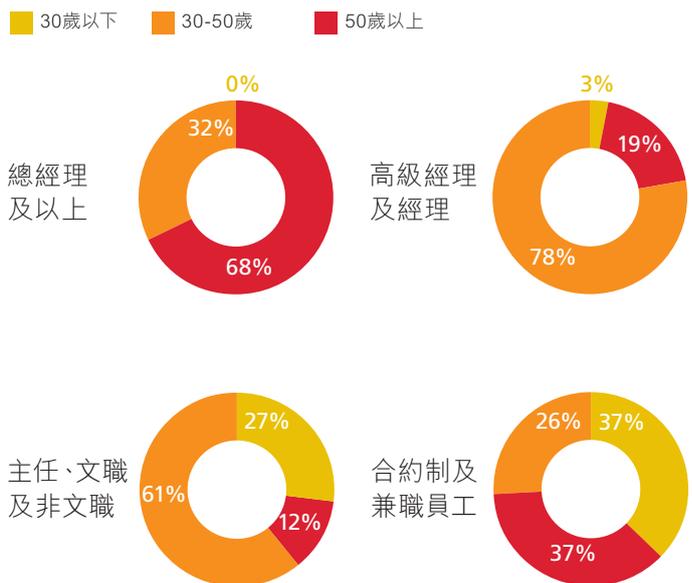
僱員：按地區劃分



僱員：按性別劃分



僱員：按年齡組別劃分



投資於培訓及發展

培訓及職業發展 • 接班人計劃

[KPI 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發展。最新的研究指出，多達93%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²⁵。因此，我們視投放於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我們的員工發展和培育員工領導才能。其主要目標是支援人才發展、員工技能拓展及提升、文化建構和本行的轉型過程。

我們開辦不同種類和程度的在線及實體課堂培訓課程²⁶。度身訂造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求和監管機構的期望，並為晉升做好準備。我們亦為員工提供資助，支持他們工餘修讀相關認可課程。

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。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。

計劃及措施

我們新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。這計劃提供一個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，支持其成長和發展的目標，以及培養人才以擔任未來的領導職務。

本行為高級管理層及其轄下高級行政人員開展了一項績效管理培訓課程，旨在提升他們在設定策略目標時所需的協作思維及技能，以確保有關目標能緊貼本行的核心目標，且在各業務單位及部門之間達成一致，並有效下達。

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。

我們每年評估我們的計劃和課程，以確保它們與目標相符，並有效提升員工技能。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根據其職業發展計劃進行定期的績效評估。

2020年的表現

2020年，我們為員工發展投資超過港幣2,470萬元。我們為本行各級員工提供人均超過38小時的培訓，讓員工裝備所需技能，推動集團向前邁進。受到疫情的影響和取消了實體培訓計劃，我們為每名員工提供的培訓時數較去年下降了6.7%。

儘管面臨新型冠狀病毒帶來的挑戰，但我們仍推出了新的培訓計劃，以增強員工協作和員工的領導能力。

25. LinkedIn 2018 Workforce Learning Report

26. 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、東亞人壽及藍十字。

東亞銀行亦繼續根據現行計劃培養年輕人才，當中包括見習管理人員計劃、企業銀行見習人員計劃、見習營運人員計劃、見習客戶經理計劃及分行見習營運人員計劃。此外，東亞銀行亦透過不同計劃，致力培訓本地大學的應屆畢業生，包括：

- 金管局舉辦的「銀行業人才起動計劃」；
- 金融發展局舉辦的「人才拓展計劃」；
- 由財經事務及庫務局委託及金融發展局負責執行的「金融服務業創職位計劃」
- 香港城市大學舉辦的「『城』就開拓計劃」；及
- 由金管局及私人財富管理公會合辦、並由香港銀行學會推出的「私人財富管理先導人才培訓計劃」。

本行支持「轉型先鋒」團隊，希望透過一系列的學習計劃讓他們學習轉變思維、發展所長。此外，本行亦為高級經理開設全新的轉型領導能力課程，以增強他們帶領轉型的能力。

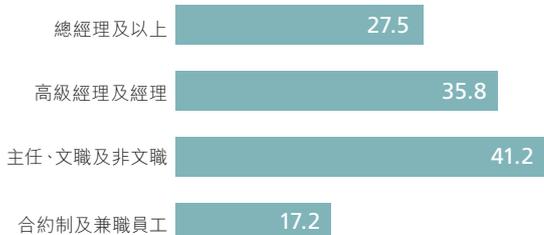
為促進員工的持續專業發展，本行支持員工透過金管局「銀行專業資歷架構」考取專業資格。東亞銀行亦就廣泛的培訓項目投放資源，當中涵蓋技術知識及軟技能的培訓。

平均受訓時數：按性別劃分

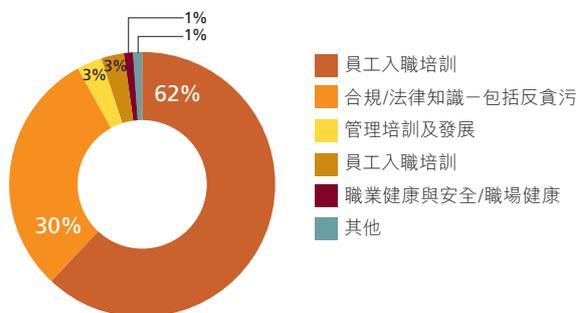


(%)

平均受訓時數：按僱員類別劃分



培訓類型



展望未來

2021年，我們將透過新推出的「未來領袖培訓計劃」專注於人才發展。我們將通過我們的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。另外，轉型領導能力課程將有助經理引領本行持續轉型，而我們的轉型策略將會以提升數碼知識為重點。

溝通與文化

平等機會 • 員工/管理層溝通

[KPI B1]
[GRI 402, 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。多元化的員工對我們有利，我們亦明白到投資在培訓上可以使我們的員工願意留任更久。透過溝通，我們可以創造員工體驗，以激勵員工為本行、客戶和我們的社區盡最大努力。這亦有助我們了解應如何發展本集團的溝通方法和文化，讓同事理解我們有聆聽他們的意見，並且可以與本行一起成長。

管理方針

我們成立了「銀行文化工作小組」，以推動、制定和實施本行的文化相關事務。該工作小組旨在通過推廣本行的核心價值，並根據金管局的三大支柱：管治、獎勵制度以及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，有助我們每季度監察和評估我們的表現。儀表板收集了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。這些數據用於制定改善措施，以有效地推廣我們所需的文化並支持審慎的風險管理。

我們每兩年進行一次全行的員工意見調查，評估員工的工作體驗和對本行核心價值的看法。本行2020年的員工意見調查反映員工高度參與，有7,400多名同事回應，佔合資格受訪員工的91%。超過五分之四的同事表示滿意現時的員工參與度，而四分之三的同事對本行持續進行的轉型持積極態度。我們與各個分處分享員工意見，由各分處會制定相關行動計劃，以改善工作環境和本行文化。

我們視多元化為一種美德，並致力於建立一個自在及受支持的工作場所，讓所有員工在提供優質客戶服務。我們遵守所有適用於香港及其他業務市場的平等就業機會條例。平等就業機會與多元共融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，讓不同背景的人才均可充分發揮潛能。本行的行為守則及員工手冊概述了我們關於反歧視及平等機會的承諾。

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，員工可以報告疑慮，而毋須害怕遭到報復。

計劃與措施

作為金融服務供應商，我們非常重視建立風險控制的文化。自2019年以來，高級管理層成員會舉行互動分享會，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。這些分享會同時亦給予我們機會匯報有關業務重點和重點領域的進度、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。

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。2020年，就年度最佳員工獎項，我們不但增加了得獎人數，更加大獎金金額。本行亦設有「員工嘉許計劃」，鼓勵員工向同事發送電子感謝卡以示謝意。

2020年的表現

55

名員工獲嘉許為
年度最佳員工

1,013

名員工獲嘉許為
季度最佳員工



2020年度員工意見
調查獲得高達91%
的回覆率

91%



83%員工回覆表示
滿意員工參與度

83%



展望未來

在本行的轉型過程中，我們推動由上而下、有效而持續的溝通，而我們將繼續以此為目標。我們亦將繼續培養以表現主導的文化，並推行按員工意見調查所得結果而制定的行動計劃。

我們對社區的貢獻

我們相信，集團業務的長遠發展與所在社區的福祉是環環相扣的。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。

參與社區活動

社區捐款和實物捐助 • 向弱勢社群推廣金融知識 • 社區成員之間不存在歧視

[KPI B8]
[GRI 413]

重要性

貧富懸殊、人口老化、接受教育的機會等社會議題影響到市民的財務管理決定，因此亦與我們的業務息息相關。同時，我們的員工亦樂意付出時間為其所在的社區及環境作出貢獻。為員工提供這些機會，有助改善員工體驗，並鞏固本行與社區的關係。

管理方針

我們主要集中支援教育、社會福利及環境三大核心範疇。我們的可持續發展政策以及本行的社區投資指引為本集團釐定在貢獻社會方面的策略和目標。

我們的內部社區投資指引，可確保我們支持的項目符合可持續發展政策。集團根據指引，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社會需要的計劃，並確保我們在捐贈現金及物資時，不會對任何社區團體存有歧視。

就此，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、建立社會資本，令員工更能體會他人的困難。我們讓員工有機會於辦公及其他時間發揮技能，以幫助有需要人士。
- **善用業務網絡及影響力**：鼓勵合作夥伴、客戶及他們的家屬參與我們的計劃和活動。

2020年的表現

本集團捐款

港幣**1,110+** 萬元

員工義工服務時數 **~5,600** 小時²⁷



27. 受到新型冠狀病毒疫情及相關政府限制影響，我們2020年義工服務時數有所下降。

計劃及措施

香港

應對疫情

社會福利

教育



2020年，東亞銀行慈善基金與

13間本地非政府組織合作，在疫情期間為行動不便的長者、安老院舍的長者、基層人士、患病及傷健人士提供合共價值港幣260萬元的個人衛生及日用品。本行亦捐出了340部電腦及電腦屏幕予香港明愛電腦工場，讓基層學生可以網上上課。

教育

我們於回顧年內贊助了兩個獎學金計劃——「東亞銀行獎學金」及「東亞銀行展毅獎學金」，向37名包括有特殊教育需要的學生提供獎學金，以支持他們實現學業目標。

社會福利

在疫情爆發的初期，口罩供不應求。為確保低收入人士受到保護，我們屢獲殊榮的東亞銀行義工隊成員製作了400多個可重用的口罩，並經由非政府組織等合作夥伴分發。鑒於疫情影響了許多糧食捐贈計劃，我們的義工隊收集員工捐贈的食品以及多達港幣11,000元的超市、餐廳和麵包店禮券，透過樂餉社分發給有需要的人。

社會福利

東亞銀行慈善基金於2020年支持並開展了為期三年的第四期「安老院舍完善人生關顧計劃」。救世軍更推行「CORE-UPHOLD模式」，引用以科研為基礎的心理社交支援模式，為長者提供臨終照顧服務，當中包括提供全面的評估和介入服務、推行感官訓練，以及出版相關培訓指南等。

社會福利

「公益金東亞慈善高爾夫球賽」共有超過200位參賽者，籌款逾港幣250萬元，以支持香港公益金會員機構提供的精神健康服務。

內地

應對疫情

社會福利



東亞中國向武漢市紅十字會捐款港幣350萬元（人民幣300萬元），用作購買個人防護裝備及醫療用品，以支持對抗新型冠狀病毒疫情。我們在5月份的一個活動中，將第二批防疫用品派發予

31所中國農村學校，並在其中兩所偏遠學校安裝了四盞太陽能街燈，使學生在晚上時更加安全。

教育

作為東亞中國的百周年系列活動「一百年·心開始」之一，東亞銀行公益基金於2020年捐建了第100所「螢火蟲樂園」，年內合共新建了4所樂園。東亞中國亦捐贈了多項多媒體設備，包括電腦和投影機，務求令學習變得有趣，另外亦捐出新書桌、椅子及圖書館，以提供學校基本所需。年內，「螢火蟲計劃」向基層學生捐贈了2,090個「螢火蟲背包」。每個背包都包含文具和參考書，



以鼓勵他們自學。該計劃還為200多名學校教師和44名校長提供了超過4,570個小時的網上培訓。

教育

與上海宋慶齡基金會合作舉辦的東亞銀行公益基金「支起一片天」長期支教專案的第四季，派出16名教師到四川涼山彝族自治州的偏遠學校教學。



教育

在上海，東亞中國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第八屆「東亞銀行杯上海市中學生金融教育校園行」，旨在促進青少年金融知識的普及。2020年，活動的重心為減低金融風險，並提升對互聯網金融和合理消費的理解。自2013年舉辦以來，共有逾120所中學約80,000名學生參加。



澳門

應對疫情

社會福利



為支持澳門扶康會舉辦的慈善活動「一人一愛心計劃」，澳門分行員工收集了食品和生活用品捐贈予扶康會喜悅市場社會企業，在疫情期間支援低收入家庭的需要。



台灣

環保

社會福利



台灣分行向華碩文教基金會捐贈200件舊電子設備，包括60部電腦及40個電腦屏幕。翻新後將轉贈予世界各地的弱勢社群，透過電子學習消除數碼隔膜。以捐贈代替報廢這些設備，台灣分行將二氧化碳排放量減少了近3.1噸。

社會福利

台灣分行員工向中華小腦萎縮症病友協會捐贈近300張統一發票，以支持患有這種罕見遺傳病的病人及其家屬。

個案分析

支援青少年的心理健康

除了需要迅速應對新型冠狀病毒疫情帶來的問題，東亞銀行慈善基金仍然繼續支持其在香港的計劃。本行與東華三院合作推行Teen Café青少年身心健康推廣計劃，支援青少年心理健康問題。

12

間參與學校



14,300

位參與學生



27

個精神健康
分享會



為學生
舉辦

10

場精神健
康講座



感謝Teen Café 計劃自開展以來所建立的社會服務網絡，讓我有機會成為當中的一份子。透過出席計劃所舉辦的「跨專業協作會議」，並主持以精神健康為題的訓練工作坊和講座，能夠與來自不同界別的人士一起分享和交流專業意見。這讓我們從中獲得啟發，並有效地建構一個很好的平台以支援在社區內有需要的青年人。

李明冲醫生
精神科專科醫生

個案分析

疫情行期間關心長者

東亞銀行義工隊致力為有需要的長者給予支援。然而，在2020年期間，很多長者因擔心疫情而自我隔離，外展服務的需求大大增加。本行義工隊遂接受培訓，並參加了聖

雅各福群會的獨居長者電話聯繫計劃，以助減少長者的孤獨感和其他因隔離而帶來的負面影響。



我們提升環保效益

本集團致力減少業務對環境的直接影響，希望提高員工、供應商、客戶及其他持份者對環境問題的關注，以助他們作出有利可持續發展的選擇，並為他們帶來正面影響。

能源消耗與碳排放

碳排放 • 能源消耗

[KPI A1, A2]
[GRI 302, 305]

重要性

作為一間金融機構，我們的貸款和投資組合對減少全球碳排放量有極大影響，管理我們業務營運的影響對我們和我們的持份者都十分重要。

2020年，我們兩個主要業務市場（香港和內地）的政府皆作出承諾，至本世紀中期將達成碳零排放目標，這標誌著所有在這些地區經營的企業都必須做好過渡至低碳經濟的準備。能源消耗是我們碳排放的最主要因素，其中90%以上是來自我們的辦公室、分行和數據中心用電。

管理方針

我們的**環保政策**概述我們減少消耗能源的承諾。該政策適用於我們所有的運營點地，並由董事會每年檢討及批准，能確保我們遵守所有相關法律及規例，包括環保法例。

我們承諾減少溫室氣體排放，為緩減氣候變化作出貢獻。我們的**環保政策**涵蓋空氣污染物及溫室氣體排放，經監察及分析後於我們的年度環境、社會及管治報告披露，並向CDP及香港上市公司碳足跡資料庫匯報。

我們以2019年為基準訂下目標，至2030年全集團將減少32%的絕對碳排放量（範圍1和2）。為達到目標，我們正為香港的營運點投資新技術。我們以往的目標為香港兩座主要辦公大樓每年減少1.1%用電量，而新目標則建基於此。2020年末，兩座大樓的排放量佔本集團運營總排放量的22%。

我們繼續實施設施循環政策，分五個階段減少能源消耗及廢物。本章節的紙張消耗及廢棄物部分詳細說明了我們的處理廢物方法。上述五個階段為生產、分配、消耗、再用及回收和處置，而有關的措施如下：

- 引入電動車充電設施；
- 統計廚餘及水電費；及
- 研究引入風能及太陽能。

我們定期對香港主要辦公室進行能源審計，以評估我們措施的有效性以及在實現碳減排目標方面的進展。

我們在香港和內地全資擁有並獲得綠色建築認證的物業：

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

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、監察能源消耗及指導員工，盡力減少能源的消耗。2020年，我們開始計算來自差旅的排放，作為監察進度的基準。

兩項主要措施將推動本行達成32%減排目標。首先，我們訂下了目標，於2026年前更換香港辦公室的冷氣系統等主要設備。此外，我們希望於2030年前將香港一半的車隊更換成為電動汽車。

2020年的表現

2020年，我們與低碳亞洲——一間總部設於香港並專門幫助企業過渡至零碳經濟的諮詢公司合作，審視我們的碳排放，以設定逐步減少碳排放的目標。

碳排放：

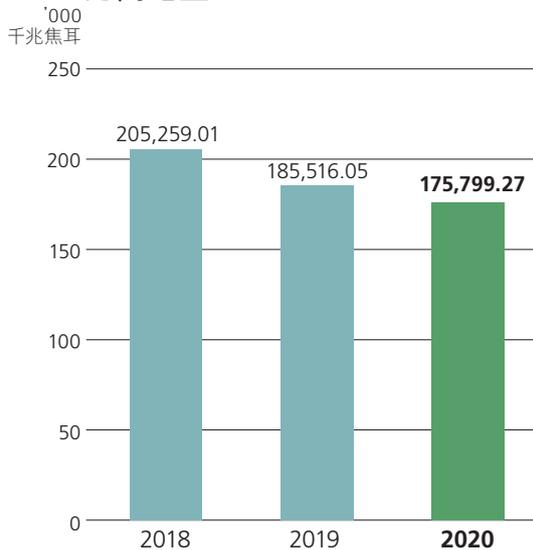


更換東亞銀行中心辦公室的空調系統，是我們實現目標的首個關鍵步驟之一。第一期空調系統更換工程使該能源消耗比去年減少了19%。整套空調系統更換完成後，我們預計東亞銀行中心的空調系統年度用電量將減少多達40%（以2019年為基準）。

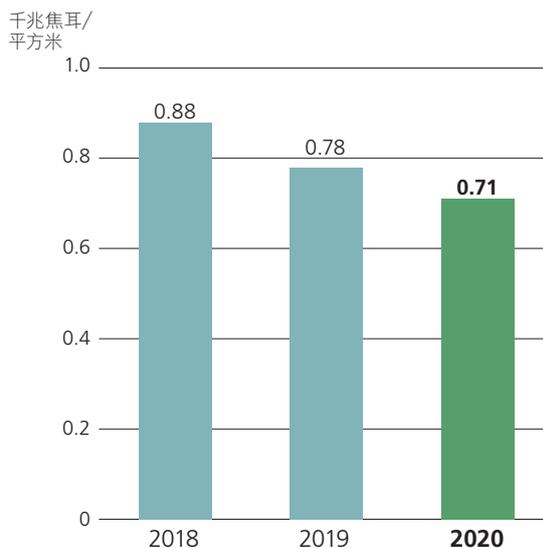
2020年，本集團來自差旅的排放總量相當於145.2噸二氧化碳當量²⁸。未來，我們將計算業務活動中其他類型的範圍3排放。

我們持續支持《戶外燈光約章》，於晚上11點前關閉特定分行的戶外燈光，盡量減少能源浪費及光污染。

總用電量



能源密度



28. 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。

自2016年起，我們參加了CDP的氣候變化調查問卷。我們於2020年首次公開獲得評分。本行的氣候變化方針獲「意識」(C)級別認可。



紙張消耗及廢棄物

紙張消耗及廢棄物

[KPI A1, A3]

[GRI 301, 306]

重要性

我們在辦公室運營中消耗大量紙張，用於客戶溝通、服務提供和行政。減少紙張消耗可減少生產、運送和廢紙處理過程中對林業、能源和水的使用，避免過程中產生的排放，節省成本，並鼓勵提高運營效率的創新方案。在營運員工食堂時，我們還必須注意廚餘對本地垃圾堆填區的影響，以及相關的溫室氣體排放。環境管理對員工及其他持份者的重要性促使我們努力尋找有效的方案，以減少對環境的影響。

管理方針

我們的環保政策參考聯合國環境規劃署金融倡議《金融機構關於環境和可持續發展的聲明》而制定，帶領我們實踐良好的環境管理方案，包括回收和減少廢物。

我們不斷尋求機會在員工、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，以促進對環境負責的行為。我們統計總行大廈的廢物重量、定期審查我們的紙張使用和廢物產生情況，並進行相關投資

以建立更有效的流程及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法規。

計劃及措施

員工

我們繼續將辦公系統及流程數碼化，以減少紙張消耗。我們向發出員工打印紀錄，鼓勵員工節約用紙，盡量避免打印。我們在香港兩座主要辦公大樓的大部分樓層設置回收袋及回收箱，方便員工進行回收。我們亦記錄並匯報年度紙張回收率，以跟進和檢討我們的表現。

我們採購並使用森林管理委員會認證的紙張²⁹。在可行的情況下，我們運營中產生的所有廢紙都會進行回收。我們聘請承辦商在香港、內地、新加坡、英國和美國回收切碎的機密文件。

我們會翻新業務營運中使用過的電子產品，並透過本地慈善機構捐贈予有需要的人士，以延長其使用壽命。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。2020年，我們於香港的員工食堂停止使用即棄塑膠餐具及器皿，並提供可生物降解的紙漿餐盒和玉米澱粉餐具供員工外帶食物。另外，我們在觀塘辦公室的食堂提供折扣優惠，鼓勵員工自備可重用的餐盒。

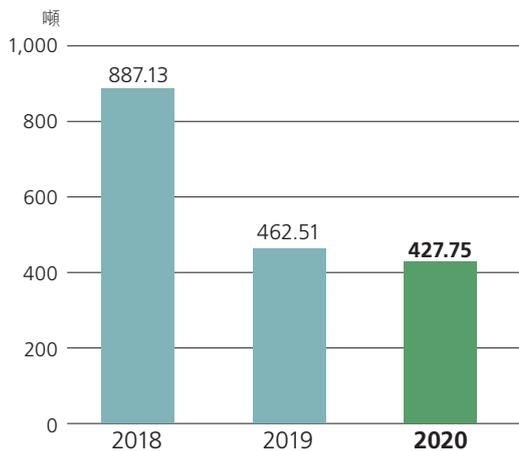
2020年，我們在總行安裝了秤重設備，準確測量我們所製造的廢物重量，建立廢棄物數據的基準，從而訂立減廢措施。

為培養辦公室的環保文化及行為，我們定期向員工分享環保新聞。我們透過季度企業社會責任通訊，提高員工對重要議題的意識，並讓員工知悉東亞銀行、本行的義工、行業團體及環保組織共同作出的貢獻。

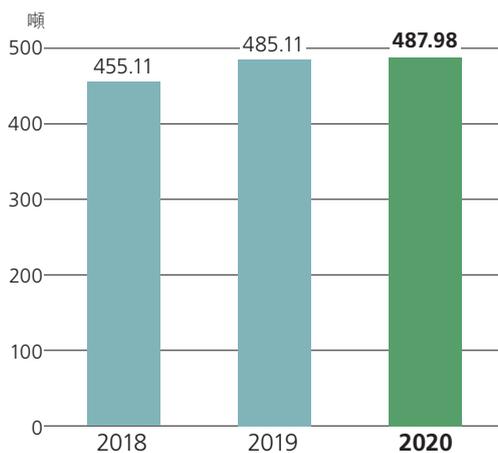
我們的員工同時亦是本行客戶，他們以電子形式接收他們在本行的賬戶結單和其他客戶通訊，樹立環保榜樣。

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

紙張消耗總量³⁰



紙張回收總量



客戶及供應商

除了辦公室營運，賬戶結單和其他客戶通訊亦需消耗紙張。我們將所有新的個人及企業銀行客戶的默認通知方式設為電子結單。此外，我們收取港幣50元結單印刷年費，鼓勵更多零售銀行客戶採用電子結單。

本行傾向與採納可持續發展措施的供應商和廠商合作，並鼓勵其他尚未採納的供應商，在這些範疇作出改善及更妥善管理相關風險。

本行的**供應商行為守則**闡述我們對供應商的要求及期望，其中包括：

- 遵循所有相關環境法規；
- 盡量減少其業務的環境風險及直接影響；
- 實施環境政策及環境管理制度；及
- 盡量減少能源消耗及資源使用，並提升能源效益。

2020年的表現

31% 截至2020年底，改用強積金電子結單服務的本行香港員工已由2019年的25%增加至31%。

93% 東亞銀行信用卡客戶採用電子結單。

12.4噸 電子設備捐贈予本地慈善機構。



展望未來

2021年，東亞銀行將為首間金融機構與本地非牟利環保組織及認證機構——環保促進會合作，參與「環境及自然保育基金」的廢物收費試驗計劃。透過是次合作，我們計劃擴大於2020年開始實施的廢物秤重安排，將廢物秤重及減廢措施推行至觀塘的東亞銀行中心辦公室。有關措施將有助本行能夠因應未來有關香港廢物管理的政策變化而作出調整。

30. 範圍變更：2019年起數據僅包括我們主要的紙張類別 - 影印紙及電腦紙。

我們的表現

經濟表現

GRI 標準參考	指標	2020 (港幣百萬元)	2019 (港幣百萬元)	2018 (港幣百萬元)
GRI 201-1	所產生及分配的直接經濟價值			
	收入	17,678	19,730	17,124
	營運成本	2,886	3,708	2,971
	員工薪資及福利	5,069	5,192	5,032
	支付予資本提供者的款項	1,958	2,016	4,052
	支付予 香港 政府的款項	136	879	879
	支付予 內地 政府的款項	52	(63)	323
	支付予 其他地區 政府的款項	127	208	290
	捐贈予慈善機構的現金捐款總額	11	9	10
	留存的經濟價值	7,439	7,781	3,567
GRI 201-1	按地區劃分的財務捐贈			
	香港	6	8	7
	內地	5	1	3
	其他地區	-	-	-
	捐贈予慈善機構的現金捐款總額	11	9	10

環境表現

環境、社會及管治報告指引 / GRI標準參考	指標	單位	2020	2019 ^{vii}	2018 ^{vii}
能源					
GRI 302-1	組織內的能源消耗				
	能源消耗總量	千兆焦耳	175,799.27	185,516.05	205,259.01
	電力消耗總量	千兆焦耳	157,043.88	161,156.73	178,739.92
	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	18,755.39	24,359.32	26,519.09
b.	可再生燃料總耗量	千兆焦耳	0.00	0.00	0.00
KPI A2.1	直接及間接能源消耗總量 (按類別劃分)				
	能源消耗總量	千度	48,833.13	51,532.24	57,016.39
	電力消耗總量	千度	43,623.30	44,765.76	49,649.98
	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	5,209.83	6,766.48	7,366.41
	可再生燃料總耗量	千度	0.00	0.00	0.00
GRI 302-3	集團總能源密度				
	按總樓面面積計算	千兆焦耳/平方米	0.71	0.78	0.88
水資源					
KPI A2.2	用水量				
	都市食水總用量	立方米	104,533.89	83,372.87	94,581.11
	水密度				
	按總樓面面積計算	立方米/平方米	0.43	0.35	0.43
氣體排放ⁱ					
KPI A1.1	消耗氣體燃料產生的排放				
GRI 305-7	氮氧化物	千克	6.56	7.78	7.88
	硫氧化物	千克	0.03	0.04	0.04
	車輛排放				
	氮氧化物	千克	584.57	1,535.26	404.80
	硫氧化物	千克	7.27	9.57	1.42
	懸浮粒子	千克	49.99	121.60	36.23
碳排放^{ii iii}					
KPI A1.2	香港溫室氣體排放總量				
GRI 305-1	範圍1排放	噸二氧化碳當量	1,255.75	1,411.36	853.60
GRI 305-2	範圍2排放	噸二氧化碳當量	14,271.42	14,089.44	14,041.64
GRI 305-4	範圍1及2排放	噸二氧化碳當量	15,527.17	15,500.80	14,895.24
	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	0.17	0.18	0.23

環境、社會及管治報告指引 / GRI標準參考	指標	單位	2020	2019 ^{vii}	2018 ^{vii}
碳排放ⁱⁱ iii					
KPI A1.2	內地溫室氣體排放總量				
GRI 305-1	範圍1排放	噸二氧化碳當量	2,088.53	4,463.46	1,402.62
GRI 305-2	範圍2排放	噸二氧化碳當量	14,891.41	15,855.56	15,416.05
GRI 305-4	範圍1及2排放	噸二氧化碳當量	16,979.94	20,319.01	16,448.82
	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	0.12	0.15	0.12
東亞銀行集團溫室氣體排放總量					
	範圍1排放	噸二氧化碳當量	3,471.32	6,046.85	
	範圍2排放	噸二氧化碳當量	30,749.44	31,595.05	沒有相關數據
	範圍1及2排放	噸二氧化碳當量	34,220.76	37,641.90	數據
	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	0.16	
廢棄物^{iv v}					
GRI 306-3	所有廢棄物		733.10		
KPI A1.4	無害廢物				
	紙張 ^{vi}		487.98		
	廚餘		6.46		
	其他一般無害廢物	噸	225.18		
KPI A1.3	有害廢物				
	電子廢物		12.43		
	醫療廢物(僅寶康醫療)		0.14		
	電池		0.90		
GRI 306-4 a	從堆填區轉移的廢棄物		503.89		
GRI 306-4 c	無害廢物				
	紙張回收總量		487.98		沒有相關數據
	其他無害廢物回收總量	噸	3.48		
GRI 306-4 b	有害廢物				
	電池回收總量		0.01		
	電子廢物回收總量		12.43		
GRI 306-5 a	直接處置的廢棄物總量		229.21		
GRI 306-5 c	無害廢物				
	堆填		192.99		
	焚化	噸	35.18		
GRI 306-5 b	有害廢物				
	由持牌的第三方收集和銷毀的電池		0.90		
	醫療廢物(僅寶康醫療)		0.14		
KPI A1.4	廢紙密度	千克/全職員工	51.17		

備註：
 i 2019年前，消耗氣體燃料產生的氣體排放數據僅包括香港業務。
 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《第五次評估報告》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ESG報告中的廢物數據僅包括我們現在可收集的準確數據。我們正在採取措施來監測和測量我們營運中的都市固體廢物，並將這些數據包括在未來的報告中。
 vi 廢紙數據僅包括我們最主要使用的影印紙及電腦紙。
 vii 重報信息請參閱第55頁。

僱員數據

環境、社會及管治報告指引 / GRI標準參考	僱員資料	2020	2019	2018
GRI 102-7 KPI B1.1	總數	9,536	9,843	9,647
	男性	3,857	3,986	3,873
	女性	5,679	5,857	5,774
GRI 102-8 a. KPI B1.1	長期合約			
	男性	3,787	3,910	3,814
	女性	5,610	5,791	5,728
	固定任期／臨時合約			
	男性	70	76	59
	女性	69	66	46
GRI 102-8 b. KPI B1.1	香港			
	長期合約	5,448	5,434	5,135
	固定任期／臨時合約	128	130	92
	內地			
	長期合約	3,369	3,678	3,821
	固定任期／臨時合約	1	0	0
	其他地區			
	長期合約	580	589	586
	固定任期／臨時合約	10	12	13
	GRI 102-8 c. KPI B1.1	全職		
男性		3,838	3,948	3,825
女性		5,610	5,771	5,677
兼職				
男性		19	38	48
女性		69	86	97
KPI B1.1	30歲以下	1,569	1,924	1,968
	30-50歲	6,464	6,480	6,381
	50歲以上	1,503	1,439	1,298

401-1 a.	新聘員工	2020		2019		2018	
		人數	比率 (%)	人數	比率 (%)	人數	比率 (%)
	總數	1,190	12.8	1,919	20.0	1,857	19.8
	男性	581	15.4	849	21.9	858	22.8
	女性	609	11.0	1,070	18.8	999	17.7
	30歲以下	437	29.4	820	45.4	825	44.7
	30-50歲	696	10.9	1,020	15.9	956	15.1
	50歲以上	57	4.0	79	5.9	76	6.2
	香港	766	14.3	1,249	23.5	1,132	22.7
	內地	338	10.0	555	15.1	577	15.1
	其他地區	86	15.0	115	19.7	148	25.5

401-1 b.	員工流失	2020		2019		2018	
		人數	比率 (%)	人數	比率 (%)	人數	比率 (%)
	總數	1,462	15.7	1,737	18.1	1,954	20.8
	男性	687	18.2	741	19.1	794	21.1
	女性	775	14.0	996	17.5	1,160	20.6
	30歲以下	392	26.4	529	29.3	576	31.2
	30-50歲	905	14.1	1,052	16.4	1,209	19.1
	50歲以上	165	11.6	156	11.6	169	13.8
	香港	717	13.4	929	17.5	977	19.6
	內地	648	19.2	692	18.8	840	22.0
	其他地區	97	16.9	116	19.9	137	23.6

401-3	產育嬰假後返回工作並留任的員工:按性別劃分	2020		2019 ⁱ		2018	
		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(%)	96.7	96.6	96.1	96.0	94.2	95.8
b.	已休產育嬰假的人數	127	191	136	351	140	356
c.	產育嬰假後返回工作崗位的人數	119	180	130	299	129	259
d.	休產育嬰假12個月後繼續留任的員工總數	103	208	111	226	150	248
e.	返回工作崗位的比例(%)	94.4	95.7	95.6	89.0	92.1	81.2
f.	留任的比例(%)	79.2	69.6	84.7	73.1	79.8	74.9

因工受傷或死亡		2020		2019		2018	
403-9 a.	死亡個案	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 ⁱⁱ	人數	比率	人數	比率	人數	比率
	總數	4	0.04				
	香港	4	0.07				
	內地	0	0.00				
	其他地區	0	0.00				
403-9 a.	可記錄之職業傷害 ⁱⁱ	人數	比率	人數	比率	人數	比率
	總數	14	0.15				
	香港	7	0.13				
	內地	4	0.12				
	其他地區	3	0.68				
KPI B2.2	因工傷的損失日 ⁱⁱⁱ	人數	比率	人數	比率	人數	比率
	總數	832	8.92	1,466	14.84	1,037	10.82
	香港	618	11.21	1,328	24.38	789	15.26
	內地	214	6.62	126	3.28	246	6.44
	其他地區	0	0.00	12	2.02	2	0.33

GRI 405-1	董事會組成	2020
	男性	93%
	女性	7%
	30歲以下	0%
	30-50歲	27%
	50歲以上	73%

備註:

i 已重報2019年有關產育嬰假後返回工作並留任的員工的數據

ii 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。

iii 損失日數比率是根據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)的損失日數計算得出。

社會數據

環境、社會及管治報告指引 / GRI標準參考	指標	2020
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	違反社會與經濟領域之法律法規	1 ⁱ
產品責任		
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	5

備註：
i 2020年9月，東亞銀行因沒有依監管規定分開存放客戶證券，被證券及期貨事務監察委員會（「證監會」）罰款港幣420萬元。在決定處分時，證監會考慮了各種因素，包括沒有證據表明客戶因東亞銀行的監管違規而蒙受損失，以及本行已採取補救措施來加強內部系統和監控，以防止再次發生類似的違規行為。

重報信息

[GRI 102-48]

我們不斷完善我們的數據管理流程。2020年我們的報告首次安排獨立第三方核實，過程中就我們的數據收集過程進行更嚴格的評估，讓我們找出需要改進的地方。我們已審視歷史數據，並在下表中提供了對2019年報告中需要更改的

數據。重述2018年和2019年數據的主要原因包括：

- 就無法獲得的數據而作出的假設；
- 數據收集錯誤；
- 硬件故障，例如電錶問題；及
- 數據範圍的改變。

環境表現

環境、社會及管治報告指引 / GRI 標準參考	指標	單位	2019		2018	
			2019環境、社會及管治報告匯報	重報數據	2019環境、社會及管治報告匯報	重報數據
GRI 302-1	組織內的能源消耗					
	能源消耗總量	千兆焦耳	168,246.66	185,516.05	187,520.13	205,259.01
	電力消耗總量	千兆焦耳	143,887.34	161,156.73	161,001.04	178,739.92
KPI A2.1	直接及間接能源消耗總量 (按類別劃分)					
	能源消耗總量	千度	46,735.18	51,532.24	52,088.93	57,016.39
	電力消耗總量	千度	39,968.71	44,765.76	44,722.51	49,649.98
GRI 302-3	集團總能源密度					
	按總樓面面積計算	千兆焦耳/平方米	0.74	0.78	0.80	0.88
KPI A2.2	水密度					
	每平方米的總樓面面積	立方米/平方米	0.36	0.35	不適用	
KPI A1.1	車輛排放					
	氮氧化物	千克	1,534.81	1,535.56	不適用	
	懸浮粒子	千克	121.58	121.60		
KPI A1.2	香港溫室氣體排放總量					
	範圍1排放	噸二氧化碳當量	737.87	1,411.36	不適用	
	範圍2排放	噸二氧化碳當量	11,345.13	14,089.44	11,276.03	14,041.64
	範圍1及2排放	噸二氧化碳當量	12,083.00	15,500.80	12,129.63	14,895.24
	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	0.16	0.18	0.18	0.23
KPI A1.2	內地溫室氣體排放總量					
	範圍1排放	噸二氧化碳當量	3,668.77	4,463.46	不適用	
	範圍2排放	噸二氧化碳當量	15,535.41	15,855.56		
	範圍1及2排放	噸二氧化碳當量	19,204.18	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	0.14	0.15		
KPI A1.2	東亞銀行集團溫室氣體排放總量					
	範圍1排放	噸二氧化碳當量	4,578.67	6,046.85	不適用	
	範圍2排放	噸二氧化碳當量	28,678.94	31,595.05		
	範圍1及2排放	噸二氧化碳當量	33,257.61	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	0.15	0.16		

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
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。	45-46
A1.1	排放物種類及相關排放數據。	50-51
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）。	50-51
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）。	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）。	51（部分披露）
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。	45-46
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。	47-48
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。	45-48
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）。	50
A2.2	總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	50
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。	45-46
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

2020年度環境、社會及管治摘要	關於本報告	關於東亞銀行	我們的可持續發展方針	我們的承諾	我們的表現	附錄
環境、社會及管治報告指引列表	GRI指引列表	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、會籍、獎項及認可	核實聲明	

A. 環境		頁碼/ 註釋
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。	47-48
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。	47-48
A4 氣候變化		
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。	我們正在評估我們的風險管理做法，並加強我們的政策和流程，以根據氣候相關金融披露專責小組建議框架和金管局的期望將與氣候相關的風險包括在內。有關更多詳細信息，請參閱本報告中的負責任的融資章節。
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
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。	37-38, 40-41
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。	38, 52
B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	53
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	37-38
B2.1	過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率。	53
B2.2	因工傷損失工作日數。	53
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。	37-38
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。	39-40
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。	40

2020年度環境、社會及管治摘要	關於本報告	關於東亞銀行	我們的可持續發展方針	我們的承諾	我們的表現	附錄
環境、社會及管治報告指引列表	GRI指引列表	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、會籍、獎項及認可	核實聲明	

B. 社會		頁碼/ 註釋
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。	30-31
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。
B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	本報告第30-31頁說明了我們如何管理本行的供應鏈
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。	30-31
B5.1	按地區劃分的供應商數目。	31
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，請參閱本報告中推動供應鏈的可持續發展章節。
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。	
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。	32-36
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。	32-34
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。	32-33

2020年度環境、社會及管治摘要	關於本報告	關於東亞銀行	我們的可持續發展方針	我們的承諾	我們的表現	附錄
環境、社會及管治報告指引列表	GRI指引列表	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、會籍、獎項及認可	核實聲明	

B. 社會		頁碼/ 註釋
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。	28-29
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。	54
B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	28-29
B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	我們審視有關反貪污的培訓計劃，並將在以後的報告匯報。
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。	42
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）。	42-44
B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	42

GRI指引列表

GRI標準	披露編號及題目	頁碼	披露/ 註釋
GRI 100	主要披露2016		
GRI 102	一般披露2016		
102-1	組織名稱	18-19	
102-2	活動、品牌、產品及服務	19	
102-3	總部所在地	19	
102-4	業務營運所在地	19	
102-5	擁有權及法律形式	-	在聯交所上市 另參考2020年報
102-6	所服務的市場	19	另參考2020年報
102-7	組織規模	1,19	
102-8	僱員及其他員工的資料	1, 19, 52	
102-9	供應鏈	30-31	
102-10	組織及供應鏈的重大變動	18	
102-11	預防原則或方法	20-21, 28-30	
102-12	外界所制定的倡議	65	
102-13	參與組織的會員資格	66-67	
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	20-21	
102-18	管治架構	22-23	
102-40	持份者組別名單	-	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，16%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	24-25	
102-43	邀請持份者參與的方式	24-25	
102-44	提出的主要項目及關注事項	24-26	
102-45	綜合財務報表所包括的實體	18-19	另參考2020年報
102-46	界定報告內容及議題邊界	18,63	
102-47	重大議題清單	24,63	
102-48	重報信息	55	相關重報信息的詳情載於我們的表現部分
102-49	匯報變動	18	
102-50	匯報期	18	
102-51	發表最新報告的日期	-	2019年環境、社會及管治報告於2020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	18	
102-54	按照GRI標準提出的匯報申述	18	本報告乃按GRI標準編製：核心選項
102-55	GRI指引列表	60-62	
102-56	外部驗證	69	報告部分內容已通過外部驗證

2020年度環境、社會及管治摘要	關於本報告	關於東亞銀行	我們的可持續發展方針	我們的承諾	我們的表現	附錄
------------------	-------	--------	------------	-------	-------	-----------

環境、社會及管治報告指引列表	GRI指引列表	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、會籍、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
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	27	
201-1	所產生及分配的直接經濟價值	27, 49	另參考2020年報
GRI 205: 反貪污2016			
GRI 103	管理方針2016	28-29	
205-3	已確認的貪污個案及採取的措施	54	
GRI 207: 稅務 2019			
GRI 103	管理方針2019	27	
207-1	稅務方針	27	(部分披露)
GRI 300: 環境議題2016			
GRI 301: 物料2016			
GRI 103	管理方針2016	47-48	
301-1	所用物料的重量或用量	48	
GRI 302: 能源2016			
GRI 103	管理方針2016	45-46	
302-1	組織內的能源消耗	46, 50	
302-3	能源密度	46, 50	
302-4	減少能源消耗	45-46, 50	
GRI 305: 排放2016			
GRI 103	管理方針2016	45-46	
305-1	直接(範圍1)溫室氣體排放	50-51	
305-2	間接能源(範圍2)溫室氣體排放	50-51	
305-4	溫室氣體密度	50-51	
305-5	減少溫室氣體排放	45-46	
305-7	氮氧化物、硫氧化物和其他主要氣體排放	50	
GRI 306: 廢棄物2020			
GRI 103	管理方針2020	47-48	
306-1	廢棄物的產生與廢棄物相關重大影響	47-48	
306-2	廢棄物相關重大影響之管理	47-48	
306-3	廢棄物的產生	51	
306-4	從處置中移轉的廢棄物	51	
306-5	進入處置的廢棄物	51	
GRI 400: 社會議題2016			
GRI 401: 僱傭2016			
GRI 103	管理方針2016	37-38	
401-1	新聘員工及員工流失	52-53	
401-3	產育嬰假	53	
GRI 402: 勞工/管理層關係2016			
GRI 103	管理方針2016	40-41	
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。

2020年度環境、社會及管治摘要	關於本報告	關於東亞銀行	我們的可持續發展方針	我們的承諾	我們的表現	附錄
環境、社會及管治報告指引列表	GRI指引列表	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、會籍、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
GRI 403: 職業健康與安全2018			
GRI 103	管理方針2018	37-38	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	53	
GRI 404: 培訓及教育2016			
GRI 103	管理方針2016	39-40	
404-1	每名僱員每年平均受訓時數	40	
GRI 405: 多元化及共融2016			
GRI 103	管理方針2016	40-41	
405-1	管治組織和員工的多元性	38, 52-53	
GRI 406: 不歧視2016			
GRI 103	管理方針2016	40-41	
406-1	歧視個案及採取的糾正措施	54	
GRI 413: 當地社區2016			
GRI 103	管理方針2016	42-44	
413-1	邀請當地社區參與、影響評估及制定計劃的營運	42-44	
GRI 417: 市場推廣及標籤2016			
GRI 103	管理方針2016	35-36	
417-3	市場傳訊的不合規個案	54	
GRI 418: 客戶私隱2016			
GRI 103	管理方針2016	32-34	
418-1	違反客戶私隱及遺失客戶資料方面獲證實的投訴	54	
GRI 419: 社會經濟合規2016			
GRI 103	管理方針2016	28-29	
419-1	違反社會及經濟方面的法律法規	54	

2020年度環境、社會及管治摘要	關於本報告	關於東亞銀行	我們的可持續發展方針	我們的承諾	我們的表現	附錄
環境、社會及管治報告指引列表	GRI指引列表	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、會籍、獎項及認可	核實聲明	

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且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》的核心選項及聯交所《環境、社會及管治報告指引》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
我們的業務發展					
反貪污	•	•	•	•	•
所產生及分配的經濟價值	•	•	•	•	•
遵守法律法規	•	•	•	•	
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	•	•		•	•
可持續採購	•		•		•
我們的客戶服務					
客戶反饋	•	•		•	
客戶資料私隱	•	•		•	
推廣理財知識與普惠金融	•			•	
公平的產品及服務設計與推廣	•	•		•	
我們的人力資源					
員工福利	•	•			
員工流失率	•	•		•	
員工／管理層溝通	•	•		•	
平等機會	•	•			•
職業健康與安全	•	•	•	•	•
接班人計劃	•	•		•	
培訓及職業發展	•	•		•	
我們對社區的貢獻					
社區捐款和實物捐助	•	•		•	•
向弱勢社群推廣金融知識	•	•		•	•
社區成員之間不存在歧視	•	•		•	•
我們提升環保效益					
碳排放	•	•	•		•
能源消耗	•	•	•		•
紙張消耗及廢棄物	•	•	•	•	•

2020年度環境、社會及管治摘要	關於本報告	關於東亞銀行	我們的可持續發展方針	我們的承諾	我們的表現	附錄
環境、社會及管治報告指引列表	GRI指引列表	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、會籍、獎項及認可	核實聲明	

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	參考
反賄賂及貪污聲明	《銀行業條例》(第155章)第124條
	《防止賄賂條例》(第201章)第4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)	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
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
負責任投資聲明	聯合國責任投資原則
	氣候相關金融披露專責小組的建議框架
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
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》

2020年度環境、社會及管治摘要	關於本報告	關於東亞銀行	我們的可持續發展方針	我們的承諾	我們的表現	附錄
環境、社會及管治報告指引列表	GRI指引列表	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、會籍、獎項及認可	核實聲明	

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
東亞銀行			
《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
藍十字/ 東亞人壽			
《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
《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

2020年度環境、社會及管治摘要	關於本報告	關於東亞銀行	我們的可持續發展方針	我們的承諾	我們的表現	附錄
環境、社會及管治報告指引列表	GRI指引列表	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、會籍、獎項及認可	核實聲明	

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
東亞銀行	
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
東亞中國	
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
英國倫敦分行	
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
澳門分行	
監事會副主席	澳門銀行公會
新加坡分行	
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
馬來西亞納閩分行	
會員	納閩銀行公會
台灣分行	
常務理事	台北市香港商業協會

會員

職銜／級別	協會、非政府機構或商會名稱
東亞信託	
會員	香港信託人公會
會員	香港退休計劃協會
東亞聯豐	
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
會員	香港財務策劃師學會, CFP證書
執行委員會成員	香港投資基金公會
藍十字/ 東亞人壽	
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
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
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
會員	廣州市義務工作者聯合會

2020年度環境、社會及管治摘要	關於本報告	關於東亞銀行	我們的可持續發展方針	我們的承諾	我們的表現	附錄
環境、社會及管治報告指引列表	GRI指引列表	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、會籍、獎項及認可	核實聲明	

獎項及認可

東亞銀行

獎項	頒獎機構
1 獲頒發「公益榮譽獎」(連續第21年)、2019/2020年度商業及僱員募捐計劃「鑽石獎」(連續第26年)、以及2019/2020公益金百萬行「10大最高籌款機構第3名」	香港公益金
2 「商界展關懷」機構(連續第17年)	社聯
3 榮獲社會福利署推廣義工服務督導委員會頒發「2019-2020香港人·香港心義工大使行動嘉許狀」	社會福利署
4 「理財教育獎」(連續第3年)	投資者及理財教育委員會
5 人才企業嘉許計劃(連續第9年)	僱員再培訓局
6 傑出綠色貸款經辦行 — 多元綠色框架 — 單一綠色貸款(印刷及傳訊業)	香港品質保證局
7 「愛心關懷證書」獎狀	香港工業總會
8 「社會資本動力標誌獎」(連續第3次)	勞工及福利局社區投資共享基金
9 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
10 節能證書(卓越級別) — 東亞銀行總行大廈	環境運動委員會

東亞中國及其他集團成員

獎項	頒獎機構
東亞中國	
11 「2020公益實踐貢獻獎」	第一財經
12 「2019-2020年度定點扶貧單位貢獻獎」	中國銀行業協會
13 「企業類優秀作品獎 — 《課桌裡的格桑花》」	2020中國公益映像節
藍十字	
14 「商界展關懷」機構(連續第12年)	社聯
15 「社會資本動力標誌獎」(連續第2次)	勞工及福利局社區投資共享基金
16 「積金好僱主」(連續第6年)、「推動積金管理獎」(連續第4年)、「積金供款電子化獎」(連續第3年)	積金局
17 2019-20「好心情@健康工作間大獎」 — 「企業/機構組 — 超卓機構大獎」	衛生署、勞工處及職業安全健康局
18 人才企業嘉許計劃	僱員再培訓局
東亞人壽	
19 「商界展關懷」機構(連續第3年)	社聯
20 「積金好僱主」(連續第6年)、「推動積金管理獎」(連續第4年)、「積金供款電子化獎」(連續第3年)	積金局
21 2019-20「好心情@健康工作間大獎」 — 「業務部/中小企組 — 傑出機構大獎」	衛生署、勞工處及職業安全健康局

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」)《2020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2020年內(即由2020年1月1日至2020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。

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」選項及香港聯合交易所的《環境、社會及管治報告指引》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」選項及香港聯合交易所的《環境、社會及管治報告指引》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

A handwritten signature in black ink, appearing to read '譚玉秀' (Tan Yukiu).

譚玉秀
企業業務總監
2021年4月