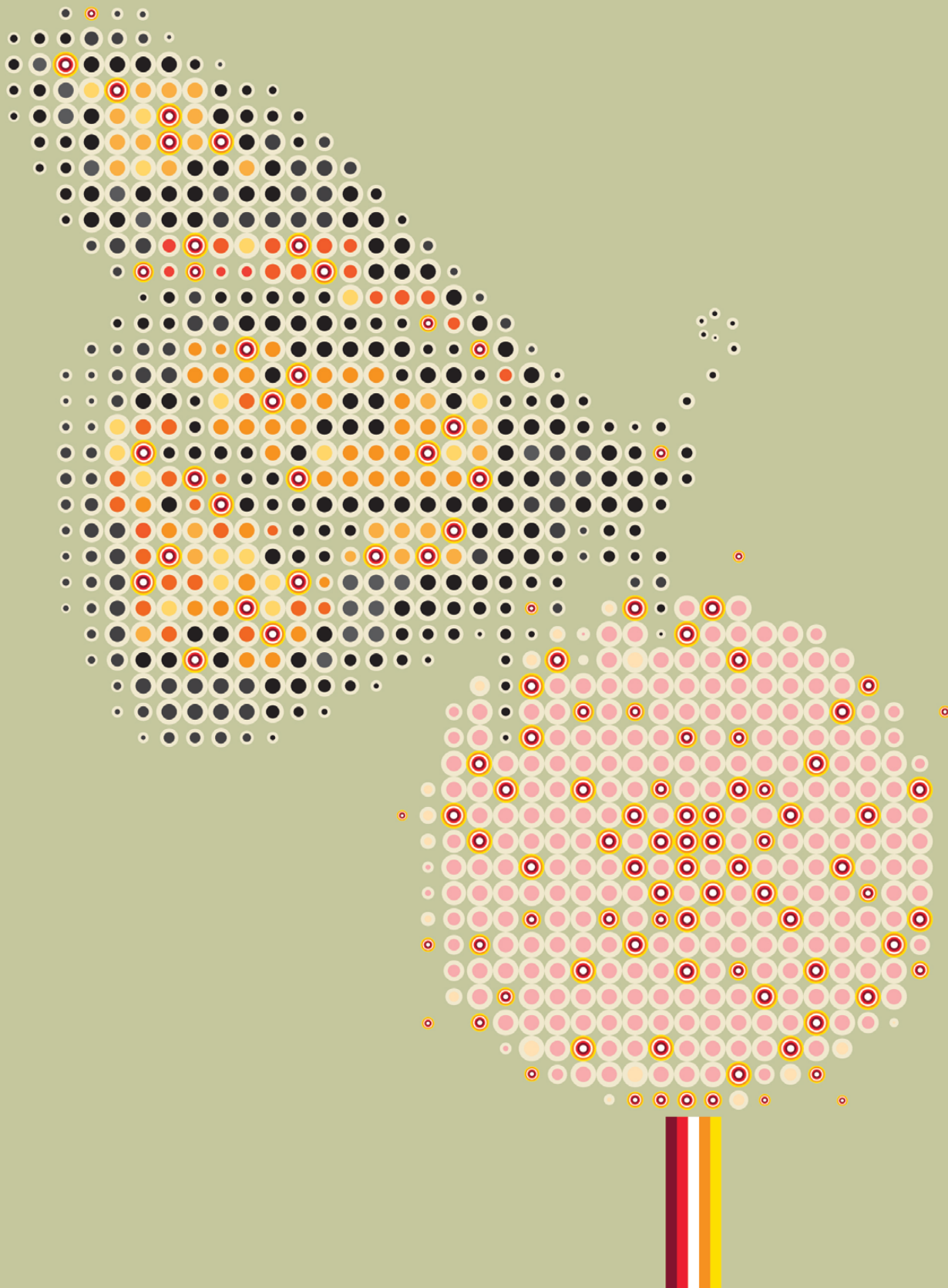




BEA 東亞銀行

(Stock Code 股份代號 : 23)

ENVIRONMENTAL  
SOCIAL AND  
GOVERNANCE REPORT  
2022 環境、社會及管治報告





# 目錄

## 2022 環境、社會及管治摘要

---

東亞銀行概覽	1
執行主席致辭	2
聯席行政總裁致辭	3
環境、社會及管治摘要	4
環境、社會及管治表現	5

## 環境、社會及管治方針和 2022 年度表現

---

關於本報告	17
關於東亞銀行	18
我們的可持續方針	19
企業管治	21
重大環境、社會及管治議題	24
我們的可持續發展支柱	27
負責任的業務	28
負責任的營運	58
負責任的公民	75
我們的表現	81
附錄	87
環境、社會及管治報告指引列表	87
GRI指引列表	90
重大議題對持份者的影響	93
環境、社會及管治相關政策及聲明	94
約章、會員、獎項及認可	95
核實聲明	98

---



# 2022 年度環境、 社會及管治 摘要

# 東亞銀行概覽

# 2022

(截至2022年12月31日止)<sup>1</sup>



創行迄今 **103** 年

全球網點接近

**~130**



服務的市場數目<sup>2</sup>

**8**



網絡覆蓋中國內地約 **~40** 個城市



僱員總數

**8,453**

綜合資產總額

港幣

**8,828**億元

(1,131億美元)

經營收入

港幣

**180**億元

總資本比率

**20.1%**

每股股息

港幣

**0.81**元



通過集團旗下

**3**個

慈善機構  
捐贈

港幣

**1,200+**

萬元



1. 由於報告範圍的差異，此2022環境、社會及管治報告中的數據或與本集團的2022年報或略有不同。

2. 包括香港、中國內地、澳門、台灣、馬來西亞、新加坡、英國和美國。

# 執行主席 致辭



## 構建低碳經濟有賴社會各界共同努力，當中銀行業肩負重任，擔當領導角色，推動社會實現淨零目標。

2022年11月底，聯合國舉行第27屆氣候變化大會，各國均認同全球若要成功轉型至低碳經濟，國際金融體系亦須同步變革，並且需要所有持份者，包括政府、中央銀行、金融機構和其他金融業者協力支持。

東亞銀行深明減少碳排放的迫切性，因此已定立「綠色及可持續金融框架」，積極支持所提供服務的各地市場，協助達成減碳目標。我們優先支持推動低碳轉型的項目，並與客戶緊密合作，幫助他們實踐企業的氣候變化目標。

東亞銀行服務香港歷史悠久，全力支持香港政府在2050年前實現碳中和之承諾。我們也十分了解持份者和監管機構對本行的期望，所以一直致力應對機構內外的可持續發展議題。我們的方

針先從嚴謹監察環境、社會及管治相關事宜著手，設立董事會層面的環境、社會及管治委員會，就本行的可持續發展政策及措施擬定策略方向。

本行附屬公司東亞銀行（中國）有限公司（「東亞中國」）於年內建立三層的可持續發展管治架構，並成立可持續發展組，為該行的可持續發展工作注入新動力，並與集團其他成員的相關措施保持一致。

2022年，我們因應本身的營運和所提供的融資活動，擬備不同的集團淨零發展路線圖，後者佔碳排放主要部分。前瞻未來，我們的優先要務是擴大綠色及可持續金融框架，以涵蓋更多貸款業務，從而達致於2050年前本行提供的融資活動淨零排放。與此同時，我們亦正朝著於2030年前本行營運活動實現淨零排放目標穩步推進。

東亞銀行的願景是成為可持續發展方面的領先金融機構。淨零排放路線圖可助我們達至持份者的期望，我們仍須更加努力，做得更好。2022年，我們針對持份者的參與作全面研究，希望

藉此了解東亞銀行對社會及環境的潛在影響，以及探討東亞銀行對環境、社會及管治議題的管理對持份者決策的影響程度。我們現正分析調查結果並用作參考，據此制定集團來年的目標。

2022年，我們繼續推動可持續發展進程，加入碳核算金融聯盟（「PCAF」），成為該組織首個總部設於香港的銀行成員。作為PCAF簽署成員，我們承諾致力加強管理及披露有關本行向公司客戶提供融資而間接產生的碳排放數據。

此外，東亞銀行去年亦連續第二年獲納入恒生可持續發展企業基準指數，躋身於恒生綜合指數500成份股當中可持續發展表現前列20%企業，同時也獲納入粵港澳大灣區企業可持續發展指數，足證我們為推動可持續發展所付出的努力廣獲各方認同。

現謹呈奉本報告，敬祈省覽，希望閣下藉此更了解本行如何致力開創低碳未來，並與我們同行，攜手邁向可持續發展新里程。

**李國寶爵士**

執行主席

# 聯席行政總裁 致辭



李民橋

李民斌

對東亞銀行和我們許多持份者而言，2022年是甚具挑戰的一年，但這些挑戰同時也帶來機遇，促使我們同心協力，在金融業以至其他領域積極推動變革。

## 負責任的業務

本行已訂立可持續發展政策、策略框架及目標，以此作為尋求業務增長，實現可持續發展的指引。今年我們進一步優化全行的績效計分卡，將兩大可持續發展目標列為優先要項，包括減少業務及營運上的碳排放，以及發展綠色及可持續金融。

為實踐本行於2050年前實現淨零融資排放的目標，我們已制定範圍3減排路線圖，詳細列出我們實現淨零之旅的中期里程碑。我們計劃在2025年前訂立行業基準、目標和具體政策，邀請客戶企業與我們同行，由2035年起加快減碳步伐，攜手應對氣候變化。

同時，我們亦制訂了指引，提升本行內部的綠色及可持續金融技能與知識，並更新了禁止貸款清單和涵蓋香港金融管理局（「金管局」）所界定的高碳排放行業的政策。連串措施已取得初步成果，2022年集團綠色貸款和債券投資較2021年增長178%。

## 負責任的營運

氣候變化是社會各界的共同挑戰，必須齊心協力共同應對。東亞銀行將會配合香港政府的減碳目標，參照科學基礎目標倡議組織的準則，致力在2030年前實現範圍1及範圍2淨零營運排放。為確保朝著目標穩步推進，我們正密切監察所有相關措施的成效，並會繼續發掘機遇，一方面減少本行的碳排放，另一方面為香港在本世紀中期實現碳中和的目標作出貢獻。

為充分體現我們對可持續發展的承諾，本行年內重整架構，設立可持續發展部，並將人力資源及企業傳訊處重新命名為人事及可持續發展處。

## 負責任的公民

東亞銀行營運逾百年，與我們所服務的社區建立了深厚聯繫。我們透過與各界持份者和非政府組織的長期合作，致力造福社群。2022年，我們再次凝聚力量推行三項社區服務旗艦計劃，包括「東亞綠色藝術節」、「東亞環保再造之旅」及「東亞精彩人生下半场」，以支持本地團體，發揮更積極的影響力，惠澤社會。

東亞義工隊及本集團旗下各個慈善機構，包括東亞銀行慈善基金、上海宋慶齡基金會—東亞銀行公益基金，及上海市慈善基金會—東亞銀行公益基金，年內以善心照亮社會，卓越的成果令我們深感鼓舞。縱然面對疫情，東亞義工隊仍保持一貫熱誠與關愛的精神，堅定不移地履行負責任公民的義務。

展望未來，集團將探索更多機遇，為我們所服務市場的可持續發展作出貢獻。我們期待與員工、客戶及其他持份者攜手構建一個更美好的綠色未來。

## 李民橋

聯席行政總裁

## 李民斌

聯席行政總裁

# 環境、社會及管治表現摘要

# 2022

(截至2022年12月31日止)

## 負責任的業務



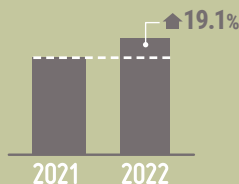
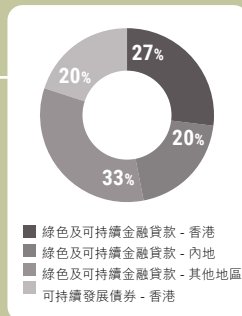
承諾於2030年前實現營運淨零排放，並於2050年前實現融資淨零排放



優化與可持續發展風險相關的基礎設施，包括建立集團的綠色及可持續金融框架和制訂物業發展、能源及電力公用事業的行業政策

綠色及可持續金融貸款及可持續發展債券投資總額達

港幣 **559** 億元  
(按年增長178%)



獲表揚個案增加

**19.1%**



獲得客戶推薦度

**+35**

(較2021年上升23分)

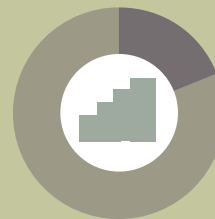
## 負責任的營運

於培訓及發展的投資

港幣 **2,770+** 萬元

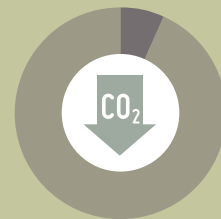
每名員工接受培訓

平均 **50+** 小時



內部轉職宗數按年上升

**↑18.9%**



碳排放按年減少

**↓16.5%**  
(範圍1和2)<sup>3</sup>

## 負責任的公民

集團現金捐款達

港幣 **1,200+** 萬元

員工義工服務時數

**9,000+** 小時

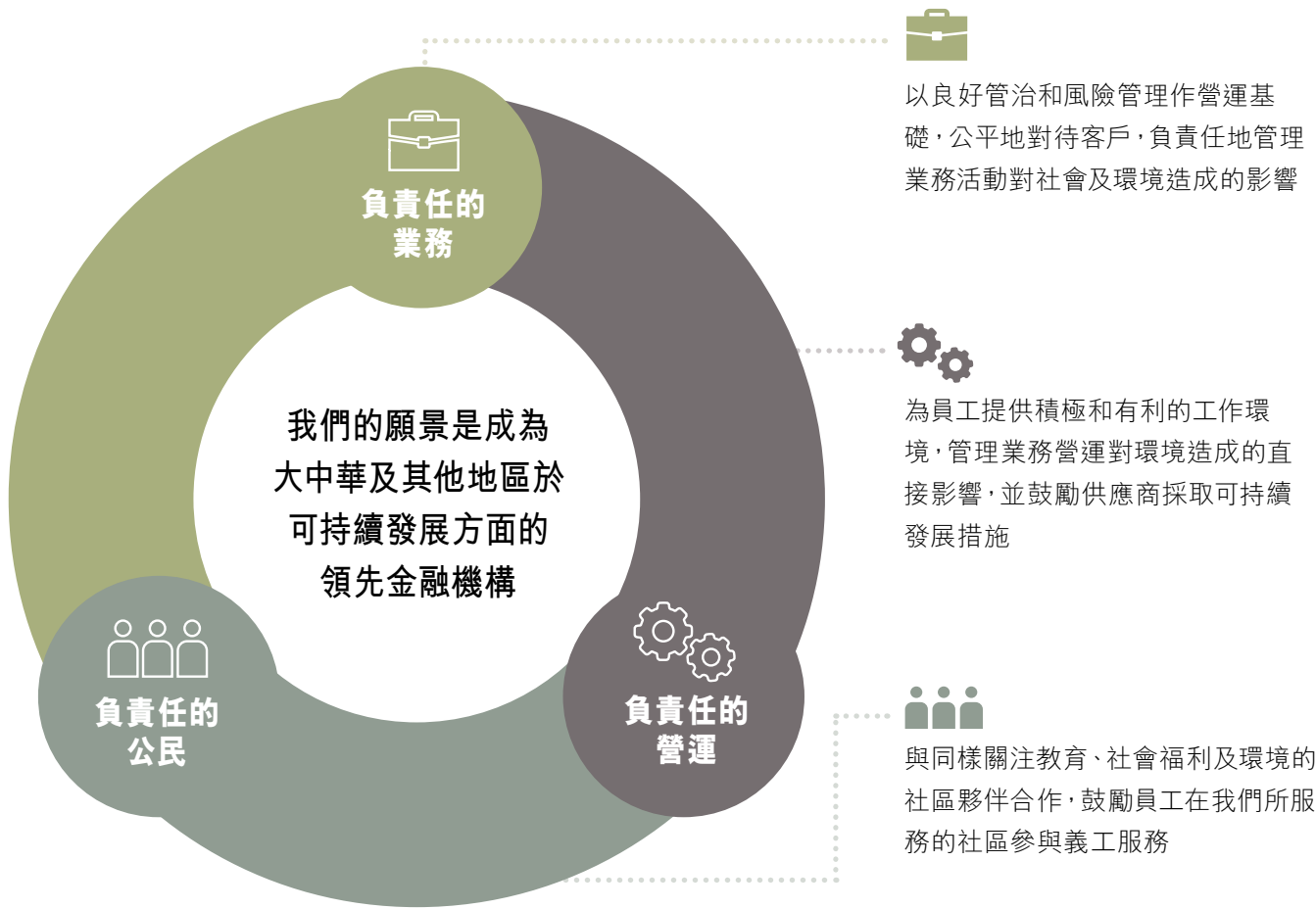
3. 碳排放量減少，主要是由於中國內地的防疫政策導致東亞中國減少了電力、燃料、製冷劑等的消耗。

# 環境、社會及管治表現

本行深明作為一家企業，我們必須為持份者創造長遠價值，才可持續推動業務發展。我們能否達成目標，實有賴團隊努力和支持。我們訂立宏大的願景宣言，旨在指導及激勵全體員工，協力提升所有業務營運的可持續發展表現。

我們在可持續發展之路前行，沿途的挑戰愈來愈複雜，講求更專業的知識與技巧，亦需要內部團隊群策群力。為了加強集團在應對氣候變化方面的努力，我們已制定兩個全集團的淨零排放

路線圖，作為集團本身營運及融資排放的指引。此外，我們並會繼續積極創造機遇促進員工發展和提升技能，藉此鞏固本行在所有市場的抗禦力。





「東亞銀行致力建立和維護與員工、客戶和其他持份者之間的信任，透過定期舉辦活動及進行公開和誠懇的對話，以增加透明度，並加深持份者對本行可持續發展願景和目標的理解。」

李民斌先生  
東亞銀行聯席行政總裁



## 建立有效的環境、社會及管治方針

本年度，本行繼續實施2021年制訂的可持續發展策略框架。該框架建基於三個策略性支柱，包括負責任的業務、負責任的營運及負責任的公民，在我們制訂目標和管理可持續發展重要議題時提供清晰的指引。

2022年，本行參照全球報告倡議組織(GRI)的指導原則更新了重要性評估程序，採用雙重重要性概念審視在影響

東亞銀行內部的議題，以及本行日常營運對環境和社會的影響。我們的全面重要性評估共有近500名受訪者參與，當中包括員工、策略性夥伴、批發/私人/個人銀行客戶及非政府組織夥伴。東亞銀行透過此程序深入了解持份者最重視的可持續發展表現重要範疇，以及對外而言本行業務對環境、經濟及社會構成的影響。

## 我們在2022年取得的進展

支柱	2022年主要目標	2022年的表現	進度
<b>負責任的業務</b> 	制訂淨零排放路線圖及目標	已制訂範圍1及2和範圍3的淨零排放路線圖	達標
	計算集團為高碳排放行業提供融資所衍生的碳排放量	已計算集團為能源及電力公用事業行業提供融資所衍生的碳排放量 <sup>4</sup>	按計劃進行
	增加綠色及可持續金融貸款及可持續發展債券的比重至企業貸款和投資資產總額的5.5%，促進綠色及可持續金融發展	超越目標 — 實際表現：10.9%	達標
	優化與可持續發展風險相關的基礎設施	推行多項措施及政策，包括改良企業貸款和債證投資的環境、社會及管治風險評估清單、行業政策、綠色/棕色行業分類、禁止貸款清單等 <sup>5</sup>	達標
	擴大「好友同行計劃」的覆蓋範圍，向銀齡客戶推廣理財知識，提高數碼理財服務的使用率	計劃已擴展到13間分行（2021年為6間分行），參與分行目標客戶使用數碼服務的比率按年上升三個百分點	達標
<b>負責任的營運</b> 	在2020年底至2022年底之間實現20%內部流動率以促進人才聘用	內部流動率為10.5%，但內部轉職宗數自2020年底起增加120%	未能達標 <sup>6</sup>
	集團範圍1及2絕對碳排放量於2023年前減少19%（以2019年作基準）	超越目標 — 實際表現：與2019年基線相比減少29.7%	達標
<b>負責任的公民</b> 	開展三項以社會福利、教育及環境為骨幹的旗艦企業社會責任計劃	開展「東亞綠色藝術節」、「東亞環保再造之旅」和「東亞精彩人生下半場」	達標

4. 為達成此目標，東亞銀行決定以劃分行業的方法，篩查本行提供融資所衍生的碳排放量，審視7個高碳排放行業（物業發展、建造、運輸、能源、公用事業、製造及金屬和礦務）的財務比重對估計由本行提供融資所衍生的碳排放量。2022年，東亞銀行已計算上述7個行業中兩個行業的融資排放量。

5. 詳情請參閱本報告中「環境、社會及管治風險管理」一節。

6. 本行未能實現內部流動率於2022年底前達到20%的兩年目標，主要原因是2022年外部招聘人數增加。儘管未能達標，但我們對這項方針的成效仍有信心，皆因內部轉職持續增加，由2020年66宗增至2022年145宗。

# 負責任的業務

## 妥善管理本行由融資活動衍生的碳排放

2022年，我們進行了一次範圍3碳排放篩查，結果顯示集團絕大部分的碳排放都是來自融資活動。我們明白本行作為資金提供者，在應對氣候變化方面擔當重要角色，所以特別制訂範圍3淨零排放路線圖，致力在2050年前使本行達至融資淨零排放。

基於銀行的業務性質，我們有很多機會與各行各業接觸和合作。2022年深入分析排放源後，我們確定本行由融資活動衍生的碳排放逾九成來自企業貸款和債券投資。正因如此，未來的首個里程碑就是在2025年前訂立所有高碳排放行業的減碳基準、目標及政策。

## 邁步向前提升可持續發展風險管理

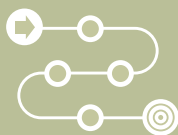
金管局於2021年發表報告，闡述氣候風險可能對銀行業構成的潛在重大負面影響，呼籲銀行及早採取行動管理風險。同年，本行著手行動，參與金管局的氣候風險壓力測試，全面涵蓋本行所有主要營運活動，包括香港、內地及海外地區的銀行業務，洞察貸款和投資組合的潛在氣候影響，清晰掌握我們的氣候風險現況。自此，本行持續推行環境、社會及管治和氣候風險行動計劃，2022年更訂立目標優化與可持續發展風險相關的基礎設施。

**「2022年，東亞銀行在拓展綠色及可持續金融業務方面取得了重大進展。本行在致力完善框架及推進路線圖以實現融資淨零排放的同時，將繼續協調綠色及可持續金融目標，確保與淨零目標一致。」**

李民橋先生  
東亞銀行聯席行政總裁

### 東亞銀行範圍3淨零排放路線圖的三大支柱

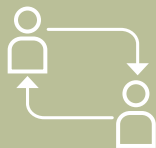
#### 支柱1



#### 氣候融資策略

此策略讓我們透過訂立按行業劃分的基線、訂立目標及優化行業政策等方式使我們的業務活動與氣候目標保持一致。

#### 支柱2



#### 客戶轉型方案

方案會概述低碳轉型活動及推動因素，據此作為公司參與氣候行動的基礎，以推動實體經濟減排。

#### 支柱3



#### 氣候及可持續發展數據

本行會將重點放在數據的管治、要求及來源，同時尋找途徑優化和整合系統。

除了加強現有的措施，我們亦調整方針，加入其他新措施管理風險：

## 1 | 政策及框架

綠色及可持續金融框架

優化禁止貸款清單

制訂高碳排放行業的集團政策（首先制訂物業發展、能源及電力公用事業的行業政策）

訂立綠色/棕色行業分類及綠色及可持續金融認證標準

## 2 | 評估及監察機制

修定環境、社會及管治風險評估清單

數碼化信貸審批工作流程系統

優化環境、社會及管治風險指標

環境、社會及管治數據庫

## 3 | 可持續發展專才

提供綠色及可持續金融培訓

## 綠色及可持續金融

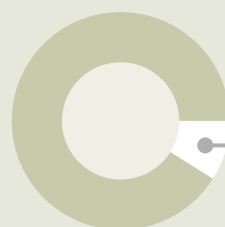
我們希望支援客戶經營對環境及社會負責的業務和項目。本行可提供「棕色轉型至綠色」的融資方案，助客戶轉型經營模式以達至碳中和，例如改善能源效益、建立可持續發展的供應鏈或使用更多可再生能

源。東亞銀行綠色及可持續金融策略的重點之一是運用我們在跨境業務方面的競爭優勢，把握大灣區及內地其他地區的綠色金融機遇。

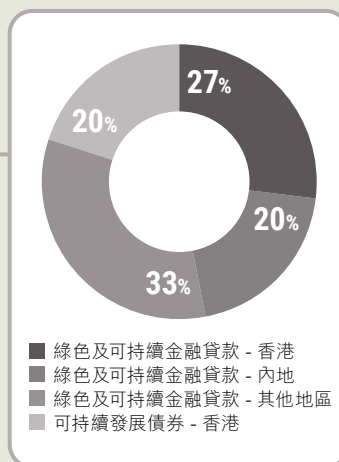
2022

集團的綠色及可持續金融貸款及可持續發展債券投資總額：

港幣  
**559 億元**  
(按年增加178%)



佔總貸款和投資資產的  
**10.9%**



東亞銀行獲香港品質保證局頒發「傑出綠色和可持續貸款服務機構（印刷及傳訊業）— 卓越遠見可持續發展掛鈞貸款績效指標」獎項，嘉許本行在香港推廣綠色及可持續金融。

「可持續發展現已成為投資的決定性標準，東亞銀行正按照目標著力擴展可持續發展債券投資組合的規模和範圍。本行承諾在管理風險及建立投資組合時恪守負責任投資的理念，輔助投資者創造更佳的风险調整長期收益。」

李繼昌先生

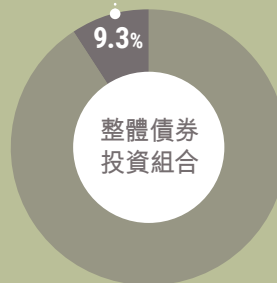
東亞銀行副行政總裁兼投資總監

### 可持續發展債券投資

正如本行的《負責任投資政策》所述，我們作出任何投資決策必須考慮可持續發展因素。本集團已設立專門的可持續發展投資組合，以監察可持續發展債券市場，並會主動發掘投資機遇。

2022年，集團繼續邁步向前，開始投資於轉型債券，令產品組合更多元化，以支持各類減低碳排放項目，包括改造燃煤發電廠及可再生能源發電。

2022



可持續發展債券投資組合

港幣 111 億元

(按年增加51%)

### 碳核算金融聯盟

東亞銀行是碳核算金融聯盟(PCAF)的簽署機構，年內踏出重要一步，主動管理範圍3排放和披露相關資料。PCAF是一個由全球金融機構組成的合作組織，旨在對貸款和投資相關的溫室氣體排放進行統一的評估和披露。東亞銀行是首家以香港為總部的銀行簽署加入PCAF，我們承諾支持實踐本地、國家及國際的氣候變化目標。



### 支持零售客戶投入綠色生活

本行超過30%按揭客戶選擇了「綠色按揭計劃」。我們於2022年推出「綠色按揭 x 定期存款計劃」，積極鼓勵在香港置業的人士投資於綠

色生活。參與最新存款計劃的綠色按揭客戶在網上設立定期存款可享特惠利率，最高存款限額達按揭貸款總額100%。



恒生可持續發展企業指數系列 2022 - 2023成份股

東亞銀行入選為恒生指數有限公司的「2022-2023年度恒生可持續發展企業基準指數成份股」



Greater Bay Area Business Sustainability Index 2021  
粵港澳大灣區企業可持續發展指數2021

東亞銀行獲選為2021年大灣區企業可持續發展指數成份股，並獲得「成功者」評級

# 負責任的營運

## 員工回應令人鼓舞

無論在財務或可持續發展方面，員工都是本行業務成功的基石，所以東亞銀行作為全球僱員逾8,400人的僱主，必須了解同事對在本行工作的觀感，以及希望我們如何改善作業安排。2022年的年度員工問卷調查回應極佳，高達95%的員工填寫問卷<sup>7</sup>，同事積極參與令人鼓舞。



員工回應率達

**95%**

(高於2021年的89%)



**86%**

受訪者滿意目前的員工參與度



**90%**

受訪者相信本行矢志提升可持續發展表現

## 投資未來

2022年，員工發展仍是重點工作之一。我們努力為集團所有同事提供各類培訓，促進他們的專業發展，確保同事可為客戶提供稱心服務，滿足客戶的最新需要及期望。為此，本行為員工提供林林總總的內部、外部和為個別職位度身設計的培訓課程。例如，在現今數碼理財的世界，我們希望能靈活迅速地應對市場的需要，亦十分重視客戶體驗，因此數據素養對銀行的業務營運模式舉足輕重。為確保員工能適應瞬息萬變的數碼環境，提升現有的綜合技能，本行在香港推出

「數據素養賦能計劃」，讓逾2,000名同事增進數據知識，並培訓一批來自不同業務及部門的公民數據師，使他們能在日常工作中有效地運用數據思考，溝通及作業。



投放於員工培訓及發展的投資：

港幣

**2,770+**  
萬元

每名員工平均受培訓時數：

**50+**  
小時

## 聚焦可持續發展

東亞銀行若要成功實踐環境、社會及管治願景，必須倡導員工參與我們的可持續發展項目，並悉心栽培他們，提供相關的知識與技能。為著全力推動東亞銀行蛻變成為注重可持續發展及穩具實力的機構，本行於2022年安排了以下員工培訓活動：



全集團員工強制性氣候變化培訓：講解東亞銀行的淨零承諾以及如何攜手達成淨零排放目標



綠色及可持續金融培訓：深入剖釋不同類別的綠色及可持續金融產品，以及東亞銀行本身的綠色及可持續金融框架與發展，及「漂綠」風險



可持續發展分享會：與業界專家深入討論不同議題及新興趨勢

## 東亞銀行範圍1及2淨零排放路線圖的三大策略性支柱<sup>8</sup>

### 支柱1



#### 節能建築及能源轉型

制訂可持續建築政策、指引和行動方案實施重點措施

### 支柱2



#### 體制優化

提供適當的獎勵、支援、技術和工具，輔助及推動全體員工致力減碳

### 支柱3



#### 碳中和

制訂及實施東亞銀行碳抵銷政策和指引，闡明在過渡時期的碳抵銷策略、措施及投資

## 行動

**1** 進行可行性研究擬定2023年至2029年的建築物改善計劃



**2** 於香港觀塘東亞銀行中心天台裝設太陽能板，每年約可生產約8,400度可再生能源

觀塘東亞銀行中心天台太陽能板(上)及製冷系統(下)

**3** 完成所有營運場所的製冷系統更換及改善工程



## 進展



↓29.7%

2022年營運排放較2019年基準減少29.7%

## 目標



↓46%

2030年前減少營運排放46%<sup>9</sup>

## 正視營運排放

儘管在構建零碳未來的路上，減少本行提供融資的排放是重中之重，但我們亦深明本行有責任大幅減少業務營運產生的碳排放。我們於2020年訂立了範

圍1及2的減排目標，2022年經過檢討後已將目標提高以符合科學基礎目標倡議組織 (SBTi) 的標準。此目標是我們根據氣候科學而最新制訂的範圍1及2淨零排放路線圖的一部分。

**「東亞銀行已制訂範圍1及2的科學基礎減排目標，首要是盡力減少營運排放，再考慮其他碳抵消方案以作配合。」**

唐漢城先生

東亞銀行副行政總裁兼營運總監

8. 範圍1及2淨零排放路線圖的詳情請參閱本報告中「減少碳排放」一節。

9. 根據2019年基準制定的範圍1及2減排目標。有別於2020年制訂的32%減排目標，新目標指定本行於2030年前減少絕對碳排放最少46%，以符合氣溫升幅不超過攝氏1.5度的淨零大方向。

## 在供應鏈推廣負責任營運

作為領先的銀行、金融及相關服務提供者，本行只會與集團理念相同的供應商合作。我們也可以發揮良好的啟導作用，鼓勵供應商以負責任的方式經營業務，因此我們致力推廣有利於環境及社會的作業模式。

集團的供應商必須確認遵守東亞銀行的《供應商行為守則》。2022年，我們更新了可持續發展風險計算程式，以便完善監察供應商，此外亦更新採購及付款指引，加強管理供應鏈的可持續發展風險。

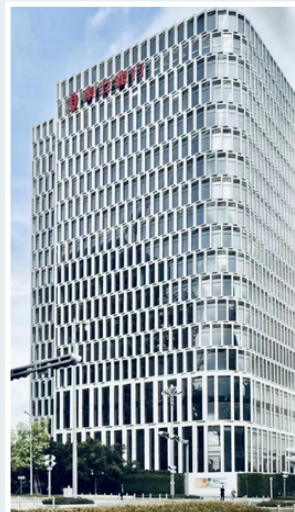
## 減少不必要用紙

繼2020年評估本行於香港的紙張消耗量並識別出大幅改善的空間後，我們一直積極減少用紙。我們致力推行節省用紙和各類數碼化措施，目標是在2030年前減少紙張消耗量70%。迄今取得重大進展，2022年整體紙張消耗量較2020年基準減少49%<sup>10</sup>。今後我們將繼續在各營運地點推行改善措施，務求實現2023年的節約用紙目標。

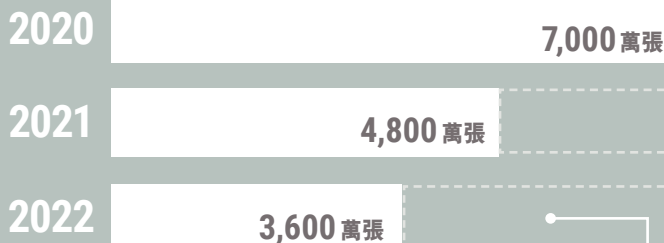
### 個案分析

#### 東亞中國最新辦公大樓 樹立綠色典範

本行位於內地的前海大樓以綠色及低碳技術為設計主軸，符合內地和國際標準，包括綠色能源與環境設計先鋒(LEED)和健康建築標準(WELL)。大樓更獲得中國綠色建築設計評價標識三星級認證，印證集團致力全面減低營運排放和善用可持續資源的承諾。



### 訂購紙張數量



紙張訂購量較  
2020年基準減少

↓ 49%



10. 包括影印紙、客戶結單、預印表格及電腦報告書。

# 負責任的公民

東亞銀行期望透過我們的社區項目和慈善合作夥伴關係創造長遠的正面影響。通過東亞銀行慈善基金和東亞銀行義工隊，我們透過有關教育、社會福利和環境三個重點領域的措施服務社區，支援資源匱乏的群體。

## 「東亞綠色藝術節」首度登場

首屆「東亞綠色藝術節」在7月安排連串活動，吸引1,000多人參與。「東亞綠色藝術節」是本行透過東亞銀行慈善基金撥款，與香港青年藝術協會協辦的項目，旨在推廣公眾的環保意識，並以視覺和表演藝術作媒介，倡導青少年選

擇可持續的生活方式。參加者通過原創短劇、創意藝術工作坊和藝術展覽，體會在日常生活作出改變，小小的一步

就是愛護地球的一大步。每年的「東亞綠色藝術節」均會策劃一系列互動節目，向下一代宣揚可持續發展訊息。



原創舞台短劇《改變在現在》促請觀眾選擇綠色生活，造福地球和現今及未來世代。



東亞銀行員工捐出超過2,200件衣物及其他物品，供「東亞綠色藝術節」參加者在本地藝術家主講的工作坊使用。



本地青年藝術家、本行義工和學生攜手創作的五組藝術裝置於「東亞綠色藝術節」期間在本行各辦事處及指定分行展覽。





## 培植可持續發展的多元化社會

本行聯同聖雅各福群會舉辦「東亞環保再造之旅」，安排一系列由復康人士主講的升級再造工作坊，鼓勵公眾選擇更環保的生活方式。參加者可利用來自回收物料的布料和被颱風吹倒的樹木製成的紙品，創作別緻的升級再造產品。我們於8月在太古城中心北翼舉行展覽，展出多款升級再造產品。



◀ 本行高級管理人員身體力行支持「東亞環保再造之旅」，與工作坊參加者一同利用再造物料編織色彩繽紛的布料。

超過110位東亞義工參加8月的「東亞環保再造之旅」展覽。場內分別展出升級再造的藝術品和其他公開發售的再造產品，銷售收益用作慈善用途。展覽約有6,000名公眾人士參觀，了解環保再造概念及可持續發展生活習慣的重要性。

## 東亞義工向長者送暖

本行希望透過參與慈善活動，改善社會福利。十年前，我們注意到人口逐漸老化，而醫療體系亦有必要關注末期病人的護理服務，特別是紓緩護理服務，以及以人為本的護理。有見及此，東亞銀行與「la Caixa」基金會和救世軍攜手合作，聯合推展「香港安老院舍完善人生關顧計劃」。有關計劃自成立以來，一直在香港推廣善終規劃的重要性，並協助推動紓緩護理服務的改革政策。

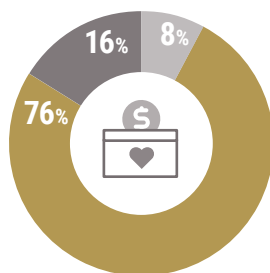


▲ 「東亞精彩人生下半場」安排義工探訪長者，並進行各類家居改善項目。

強身健體是「東亞精彩人生下半場」的重點之一，我們在義工支援下安排簡單的健體運動練習，助長者保持健康活躍。



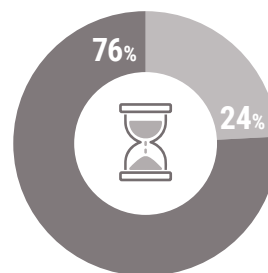
本行感謝各位同事熱心公益，投入寶貴時間為社會基層服務。2022年，東亞義工參與「東亞精彩人生下半場」計劃，籌辦一系列活動，包括家訪及家居改善項目等，還到香港各區指導300位長者進行健體運動。



■ 教育  
■ 社會福利  
■ 環境

集團的現金  
捐款總額達

港幣  
**1,200+**  
萬元



■ 工作時間  
■ 公餘時間

員工義工  
服務時數

**9,000+**  
小時

## 關懷醫護人員的身心健康

東亞中國向上海市慈善基金會—東亞銀行公益基金捐款港幣120萬元(人民幣100萬元)，資助華山醫院和上海兒童醫學中心等專業醫療機構開展公共衛生項目。繼2021年設立「醫路同行計劃」後，我們於2022年推出「善醫同行」，旨在推廣醫護人員保持身心健康的訊息，尤其是過去數年一直穩守抗疫前線的兒科醫護人員。



▲ 東亞中國與國家兒童醫學中心及上海兒童醫學中心聯袂啟動最新的「醫護人員精神健康項目」。



▲ 「螢火蟲樂園」設有圖書館、電腦及其他農村學校的基本設備。

## 聚焦教育

東亞銀行致力推廣優質教育，我們分別在多個社區和為同事的子女實施各項教育計劃。

### 香港



2022年我們繼續舉辦獎學金計劃

東亞銀行獎學金<sup>11</sup>

**27**位  
學生受惠

東亞銀行有限公司  
員工子女大學獎學金<sup>12</sup>

**10**位  
學生受惠

### 內地

上海宋慶齡基金會—東亞銀行公益基金過去十多年一直透過「螢火蟲計劃」改善農村地區的教育資源，自計劃開辦至今，已為28個省市及自治區超過100間學校建設「螢火蟲樂園」，設有電腦及其他學習用具。「螢火蟲樂園」為農村學童提供其他較發達地區學生享有的學習工具和設備。2022年的新設施包括：

開辦

**2**間

新「螢火蟲樂園」

改善

**26**間

「螢火蟲樂園」<sup>13</sup>

捐贈

**~1,000**個

「螢火蟲背包」<sup>14</sup>

**2,500+**

位學生受惠於  
「螢火蟲樂園」

為近200名教師  
及40名校長提供

**~4,700**小時  
網上培訓

為表揚「螢火蟲計劃」對社會的貢獻，東亞中國獲頒發顯赫的「金諾·中國金融年度優秀社會責任項目」大獎。

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

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

13. 各「螢火蟲樂園」進行裝修工程，改善學校宿舍、食堂及閱讀室等。

14. 「螢火蟲背包」內有學校用品和書籍，促進農村學童接受教育。



# 環境、社會 及管治方針 和2022年度 表現

# 關於本報告

[GRI 2-2, 2-3, 2-6]

我們的2022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》
- GRI標準2021
- 氣候相關財務披露工作小組（「TCFD」）建議

本報告提供充足資訊，讓持份者評估我們如何管理本行對社會及環境的重大影響。詳細的經濟資訊已刊登於本行的2022年報。

本報告會分為兩個主要部分，第一部份為2022年度環境、社會及管治摘要（第1-15頁），讓持份者了解相關方面的最新發展；第二部份為環境、社會及管治方針和2022年度表現和附錄，說明我們如何管理本行在可持續發展方面的重大議題，以及我們本年度的表現。

## 報告涵蓋範圍

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2022年1月1日至12月31日期間的資訊。在報告期內，我們的業務範圍有兩個重大變動，分別是將藍十字（亞太）保險有限公司及東亞銀行於寶康醫療服務有限公司之80%控股權出售予友邦保險，因此，我們改變了此報告的範圍以反映這些變動。

東亞銀行有限公司 （「東亞銀行」或「本行」）	<a href="http://www.hkbea.com">www.hkbea.com</a>
東亞銀行（中國）有限公司 （「東亞中國」）	<a href="http://www.hkbea.com.cn">www.hkbea.com.cn</a>
東亞銀行（信託）有限公司 （「東亞信託」）	<a href="http://www.hkbea.com">www.hkbea.com</a>
東亞證券有限公司 （「東亞證券」）	<a href="http://www.easecurities.com.hk">www.easecurities.com.hk</a>
東亞期貨有限公司 （「東亞期貨」）	<a href="http://www.eafutures.com.hk">www.eafutures.com.hk</a>
東亞數據信息服務（廣東）有限公司	
東亞聯豐投資管理有限公司 （「東亞聯豐」）	<a href="http://www.bea-union-investment.com">www.bea-union-investment.com</a>

## 歡迎表達意見

東亞銀行集團設有專門團隊，負責與持份者定期溝通，維持良好關係。如閣下對我們的環境、社會及管治報告，或相關表現有任何意見，歡迎透過以下方法聯絡我們：

如對本報告有任何意見，請聯絡：[Sustainability@hkbea.com](mailto:Sustainability@hkbea.com)

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

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

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

地址：香港德輔道中10號19樓可持續發展部

# 關於東亞銀行

[GRI 2-1, 2-2, 2-6, 2-7]

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2022年12月31日的綜合資產總額達港幣8,828億元 (1,131億美元)。

集團在全球設有約130個網點，並聘用逾8,400名員工。我們提供全面的批發銀行、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及代表處，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	- 個人及批發銀行 - 財富管理 - 資金服務	東亞中國	- 個人及批發銀行	吉隆坡代表處	- 聯絡服務
東亞信託	- 強制性公積金(「強積金」)服務	東亞數據信息服務(廣東)有限公司	- 後勤營運及服務(例如客戶聯絡中心、數據處理、應用程式開發及合規營運)	新加坡分行	- 批發銀行
東亞證券	- 證券經紀			美國分行	
東亞期貨	- 期貨及期權經紀			英國分行	- 個人及批發銀行
東亞聯豐	- 資產管理 - 企業財務諮詢				
		澳門及台灣			
		本報告涵蓋的集團成員	產品及服務		
		澳門分行	- 企業銀行		
		台灣分行			



# 我們的可持續方針

[GRI 2-23, 2-24, 2-25, 3-3]







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

## 我們的企業願景

成為大中華及其他地區客戶信任及首選的銀行夥伴。

## 我們的企業使命

提供出類拔萃的金融產品及服務，務求令每位客戶時刻享有稱心的服務體驗。

我們的企業使命		
<b>追求卓越</b>		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。
<b>長期承諾</b>		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。
<b>誠信正直</b>		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。
<b>以客為尊</b>		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。
<b>團隊協作</b>		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。
<b>勇於創新</b>		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。




## 策略概覽

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

過去一年，我們制定了以持份者為重心的可持續發展方針及策略，並作為本行願景的基礎，以確保我們回應到現時與未來最重要的可持續發展議題。我們視這些議題為重點領域，並將它們歸納在我們三個可持續發展支柱下。

為實現願景，我們必須將可持續發展融入我們的工作。我們透過三層的管治架構及一系列與重大議題相關的政策<sup>15</sup>，引導本集團的可持續發展策略方針。通過訂立長遠目標，我們適時評估在重要議題上的表現，而要達至目標，則有賴各部門之間的合作，並需讓員工更能意識到可持續發展對東亞銀行的重要性，以及提升能力去兌現承諾。

我們明白把可持續發展融入工作需時，為了確保員工了解此舉對實踐願景的必要性，我們把可持續發展目標納入本行的績效評核，將可持續發展的表現連繫到所有員工（包括高層管理）的年度表現評核。**環境、社會及管治表現**章節概述了2022年的關鍵可持續發展目標和進度。有關我們的表現，會在每個章節的2022表現部份提供。

支柱	對東亞銀行的意義
<b>負責任的企業</b> 	以誠行事，遵守適用法律及規例，並為我們的供應商制定相同標準
	提供產品及服務，以支援小型企業、邊緣團體以及為社會及環境創造價值的公司或項目
	在風險管理程序中計入可持續發展因素，並與其他企業共同宣揚企業社會責任和可持續發展
	公平對待及尊重所有客戶，並為殘疾人士提供方便的服務，以及保障客戶資料私隱
	提供優質產品，並確保客戶掌握完整及準確的資訊，以便他們作出決定
<b>負責任的營運</b> 	投放資源於人才發展及培訓方面
	提供安全、健康及共容的工作環境
	提供平等機會予所有僱員及求職者
	鼓勵高層管理人員與員工開放對話
	減低本集團辦公大樓及分行的環境足跡，並致力節約能源、減少耗用紙張，避免浪費
	提倡僱員、客戶及供應商在日常注重環保
<b>負責任的公民</b> 	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

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

# 企業管治

[GRI 2-9, 2-10, 2-11, 2-12, 2-13, 2-14]

## 董事會聲明

董事會認為本行的財務與非財務表現緊密相連，兩者皆是決定本行長遠成功的關鍵，因此，本行的可持續發展由董事會全面負責。在董事會的指引下，我們透過了解市場趨勢以及回應監管機構、股東和其他持分者的指引、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，包括環境、社會及管治委員會、環境、社會及管治督導委員會，及環境、社會及管治工作小組，輔助以履行本行可持續發展方面的責任，這些管治團隊於2020年成立，目的是確保本行在營運的各個層面上以至各業務市場，均能對其可持續發展表現負責任。

### 環境、社會及管治委員會

#### ● 環境、社會及管治委員會

本行在董事會轄下設立了環境、社會及管治委員會（「委員會」），監督本集團的可持續發展表現。該委員會由一位獨立非執行董事擔任主席，職責包括檢討與批核可持續發展方面的策略、目標和指標，以及監察進度，並向董事會提出建議。委員會每年召開最少兩次會議，負責監督本集團管治與管理其環境及社會重大影響的評估工作。委員會的成員名單及職權範圍已上載於本行網站。



### 環境、社會及管治督導委員會

#### ● 環境、社會及管治督導委員會

環境、社會及管治督導委員會（「督導委員會」）隸屬於環境、社會及管治委員會。督導委員會由聯席行政總裁李民斌先生擔任主席，成員包括副行政總裁兼營運總監，以及各個在本行可持續發展表現方面擔當關鍵角色的分處總經理。督導委員會負責推動可持續發展策略發展，評估各項現有及新興的可持續發展的重要議題，亦會訂立可持續發展目標和檢討表現，並向委員會匯報。



### 環境、社會及管治工作小組

#### ● 環境、社會及管治工作小組

東亞銀行的環境、社會及管治工作小組（「工作小組」）成員包括由本行總經理委派的部門主管。工作小組負責執行督導委員會所訂立的策略，識別環境、社會及管治風險及機遇，並上報督導委員會以供考慮。工作小組亦會支援環境、社會及管治報告以及與持份者溝通。



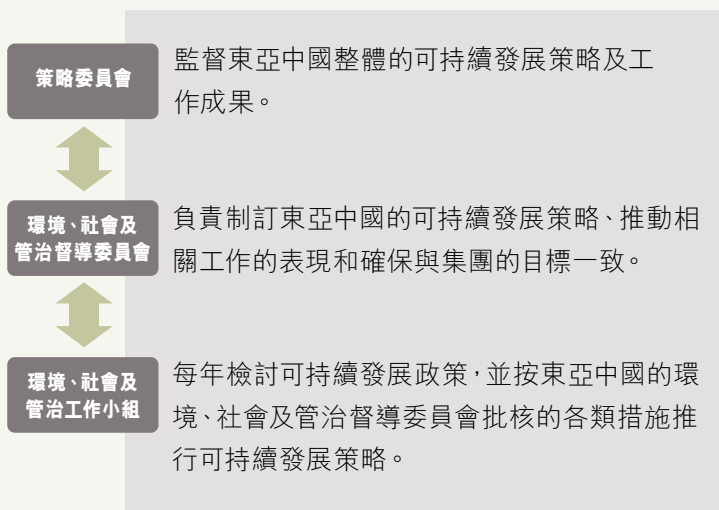
## 支援可持續發展方面的管理

- **審核委員會**(在企業管治架構下)每年在獲得環境、社會及管治委員會批准後或在有需要時檢討相關政策，並向董事會提出建議。審核委員會亦負責檢討本行員工以保密方式提出關於財務報告、內部管控或其他問題的涉嫌不當行為的安排，以確保我們可作出妥善安排，就有關事宜進行公平獨立的調查及採取適當的跟進行動。
- **薪酬委員會**負責每年批核、檢討及評估任何闡述本行文化和行為標準的相關聲明，評定是否適切，確保可按照聲明付諸行動，推行政策與程序。
- **風險委員會**最少每季舉行一次會議，又或在需要時隨時召開會議，在會上評估集團與風險管理相關的事宜，包括可持續發展及氣候相關風險管理策略、風險偏好、風險管治、風險管理架構、風險管理政策及風險概況。風險委員會直接向董事會匯報與風險管理相關的重要事項。
- **總經理兼集團人事及可持續發展處主管**監督東亞銀行的可持續發展措施，並直接向高層管理人員匯報。她同時兼任環境、社會及管治工作小組主席，以及東亞銀行慈善基金的董事。以下單位會直接匯報給總經理兼集團人事及可持續發展處主管：
  - **企業傳訊部**負責執行及協調本行及東亞銀行慈善基金的企業社會責任措施，亦負責在集團內外傳遞可持續發展的相關資訊。
- **人力資源部**管理企業文化及員工投入度管理小組及員工康體會。
- **可持續發展部**確保東亞銀行的營運符合《香港上市規則》的環境、社會及管治要求，掌握相關的可持續發展最新情況，並於內部擔任協調角色，協助訂立和推行可持續發展目標。可持續發展部亦負責促進東亞銀行推行淨零排放路線圖，包括聯同集團旗下其他相關單位監察減排進展，並負責編製年度環境、社會及管治報告。
- **訓練發展部**與可持續發展部緊密合作，確保員工具備必要的環境、社會及管治知識，支持本行的可持續發展進程。訓練發展部協助安排外界夥伴和本行內部的個別議題專家主講特定主題的可持續發展培訓課程。
- **跨部門工作小組**支援恆常的可持續發展工作，包括報告和披露，並負責推動特定的可持續發展目標。
- **東亞銀行慈善基金、上海宋慶齡基金會 — 東亞銀行公益基金和上海市慈善基金會 — 東亞銀行公益基金**支持本集團在香港及內地的主要社區投資計劃。
- **東亞銀行義工隊委員會**由東亞銀行義工隊的活躍成員組成，成員包括由本行各分處主管委派的代表及其他集團成員的香港員工。

## 東亞中國的可持續發展管治概況

中國銀行保險監督管理委員會（中國銀保監會）已發出《銀行業保險業綠色金融指引》，列明兩項最新的可持續發展管治要求：

要求	東亞中國的做法
董事會應承擔綠色金融的主體責任，並指定專門委員會負責監督綠色金融工作。	東亞中國董事會負責將可持續發展理念融入東亞中國的發展策略，並且監督可持續發展政策的施行。董事會已指定策略委員會監督東亞中國的可持續發展工作表現以及綠色及可持續金融的發展。
委任一名高級行政人員督導綠色金融發展的有關工作，包括相關政策、淨零排放路線圖、管控碳排放等。	東亞中國已委任副行政總裁擔任主管，主責統籌與可持續發展相關的事項。



除上述三個主要管治機構外，東亞中國另設有由企業傳訊及可持續發展總經理督導的可持續發展組，負責協調東亞中國環境、社會及管治工作小組和環境、社會及管治督導委員會的活動。

總經理兼集團人事及可持續發展處主管會出席東亞中國環境、社會及管治督導委員會的會議，而可持續發展部主管則會出席東亞中國環境、社會及管治工作小組的會議，確保完善溝通和協調。

### 指導政策

[反賄賂及貪污聲明](#)

[企業管治政策（內部文件）](#)

[社區投資指引（內部文件）](#)

[環保政策](#)

[綠色及可持續金融框架<sup>16</sup>（內部文件）](#)

[集團《負責任投資政策》（內部文件）](#)

[人權政策](#)

[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](#)

[舉報政策](#)

附錄載有我們的環境、社會及管治相關政策及聲明的參考資料。

16. 綠色及可持續金融框架，前身為綠色及可持續發展相關貸款政策，已被進一步修訂以促進識別和分類綠色及可持續融資活動。

# 重大環境、社會及管治議題

[GRI 2-29, 3-1, 3-2]

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特定調查。為配合最新的重要性評估流程，我們加強審視外部環境、經濟及社會狀況對本行業務的影響。我們採用了GRI標準2021的最新重要性評估框架，同時調整了持份者參與方針，確保可深入了解已識別的重要議題如何構成外部影響。

於2022年進行的重要性評估，本行採用2021年GRI標準最新的雙重重要性概念，以助考量可持續發展對集團的影響，以及我們對經濟、環境和公眾構成的最重大影響。我們邀請了一間可持續發展顧問公司——達岸諮詢來為潛在的重大議題進行獨立外部評估，以及安排與內部及外界持份者交談，並配合網上調查，以廣泛聽取更多持份者的意見。廣納持份者意見有助本行透徹了解對持份者最重大影響的議題和讓他們對本行有更正面的看法。例如，理財知識等議題或許對我們的業務只帶來有限影響，但對客戶而言則至為重要，我們如何管理及推廣財務知識有助改變公眾對東亞銀行的看法，並影響我們在市場上的聲譽。

我們綜合了持份者參與活動的結果，據此優先考慮及確認哪些議題為策略重點。持份者參與的評估結果已經在環境、社會及管治委員會討論和獲得審批。藉著把現時與持份者溝通程序的結果分層到近期的重要性評估，可讓我們獲得一個更多元的角度去看待對集團及行業重要的議題。此後，我們會接觸更多持份者組別，持續改善此方針。

釐定重要的議題：

## 1. 識別

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

## 2. 釐定優先次序

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

## 3. 確認

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

## 4. 評估

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

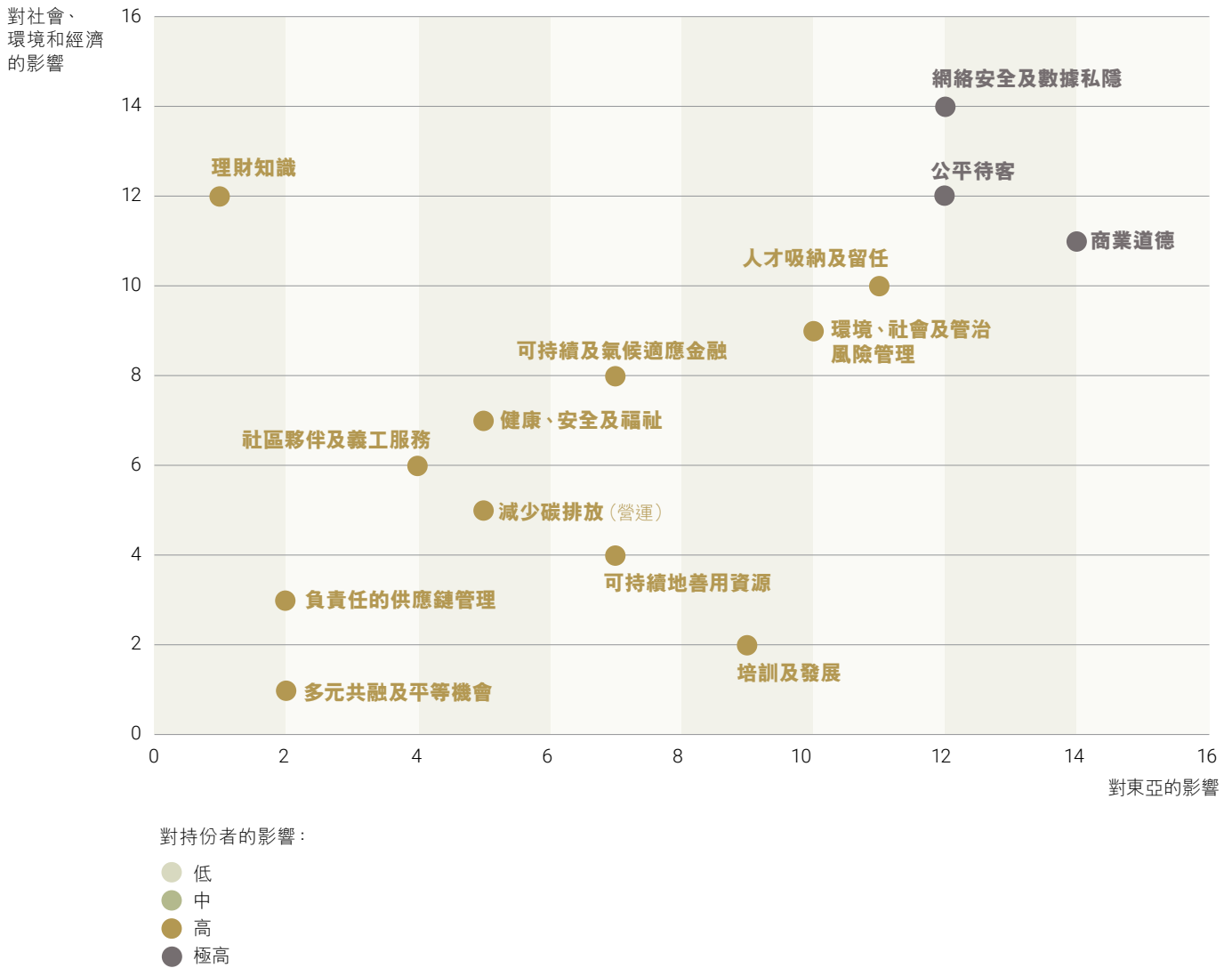
## 與持份者的溝通

本集團十分重視與持份者作恆常、坦誠及公開的對話。我們詳細識別了本行的持份者，並會每年作出檢討，確保適時適切。2022年，我們首次展開涵蓋所有類型客戶的持份者參與活動。我們優化了參與策略，透過安排訪談蒐集內部和外界持份者的定性資料，從而界定他們對可持續發展議題的影響有何看法，以及分析東亞銀行管理每項議題的方針會否影響他們對本行的看法。

與每個持份者組別相關的議題概述已載於本報告的附錄。以下列表為我們主要持份者的意見，而其他持份者，包括我們的策略夥伴及公營部門機構，亦影響我們的可持續發展策略。持份者的意見有助我們釐定及管理在可持續發展方面的影響，以撰寫環境、社會及管治報告的內容。

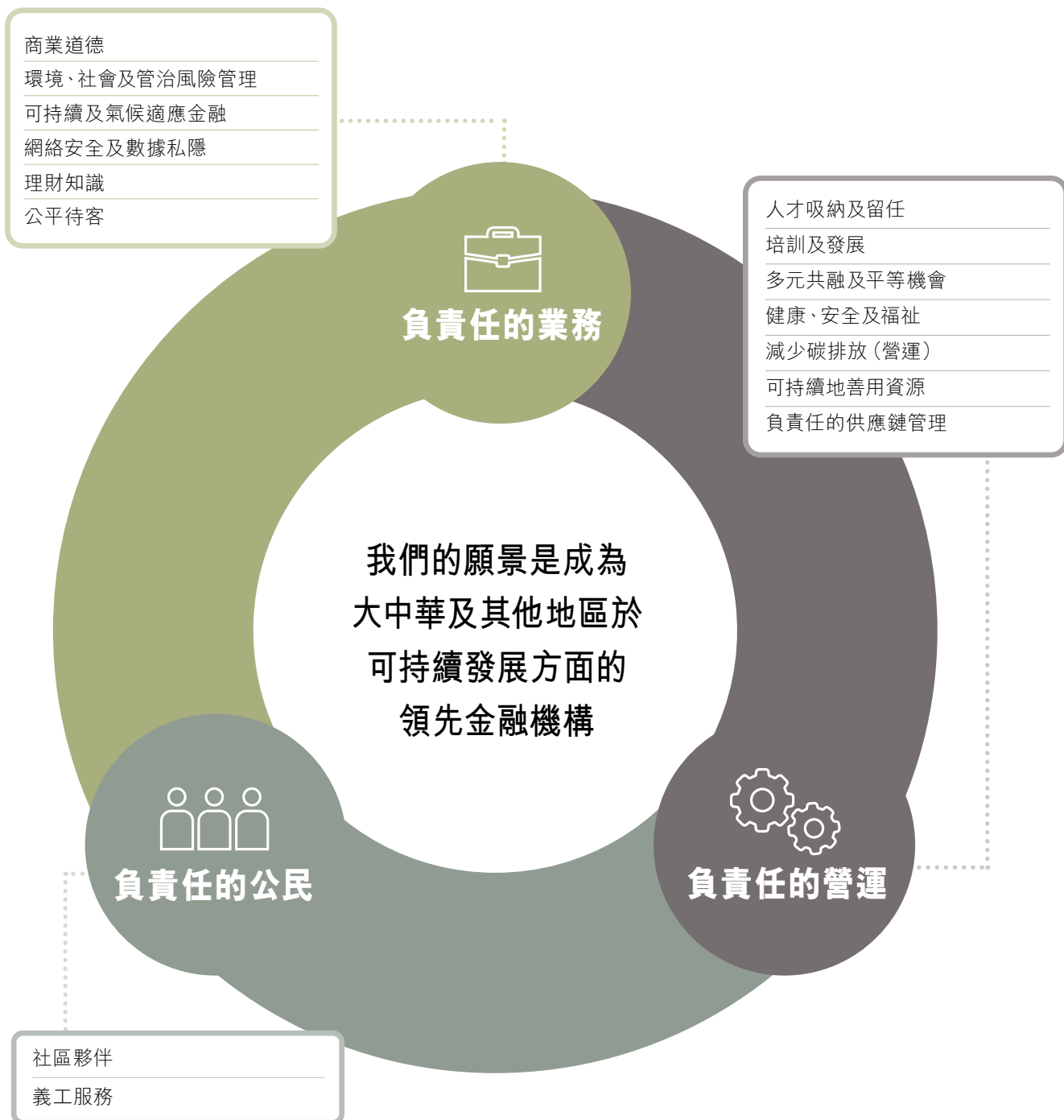
持份者	溝通渠道
<b>客戶</b>	我們聆聽客戶的意見，以了解他們的需要，並以卓越的客戶服務及產品作為回應，同時妥善管理對他們重要的可持續發展議題。
	客戶反饋渠道
	客戶活動 本行網站及社交平台上的可持續發展通訊
<b>股東</b>	我們的股東期望在本集團的投資中獲得豐厚回報，他們亦希望了解我們如何確保我們的業務迎合未來趨勢。
	股東周年常會
	企業通訊 與可持續發展評級機構及可持續發展指數代表的溝通
<b>監管機構</b>	我們尋求監管機構的意見，並與他們分享我們的發展和挑戰，以確保我們能夠應對主要業務市場中的風險並掌握機遇。
	參與業界活動
	與監管機構代表的溝通 按要求提供資料
<b>員工</b>	我們的員工是集團發展的關鍵，我們經常與員工坦誠溝通，以了解他們的需求，以及本行與員工共同成長的關鍵。
	全銀行及本行各分部的分享會
	小組座談
	員工問卷調查
	員工電子通訊 本行內聯網的可持續發展通訊
<b>社會</b>	本行在香港及中國內地已有百年歷史，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

## 可持續發展議題相對優先次序



# 我們的可持續發展支柱

[GRI 3-2]



# 負責任的業務

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

作為一間負責任的企業，東亞銀行必須確保遵守業務所有地區的法律及規例。此外，我們在選擇或接觸客戶、借款人及供應商時，亦須考慮其決策的影響。我們的營運符合道德規範兼具透明度，因此可增強品牌競爭力及在業界建立信心。我們相信負責任的經營方式能為自身業務以及更廣泛的範疇帶來正面影響。

## 商業道德

[範疇 B7] [GRI 2-15, 2-17, 2-25, 2-26, 2-27, 201, 205, 207, 419]

## 重要性

儘管過去十年公眾對我們行業的信任程度整體上升，但金融服務業仍是公眾最不信任的行業之一<sup>17</sup>。金融服務企業必須持續地與公眾建立互信關係，我們明白個人及企業客戶對我們甚為依賴，也清楚監管機構對我們的期望，因此我們務必負責任地創造和分配價值。我們亦理解展示審慎和負責任的價值分配對於建立和維持大眾對金融服務行業的信任至關重要。我們深明個人和企業客戶信賴我們以合乎道德和負責任的方式經營業務，並以他們的利益為中心，支持經濟發展。

## 管理方針

集團恪守最高的商業道德標準，包括秉持對賄賂及貪污零容忍的立場，同時致力管理重大的商業道德風險。本集團由

獨立性高的董事會領導，擁有既定及穩健的管治架構。經驗豐富的高級管理層團隊為董事會提供支援，確保本行的活動和程序均符合誠信原則，並且遵從所有相關法規的要求。本集團已參照相關法規，擬備一系列經董事會批核的政策<sup>18</sup>，闡明我們的所有規定。我們期望員工的行為操守符合道德，嚴守最高的專業及誠信標準。

本行已制訂《董事行為守則》及《利益衝突政策》，指引董事如何管理道德議題，包括處理利益衝突和公平交易等。董事必須避免參與任何可能引起實質或潛在利益衝突的活動，並在此類活動發生之前向申報主任披露詳情。此外，董事如就任何對本行業務有重大影響的交易、協議或合約持有重大利益，亦必須申報。

## 計劃及措施

集團在業務層面推行多種計劃及措施，確保我們的策略和政策得以有效實施並臻達目標。這些計劃及措施可確保我們符合規管標準，與此同時向全體員工灌輸恪守道德標準的企業文化，讓他們深入認識我們的商業道德策略與政策，支持本行不斷改進及監察營運方針。為促進這方面的工作，我們就各特定重點項目擬定具體的計劃和措施。

## 反貪污及反欺詐

集團堅決打擊任何形式的賄賂及貪污行為，我們設有嚴格措施，確保所有員工均熟悉和遵循我們的道德行為規範。我們要求員工遵守本行按照《防止賄賂條例》制訂的反賄賂及貪污政策與規則。全體員工每年必須重溫行為守則<sup>19</sup>，並需簽署確認明白及同意守則的內容。集團亦會定期提供培訓，確保包括兼職員工在內的所有集團員工知悉我們對欺詐、洗錢及貪污的零容忍立場。本行已上載《反賄賂及貪污聲明》到東亞銀行網站，以供公眾瀏覽。

17. 2022 Edleman Trust Barometer

18. 本報告第94頁載有多項公開政策的連結

19. 內部政策文件

## 反貪污措施

### 利益衝突政策

員工應避免任何實質或潛在利益衝突或會被視為利益衝突的情況。

### 招攬生意時的行為

員工不得直接或間接地向他人提供《防止賄賂條例》訂明的任何賄賂或利益，以影響他人的決定。

### 私人利益

員工不得向本行其他員工、客戶或供應商索取私人利益，也不得收受和保留任何利益。指引列明收受私人利益的特定情況。

### 舉報政策

我們設有舉報政策及程序，所有投訴均以保密方式處理，員工可以報告疑慮，而毋須憂慮因舉報行動帶來對自身的不利後果。本行亦於東亞銀行網站登載《舉報政策》，供外界人士瀏覽。

東亞銀行透過集團反貪污政策及行為守則向全體員工清楚傳達本行要求的行為標準。行為守則已載於本行的內聯網，列明在代表集團行事時相關人員應有的規範。與此同時，我們亦期望所有董事、代理、承辦商、供應商和關聯人士代表東亞銀行執行職務時遵守所有有關反賄賂及貪污的本行政策、法律、規則和規例。倘有違反我們對賄賂及貪污零容忍的政策，本行保留權利依照集團《反賄賂及貪污政策》終止業務關係。

我們設有全方位的風險管理機制，涵蓋本行所有反欺詐措施，包括預防、檢測、調查和糾正，藉此鞏固本行反欺詐的實力以及廣泛倡導防禦欺詐的文化。東亞銀行的附屬公司及合資公司均有制訂與本行規定和價值觀相若的相關政策。

## 打擊洗錢及恐怖分子資金籌集

東亞銀行作為一家負責任的金融機構，矢志打擊非法金融活動。我們切實推行措施，致力打擊洗錢及恐怖分子資金籌集，倡導員工時刻保持警覺，並不斷改進打擊洗錢及恐怖分子資金籌集的政策、程序和管控機制，適切地減低東亞銀行集團有可能面對的不同性質及程度的洗黑錢/恐怖分子資金籌集風險。

本集團的《打擊洗錢及恐怖分子資金籌集政策》（「集團打擊洗錢政策」）涵蓋逃稅風險及制裁風險，並提供指導和訂立最低標準，以協助本集團遵守《打擊洗錢及恐怖分子資金籌集

條例》中有關客戶盡職審查及備存紀錄的規定。所有集團成員必須在當地法律允許的範圍內遵守集團的打擊洗錢政策，而本集團打擊洗錢及恐怖分子資金籌集的政策是凌駕所有其他考慮事項。本行制訂的打擊洗錢及恐怖分子資金籌集相關的指引提供了詳細指導，協助集團成員理解、實行和遵守集團的打擊洗錢政策。

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

為提高員工的意識和提倡保持警覺的文化，我們定期安排關於打擊洗錢及恐怖分子資金籌集的培訓，將國際制裁合規及逃稅等主題納入相關集團成員的打擊洗錢及恐怖分子資金籌集培訓教材。合規處與各主要持份者和相關集團成員密切合作，諮詢他們的意見後更新本行的打擊洗錢及恐怖分子資金籌集和反賄賂培訓教材，確保涵蓋最新的市場資訊。

任何可能違規的事項均按照《合規風險管理手冊》處理，本行各個部門及本集團的有關單位均須向合規處匯報合規監管的相關事宜及任何違規或可能違規的個案和失當行為。此外，本行亦會定期檢討和提升本集團打擊洗錢、反賄賂及貪污和舉報機制的成效。



**商業道德政策** (內部文件)

行為守則

利益衝突政策

董事行為守則及利益衝突政策

紀律處分指引及程序

成本控制機制指引

資料分類及處理指引

採購及付款指引

供應商行為守則

第三方風險管理指引

舉報政策及程序

**風險管理與內部稽核**

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

集團的合規處負責監察和減低本集團面對的合規風險；審視監管要求並向高級管理層匯報；以及向有關業務單位提供合規建議，以確保符合相關要求。每間分行均須每月查核合規狀況，並向分行管理團隊及集團合規處匯報。

在規劃合規審查和界定審查範圍的過程中，合規監察部會在適當的情況下加入可持續發展議題。合規監察部的合規審查包括評估管控措施設計的有效性和實施情況，確保符

合相關的監管規定。合規監察部會向負責管控措施的主管發出合規審查報告，列明審查結果及協定改善措施以便跟進。

稽核處的職責是透過獨立評估界定集團風險管理架構及內部管控流程的設計與運作成效，並直接向集團的審核委員會匯報結果。稽核處採取風險為本的方針審視和評估本集團的主要營運活動，定期稽查的項目包括三年周期內的各項道德標準，例如利益衝突、行為守則、申訴及舉報、反賄賂及貪污和打擊洗錢及恐怖分子資金籌集。

有關本行環境、社會及管治風險管理方針的詳情，請參閱本報告第32頁。有關本集團負責可持續發展管理的管治團隊詳情，請參閱本報告的企業管治部分。本行的2022年報載有更多關於我們的企業管治資訊。

**稅務風險管理及策略**

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

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

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

## 應用合規科技解決方案完善監督合規事務

合規處在2022年主要相關工作成果如下：

- 1 優化儲存客戶網上交易數碼足跡數據以擴大銀行數據的應用範圍，促進提升本行的服務和營運
- 2 改進網絡分析技術，主動偵測收取欺詐得益的戶口
- 3 有效應用識別可疑交易數據分析工具，令反洗黑錢交易監察及警報系統效能指標的分析更完善
- 4 持續檢視本行識別可疑交易系統，不斷優化加強其函括範圍及功能集中於中央平台處理
- 5 透過獨立基準及沙盒測試，以確保客戶名稱及交易篩查制裁名單系統進行持續驗證其效能及效率水平

## 最高管理層定調零容忍

合規處負責編製針對打擊洗錢及恐怖分子資金籌集的培訓教材，並每年為董事會安排複習培訓，提供關於打擊洗錢及恐怖分子資金籌集的最新要求和發展，以及監管機構對本行的期望。近年培訓的範圍已擴大至涵蓋反賄賂及貪污。

合規處於2022年底推出最新的反賄賂及貪污培訓教材，並加入新製作的培訓短片，內容包括貪污陷阱和防貪污提示，提供給所有相關的集團成員。

## 2022年的表現

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

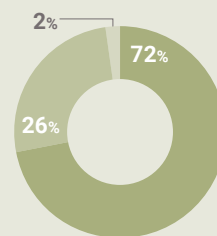
**~60%** 我們約60%的經營收入來自香港業務

所產生的經濟價值：**港幣 194.11 億元**

員工薪資及福利：**港幣 54.91 億元**

支付予資本提供者的款項：**港幣 28.88 億元**

營運成本：**港幣 28.44 億元**



捐贈予慈善機構的現金捐款：

**港幣 1,200+ 萬元**

**100%** 董事提供打擊洗錢及恐怖分子資金籌集和反賄賂及貪污培訓教材

**100%** 員工完成了「行為守則」培訓課程，課題包括誠信和反賄賂及貪污

## 展望未來

我們的合規處及稽核處將持續評估本行的道德商業行為管控制度，確保高效完善。針對打擊洗錢及恐怖分子資金籌集和反賄賂及貪污議題，集團會一如既往地推廣保持警覺的文化，同時加強所有員工的培訓和盡職審查。

環境、社會及管治風險管理  
[範疇 A4] [GRI 201] [TCFD]

### 重要性

世界各地政府均視氣候問題為當前要務，氣候行動刻不容緩已是全球共識，各國必須建立抗禦力和紓緩氣候變化的潛在負面影響。商界及業界現正向低碳經濟轉型，在過渡期間或會妨礙既有的營運模式。此外，未來政府可能推行的氣候政策，例如徵收碳排放稅及設置限額等，有機會令本集團在貸款和投資過程中面對監管及財務風險。我們亦確定氣候變化的實質影響對集團有重大的潛在影響。本行的物業或資產以及本行承造按揭或商業貸款客戶所持的物業或資產一旦蒙受損失或損害，都可能導致財務損失或信貸風險。

在集團的服務及貸款方案加入可持續發展準則，可令銀行在應對政府政策及減低有關風險上有所預備。現今環境瞬息萬變，企業若未能及時回應持份者的期望，不論是監管機構或客戶，都可能令信譽受損和業務損失，導致表現落後同業。




由此可見，謹慎管理可持續發展風險才可促進集團持續增長。現時，可持續發展及氣候適應金融的需求甚殷，創造了難得的機遇，讓本行與客戶同步邁向可持續發展的未來，更有能力抗禦轉型及實質風險。

### 管理方針

集團風險總監是環境、社會及管治督導委員會的成員之一，專責管理和匯報環境、社會及管治風險。我們已設立由集團風險總監擔任主席的內部專責小組，成員擁有不同風險類別的專門知識，負責實施與環境、社會及管治風險管理相關的措施。內部專責小組已更新三年的環境、社會及管治和氣候風險行動計劃，以配合金管局將氣候風險納入香港銀行業的監管模式的兩年計劃，藉以促進本行的淨零排放策略。東亞銀行主要的環境、社會及管治和氣候風險管理措施列於下表。

環境、社會及管治風險管理的重點是評估、緩解和披露與氣候相關的風險。於2021年，內部專責小組參加了金管局試驗推行的氣候風險壓力測試並由董事會審閱，以強化風險管理基礎設施，並將已識別的環境、社會及管治風險納入風險管理架構，其中包括氣候風險。為監察和識別任何可能出現的不良變化，我們參與氣候風險壓力測試試驗計劃後，於2022年進行了宏觀的檢閱。

本行已妥為編製指引文件，以督導集團的業務活動和內部作業流程。有關指引包括經董事會批核的可持續發展及氣候風險定性及定量《風險偏好聲明》，和經信貸委員會批核的綠色及可持續金融框架，有助促進本行的綠色貸款、可持續發展相關貸款及投資組合增長。

<b>政策及框架</b> 	<b>評估及監察機制</b> 	<b>可持續發展人才</b> 
<ul style="list-style-type: none"> <li>· 綠色及可持續金融框架，包括行業政策、綠色及棕色金融分類和禁止貸款清單</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 信貸評估的可持續發展清單</li> <li>· 《風險偏好聲明》</li> <li>· 主要風險指標</li> <li>· 可持續發展數據數碼化，以供分析及匯報和披露管理資料</li> <li>· 氣候風險壓力測試</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 提升可持續發展技能</li> <li>· 內部風險文化，環境、社會及管治風險和可持續發展意識</li> </ul>

綠色及可持續金融框架設有可持續發展清單，涵蓋借款人的環境、社會及管治風險評估，確保包括氣候相關風險在內的環境、社會及管治風險均已被識別、分類和謹慎管理。金額超過港幣5,000萬元的非零售貸款及債券投資均須進行環境、社會及管治風險評估。若有任何不確定情況，必須以文件記錄並遞交輔助資料述明理由。每名客戶在完成評估後均獲給予環境、社會及管治風險評級。如本行界定任何客戶存在環境、社會及管治和氣候風險，而該客戶並無擬定清晰的路線圖或時間表採取行動緩解該風險，又或緩解計劃發生重大延誤，本行會將客戶分類為高風險。高風險客戶提交的信貸申請必須最少經信貸風險管理部審批中心（適用於

香港及澳門、台灣和海外分行業務）或東亞中國審批中心（適用於東亞中國）批核。審批中心可在有需要時酌情按照環境、社會及管治風險上報程序，徵取更高級別的審批。

我們與投資者及策略性夥伴等持份者協調合作，考慮各方的不同意見、期望，以及他們建議的環境、社會及管治和氣候風險管理模式，集眾之長優化風險管理基礎設施。本行綜合參考《歐盟可持續金融分類方案》、《綠色債券支持項目目錄》及金管局的氣候風險壓力測試，將七個行業分類為高碳排放行業，亦即「棕色行業」，並編製被廣泛公認為「綠色行業」的行業清單，以助相關業務部門識別綠色及可持續金融借款人和機遇。信貸委員會已於2022年審議及批核兩份行業清單。

在綠色及可持續金融框架下，所有超過港幣5,000萬元的非零售貸款及債券投資風險必須進行環境、社會及管治篩查。客戶如從事在綠色及可持續金融框架內根據金管局指引界定的高碳排放行業，包括物業發展、能源、公用事業、運輸、建造、金屬和礦務及製造業，必須通過較嚴格的評核。為達到持份者及監管機構的期望，本行會定期檢討和順應環境、社會及管治風險的變化更新可持續發展清單。潛在的可持續發展影響，包括本行的投資風險及風險緩解措施，均會被仔細評估，如發現任何重大不利影響，則會在批核信貸之前先提交本行的信貸委員會審議。

## 綠色及可持續金融框架的五大元素

1

按照可持續性劃分的行業類別清單

(綠色、轉型至綠色及棕色行業)

2

外部評審機構清單

3

行業政策  
(七個高碳排放行業)

4

禁止貸款清單

5

可持續發展清單

透過上述環境、社會及管治機制，本行可採取統一方法和相關程序評估我們提供融資項目的潛在環境及社會影響，讓我們的融資活動創造可持續的良好價值。我們已向內部持份者提供關於綠色及可持續金融框架的培訓，包括各業務部門。

## 氣候相關財務披露工作小組

### 管治

東亞銀行注重管治和問責，在管理綠色及可持續金融方面亦抱持同一宗旨。本行的董事會與高級管理層緊密合作，確保可在不斷變化的可持續發展進程中，評估行業趨勢和採取最佳的營運模式。本行設有穩健周全的可持續發展管治架構，確保各業務及市場均有完善的問責機制，以管理可持續發展表現。為履行可持續發展的承諾，我們建立了三層可持續發展管治架構，配合全方位的可持續發展方針，確保董事會層面的策略和風險管理措施有效地由指定的部門主管落實執行<sup>20</sup>。

東亞銀行設立了董事會層面的環境、社會及管治委員會，負責統籌本集團的可持續發展策略和監察實踐可持續發展承諾和目標的進展，以及評估集團對於重大環境及社會影響的管治表現。環境、社會及管治委員會最少每年舉行兩次會議，就氣候議題提出建議供董事會考慮，並且督導集團的營運和融資淨零排放路線圖。

環境、社會及管治督導委員會直接向環境、社會及管治委員會匯報。督導委員會由聯席行政總裁（內地及國際業務）擔任主席，負責促進制訂可持續發展策略、評估現有及新興可持續發展議題的重要性、訂立可持續發展目標和檢討表現，然後向環境、社會及管治委員會匯報。

本行的環境、社會及管治風險管理方針由各管理委員會於風險委員會監督下管理。管理委員會包括危機管理委員會、風險管理委員會、資產及負債管理委員會、信貸委員會和營運風險管理委員會。各管理委員會向董事會層面的風險委員會匯報其管理的事務，例如向風險管理委員會及風險委員會匯報針對可持續發展風險的風險偏好聲明和氣候風險壓力測試結果。

本行的可持續發展管理方針由董事會負責監督及指導，與此同時我們亦致力建立擁有權和問責文化，齊心協力地採取有效的氣候行動，提升可持續發展表現。為確保所有職級的員工同心同德，一同追求共同的可持續發展目標，本行已將包括氣候相關議題的可持續發展目標納入本行的績效評核，透過績效評核連結本行的可持續發展表現與全體員工（包括高級管理層在內）的年度評估，推動問責文化，共同應對氣候挑戰。

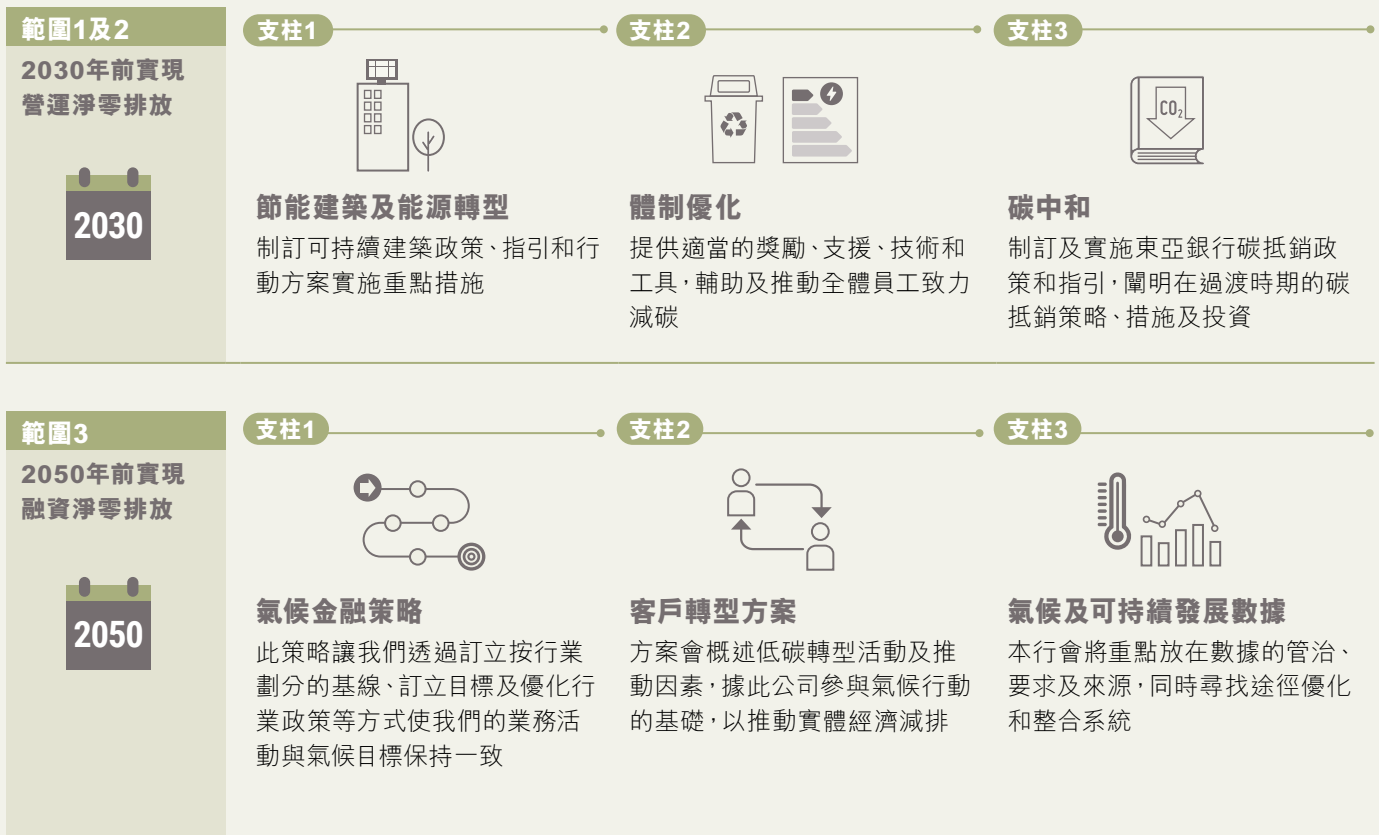
### 策略

我們支持國際層面的低碳經濟轉型行動，並作出重大承諾減少碳排放及加強應對氣候變化的抗禦力。環境、社會及管治委員會負責督導本行應對氣候挑戰的策略性方針，並已審核淨零排放路線圖，制訂營運排放（範圍1及2）和融資排放（範圍3）的減排目標。本行希望於2030年前實現營運淨零排放，以及於2050年前實現融資淨零排放。我們深明若要達成這兩項進取目標，必須徹底改變傳統思維，無論是本行的業務營運或是協助客戶營商的方法都需要變革。為支持我們實踐減碳目標，路線圖設有多個策略性支柱，作為制訂及實行政策的指引。淨零排放路線圖支柱分別與本行業務的各個範疇相關，詳細闡述行動、重要議題以及短期、中期和長期目標。

為進一步顯示本行致力採取氣候行動，東亞銀行成為首家總部設於香港的PCAF銀行業成員。我們作為PCAF的簽署機構，將與全球金融機構協調，以一致方式評估和披露與融資貸款及投資相關的溫室氣體排放。

20. 關於東亞銀行的可持續發展管治架構詳情，請參閱本報告的企業管治章節。

## 淨零排放路線圖



此外，我們亦參與金管局的氣候風險壓力測試，識別可能對本行業務和營運產生重大影響的新興氣候風險與機遇。於2021年，我們藉著氣候風險情境分析及壓力測試，評估了多項與本行在2021年至2050年間的不同時間點營運業務相關的實質和轉型風險。「實質風險」指天氣及氣候相關事件的影響，可能對銀行業務和營運以及相關客戶造成衝擊。

「轉型風險」指與轉型至低碳經濟調整過程相關的風險，可能由推行氣候變化的緩解及適應措施導致的政策、法規、科技和市場變化而引起。

實質風險的評估及分析以聯合國政府間氣候變化專門委員會 (IPCC) 採納的代表性濃度途徑 (RCP) 8.5 溫室氣體排放濃度情境預測作參考依據。RCP 是按照多項考慮因素釐定，例如人口增長、經濟發展及科技演變等。此外，我們的分析亦以香港及內地沿海省份的氣候影響作重點，採用香港天文台的預測和外界研究資料。氣候影響包括大氣溫度上升、海平面上升及颱風日趨強勁。

我們考慮轉型風險時參照央行與監管機構綠色金融網絡構思的兩個對比情境。該兩個情境分別假設在轉型低碳經濟的過程中政策措施和科技進步的不同步伐，亦即有序轉型和失序轉型。

- 失序轉型情境假定世界經濟因為要達到《巴黎協定》目標將全球氣溫升幅限制於攝氏2度以下而面臨巨大挑戰。它假設政府在2030年前也不會實施嚴格的氣候政策，各界必須在更短時間內大幅減少碳排放以實現《巴黎協定》目標，經濟將因此而承受嚴重和廣泛衝擊。
- 有序轉型情境假定政府適時和按部就班地頒佈氣候政策，並完善地推行相應措施。由於市場需求增加，可持續發展新技術應運而生，逐漸與其他氣候措施結合，因此全球經濟所承受的衝擊較小。

本行根據氣候風險及情境分析結果，界定氣候變化的某些財務及非財務影響可能影響資產質素（即借貸人還款能力和抵押物質素）、金融票據的估值（即市場波動）、營運抗禦力（即銀行處所及資產運作受損和業務中斷）及影響集團信譽，以致落入重大風險類別。集團已制訂多項方案強化策略及風險管治架構，確保可以抗禦極端氣候事件和緩解氣候風險壓力測試識別的弱點。由於本行過去多年建立了雄厚的緩衝資本，因此氣候變化的估計財務影響不會對集團的資本構成重大影響。

本行認為氣候風險屬於橫向風險，可歸類為傳統和主要風險類別，例如信貸、營運及信譽風險等，其影響可見於本行的業務及營運活動。第37頁列舉數個本行已識別氣候相關風險及機遇的例子。展望將來，我們將繼續監察已識別風險的發展，同時對新興的潛在重要議題保持警覺。

氣候相關風險和機遇	風險和機遇驅動因素	相關的主要風險類別	業務影響	本行的應對方案
本行能否作出迅速反應，將氣候變化列為銀行業務、策略及營運決策的考慮因素	隨著近年可持續發展意識不斷提高，各持份者組別普遍期望金融業主動管理環境、社會及管治風險和機遇，因此長遠而言本行必須提升計算及減低氣候風險的能力。	策略性、信貸、營運、信譽及合規風險	假如不能達到日益殷切的期望，完善管理環境、社會及管治風險，對本行的業務表現、營運及信譽可能有負面影響。  宏觀而言，氣候變化或會對全球經濟構成重大風險，而氣候風險可能嚴重影響金融業已是普遍共識。	鑒於持份者日益期望本行在業務營運全面實施氣候變化管理措施，我們致力培育氣候認知文化，並將可持續發展因素融入日常營運中。  <ul style="list-style-type: none"> <li>為全體員工安排各類型可持續發展培訓，包括淨零排放，以及為客戶經理和其他相關員工提供綠色及可持續金融的專題培訓。</li> <li>舉辦可持續發展分享會，邀請業界專家分享「第27屆聯合國氣候變化大會」各國氣候承諾的新興趨勢對本地銀行業的影響。</li> <li>2022年，本行設立專門部門處理本行所有可持續發展風險相關事宜。新部門名為可持續發展風險及統籌部，隸屬風險管理處。新部門的架構將於2023年1月落實。</li> <li>評估可持續發展表現、綠色及可持續金融趨勢及氣候風險，並向董事會匯報。</li> </ul>
實質及轉型風險對本行財務表現及本行資產價值的影響	海平面上升及強颱風等極端天氣事件構成實質風險，可能導致本行的抵押物業及投資組合貶值。  此外，氣候變化的影響加劇亦會嚴重影響全球經濟，包括極端天氣事件造成實質損害的直接損失或低碳經濟轉型步伐加快導致管制法規收緊。	信貸及市場風險	迅猛的氣候影響可能削弱借款人的盈利能力，此外慢性氣候變遷亦會造成宏觀經濟影響，令金融市場和宏觀經濟表現轉弱，作為抵押物的資產亦會貶值。  日趨嚴重的氣候影響可能加快低碳轉型，令政府推行更嚴謹的公共政策和市場氣氛轉變，客戶偏好亦會隨之改變，凡此種種均會直接損及本行和本行借款人的財務表現。	為確保本行作好充分準備，可以緩解重大氣候風險對金融業的影響，東亞銀行已於2021年完成金管局的氣候風險壓力測試以評估現行基準，並制訂了環境、社會及管治和氣候風險行動計劃，致力優化我們的可持續發展風險相關基礎設施。透過這些高瞻遠矚的措施，本行可及早採取行動管理貸款及投資組合的風險。
氣候變化下急性和慢性氣候事件對本行各處所及分行的影響	極端氣候事件對本行的業務持續營運系統造成沉重壓力。該系統在設計上必須能應對極端氣候事件，防護不足可導致業務中斷，影響本行的員工和客戶、工作場所安全、關鍵基礎設施和系統的可靠運作。	營運風險	假如極端氣候事件令本行的辦公處所和其他資產嚴重受損，包括零售銀行分行及自動櫃員機等，本行的營運能力和成本開支都會受到影響。	為緩減本行業務營運受氣候變化影響的風險，我們已建立業務持續營運管理架構和政策，確保本行的基本服務和營運活動有完善的應急方案，可應對緊急事故或天災，包括但不限於極端氣候事件。
氣候變化對貸款及投資組合財務流動性和盈利能力的影響	氣候變化帶來極大經濟考驗，全球必須轉向更可持續的業務模式。由於高碳強度產品需求下降，加上高排放企業營運成本上漲，本行為此類行業提供融資時會承受風險。  低碳經濟轉型的步伐過於急促，可能令本行貸款及投資予高碳排放行業的資產質素下降。	信貸及市場風險	此類轉型風險可以不同形式呈現，例如開徵碳稅導致開支上漲或收入減少、擱置固定資產、市場氣氛轉向等。此外，假如借款人及證券發行人因轉型至低碳經濟的步伐過於快速而導致盈利能力下降，亦會嚴重影響其償還能力。	我們計算營運排放及本行提供融資的碳排放，藉此監察我們的氣候轉型風險。本行已擬定淨零排放路線圖和訂立高碳排放行業的目標，主動調整投資組合以偏向碳排放較低的行業，另亦致力在2050年前實現融資淨零排放，至於營運排放則穩步按照計劃在2030年前達到淨零。  有關詳情請參閱本報告「 <a href="#">減少碳排放</a> 」章節。
採取新資金及商機	愈來愈多持份者，包括投資者及客戶，對可持續發展風險管理的關注逐漸增加，而且開始運用可持續發展議題的知識作出投資決定。東亞銀行察覺到全球的投資模式轉變，現正將環境和氣候相關議題融入業務營運、產品及服務之中。	策略性風險	將環境及氣候相關議題融入業務營運、產品及服務之中，能增加我們進入國際資本市場的機遇，亦可降低壞帳及投資風險。此外，本行若能顯示有能力面對和管理可持續發展風險，便可開拓新的金融渠道，有利我們獲取低成本資金。	東亞銀行深明市場對綠色金融方案的需求日益增加，現正與客戶緊密合作，提供綠色及可持續發展相關貸款，促進客戶轉型至低碳業務模式。  東亞銀行近年致力擴展綠色及可持續企業貸款及投資組合，並建立及更新綠色及可持續金融框架。我們迎合最新趨勢，抓緊氣候轉型的機遇，未來會繼續擴大此組合的規模。  有關詳情請參閱下文「 <a href="#">可持續發展及氣候適應金融</a> 」章節。



## 風險管理

我們將識別出的氣候風險和機遇提交至風險委員會和環境、社會及管治委員會，據此制訂策略及緩解方案。我們的風險管理措施包括協助客戶轉型至低碳經濟、控制東亞銀行於高氣候風險行業的投資比重和擬定本行營運排放（範圍1及2）和融資排放（範圍3）的淨零排放路線圖。

誠如本章管理方針一節所述，我們擁有穩健的基本架構，在業務層面全方位管理氣候風險。我們的綜合企業風險管理架構結合可持續發展及氣候相關因素，並涵蓋多個機制，將潛在風險分為既有及新興兩類，輔助董事會和其他負責人員界定優先次序和分配資源，以完善管理此類議題。企業風險管理架構下設多個風險委員會及風險負責人和監控人，再配合「三道防線」風險管理模式。由於氣候相關風險可以屬於不同類型的傳統風險，因此風險控制人會充分考慮環境、社會及管治和氣候風險，以及透過現有機制管理風險範圍。集團風險總監在企業風險管理架構下與所有風險負責人及監控人緊密合作，共同制訂風險管理政策及監督本集團的風險。如發現重大氣候風險議題即會匯報，並透過現行企業風險管理架構的組織結構上報各管理委員會和董事會。

集團風險總監也是環境、社會及管治督導委員會的成員之一，專責管理和匯報環境、社會及管治風險。風險管理處亦已設立由集團風險總監擔任主席的內部專責小組，成員擁有不同風險類別的專門知識，實施氣候風險管理措施。

本行密切監察我們在七個已識別高碳強度且轉型風險偏高行業的投資風險，然後透過董事會核准的風險偏好限額監察和管控此等風險，並已制訂多項新政策，加強協助各業務部門在日常作業過程中識別氣候相關風險和機遇並作出適切回應。2022年，本行建立了綠色及可持續金融框架，旨在提供一致的定義和方法將綠色及可持續金融活動分類，方便

管理本行的氣候風險比重。綠色及可持續金融框架的作用是促進綠色及可持續金融的分類，但卻不會改變本行的信貸授信標準。我們建立框架時參考了各業務部門及風險管理和可持續發展團隊的綜合意見。

各業務部門必須按照可持續發展清單的規定評估非零售貸款及債券投資信貸申請的環境、社會及管治風險。所有金額超過港幣5,000萬元（641萬美元）的非零售貸款及債券投資信貸均須進行環境、社會及管治風險評估。該清單規定評估氣候風險對交易方的影響，包括實質風險、轉型風險和債務風險，並要廣泛篩查交易方的環境、社會及管治風險因素，包括但不限於污染、環境事故及罰款、生物多樣性、人權及持份者關係等議題。業務部門填報可持續發展清單時，應審閱交易方或客戶的披露資料，如有需要並安排實地視察，以及閱覽第三方報告或相關新聞刊物以作研究。如發現任何具體的環境、社會及管治問題，則需以文件說明其潛在影響、可接受風險的理據及風險緩解措施，夾附於信貸申請。上述評估會按照信貸評估機制上報相關的審批部門作詳細審查，包括信貸委員會。為防範「漂綠」風險，可持續發展清單亦訂有綠色金融分類評估及認證標準。這套標準是參照業界常規和國際標準擬定，例如綠色貸款原則及可持續發展相關貸款原則。

考慮到箇中的風險與機遇，東亞銀行希望與客戶穩建夥伴關係，支持他們轉型至低碳經濟。我們會權衡多項因素，包括排放強度、應對氣候變化的成熟程度和與本行的關係，從而界定適宜參與氣候合作計劃的主要客戶。東亞銀行可擔任協調角色，向牽頭可持續發展工作的客戶學習，並與其他客戶分享最佳實踐，又或由本行監察客戶的轉型進程，確保客戶按照計劃實踐轉型目標。如客戶有意展開可持續發展之旅，本行亦可與他們合擬計劃，可能由此開創新路向，採取可持續發展金融的商機。

## 指標及目標

本行一直致力識別我們可在價值鏈發揮最大正面作用的範疇，最近便進行碳評估和排放篩查，以在本身營運上和透過本行提供融資的項目，盡量減少及中和碳足跡。

我們已加強減排目標，於2030年前降低範圍1及2碳排放46%，並承諾於2030年前實現營運淨零排放。除此之外，本行亦承諾在2050年前達成融資淨零排放，並且為高排放行業訂立2025年中期目標。繼完成範圍3融資排放篩查後，我們已開始按照PCAF的方法計算優先行業融資排放，未來將逐漸擴大定量範圍和參照國際標準分階段制訂基於科學的行業目標，指引本行的減碳大方向，最遲於2050年前實現淨零。為協助客戶加強可持續發展工作及推廣綠色及可持續金融，我們已訂立綠色貸款及投資目標，指定此類項目在整體投資組合的應佔比例，並由環境、社會及管治委員會定期監察進展。與此同時，我們也不斷構思和推行各類新計劃，推進本行的可持續發展里程。此等計劃籌備妥當並制訂相關主要指標後，便會由可持續發展管治架構下的環境、社會及管治督導委員會專責監察進展。

東亞銀行的《風險偏好聲明》是管理氣候變化對業務表現潛在影響的關鍵工具。2021年，我們發表了定性環境、社會及管治《風險偏好聲明》，內容涵蓋氣候風險，以作為環境、社會及管治風險管理的總體指引。2022年，我們繼續向前邁進，在《風險偏好聲明》加入重要領域的定量指標，設定風險偏好，包括：

- 高碳排放行業貸款及債券投資未清餘額佔整體貸款及債券投資組合的比例
- 綠色及可持續金融類貸款及債券投資未清餘額佔整體貸款及債券投資組合的比例

為著不斷提升表現，我們定期監察可持續發展工作的進展。我們深明若要有效管理任何問題，必先準確計算掌握數據。為促進各業務部門監察可持續發展風險，本行已將可持續發展清單數碼化，納入信貸審批工作流程系統。此舉不但有助我們密切監察風險，還可作為未來擬定融資排放指標的參考依據。

有關東亞銀行指標及目標的概述，請參閱本報告「減少碳排放」及「我們的表現」章節。

## 2022年的表現

過去一年，東亞銀行持續加強可持續發展風險管理，與客戶、監管機構和其他持份者保持密切溝通，洞悉市場趨勢及各界對我們的期望。

本行已檢討並擴展各項現行計劃，以迎合不斷變化的環境、社會及管治態勢。2022年7月，綠色及可持續金融框架已通過信貸委員會批核，統一了方法和相關流程，以助我們把握可持續金融的機遇及評估借款人的可持續發展風險。董事會亦已批核可持續發展風險的《風險偏好聲明》，內容涵蓋氣候風險，並設有定量指標，可計算和監察可持續發展風險管理的進展。

## 展望未來

東亞銀行正全力以赴推行淨零排放路線圖，實踐遠大的目標。我們將繼續量化和披露融資碳排放，確保可完善管理與氣候相關的風險與機遇，並會為多個主要行業制訂行業政策和基於科學的範圍3融資排放以及綠色及可持續金融的目標，承諾在客戶的轉型路上一直支持。我們將優化現有數據架構，在營運層面應用氣候數據，清晰界定功能和責任，建立優質的可重用數據庫，而未來數據質素和準確度仍然是可持續發展管理方針的重要範疇。我們將透過本行的數據科學及管治部建立可持續發展數據管治架構，從而確保我們的數據準確和來源可靠，支持我們達致本行業務轉型的同時亦促進客戶過渡至低碳經濟。

## 可持續及氣候適應金融 [GRI 201]

### 重要性

東亞銀行作為金融服務提供者，其獨特的角色能對企業和經濟帶來正面影響。全球各地若要成功過渡至低碳經濟以避免氣候變化引致的最壞影響，便需要有資金支持發展以及應用新技術來減少高排放行業的碳排放。

我們也希望運用作為銀行的角色，鼓勵客戶轉型至低碳經濟。這是本行業務營運的一部分，我們用心協助各界夥伴踏上可持續發展之旅。東亞銀行作出投資及貸款決策時，定會考慮相關經濟活動或項目的可持續發展因素，從而識別這類業務會否帶來機遇，讓本集團促進資金流向低碳轉型。

### 管理方針

我們的管理方針包括評估我們如何使相關的融資活動符合本地監管要求，並能與國際標準和原則保持一致，包括聯合國負責任投資原則、綠色債券原則、綠色貸款原則和可持續發展相關貸款原則。

根據本行在綠色及可持續金融策略的指引，我們熱誠地協助客戶推行可持續發展計劃。本行提供各種可持續貸款方案，與客戶一同構建更可持續發展和具氣候抗禦力的美好將來。本行積極擴展綠色及可持續金融組合，矢志與負責任的企業同行，讓他們發揮更大影響力，同時向棕色行業客戶推廣可持續發展概念，倡導他們轉向環保的經營模式。發展可持續借貸業務亦有助本行發揮跨境業務優勢，把握大灣區及其他地區的綠色及可持續金融商機。

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

該政策訂明集團作出投資決策時必須充分考慮可持續發展因素，規管集團的金融及策略性投資活動，確保本行周全考慮可持續發展因素，並全面融入投資決策過程，以及展示本行鼓勵業務夥伴參與可持續發展事務的決心。相關的業務部門會依照該政策，在日常營運時，除了參考傳統的財務指標及投資決策因素，亦會同時考量可持續債券投資組合、各種可持續發展因素，以及剔除式篩選等其他因素。為不斷促進可持續債券投資組合的增長，投資委員會每年均會檢討及按需要更新投資組合計劃。再者，集團的《負責任投資政策》也訂明投資經理必須將可持續發展納入投資考慮，按照這項投資方針在進行債券基本分析時納入重要的環境、社會及管治議題，包括評估發行人的環境表現是否存有增加其訴訟或罰款的潛在風險，以及這情況會否影響其償還債務的資金供應。

我們旗下的資產管理公司東亞聯豐已設立環境、社會及管治委員會，成員來自投資、產品開發、風險管理和合規團隊，專責制訂東亞聯豐的《負責任投資政策》及流程並監察實施情況，以及確保在匯報和公布這方面工作進展的透明度。東亞聯豐將環境、社會及管治資產管理列為重點項目，專注研究促進可持續發展投資組合增長的關鍵驅動因素，包括監管規例、投資者需求、新興可持續發展機遇和風險管理。東亞聯豐將重要的可持續發展因素納入分析和決策過程中，藉以加強管理風險及優化回報。此外，我們的投資組合也應用環境、社會及管治標準，包括利用綠色債券基金和可再生能源基金等機制，篩查及識別具有良好環境、社會及管治特質而最能具體發揮積極影響的企業。

## 個案分析

### 東亞聯豐銳意發展可持續投資

東亞聯豐按照集團的大方向，從多方面著手擴展綠色及可持續金融投資組合，包括設立穩健的可持續發展管治架構，以及改良可持續發展方針和致力提高可持續發展參與度。

東亞聯豐上下全體員工均承擔責任推廣綠色及可持續金融。東亞聯豐董事會已授權環境、社會及管治委員會提供策略性指示，領導公司全體員工在投資決策和風險管理過程中考慮可持續發展因素。環境、社會及管治委員會在環境、社會及管治工作小組的協助下，推動東亞聯豐統籌可持續發展相關事務和監察實踐與可持

續發展相關各大小目標的進度。從基層開始，東亞聯豐所有員工特別是投資團隊均須參與，確保可在日常執行職務和投資流程時考慮可持續發展因素。

東亞聯豐會一併考量可持續發展因素與傳統的財務措施，從而評估企業和證券的價值，以可持續投資原則作為對客戶履行信託責任的綱領之一。我們依照《可持續投資政策》，以參與及代理表決作為主要規範，本著夥伴合作的精神與企業對話。我們的代理表決方針是考慮與可持續發展相關的解決方案，藉此促進長遠的經濟及社會利益，履行社會責任。

東亞聯豐的綠色及可持續金融產品計劃包括提供更多股票及固定收益產品選擇。我們會將管治評估及專門研究的結果納入股票發行考慮，作好準備將產品提交證券及期貨事務監察委員會（「證監會」）審核，認可為環境、社會及管治投資工具。與此同時，東亞聯豐亦正透過亞洲綠色債券和亞洲環境、社會及管治債券建立投資級別的固定收益投資組合，而其亞洲綠色債券的發行量過去兩年已倍增，2021年底總值超過1,250億美元。

## 計劃及措施

綠色金融機制在企業轉型至低碳經濟的過程中發揮著關鍵作用，且適用於各行各業。綠色金融生態方興未艾，其出現不但可加快可持續發展進程，還可促進金融業整體的增長。近年氣候變化的影響日益顯著，持份者對本行可持續發展表現的期望亦相應提高。東亞銀行取態積極，主動擴展本行的綠色金融產品組合，支持客戶追求可持續發展。本行提供綠色貸款和透過發行綠色債券，積極參與資本市場融資，幫助企業客戶達成可持續發展目標。同時，我們的財富管理業務服務也十分周全，可迎合客戶的可持續投資偏好，並可提供多元化的可持續投資產品，讓客戶達成財務目標。

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

### 綠色及可持續企業貸款和債券

為確保本行的綠色金融機制穩健可靠，我們優化了綠色及可持續金融框架，加設可持續發展清單，其中載有綠色融資分類評估和認證要求。可持續發展清單依照被廣泛應用的行業慣例和國際標準制定，例如綠色貸款原則和可持續發展關聯貸款原則。優化後的可持續發展清單加強本行的信心，肯定我們的實際工作與宣傳相符，切實地推動可持續發展。東亞銀行現正持續鞏固架構促使其穩健發展，好讓各業務部門和客戶透過本行多元化的融資活動，體現可持續發展的價值與潛能。有關詳情請參閱本報告的「環境、社會及管治風險管理」章節。

本年度，東亞銀行訂立了一個集團綠色比率目標，以綠色及可持續金融企業貸款和環境、社會及管治債券投資佔總企業貸款及企業債券投資總值比例為指標。集團要求香港、內地及海外的貸款部門致力達成目標，並要每月密切監察相關指標。此外，如客戶有志展開可持續發展之旅但不知從何著手，又或缺乏執行能力，批發銀行處亦會提供支援，向該等客戶轉介外界夥伴，例如綠色及可持續金融評估及顧問公司。

東亞中國已將綠色貸款列為優先要務，並透過分行和以年度綠色信貸目標作基準的區域綠色信貸指標監察綠色貸款業績表現。這項措施旨在鼓勵在符合所有其他信貸審批標準的原則下，盡量為客戶提供有環保元素的貸款。

## 個案分析

### 擴展本行的綠色融資組合

2022年，東亞中國成功為一個鐵路業客戶發行總值5億美元的三年期綠色債券，以促進無污染運輸的發展、提高能源效益和改善空氣質素。年內，東亞銀行向兩個印刷和建築行業的客戶分別提供港幣1.5億元的綠色貸款及港幣1.5億元的可持續發展相關貸款。上述交易借助香港的資本市場優勢進行跨境合作，藉此滿足區內對綠色及可持續金融的需要，盡顯此類業務的利惠與機遇。

本行樂於服務履行環境及社會責任的企業，提供便利他們轉型的融資方案，從而建立穩健的協同優勢，既可促進客戶提升可持續發展表現，同時可擴大東亞銀行的綠色及可持續金融組合。本行希望大力推動這方面的發展，積極推廣綠色融資機遇，包括潔淨能源行業、能源效益、環境保護等界別的授信。

## 環境、社會及管治債券投資

本行亦積極發掘投資機遇，增加債券投資組合的綠色資產比例。東亞銀行透過專門投資於環境、社會及管治債券開發了專門的環境、社會及管治投資組合。2022年，我們訂立了環境、社會及管治債券佔整體債券投資組合的內部比率目標，使其佔本行整體債務組合的一定比例。

## 為個人銀行客戶提供綠色按揭服務

除了企業客戶，本行也為零售銀行客戶創造綠色機遇，以應對氣候變化和促進綠色行業發展。一手、二手或政府資助住宅物業的買家可選用本行的綠色按揭計劃，如物業已取得香港綠色建築議會「綠建環評」新建/既有建築認證計劃的暫定或最終「鉑金」或「金」評級。

11月，東亞銀行「綠色按揭x定期存款計劃」，積極鼓勵在香港置業的人士投資於綠色生活。參與最新定存計劃的綠色按揭客戶在網上設立定期存款可享優惠利率，最高存款限額為按揭貸款總額100%。



▲ 東亞銀行於12月贊助香港科技大學舉辦的氣候適應及復原力大會(CARE 2022)，共有逾千人透過網上形式或親身出席參與，研討香港面對氣候變化所需的規劃適應和復原行動。

## 2022年的表現

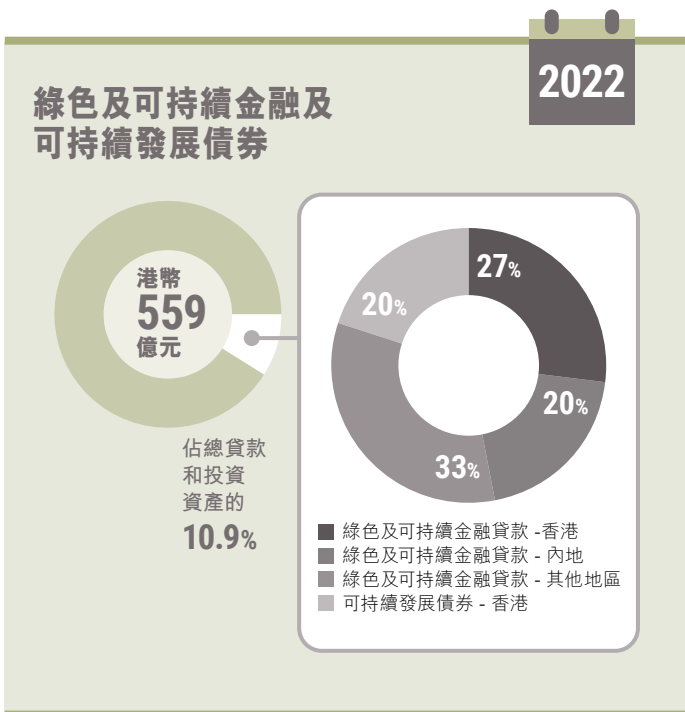
集團已推行多項可持續發展目標，以助監察及評估可持續發展表現，並定期向各可持續發展管治委員會匯報進展以作商議，並在有需要時作出策略性決定。

2022年，我們透過訂立綠色及可持續金融佔總貸款資產比率的目標，將本行的綠色及可持續貸款業務增長與其影響更緊密地聯繫起來。我們繼續專注於推廣轉型融資解決方案，以協助客戶改善能源效益、提高可再生能源使用量，及建立更可持續的供應鏈。

我們的環境、社會及管治債券投資組合大幅增加50%，總值超過港幣110億元，即佔整體投資組合9.3%。該投資組合的產品、貨幣組合及行業均十分多元化，前三位的行業大約佔該投資組合三分之一。集團並投資於一項轉型債券，支持在可再生能源發展潛力有限的地區改造燃煤發電廠，以改用較低碳排放的燃料和建造天然氣發電廠，另亦促進生產可再生能源、改善能源效益及發展低碳運輸基建。我們將按照集團《負責任投資政策》，繼續監察環境、社會及管治債券市場，物色符合本行投資策略的機遇。

綠色及可持續金融貸款及投資資產按年也錄得超過178%的可觀增長，由2021年港幣200億元增至2022年約港幣560億元。本行的綠色及可持續金融產品為多個行業提供多元化的融資途徑，我們亦會考慮客戶是否已為轉型準備就緒，以及其目前在可持續發展進程中的成熟程度。融資條款與協定綠色目標掛鉤漸成趨勢，證明區內各行各業已認識到改善其短期至中期可持續發展措施可帶來受惠，同時也突顯低碳轉型行業的綠色發展潛力。由於本行廣泛應用可持續發展相關融資架構推動積極變革，即使是傳統碳強度偏高的行業，亦可導向其逐步過渡至低碳經濟。

迄今的進展令我們深感鼓舞。截至2022年12月，本行的綠色及可持續金融於企業貸款及債券投資資產總額的佔比達10.9%，超越了我們訂立的目標。



## 香港

我們的策略重點是擴展綠色及可持續金融貸款業務，協助各市場的客戶推展可持續發展計劃。在香港，綠色及可持續金融貸款業務自2021年至今大幅增長兩倍，我們得以擴大市場滲透面，創造更多機遇。為確保屬下團隊擁有支援客戶轉型所需的知識和技能，年內我們與認證機構、顧問公司、審計公司及非政府組織等環保夥伴協辦七個培訓課程。另亦建立新的綠色存款框架，擴大批發銀行處的綠色及可持續金融產品組合。綠色存款的收益會用於資助合資格的綠色項目。

### 個案分析

2022年，本行簽訂兩筆總值港幣3億元的大型可持續發展相關貸款協議，以推進香港建造業及印刷業的綠色轉型。我們的合作夥伴高力集團和利奧紙品印刷集團各自與本行簽訂貸款協議，承諾達成可持續發展表現目標。於貸款協議期內，兩家企業只要符合表現目標條款，便可每年獲得利息回贈。隨著香港各行各業對氣候變化的認知日漸加深，企業可利用各種綠色融資途徑取得直接資金推行可持續發展計劃。

展望未來，本行準備在正值高速增長的綠色及可持續金融市場引入新科技。我們將透過BEAST平台與志向遠大、潛力優厚的初創金融科技企業合作。

## 內地

2022年，東亞中國的綠色及可持續金融貸款佔企業貸款總額增至超過8.2%，總值港幣86億元（人民幣74億元），涵蓋的行業包括綠色基建改善工程、可再生能源、汽車（特別是新能源汽車）及水處理。為加快綠色及可持續金融貸款業務增長，我們特設優惠利率、特快信貸審批和其他措施，為客戶的可持續發展項目提供融資。此外，我們並為員工安排培訓及工具，讓他們協力參與促進本行發展綠色及可持續金融投資組合。

除此之外，東亞中國也推出綠色存款計劃推動環保項目，並設立穩健的管控措施，清晰界定將存款歸類為「綠色」的工作流程，分類的準則已載於綠色存款框架。此類綠色存款的資金專門用作環保項目或本行綠色資產融資。

## 其他地區

2022年，其他地區的綠色及可持續金融貸款佔集團整體綠色及可持續金融貸款及債券投資資產33%。

新加坡分行已就綠色及可持續發展相關貸款訂立目標，將此類貸款佔其2022年末償還貸款總額的比例設定為16%。年內，分行亦依照新加坡金融管理局發出的《銀行業環境風險

### 個案分析

2022年，本行為豐益國際有限公司（「豐益國際」）(Wilmar International Limited) 安排港幣7.8億元的可持續發展相關貸款，該公司為亞洲著名農業集團及全球最大棕櫚油和月桂油加工銷售商。這筆貸款與一系列綜合可持續發展目標掛鉤，當中包括豐益國際內部的績效指標和外界的基準準則，例如獲納入道瓊斯可持續發展亞太指數，以及瑞典非牟利基金Global Child Forum。豐益國際成功維持其在道瓊斯可持續發展亞太指數的成份股地位，並於2022年榮獲Global Child Forum肯定為所有行業的全球領先企業。

### 個案分析

東亞銀行英國分行通力合作，參與的可持續發展相關貸款項目，覆蓋歐洲五個國家。東亞銀行英國分行在2022年的其中一個里程碑，是參與了一筆相等於港幣103億元（12.50億歐元）的銀團貸款。該筆貸款訂有約束條件，借款人在貸款期間，必須取得若干可持續發展合規證書，才能符合降息條件。貸款的浮動息差會根據協定的可持續發展績效指標而調整，例如借款人需要提高通過環境、社會及管治認證的供應商數目、增加車隊中的環保車輛比例，以及採購指定數量的可再生能源。這些績效指標能夠有效導向借款人向可持續發展的方向轉型，幫助其成為帶領廢物管理行業發展為循環經濟的牽頭企業，並配合他們就聯合國可持續發展目標所作的承諾而努力。

管理指南》，正式制訂其《環境風險管理指引》。此外，新加坡分行並於2022年與一家外部顧問機構合作，為所有有關員工安排環境、社會及管治相關貸款的培訓。

同樣，東亞銀行英國分行亦制定了相關績效指標，旨在提高綠色及可持續發展貸款佔整體貸款餘額的比例。2022年，英國分行的綠色及可持續金融貸款組合較對上年度大幅增長98%，由港幣13.42億元增至港幣26.58億元。英國的相關同事也配合集團的整體策略，積極參加環境、社會及管治工作坊和網上研討會，確保緊貼可持續融資的市場動態和最新監管規例，努力向持續提升內部實力和建立可持續發展文化的目標邁進。此外，東亞銀行在英國的商業地產融資團隊，邀請專業律師行和可持續發展的建築顧問公司為員工提供培訓，商討有關地產行業的綠色貸款產品的設計和準則，加深同事對綠色貸款原則的認識。



## 展望未來

東亞銀行將持續監察關於環境、社會及管治債券的最新市場發展，同時研究推出更多新的可持續發展金融產品。本行各相關部門會通力合作，評估本行的可持續發展投資組合目標，並按需要作出調整，務求促進東亞銀行實踐拓展綠色及可持續發展金融的承諾。

### 網絡安全及個人資料私隱 [範疇B6] [GRI 418]

## 重要性

過百年來，我們竭誠為現有及潛在客戶提供優質的產品和服務，同時致力創新，以滿足他們與時並進的需求。我們以面向未來的方針經營業務，並以數碼轉型為重點。近年數碼銀行穩步增長，正如我們第二大市場中國內地便正走向無現金經濟，全球的金融科技業亦不斷發展，隨之而來的網絡攻擊風險，以致保障客戶的個人資料倍見重要。有見針對金融服務行業的網絡攻擊日益增加<sup>21</sup>，我們業務所在的市場頒布了新的個人資料保障法例。

客戶個人資料外洩會影響消費者對銀行機構的信任，這實在不容忽視。非法登入或資料遺失不但可能令我們的客戶蒙受經濟損失，還會影響本行的聲譽、服務能力及財務表現。我們作為客戶資料的保管人，有責任確保系統安全穩健及員工廉潔奉公。

## 管理方針

本行完全遵守香港《個人資料（私隱）條例》以及業務所在司法管轄區各自實施的個人資料私隱法規。我們訂有一套完整的政策及指引，致力保障客戶資料和個人資料私隱。我們公開的《私隱政策聲明》概述我們遵照監管機構要求收集及保管個人資料的方法。根據本行的政策，我們會向客戶提供《個人資料收集聲明》，告知客戶資料收集的目的、資

料或會交予哪些人士、擁有查閱、改正及刪除資料的權利及其他相關資訊。這些措施確保本行透過合法和透明的方式獲取個人資料，並在必要時取得資料當事人的明確同意。

2022年，我們新訂了《集團私隱政策》。這套總體政策闡明集團就保護個人資料應遵循的基本準則。此政策全面規管東亞銀行集團旗下所有附屬公司，確保個人資料的收集、儲存和處理過程均謹慎及保密，以保障個人權益。除此之外，年內我們亦擬備《個人信息保護法》的集團政策，為中國內地境外集團成員提供指引以遵守中國內地《個人信息保護法》的規定。為推行新政策，我們為各相關分處舉辦簡報會，促進他們了解這項新政策並釐清任何疑問。

在疫情期間，數碼化及遙距工作的發展突飛猛進，隨之而來的是日趨嚴重的數碼漏洞。完善的數碼保安措施可讓客戶安心，信賴本行的服務質素。本集團採用最低授權的數據安全準則。面對手法層出不窮的網絡攻擊，我們設立完善的管治及監察體系並訂立相關的政策與程序，保護使用者的資料。本行以「三道防線」風險管理模式作為網絡安全及資料私隱管理的骨幹，此模式有助銀行發現和監察網絡安全及資料風險，與此同時清晰釐定相關委員會的功能與職責。

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

我們的科技風險管理工作小組、《科技風險管理手冊》、《網絡安全政策》、《資訊保安政策》以及有關處理網絡釣魚電子郵件的指南有助監管和管理本行的網絡安全。我們設有多層的監控，本行的緊急應變小組會在處理任何網絡攻擊事件時提供指導，確保採取有效的預防措施及應急措施。

本行透過內部審計及外部獨立評估人員稽核，評估我們風險管理、控制和管治流程的成效，例如應用系統的資訊安全。本行的稽核處會每年進行資訊科技審查，並於有需要時安排外聘機構進行獨立稽核。

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

我們要求集團全體員工每年完成複習課程，確保同事清楚他們有責任妥善處理和保障個人資料與資訊。員工可在本行的網上學習平台修讀複習課程，有關培訓是推廣網絡安全意識和確保遵守個人資料私隱與安全法規的重要一環。

集團資料保障主任由東亞銀行合規處主管擔任，專責監督本行保護個人資料私隱的實施，確保本行履行承諾。香港所有分行均已委任資料保障主任，其他集團成員亦會參照當地的監管要求，以及本行《個人資料保障一般指引》所界定的方針，制訂其個人資料保障政策與程序。

集團資訊科技總監會在風險委員會季度會議就本行的網絡安全風險作出匯報，包括與風險相關的技術項目、網絡安全策略、網絡釣魚電子郵件測試結果和重大網絡威脅。風險委員會負責評估潛在風險，並直接向董事會匯報重大議題。此外，我們亦會每年檢討本行的《私隱政策聲明》、《個人資料保障一般指引》及其他與個人資料私隱相關的政策及指引。

### 保障客戶資料的政策

[網絡安全政策\(內部文件\)](#)

[資訊保安政策\(內部文件\)](#)

[一般數據保護條例集團政策\(內部文件\)](#)

[個人信息保護法集團政策\(內部文件\)](#)

[集團私隱政策\(內部文件\)](#)

[私隱政策聲明](#)

[員工行為守則\(內部文件\)](#)

## 計劃及措施

2022年，東亞銀行參與了金管局的「商業數據通」計劃，起始重點是利用替代數據來促進向中小企業貸款的信用評估流程。「商業數據通」平台的技術設置已經完成，本行正積極與不同的數據供應商合作，以探索擴闊數據源的潛力。

2022年，集團採取全新的方針加快本行數碼轉型。我們的目標是為所有分處賦權培能，以問責形式積極推行數碼化措施，全面融入和建立集團的數碼科技能力。董事會已批核本行的數碼發展計劃路線圖，闡述了推行金融科技措施所需的重要條件，讓本行實踐數碼化目標：

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

高級管理層已委任創新及科技工作小組，指導本行的數碼轉型。委員會將負責推行創新理念，適時回應市場的需要，從而促進客戶參與度和優化客戶體驗，以及監管本行金融科技策略的實施，最終在本行內部建立創新文化。

## 敢於創新

我們的金融科技發展部為集團數碼轉型穩建基礎。該部門隸屬科技及生產力促進處，與集團旗下各相關業務單位合作無間，協助他們推動和實踐本行的金融科技目標。金融科技發展部亦會與廣大的金融科技界聯繫，鞏固本行的金融科技實力，從而探索、採用及實施最符合本行需要的技術方案。

東亞銀行積極引入並採用金融科技，致力在這方面領先業界。我們冀盼與各方夥伴在金融科技領域深度合作，吸引擁有創新思維的金融科技人才加入本行，以及投入資源作出貢獻，擴闊香港的金融科技生態。為培育香港的金融科技人才，我們參加了金管局主辦的金融科技先鋒聯網 (IPMN) 計劃。作為參與銀行，我們提出推行兩項與銀行業務相關的金融科技項目，讓本地大學的研究生有機會參與金融科技項目建設工作，並在項目每個階段持續提供指引和意見。

### 個案分析

#### 開創新穎解決方案 盡握最新機遇

年內，東亞銀行舉辦多場金融科技分享會和「東亞銀行金融科技展示日」，讓十間初創企業與本行十個業務部門分享精簡點對點貸款作業和改善跨境付款流程的新意念。參與的初創企業有機會與本行的決策高層會面，介紹他們的解決方案，還可深入了解銀行業面對的挑戰。

我們冀盼透過分享會推廣本港的金融科技發展，穩建基礎促進本行持續推行金融科技及數碼轉型，此外並擔當橋樑角色，讓創新及金融科技專才聚首，廣開思路。



▲ 十間BEAST初創企業在「東亞銀行金融科技展示日」發表他們的創新金融科技解決方案。

### 個案分析

#### 培育金融科技生態

9月，東亞銀行啟動名為BEAST的全新金融科技計劃，希望鼓勵創新並凝聚本行、本地初創企業、科技界領袖和業界夥伴的力量，創造協同優勢，在香港孕育充滿朝氣活力的金融科技生態。BEAST不僅是共享工作空間，更是本行員工的協作平台，在金管局「金融科技2025」策略綱領下，與初創企業一起研創新穎的業務型式和新興解決方案。BEAST計劃迄今已在香港持續推行73個項目，未來將繼續推動香港的金融市場環境變革，解決困擾金融業的最大難題，優化本港客戶的理財體驗。



▲ 初創公司和大型企業的創辦人及高級管理人員分享所屬行業的數據轉型經驗。



## 超越規管要求

中國內地的《個人信息保護法》於2021年11月生效，東亞中國全面遵守最新規定，務求達到相關的法律要求。早於新法例正式實施之前，東亞中國已啟動個人信息保護及數據安全項目和成立項目管理委員會。為確保內地所有業務遵行中國內地《個人信息保護法》，我們安排東亞中國執行董事兼行長擔任項目管理委員會主席，委員包括相關業務部門的主管。

我們聘請外界法律事務所和顧問提供法律意見並進行全面評估，以及建議必要的糾正措施。為確保符合資料轉移的要求，作為項目的一部分，我們與香港總行進行了跨境個人資料轉移情境分析。

2022年7月，中國國家互聯網信息辦公室公布了《數據出境安全評估辦法》。東亞中國已相應地將有關辦法納入個人信息保護及數據安全項目，並且進行自我評估以識別任何潛在差距。為著精益求精，東亞中國已建立個人信息影響評估機制，並將相關的工作機制融入業務流程。

- 邀請外聘資訊科技稽核員進行保安檢查及評估本行各系統的私隱風險，識別任何有潛在隱患易被利用的安全範疇。本行已就評估建議改進相關系統。
- 因應澳門特區政府司法警察局發出指引，更新澳門分行的反欺詐程序，於2022年10月推行多項新的防範措施。澳門分行的櫃員會主動提醒客戶對涉嫌欺詐活動提高警覺，如發現任何可疑交易，則須重複確認。我們透過詐騙警告訊息，於客戶在網上匯款時，提醒他們提防網上詐騙和確認交易。
- 在內地舉行網絡安全意識推廣周活動，全體員工均須參與。東亞中國的信息安全部在該星期協調多項活動，講述網絡保安的最新發展和需要防範的問題，以增進同事的知識。

東亞銀行持續應用最新科技，全力支援我們的服務及業務營運。我們採用雲端運算技術，借助其在成本效益、營運抗禦力、業務擴展性和靈活應用等方面的優勢，為客戶提供更優越的服務。一如其他新科技，引入雲端運算技術既創造機遇也帶來挑戰。本行深明必須妥善管理相關風險，所以已將雲端運算技術的具體因素納入企業風險管理架構，以嚴格管控本議題。此外，本行亦已更新《資訊保安政策》及界定科技風險管理工作小組的職責，以就集團採用雲端運算技術提供更清晰指引。

## 2022年的表現

年內本行繼續按照最新的監管規定和業界最佳營運模式檢討修訂我們的政策及流程。為確保可完善推行保安措施，堵塞網絡安全漏洞，我們亦與外界多個機構緊密合作，以助提高各項計劃的成效。於匯報年度，集團就此採取了以下行動：

- 取得上海市公安局信息安全等級保護三級認證機制的《信息系統安全等級保護備案證明》。

## 展望未來

數碼化乃現今大勢所趨，東亞銀行將繼續順應數碼技術的高速發展，不斷改善我們的數碼理財平台，為客戶提供更佳的服務，優化用戶體驗。我們準備在2023年推展三個大型項目，提升數碼平台的運營能力。最新措施包括：

- **個人流動理財服務**：開創數碼平台的新紀元，無縫融入客戶的日常生活。
- **東亞銀行企業電子網絡銀行服務**：一站式平台，中小企以至大企業均可隨時隨地管理財務。

- **投資買賣平台**：先進數碼平台，採用直觀式使用者介面，客戶可透過流動及電子網絡銀行渠道進行所有證券買賣交易。

為保障客戶及員工的個人資料，集團各成員會定期檢討資訊安全政策和投資於最新的保安工具，包括試驗資料收集及分析工具，以結合不同來源的網絡威脅情報。

東亞中國現正研究在系統建立某些人工智能功能的可行性。此類功能可輔助零售業務的市場推廣、零售銷售、打擊洗錢及其他營運作業。此外，為進一步改善資料收集流程，東亞中國正計劃採用實時數據流運算技術，藉此提升客戶服務及風險管控能力。

由於本行在疫情下作出靈活工作安排，我們將開拓更多可行方案，在同事遙距工作時加強終點欺詐偵測及防止資料外洩。

### 一視同仁的慇懃服務

[範疇B6] [GRI 2-26, 417]

## 重要性

成立百多年以來，東亞銀行一直與港人共同成長。本行相信，我們有責任為本地市民作出貢獻，並以此為目標，確保可讓社區內的有需要人士盡享便利的理財服務，這亦是本集團監管機構的關注重點<sup>22</sup>。

為服務更多客戶及提高客戶滿意度，我們必須回應不同客戶群的訴求。因此，我們要維持全面覆蓋的分行網絡，切合較年長客戶對分行服務的需求，同時亦要透過數碼渠道及分行櫃檯提供核心服務，以滿足年輕客戶及數世代的需要<sup>23</sup>。

## 管理方針

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

## 原則性方針

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

22. 金管局，普及金融，<https://www.hkma.gov.hk/chi/key-functions/banking/banking-conduct-supervision/financial-inclusion/>

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

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

### 審批新產品

本行一貫的目標是所有產品均須達到指定的品質標準，確保客戶得到最大保障，對本行的產品感到滿意。

為使新產品的審批的程序更標準化和更有系統，本行已制定新產品及業務審批政策。本政策已被納入集團風險管理政策，並由風險管理委員會進行年度審查，並由董事會通過風險委員會批准。此政策（包括其指引）清楚列明相關的管治程序，以有系統和標準化的方式管理本集團產品和業務審批的完善管治架構。

對新產品審批流程採取嚴格一致的方式可確保向客戶提供合適的產品解決方案，同時符合相關監管要求。在新產品審批流程下，每個新產品在推出前均須經過有系統的評估和審批程序（涵蓋業務和財務分析以及風險評估，包括與公平待客和可持續發展相關的風險評估，如適用），以確保潛在的重大風險得到適當評估、審查和記錄。

東亞聯豐推出任何新基金之前，定會確保包括東亞信託在內的所有有關方均已獲得知會。東亞聯豐的產品開發部會統籌及協調整個新基金項目，並負責申請證監會認可和積金局批核。

### 確保作出知情決策

我們為客戶提供的所有銀行服務均附有產品資訊和相關的條款與細則，在開戶時向客戶說明，特別是可能導致財務後果的情況，例如信用卡逾期付款收費。

東亞銀行就金融產品提供意見時須考慮客戶的權益，審視相關服務或產品是否符合其個人情況。為確保客戶作出正確財務決定以維持財務穩健，我們透過多種渠道提供關於市場趨勢、產品特色等知識。本行每年為企業和個人客戶舉辦經濟及市場展望研討會，讓他們掌握各類資產的最新發展動態，此外，我們也籌辦各類網上研討會及視頻，為客戶提供豐富的資訊。

本行為投資者編製及提供所有銷售刊物、產品資料概要或修訂文件（如適用）。銷售刊物中的披露如有更新，則會知會各相關方提供充足資料，確保資料準確及完整，當中尤其注重關於銀行費用和收費的資料。

### 保障及支持零售客戶

投資和保險服務有別於一般銀行服務，客戶面對的財務風險相對較大，因此這類服務的所有客戶均須通過評估釐定可承受風險的程度或保險需要。

東亞銀行為客戶設計針對他們的特定需求的金融產品和服務。在提供任何產品、服務或建議之前，我們會評估每位客戶的需求和財務能力。

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

弱勢客戶<sup>24</sup>可選擇由一位家屬或好友陪同以作支援，確保該客戶了解產品後才作出決定。我們的銷售人員會履行本行就《公平待客約章》所作的承諾，不會脅迫客戶購買產品，亦不會設置不合理的障礙阻止客戶轉換銀行。

24. 弱勢客戶是根據年齡、教育水平、心理/生理問題、收入、資產淨值及他們之前處理相關投資和/或保險產品的經驗進行整體分類。

有見疫情持續打擊導致經濟下行，本行的個人銀行處推出貸款寬免計劃。我們透過「還息不還本計劃」與按揭客戶同舟共濟，幫助他們管理還款計劃。此外，我們並推出百分百擔保「個人特惠貸款計劃」，向借款人提供香港按揭證券有限公司（「按揭證券公司」）推出的低息特惠貸款，百分之百由香港政府擔保。該計劃的目的是為失去就業所得經常性收入的人士提供借入周轉資金的途徑。

### 投放資源推動研發創新

東亞銀行矢志為客戶提供最優質的銀行服務。為此，我們在先進理財科技投放大量資源，以助我們了解現時每個客戶群組使用本行服務的首選途徑，而未來又希望本行提供甚麼用戶體驗。金融業數碼化的快速轉型，為本集團帶來更多開拓產品及服務的機遇。我們每季均會審議客戶的意見，據此評估服務質素和客戶滿意度，另亦構思和實施跨部門改善計劃，在客戶服務上力求卓越。

如今，東亞銀行在香港的金融交易當中，約84%是透過自動化渠道進行。科技進步使我們在廣泛的分行網絡上，為客戶提供更方便的銀行服務。

### 計劃及措施

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

### 對本地企業的承諾

本行商務理財部的專責團隊協助中小企解決他們對商業銀行服務的需求，包括基本開戶、現金管理、財資產品、融資事宜及保險服務。

我們透過「中小企融資擔保計劃」推出由按揭證券公司保證的商業貸款產品，扶助企業茁壯成長。疫情下經濟受創，中小企最受影響。2022年，我們推出更多措施支持中小企，例如推出全新的中小企貸款計劃照顧中小企的業務需要，並進一步簡化貸款流程。東亞銀行連續第五年榮獲「中小企最佳拍檔金獎」，表揚我們一直以來盡心扶持中小企。此獎項是香港中小型企業總商會特別嘉許獲頒「中小企最佳拍檔獎」十年或以上的得獎機構。

### 無現金交易、無接觸式服務與流動財富管理

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

BEA Flash的Live Chat線上即時對話服務讓客戶毋須親臨分行亦可在本行的客戶服務代表協助下開立銀行賬戶。

現今不少客戶擅長使用數碼科技，本行致力迎合他們的需要，提供更稱心的財富管理服務。年內本行推出BEA GOAL全數碼綜合戶口，一站式結合存款、財富管理和消費獎賞。我們的手機應用程式亦新增基金組合工具，運用智能技術評估每個客戶的個人投資目標、理想投資年期和風險承受程度，然後製作精選的基金名單供客戶考慮。

### 透過親身、刊物、虛擬及電子網絡銀行掌握資訊部署投資

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

除此之外，我們也為企業銀行客戶提供便利。客戶可透過企業電子網絡銀行認購單位信託基金服務。企業電子網絡銀行服務備有多項功能，包括基金搜尋及比較、網上買賣、交易指示執行狀況及查看交易記錄、市場新聞及投資知識等，客戶可買賣20多間著名供應商逾300隻基金，超過1,000類股份。通過上述渠道，企業銀行客戶可輕易評估和比較不同單位信託基金的服務。

### 獨立收賬及追收問題賬款政策

我們設有同時適用於零售和企業客戶的獨立收賬政策，訂明追收問題賬款的詳細程序，確保以公平、適度和一致的方針追討客戶的欠款。我們定期為相關員工安排個案分享培訓，確保員工與客戶接觸時可在不同情境下作出適切反應。

### 長者及有特殊需要的客戶

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

我們對長者的承諾包括：

- 優惠利率；
- 服務費用優惠；
- 費用減免<sup>25</sup>；
- 香港按揭證券有限公司的「安老按揭計劃」；及
- FastCash卡簡易自動櫃員機銀行服務。

東亞銀行過去十年來一直熱心參與慈善活動，推廣老有所為的積極頹年概念。我們對認知障礙症年長患者的需要份外關切，為確保失智長者可順暢和安全地使用銀行服務，我們已按照《認知障礙症患者銀行服務指引》更新個人銀行產品和服務的程序及指引。本行已遵行指引建議銀行業為認知障礙症患者提供更便利銀行服務的各項準則和最佳營運模式，以滿足他們的具體需要及保障他們的財務資產。

### 無障礙銀行服務

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

### 偏遠地區客戶

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

- 視像櫃員虛擬櫃檯服務，延長營業時間；及
- 多功能自動櫃員機提升銀行服務。

此外，我們亦會繼續留意偏遠地區客戶的需求和發展情況，並適當調整服務安排。

### 小型貸款

小型貸款除了提供急需的資金，還為香港許多躊躇滿志的企業家、中小微企經營者和少數族裔開拓寶貴機遇。我們深信推廣普惠金融可讓有志在香港發展業務的個人和企業創造成功的事業，從而促進就業、推動貿易和促使整體經濟復甦增長。

為幫助建立及改善香港的社會資本，本行自2012年香港按揭證券有限公司推出「小型貸款計劃」以來，一直參與其中。儘管該計劃已於2019年結束，但本行仍堅決達成目標，繼續提供小型貸款方案，包括無擔保個人貸款，同時尋求方法協助客戶創立業務、成為自僱人士及投資於自身的事業。

25. 只限於綜合社會保障援助計劃受助人



## 非政府組織

我們明白將慈善捐款送達受益人手上十分重要。本行與香港社會服務聯會（「社聯」）合作，開設網上捐款系統平台，讓非政府組織可運用東亞銀行的電子支付網關，以高效率及低成本的方法從各自的網站收取款項。

## 滿足客戶的期望

本行致力創造稱心的服務體驗，滿足客戶不斷演變的期望和需要。為緊貼客戶的需要，我們指定生產力及服務品質促進部專責監察和持續改善集團回應客戶投訴的服務質素與生產力。本行訂有《處理客戶投訴一般程序》，列明處理所有客戶投訴的指導程序，生產力及服務品質促進部亦設有投訴專員，負責管理相關投訴，並會提交投訴調查報告供生產力及服務品質促進部作最後評議，盡量促進各持份者作出改善。

本行已就處理投訴訂立多項目標，包括經調查屬實投訴個案的數目、在管局指定期限內妥善回應的投訴宗數和整體客戶滿意度。為聽取管理層的意見，我們已將客戶投訴及公平待客指標納入銀行文化工作小組的文化指標儀表板，並於營運風險管理委員會例會上匯報。再者，本行的文化指標儀表板亦設有呈報董事會申訴個案宗數的關鍵績效指標。薪酬委員會每季均會檢討本行的文化指標儀表板，而經調查屬實之有關公平待客客戶投訴宗數（涵蓋香港東亞銀行、東亞中國及海外業務）已列入上述儀表板13項銀行文化指標之一，每季由薪酬委員會檢討，此外並會製作投訴摘要以供委員會參考。

我們應用並遵從《ISO 10002: 品質管理 — 顧客滿意度》認證標準，作為創造稱意客戶體驗的模範。我們定期在檢討投訴處理程序和投訴個案時進行內部及ISO稽查，透過ISO認

證標準識別趨勢、外部及內部問題和相關持份者，以及消除引致投訴的成因，從而持續改善我們的運營、產品和服務。客戶的直接反饋對我們非常重要，除可促進我們優化產品及服務，也有助衡量客戶滿意度和忠誠度，讓我們掌握這兩項影響集團財務表現的取決因素。蒐集客戶意見也有助我們設計服務，使服務質素達到甚至超越客戶的期望。本行透過客戶推薦度計劃，每季評估客戶反饋，此外並每季進行意見調查評估本行的客戶服務表現，再配合每年的神秘顧客計劃，監察客戶在主要接觸點如分行、客戶經理及數碼銀行等渠道的滿意度。

東亞銀行珍惜所有客戶的意見，視之為不斷學習和持續進步的寶貴機遇，更積極提倡集團所有成員擁抱這種思維。我們推出內部投訴通訊 — 「投訴監察」，加強運營和服務標準，促進內部完善溝通，並開始在企業內聯網上廣播有關投訴個案處理、客戶反饋及最佳營運模式的分享，有助向員工表述本行期望的崇高服務標準並防止再次出現不合標準的服務。我們也不時舉辦論壇聚會，向同事提供最新監管法規和投訴個案的詳情，藉此鞏固合規文化。

2022年2月，澳門分行成立了客戶關注團隊，按照指示專注改善客戶服務及提升服務質素。澳門分行經常檢討客戶的意見，務求深入了解客戶的需要，持續改進服務質素。

客戶可以通過電子郵件和郵寄方式，以及通過以下渠道向本行表達意見、建議或投訴。本行根據金管局訂立的處理客戶查詢的指引及時作出檢討及回應。

### 客戶溝通渠道

分行客戶服務代表

分行客戶意見表

網上電子查詢表格

客戶服務熱線

## 疫情期間對企業及個人客戶的支援

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

企業客戶支援措施	推出「還息不還本」計劃，適用於合資格的商業貸款、貿易貸款、汽車融資及按揭
	全力支持按揭證券公司的「百分百中小企融資擔保計劃」，助中小企解決現金流緊絀問題
	合資格客戶豁免中小企融資擔保計劃申請費用，並提供最高港幣50,000元的保證費回贈（如適用）
	按個別情況豁免貸款逾期還款的罰款及罰息
個人客戶支援措施	物業按揭客戶可申請「還息不還本」按揭計劃，而有關手續費亦可獲豁免
	推出「個人特惠貸款計劃」，為在疫情期間失去主要經常收入的合資格借款人提供周轉貸款，最高金額為港幣100,000元

## 2022年的表現

### 客戶滿意度及服務質素評估

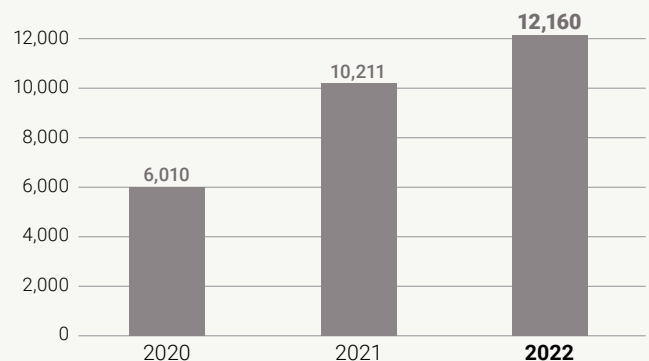
**+35** 東亞香港的客戶推薦度

**100%** 所有分行均達到滿意水平  
(連續三年)



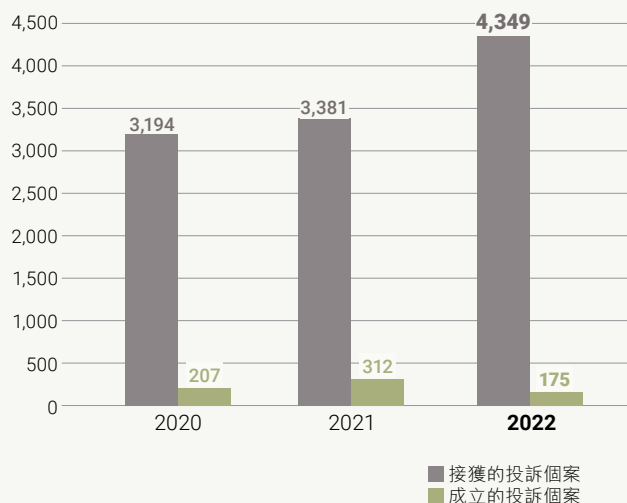
- 2022年本集團共接獲12,160宗客戶表揚產品及服務的個案和4,349宗投訴，與2021年相比分別增加近19.1%及28.7%。
- 集團成員表示，表揚個案與員工專業及主動服務有關。取得這個成績有賴我們在提升服務質素及客戶體驗方面的措施，本行主動接觸零售客戶聽取意見並以實際行動回應，令表揚個案大幅增加。
- 經調查後成立的投訴<sup>26</sup>總數為175宗，按年下跌43.9%。所有投訴均已按照我們的內部程序及相關的監管投訴處理規定妥善處理。

### 表揚個案數目



26. 成立的投訴是指在本行的調查過程中有證據支持投訴人的指控。

## 投訴個案數目



## 理財知識

[GRI 203]

### 重要性

本行作為主要金融服務供應商，有責任在營運上全面推廣理財教育及普惠金融知識，特別需加強向弱勢社群提供理財知識。個人客戶掌握了理財知識，便可就個人財務管理、預算和投資等事宜作出正確明智的決定。根據最新的重要性評估結果，理財知識排在頗高位置，足見個人能否作出知情財務決策是值得關注的議題。客戶若可完善管理財務資產，財務壓力及焦慮便會大大減少<sup>27</sup>。我們深明理財不善往往加劇社會經濟問題，因此本行必須克盡責任，讓客戶、持份者及社會大眾掌握基本理財之道。

### 展望未來

我們於2022年主動接觸客戶，年內表揚個案增加。有見零售客戶反應理想，我們設計了客戶回饋表格，以期蒐集更多意見，不斷作出改善和解決難題。

### 管理方針

作為《公平待客約章》的簽署機構，本行支持投資者及理財教育委員會，致力在香港以及銀行所有營運層面提高公眾的理財知識。為此，我們探討不同方針將理財教育融入我們的服務，並如何採取適當的方針接觸不同的人群組別和市場。

為了提高員工對理財知識相關事宜的認識，本行定期與從事金融教育的外界持份者合作，與本行員工探討客戶面對的各種問題，尋求最有效的解決方案。

### 計劃及措施

#### 青少年發展/學生

年青一代是我們推廣理財教育的主要對象，我們深信理財知識對他們的發展影響深遠。我們推行專為學生而設的計劃，一方面加強青少年的財務知識，另一方面灌輸正確的理財概念、消費概念和價值觀。東亞中國自2013年起，與上海市中學生德育發展中心及上海教育報刊總社合辦「東亞銀行杯上海市中學生金融教育校園行」，很遺憾2022年的活

27. Zheng, Q., Peng, Z., & Ding, S. (2021). Financial Literacy, Health Engagement, and Residents' Health: Evidence from China. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(8). <https://doi.org/10.3390/ijerph18084202>

動因疫情暫停舉辦。我們會繼續致力向年青一輩推廣理財知識，隨著社交限制措施撤銷，我們準備更新各項計劃，詳情請參閱日後發表的報告。

5月，紐約分行為邁耶倫敦學校曼哈頓第二小學的學生舉辦了網上研討會，幫助他們掌握基本的金融知識和培養負責的理財態度。

### 長者

我們於2021年啟動「好友同行」先導計劃反應理想，因此本行於2022年將計劃擴展至香港13間指定分行，藉此途徑向社區的銀齡客戶提供善用數碼理財的所須知識。分行以專責人員向銀齡客戶推廣數碼銀行服務，並特別製作適合長者

的宣傳材料，透過安排經驗豐富的客戶經理與長者「好友同行」，協助長者克服科技挑戰並鼓勵他們使用本行的數碼銀行服務。透過親切接觸客戶，東亞銀行引領長者邁向他們望而卻步的數碼領域。2022年，各試點分行銀齡零售客戶的數碼服務滲透率增長三個百分點。

### 展望未來

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

# 負責任的營運

## 人才吸納及留任

[範疇 B1, B3] [GRI 401]

### 重要性

制定和實施周全策略吸引和留住人才對維持一支穩定、專業和生產力超卓的團隊至關重要。吸納最優秀人才以及留住和聘用為客戶提供正面體驗的員工有助於集團的發展，以及銀行業、社會和經濟的整體健康。

近年香港金融業勞動力下降，銀行界的高技術人才十分短缺。本行致力確保旗下的團隊穩健卓越，從而輔助香港的金融體系穩定發展。

### 管理方針

我們的人力資源部與高級管理人員和各業務部門緊密合作，制訂最佳的人才吸納及留任策略。我們會主動預測及回應最新的業務需要，以達到人員招聘、入職和事業發展各方面的期望成效。為吸納及留住人才，我們一直努力提供額外津貼、有利於作息平衡的措施和事業發展機遇，滿足員工的需求。

完善的招聘及人力資源規劃是企業暢順運作的關鍵，因此我們持續推行策略性員工計劃，人力資源部和業務管理層會按照本行的業務策略檢討及釐定員工多元化組合和整體人力需求，再結合預計中員工流失的情況，預算本行的招聘需要。

多年來，本行著力於促進員工發展。我們不斷更新作業方式，讓員工平衡作息。除此之外，我們也很重視為員工提供具競爭力的薪酬和完善福利，包括醫療及人壽保險、有薪假期、退休計劃，以及在多項銀行服務享有利率優惠。為確保薪津具競爭力，我們每年均會檢討員工福利，並指定薪酬委員會按照集團的《薪酬政策》監督薪酬架構和管治措施。

本行深明內部流動是員工追求事業發展和我們留住人才的重要途徑。2020年，我們開始訂立內部流動目標，並實施流動政策，保證有充裕的人才接任不同職位。我們提供調職、內部招聘、交換計劃、短期任務、借調和實習等途徑，讓員工可轉職流動。我們採用以績效及能力為本的招聘方針，安排員工轉換職位和參與新項目等，讓他們靈活流動及提升技能，為事業發展的下一步及晉升作好準備。除此之外，我們亦引入內部招聘的追蹤機制，將各分處的內部流動統計數據納入績效計分卡，鼓勵員工不斷進步。

集團的管理層接任計劃旨在確保人力資源持續充裕，最終將職位空缺引致的損害減至最低。我們的方針有助我們甄選最佳人才，確保本行的行政要員都由擁有豐富的相關經驗、能力與忠誠的人擔任。管理層接任事宜由提名委員會依照集團的管理層接任政策規劃。

### 計劃及措施

本行作為僱主誠然要為員工提供應有的發展機遇，滿足同事們的期望，而員工亦要秉持本行崇高的服務標準，兩者相輔而行，才可建立及維持優秀的團隊。東亞銀行訂有《行為守則》和《員工手冊》，指引員工遵行每個市場的監管規例及法律，同時闡明本行對僱員的期望與承諾，讓員工了解我們要求的標準。我們積極表揚員工在實踐本行核心價值方面的優良表現，例如我們設有季度和年度最佳員工獎項，嘉許在日常工作中展現本行核心價值的員工。

通過持續的員工發展，我們的員工具備專業發展所需的知識。每季的集團及分處分享會均會安排高級管理層講述業內和本行的發展動態，同時聽取員工的意見。我們重視員工的意見，並鼓勵他們分享對行業和本行的看法。此外，我們於2021年開始舉行高級管理層交流會，務求提供多元化渠道讓管理層深入了解員工關注的問題和聽取意見，以尋找改善空間。

為促進人才留任，我們不斷優化改革員工福利和具競爭力的薪酬方案，投放大量資源為員工提供培訓發展（第60-63頁）和在本行倡導共融參與的文化（第63-65頁）。我們每年均舉行全行員工意見調查，評估東亞銀行員工的參與水平。調查所得有助本行制訂適當的措施吸納和挽留人才。另一方面，我們亦繼續透過電郵向員工發放發展新機遇及晉升機會，以助內部人才流動，此外也於上個財政年度重新設計及推出網上職位空缺公告板及內部招聘會。

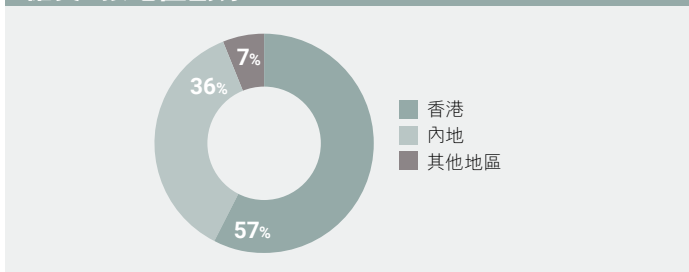
## 2022年的表現

我們於2022年推出多項見習生計劃，旨在吸引青年人才，讓他們汲取工作經驗，為未來投身銀行業作好準備。我們的計劃重點是加快學習和提供清晰的發展機遇。例如，本行的零售銀行及批發銀行業務均設有客戶經理見習生計劃，另亦開設全新的內部稽核見習生計劃。

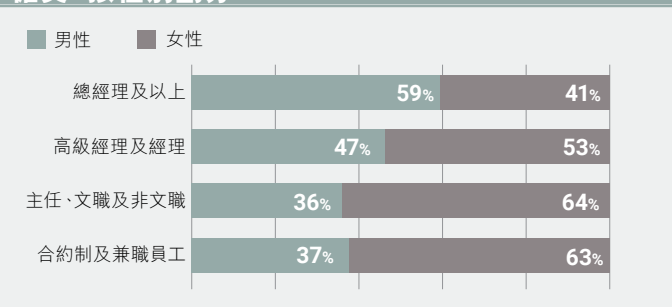
2022年底，我們推出跨地域的客戶經理借調計劃，讓員工在跨境地區發展事業。我們亦擴展具潛質員工計劃，接受香港以外業務的人才參與。

2022年的年度化內部流動數字令人鼓舞，較2021年上升18.9%，然而截至2022年12月，集團全職員工的整體流失率（包括自願及非自願離職）為19.8%，維持去年水平不變。本行採取了多項措施挽留人才，包括檢討特定群組的薪酬和革新職銜、晉升階梯及薪酬架構。除了持續與自願離職的員工面談了解情況，我們亦安排現有員工的調查，蒐集他們的意見和建議，以期進一步改善僱員體驗。

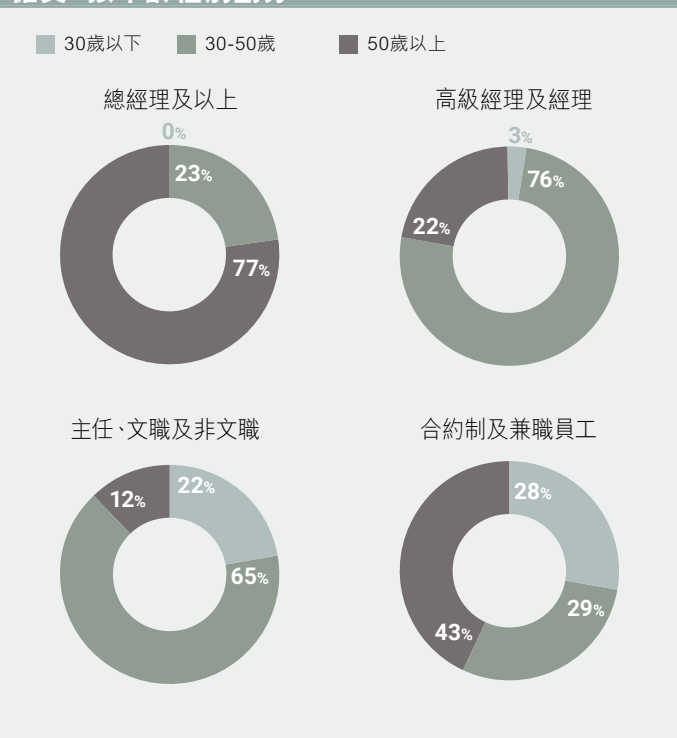
### 僱員：按地區劃分



### 僱員：按性別劃分



### 僱員：按年齡組別劃分



## 展望未來

我們將致力提升僱主品牌形象，現正企劃更新品牌，並會繼續參與同業及專門人才計劃、招聘會和大學活動，對外宣傳本行可提供的條件與機遇。我們將一如既往推動內部流動，2023年並會推出最新的集團見習管理人員計劃，在香港、內地及其他地區提供全面培訓和就業機會，藉此提升本行挽留人才的優勢。

## 培訓及發展

[範疇 B3] [GRI 404]

### 重要性

本行提供多元化的培訓，包括內部、外界及為個別職位度身設計的課程，務求員工可持續提升技能在專業路上發展，確保東亞銀行的團隊擁有適切的思維、知識與技能，在不斷變化的環境中全面滿足客戶和持份者的需要。培訓及發展不但可提升員工靈活適應的能力，也有助他們保持競爭力，在銀行業追求事業成就。研究顯示，94%的員工會長期留任於願意投放資源促進員工的事業發展的企業<sup>28</sup>。我們認為支持專業發展是不可或缺的投資，是業務長遠增長的重要根基。透過教育，我們可培育員工成為負責任的企業公民，作出積極行動造福環境及社會。

### 管理方針

本行訓練發展部致力輔助員工的持續專業發展，透過與高級管理層、人力資源部及其他業務部門主管緊密合作，訂定並實踐短期和長期目標，支持本行員工建立所需的知識與技能。我們已制訂《員工培訓及發展政策》<sup>29</sup>作為指引，致力將持續進修融入我們業務的每個層面。主要的進修及發展計劃通常由本行的高級管理層或行政委員會審批資助或批核。為統一及加快各部門的進程，我們亦已將員工參與主要培訓計劃納入今年分處績效計分卡的績效指標。

我們經常舉辦內部培訓，確保所有員工均有機會提升產品及金融知識，增進領導和管理技能，從而改善客戶服務及銷售體驗。除此之外，內部培訓的要旨之一是加深員工認識現今的商業風險，包括網絡安全、反洗錢和反恐怖主義融資。

我們舉辦的培訓及複習課程內容十分廣泛，課題涵蓋行為守則、團隊合作和包括反歧視守則在內的本行核心價值，全體員工均須參加。

本行也支持員工追求專業發展，樂於資助有志自我提升的同事修讀外部的相關認可課程。我們採納金管局的「銀行專業資歷架構」作為專業資格的評核標準，並且在此架構下投放資源開辦各類培訓課程，從技術知識到軟技能等主題應有盡有。

為了解員工的培訓需要，我們每年向所有部門發出培訓需求調查，訓練發展部亦會安排與相關部門的跟進面談，詳細商討培訓要求及確保所有課程均實用和適切。我們以香港政府的資歷架構作對比，因此很有信心本行的內部課程質素優良。再者，每個課程完結後均會進行評估，邀請參加者回饋意見並與負責的培訓導師、相關督導人員及部門主管分享，經審議後整合所有意見，並據此採取適當的跟進措施以作改善。在維持內部培訓課程的質素方面，新導師必須通過認證流程才可擔任課程導師。為監察外部培訓的質素，我們會評估開辦各類培訓課程的機構和派員旁聽。

我們積極與內部及外部持份者溝通合作，務求作出恰當的決策。在內部培訓方面，我們安排個別議題的內部專家共同設計和籌辦新的培訓課程，以及邀請外部的相關方到訪本行，與員工分享知識與經驗。此外，我們的高級管理層亦會就員工進修及人才發展的規劃提供意見和指導方向。對外方面，我們聯同業界成員、銀行同業、專業團體、教育機構及顧問公司等發掘合作機遇，一同為員工設計優質及創新的培訓方案。

28. LinkedIn Learning 2019 Workforce Learning Report

29. 內部政策文件

## 計劃及措施

員工可透過我們多元化的課程獲得適當的培訓。本行設有多種度身設計的網上及面授培訓課程，讓集團各級員工掌握必要技能，滿足現有職位的需要之餘，也可裝備自己踏上晉升階梯。我們深度的職前培訓課程能協助相關的新職員有效地掌握工作技能，在新工作崗位上更得心應手。東亞銀行管理人員定期評估每位員工的表現，與員工商討或檢討事業抱負及擬定事業發展計劃。我們也很重視培養領導才能，特別為獲擢升的員工提供培訓，提升他們的管理效能。

我們設有一系列專為中層具潛質員工構思的培訓發展課程，透過有系統的培訓及在職發展組合，協助他們加快汲取知識、技能和經驗。在本行的人才發展架構下，我們的「未來領袖培訓計劃」以有系統和穩健的方針發掘及培育具優秀潛質和能力於將來成為部門主管及高級管理層的中層員工，支援他們追求專業理想，培養他們的領導才能，可望日後能擔任領導要職。我們會定期進行反饋調查和檢討，確保現行措施持續滿足他們的發展需要。

為促進所有員工的持續專業發展，所有全職僱員均可申請與職務相關的培訓資助，包括外部培訓課程、碩士學位課程、「銀行專業資歷架構」及其他的認可專業資格等。

## 2022年的表現

2022年，我們平均為本行各級員工提供逾50小時培訓（2021年平均為40小時），在員工發展方面的投資超過港幣2,770萬元。年內除繼續推行現有課程外，還推出多項以本行數碼轉型長期策略為重點的新計劃。我們希望員工掌握相關的技能和知識，提升客戶服務及推動集團持續發展。

2022年1月，本行的總經理及部門主管聯袂參加為期兩天的「數碼領袖虛擬訓練營」網上工作坊。訓練營旨在提倡領導新思維和舉措以促進本行的數碼文化。在金融科技培訓方面，本行為全體員工提供嶄新的流動學習體驗，讓他們掌握金融科技的入門知識。培訓課程以微學習形式設計，可在流動裝置進行，員工可以按照適合自己的步伐靈活學習。

現今企業經常需要閱讀、理解、運用和傳達數據，並成為員工日常作業不可或缺的技能。為提高數據素養，培育員工成為數據公民和公民數據師，本行展開「數據素養賦能計劃」。自2022年6月起，我們推出一系列數據素養培訓課程及分享會，各級員工均有參與。我們訂立了2022年底須完成培訓的目標人數，並成功達標。香港及海外分行共有逾2,000名員工接受培訓。我們邀得擁有不同領域技能及跨行業經驗的初創企業和大企業的創辦人及高級管理人員參加分享會，交流他們統計和分析數據的進程以及在實戰環境中遇到的挑戰，並且講述在香港以至全球的數據貨幣化前景。

除了提高數碼素養和促進轉型，我們亦繼續專注推動人才發展及舉辦成長思維培訓。本行為員工安排的成長思維培訓課程有助提升他們學習、發展及創造成果的積極性和能力。東亞中國年內推出「職涯探索」計劃，讓員工到其他地點工作累積經驗，滿足個人發展需要。我們的見習生計劃亦新設稽核見習生計劃，專門培養年青人才成為稽核專才。至於「未來領袖培訓計劃」，我們今年新增了多達19名具潛質的行政人員參加，並且擴大計劃範圍至海外分行及代表處，包括來自馬來西亞、美國及英國具潛質的員工參與。



## 聚焦可持續發展

為創造長遠的積極影響，東亞銀行必須融入可持續發展概念，以作為導向我們的業務及營運方式。2021年，我們推出一系列培訓及意識推廣措施，以可持續發展作優先課題，所有集團成員均須完成最新的網上課程，認識可持續發展概念和東亞銀行的可持續發展表現與目標。2022年，我們進一步加強培訓方針，推出多個單元，涵蓋對銀行業至為重要的特定主題，包括：

- 強制性**氣候變化培訓**：確保集團各級員工了解氣候變化減緩和適應趨勢、本集團的淨零排放路線圖及策略。
- 所有前線及相關後勤員工的強制性**綠色及可持續金融培訓**：解說本行的綠色及可持續金融產品、東亞銀行本身的綠色及可持續金融架構與發展及「漂綠」風險。為廣泛傳播關鍵的綠色及可持續金融知識，我們亦歡迎所有其他員工自願修讀此類課程。
- 自願性**可持續發展分享會**：與業界專家深入探討各類可持續發展議題和新興趨勢。我們舉辦了「第27屆聯合國氣候變化大會分享會」討論多項議題，包括國家應對氣候變化的承諾及氣候問題對本地銀行業的影響等

## 重點培育青年人才

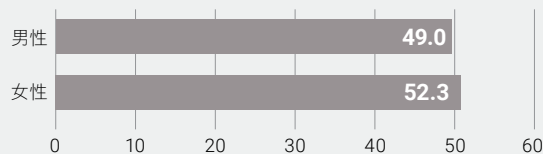
2022年，本行繼續聘用見習管理人員及「空檔年」全職實習人員，致力栽培青年人才，東亞銀行亦參與各類有助本地大學應屆畢業生增進技能的計劃，包括：

- 「金融科技人才培育計劃」
- 「金融服務業創職位計劃」
- 金管局「銀行業畢業生培訓計劃」
- 「私人財富管理先導人才培訓計劃」

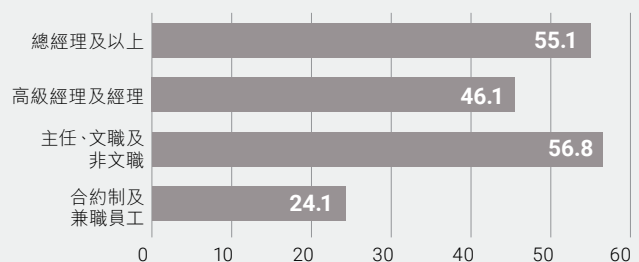
為扶持年青人在可持續發展領域發展，東亞銀行以項目贊助人身份參與香港證券及投資學會舉辦的研究項目比賽。比賽以全港大學生為對象，東亞銀行作為項目贊助人，於1月至3月期間指導學員團隊，協助他們研究及介紹本行的可持續展策略、計劃和成就。我們在這次體驗獲益良多，很高興有機會與關心環境、社會及管治議題的學生合作，提供我們對金融服務業的見解和心得。

### 平均受訓時數

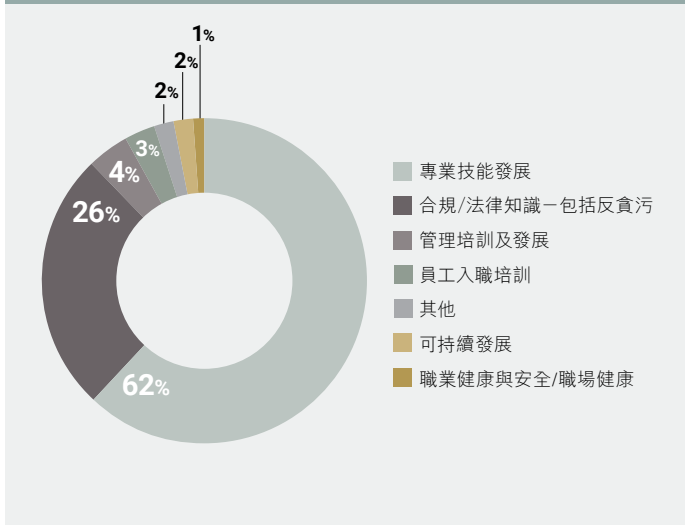
#### 按性別劃分



#### 按僱員類別劃分



### 培訓類型



### 展望未來

我們準備在2023年加快步伐，廣泛地提升員工在科技與數據、可持續發展及大灣區跨境業務方面的相關技能。我們將為全體員工推出新的課程系列，「數據素養賦能計劃」亦會擴大規模，訓練更多數據公民和公民數據師。此外，本行將推出新的領導才能培訓計劃，以鞏固和提升領導層的能力。在人才發展方面，我們將透過發掘具潛質員工和促進畢業生發展，繼續擴展本行的人才庫和接任階梯，並會繼續投放資源促進員工的專業發展，包括支持及協助相關從業員取得「銀行專業資歷架構」的認證。

### 營造有利的工作環境

[範疇 B1] [GRI 2-16, 2-26, 405, 406]

### 重要性

東亞銀行作為負責任的僱主，自當提供理想的工作環境，杜絕任何歧視、騷擾、欺凌、傷害或誹謗等不合法行為，努力營造積極正面的工作文化，激勵員工全力以赴對東亞銀行、客戶及社區作出貢獻。我們深明只有用心營造多元共融的工作環境，注重公平、公正和平等機會，尊重社會及文化多樣性，才可讓不同背景的員工都能盡展所長。

### 管理方針

我們的「銀行文化工作小組」負責監察及評估銀行文化的狀況和構思每個分處的改善措施。工作小組通過推廣本行的核心價值，並根據金管局的三大支柱：管治、獎勵制度、評估及意見反映機制來發展策略性措施，從而在本行培養良好的文化。工作小組每季均會舉行會議檢討行動計劃和確保各項措施可促進風險管理及內部管控，藉以提倡本行期望的文化。工作小組直接向本行的薪酬委員會匯報，由總經理兼集團人事及可持續發展處主管擔任主席，受本行行政委員會監察。

工作小組以本行的「文化指標儀表板」作主要工具，每季度監察和評估本行的表現。儀表板會收集員工意見以及其他關鍵的銀行文化指標，包括客戶的投訴與表揚和客戶滿意度，「文化指標儀表板」蒐集的所有數據會用於制定改善措施，以有效地推廣我們所需的文化。

每年一度的全行員工意見調查也是追蹤及提升本行表現的重要工具。我們通過調查評估員工的工作體驗和對本行核心價值的看法，並與相關分處分享員工意見，從而制訂有關行動計劃改善工作環境及本行文化。員工如對任何事項感到關注，可以透過「員工申訴程序」以及「舉報程序」提出申訴，所有投訴均以保密方式處理，員工可以提出疑慮而毋須害怕遭到報復。

東亞銀行已設立人權監察及匯報系統，並於2021年9月開始將人權監察納為「文化指標儀表板」的指標。集團的《人權政策》詳載我們在人權方面的承諾，相關政策符合《聯合國工商企業與人權指導原則》，並適用於集團全球的業務及商業活動。任何經集團舉報程序或其他渠道發現而調查屬實的人權個案，均會每季向本行高級管理層匯報。

理想的工作環境必須是提供多元共融和提供平等機會，每位員工都可舒暢地執行職務及得到應有的支援。我們遵守所有適用於業務市場的僱傭法例。本行參照聯合國《世界人權宣言》及國際勞工組織基本公約的信念和原則，制訂了平等就業機會與多元共融政策，指引我們建立包容的工作環境，以專業能力來評估表現，讓不同背景的員工均可充分發揮潛能。本行的行為守則、員工手冊及《人權政策》清晰闡述我們關於反歧視及平等機會的承諾，我們亦在培訓中涵蓋多元共融課題。

## 計劃及措施

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

除了舉行分享會，我們的台灣分行亦定期舉行季度員工與管理層會議，由職工代表與管理層代表就員工提出的關注問題共同協商解決，並在會後於內部網站刊載會議記錄。同樣，台灣分行各個部門的員工亦會選出代表，組成僱員關懷小組，透過這些小組表達意見，討論他們關切的事項。

## 2022年的表現

我們每年均會進行全行員工意見調查，評估員工的工作體驗和對本集團核心價值的看法。相關分處已蒐集反饋意見，並擬定行動計劃改善工作環境和本行的文化。

2022年的員工意見調查結果顯示我們的團隊積極參與本行事務。

**95%** 員工回應率，高於2021年89%

**86%** 受訪者表示滿意目前的員工參與度

**90%** 受訪者相信本行矢志提升可持續發展表現

2022年，為提倡暢所欲言的文化，我們先後於6月及11月推行名為「Bright Ideas, Big Impact」的全集團計劃，邀請員工提出創新的好主意，優化本行的工作環境、營運和服務。計劃獲各級員工熱烈回應，我們將適當地採納及應用各得獎意念。此外，本行亦於2022年給予每名員工港幣500元的資助金額，鼓勵他們參與跨分處或跨部門的團隊發展活動，激發同事的創意和倡導一站式銀行文化。我們選出三項最出色的團隊活動並頒發獎項，表揚同事們演繹東亞精神以及善用撥款推動創新、參與和協作。

東亞中國亦展開BEAction活動，鼓勵員工向高級管理層提出建議。本項目旨在培養同事的主人翁心態，致力提高本行的整體效率，同時倡導由下至上的反饋文化，鞏固本行內部的雙向溝通。2022年第三季，BEAction活動的焦點放在減少內部電郵的數目，促進有效溝通。員工反應積極，我們共接獲超過200項提議，其中14項獲高級管理層採納。根據資訊科技數據顯示，活動後電郵的數目顯著減少。

2022年，東亞銀行並無接獲任何關於本行或其僱員違反人權的舉報。

## 展望未來

從經驗所得，員工意見調查是收集員工意見的必要工具，因此本行將繼續每年進行調查，了解同事的看法。與此同時，我們亦會構思更多新途徑表揚員工，再配合內聯網廣傳東亞銀行的核心價值和員工的傑出表現，提倡嘉許文化。

高級管理層及銀行文化工作小組經常檢討我們的銀行文化，以便評估各重要範疇，按照需要為各職級的同事安排與文化相關的培訓，包括人權方面的可持續發展培訓。

我們準備優化員工申訴程序，確保機制公平、有效和公正，完善處理和解決員工在工作間遇到的問題。

## 健康、安全及福祉 [範疇B2] [GRI 403]

### 重要性

東亞銀行非常重視僱員的健康及福祉，儘管因為我們行業的性質，僱員身體受到損傷的風險相對較低，我們仍十分關注辦公室作業及金融服務的急速步伐引致的其他問題，可能對員工造成傷害。本行實施完善的措施保障員工的健康、安全及福祉，盡顯我們用心關懷員工，有助提高東亞銀行在業內作為具吸引力僱主的競爭優勢。健康安全的工作環境有利於建立穩定、敬業樂業和生產力優越的團隊，從而確保本行可為顧客及持份者提供良好的體驗。

### 管理方針

我們與員工保持溝通，密切注視工作間可能存在的安全問題，盡量減少潛在危險事故和隱患。為維持本行與員工之間的健康關係，我們致力確保每位同事工作時感到安全，而且信賴東亞銀行會以員工的福祉為優先考慮。

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

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

我們的方針是全方位支援員工，我們明白員工各有不同需要，而東亞銀行是他們誠可信賴的後盾。本行亦推出「僱員輔助計劃」，有需要的員工及其家庭成員可於任何時間透過面談、電話熱線或電郵與專業的輔導員聯繫。

新冠疫情帶來啟示，令作息平衡和靈活工作更受到重視，成為全球工作場所的重要議題。有見及此，我們已擴大在主要節慶日提早下班的安排及彈性小休時間的政策。為支持初為人母和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。

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

## 計劃及措施

我們繼續以全方位的方針支持員工，保障他們的身心健康。為改善作息平衡，我們每月為長期全職僱員和非長期僱員提供兩小時健康休假。此外，我們並會繼續按情況所需檢討調整醫療福利，改善住院、門診及牙科福利，還增設新的心理健康保障。

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

本行在臺灣營運的業務正式實施《安全及健康工作守則》。該守則經台北市政府勞動檢查處批核，符合台灣職業安全衛生法的規定，內容包括健康工作間管理措施、急救和救援培訓、預防生理及精神損害，以及預防頻繁重複動作所引起肌肉筋骨疾病的指引。

## 2022 年的表現

年內，員工康體會舉辦了超過200場活動，為員工及家屬提供近6,000個參與名額。



▲ 8月，我們的員工與親友在觀塘東亞銀行中心天台農圃參與都市耕種工作坊。



▲ 東亞銀行舉辦一系列康樂活動，包括獨木舟體驗日，讓員工鍛煉體魄，並有更多機會接觸大自然。



▲ 員工參加瑜珈及冥想工作坊消除壓力，增進精神健康。

## 減少碳排放

[範疇 A1] [GRI 305]

### 重要性

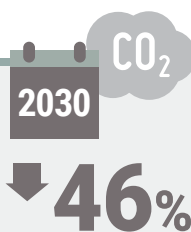
全球氣候變化帶來嚴重威脅，世界各地的政府、監管機構和企業無不深切體會，國際社會現正積極推進低碳經濟轉型。本行兩個主要業務市場—香港及中國內地的政府均已承諾在本世紀中期達到碳中和，意味著所有在兩地營商的企業必須作好準備過渡至低碳經濟。作為一間金融機構，我們的貸款及投資組合對減少全球碳排放量有極大影響。同時，妥善管理營運所帶來的影響都對本行和我們的持份者十分重要。

### 管理方針

東亞銀行早於2020年訂立因集團營運所產生的絕對溫室氣體的減排目標。於匯報年度，我們參照科學基礎目標倡議組織 (SBTi) 以最新氣候變化科學作依據的科學基礎目標，檢討和更新了減排目標，規劃清晰路線按照《巴黎協定》目標減少碳排放。我們以2019年為基準，訂立2030年前集團將減少46%絕對溫室氣體排放量（範圍1及2）的目標。剩餘的排放量將通過購買碳信用額度來抵消，以達至2030年的運營淨零排放目標。

更新的目標現已納入最新制訂的範圍1及2淨零排放路線圖，成為本行在2050年前實現長遠淨零排放承諾的一部分。相比2020年設定的32%減排目標，新目標更為進取，本行必須在2030年前最少減低絕對碳排放46%，以符合氣溫升幅不超過攝氏1.5度的淨零排放大方向。

東亞銀行矢志於2030年前將其絕對碳排放量減少46%<sup>30</sup>，並通過碳抵消措施抵消剩餘排放量，以在2030年之前實現營運淨零排放。



本行的排放管理事務由可持續發展部統籌，該部門與設施管理部合作，開拓機遇讓集團參照本地及國家的承諾改善表現，在本世紀中期實現長期淨零排放，此外亦負責評估建議的減排措施，提交環境、社會及管治督導委員會審批，督導委員會亦會定期檢討集團的減排表現。

為確保我們可作出知情決策，完善管理碳排放，同時透明地匯報相關工作進展，我們緊密監察和分析排放數據，以及在年度環境、社會及管治報告披露，並向碳披露項目 (CDP) 及香港上市公司碳足跡資料庫匯報。

### 計劃及措施

本行營運活動的碳排放總量中，集團各處所的能源消耗佔了最大比例。為切實體現減排承諾，我們持續投資於綠色建築新技術，包括能源效益更高的LED燈和能源管理系統，以及改裝或更換空調機。我們現正推行措施界定投資組合的碳強度，以配合其他措施持續減低本行對氣候變化的整體影響。

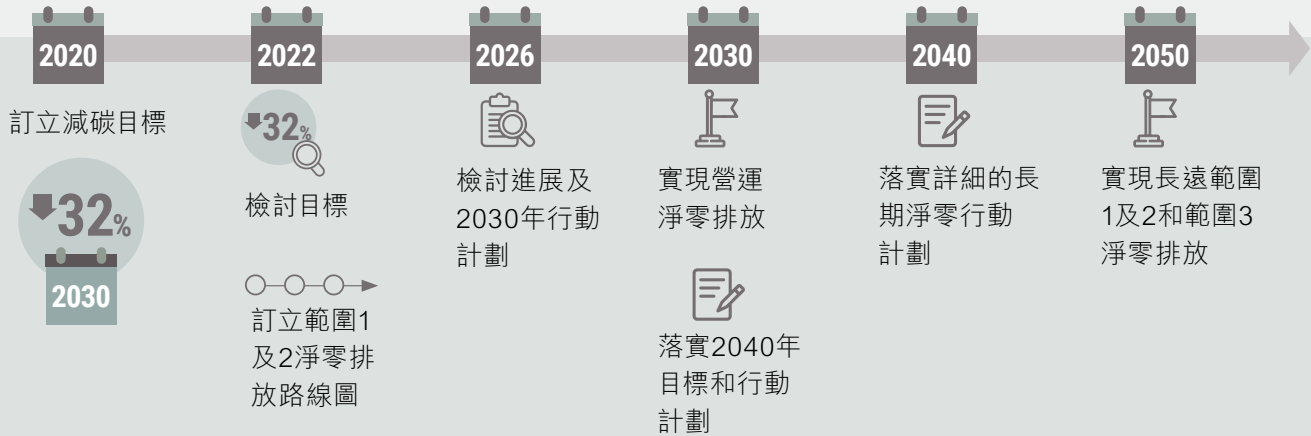
我們於2022年進行可行性研究，據此擬定了2023年至2029年的建築物改善計劃，以推進本行的46%減排目標，當中兩項主要措施正按計劃進行。計劃下的減排措施分別針對設施生命周期更換工程及多類環保項目。

我們訂立了更換或優化主要設備的目標，例如更換辦公室的製冷系統、空調機及照明裝置等。我們已完成香港及所有營運場所的製冷系統更換工程以提高能源效益，同時改用對環境影響較輕微的製冷劑。我們亦調高了集團各數據中心的設定溫度，進一步減少能源耗用量。

與此同時，集團的營運設施也積極採用低碳解決方案，例如安裝太陽能系統和轉用電動車。

30. 以2019年作基準的範圍1及2排放目標。

## 東亞銀行的範圍1及2淨零排放路線圖



我們的路線圖建基於三個策略性支柱，並製定了2030年前明確的行動計劃。

### 支柱1

#### 節能建築及能源轉型



**目標：**  
制訂政策及實施方案提高建築物能源效益

#### 行動：

- 於2023年前制訂《可持續建築政策》及指引
- 於2023年前制定香港、中國內地和海外業務的樓宇行動方案
- 於2030年前訂立2040年可再生能源量化目標
- 於2030年前將 75% 的香港車輛和 50% 的中國內地車輛轉換為電動汽車

### 支柱2

#### 體制優化



**目標：**  
培育減碳意識和問責文化

#### 行動：

- 於2023年前為所有員工提供有關氣候變化和減碳主題的培訓
- 於2025年前制訂和推行碳排放目標追蹤工具及儀表板
- 於2030年前實施內部碳定價

### 支柱3

#### 碳中和



**目標：**  
購買碳信用額抵銷剩餘碳排放

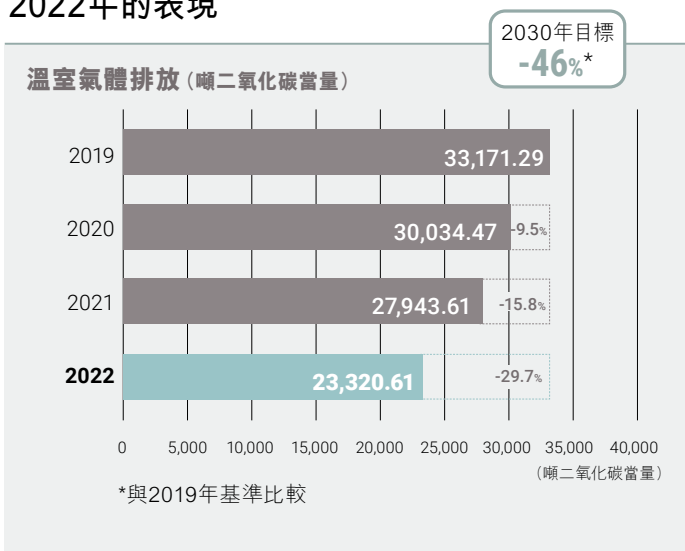
#### 行動：

- 於2025年前制訂集團碳抵銷指引
- 於2030年前購買碳信用額，並為碳消除活動提供直接融資，以中和本行剩餘的範圍 1 及2碳排放



位於香港觀塘的東亞銀行中心天台共裝設40塊太陽能板，每年約可生產8,400度可再生能源。

## 2022年的表現



### 可持續地善用資源

[範圍A2, A3] [GRI 301, 302, 306]

### 重要性

我們深明持份者極重視環境管理，因此不斷尋找有效方案減低本行對環境的影響，也矢志盡最大努力減少所有營運活動的環境影響。鑒於我們的業務性質，本行十分依賴電力和紙品等資源，我們也知道我們產生的廢物可能對本地環境構成影響，因此積極推行緩解措施，包括盡量減少辦公室及分行的用紙和一般垃圾，以及員工餐廳的廚餘。

為進一步紓減環境影響，我們一直推動營運作業數碼化，藉此減少紙品用量和相應的廢紙量。減少營運用紙可減少製造、配送和處理廢紙的環境影響，同時避免這些流程產生的碳排放。

我們也著力減少耗用能源，現正開拓途徑採購更多可再生能源，防止碳排放增加。

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



## 展望未來

本行推出淨零排放路線圖後，已制訂計劃採取多種減碳措施，以及在全集團推廣氣候意識的文化。展望未來，我們將製定可持續建築政策、指引及相關部署計劃，以促進減碳措施的實施，包括主要能源轉型工程，如更換製冷系統、安裝太陽能發電系統和隔熱膜、改造建築設備系統和淘汰柴油車。

內地方面，我們將在2023年於上海張江的東亞銀行數據中心推行新的可再生能源計劃，準備安裝285塊太陽能板，每年的可再生能源產能約為120,000度。

## 管理方針

東亞銀行的《環保政策》是參照聯合國環境規劃署金融倡議《金融機構關於可持續發展的聲明》擬備，適用於我們所有營運地點。我們按照本政策持續改善環境管理措施，包括能源及紙張消耗、回收和減廢。政策載明集團所有成員均已承諾減少耗能。

政策每年由董事會檢討和批准。恆常更新政策可確保我們遵守所有營運地點的相關法律及規例，包括環保法例。

在管理廢物量及耗用天然資源方面，我們透過不同途徑提倡員工、客戶及其他持份者採用數碼化措施，逐漸推行高效率的無紙作業系統，同時實施各種措施，提倡在日常生活中奉行環保。我們經常檢討紙張消耗量和廢物產量，並在香港主要辦公室量秤廢物並作出相關資源投放，務求完善管理本行的環境影響。



展望未來，我們會繼續致力減少能源消耗和減廢，並會推行各類管理措施，例如：

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

## 計劃及措施

### 能源

自2013年起，本行於香港的兩座主要辦公大樓參照香港政府的氣候政策，訂立每年減少能源耗用量1.1%的目標，亦會每年投放資源推行各類措施實踐節能目標。我們在香港及內地的物業均取得綠色建築認證，所有分行及辦公室亦已安裝節能設備和節能照明裝置。

年內，我們繼續按照淨零排放路線圖進行製冷系統更換工程。整套製冷系統更換完成後，我們預計東亞銀行中心的製冷機組年度能源耗用量將減少多達40%（以2019年為基準）。2022年，全部四期的工程已有兩期完竣，較2019年節省約30%製冷用電量，同期照明系統的更換工程亦繼續進行。台灣分行更換了逾400支光管，改為安裝LED燈。

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

我們在香港及內地獲得綠色建築認證的物業包括：

東亞銀行中心 香港觀塘	香港建築環境評估法 優質評級
德輔道中33號 香港中環	建築環境評估法新建 建築物金級評級
東亞銀行金融大廈 上海 東亞中國上海總部/上海分行	綠色能源與環境設計 先鋒金級
東亞銀行大廈 北京 東亞中國北京分行	綠色能源與環境設計 先鋒金級
東亞銀行大廈 上海 東亞中國上海浦西支行	綠色能源與環境設計 先鋒金級
東亞銀行大廈 前海	中國綠色建築評價標 識三星級別

## 應用綠色科技

在中國內地，本行位於前海的最新銀行大廈應用綠色和低碳技術，憑著優良的環保表現取得中國綠色建築評價標識三星級別認證。這幢大樓亦正在通過綠色能源與環境設計先鋒鉑金級和WELL健康建築標準金級認證。我們結合多種建築物分析工具、綠色評估工具（綠色建築評價標識和綠色能源與環境設計先鋒）及WELL健康標準評估系統，成功達到所有設計目標，包括裝設綜合建築物節能系統。

## 紙張

隨著網上理財工具和其他數碼化金融服務日趨成熟，我們繼續將辦公系統及流程數碼化。本行亦運用先進科技減少營運和客戶不必要的用紙，例如賬戶結單及其他通訊會盡量採用電子渠道發送，此外並設立網上開戶及處理平台。客戶可利用這些便利措施開立新賬戶、處理賬戶事務和在網上投資落盤，客戶亦可透過電話錄音直接發出口頭指示。現時所有預售風險披露及必要的招股文件均以電子形式發送給客戶。同時，本行已為客戶經理配備定價應用程式，方便在網上提供結構性投資產品的報價，毋須致電或打印文件。

另外，澳門分行2022年的紙張採購總開支按年下降25%，紙品費用得以減省，全賴我們推行多項方便客戶的數碼化措施，例如電子表格及電子審批。為加快數碼化進程，本行將為所有新的個人及批發銀行客戶，自動設定為以電子方式收取月結單。

至於必須使用的紙張，我們指定採購森林管理委員會認證的辦公室紙品<sup>31</sup>。此外，英國分行的公用打印機已安裝Papercut軟件，協助員工在印刷文件時監察其打印情況，盡量減少誤印。

所有業務營運產生的廢紙會盡量回收。我們已在香港、內地、新加坡、英國及美國安排承辦商回收已切碎的機密文件，並且每年記錄和匯報廢紙回收率，以便監察和評估表現。

## 廢物

為積極管理本行的減廢表現，香港兩座主要辦公大樓已安裝電子磅，可準確量度我們所產生的廢物重量，據此編製基準廢物數據和評估減廢措施的成效。設施管理部亦已訂立減少和避免廢物的目標及改善計劃路線圖。本行全力在香港推行減廢措施，兩座主要辦公大樓因此獲得香港綠色機構認證頒發減廢證書。

我們希望擴大2020年實施的廢物秤重計劃，現已將廢物秤重和減廢措施擴展至觀塘的東亞銀行中心辦公室。有關措施將有助本行因應未來有關香港廢物管理的政策變化而作出調整。

我們亦參加環境保護署的「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。2022年，我們在香港的員工食堂已停止使用即棄塑膠餐具及大部分即棄器皿，轉為提供可重用餐盒和餐具。外帶食物的員工如沒有自備餐具，可付費購買由可生物降解紙漿及玉米澱粉製的餐盒和餐具。透過上述措施，2022年本行已全面淘汰即棄餐具及食物器皿。

我們會翻新業務營運中使用過的電子產品，並透過當地慈善機構捐贈予有需要人士，延長其使用壽命。同樣，進行翻新工程時如有舊傢俬或辦公室裝置，亦會盡量重用，不適合重用的物品則會安排發售讓員工選購或捐贈本地慈善組織，只有無法循環再用的舊傢俬才會棄置，作為最後選擇。

年內，我們在業務所在地鼓勵將減廢思維變成內在文化，例如在澳門及香港，我們於節慶期間推行舊物回收運動，回收春節利是封和中秋月餅罐等物品，以利循環再造。

## 2022年的表現

### 能源



↓ 7.5%

2022年的能源耗量比上年減少7.5%，反映我們節能措施的成效，但社交距離限制措施亦有機會對結果造成影響。

31. 森林管理委員會認證紙張指採用完善管理森林及/或可追溯來源再造物料製造的紙品。

### 紙張



東亞香港積極推廣減少用紙及推行多項數碼化計劃，總用紙量比2020年基準減少49%。



截至2022年底，本行50%香港員工已轉用強積金電子結單服務，較過往四年增加25個百分點。

截至2022年底，93% 東亞信用卡持有人已改為收取電子結單。

### 廢物



全面淘汰即棄餐具及器皿。



廢紙數量按年減少27.9%。

## 展望未來

經分析2022年可行性研究的結果後，我們制訂了2023年至2029年的建築物改善方案，涵蓋多項節能措施，藉著更換設備提高能源效益。本行將繼續推行照明系統更換工程，並已訂立目標於2023年底前在深圳和青島分行以及新加坡東亞銀行大廈安裝LED燈，此外並會按照建築物改善方案更換內地所有分行的製冷系統和空調機。

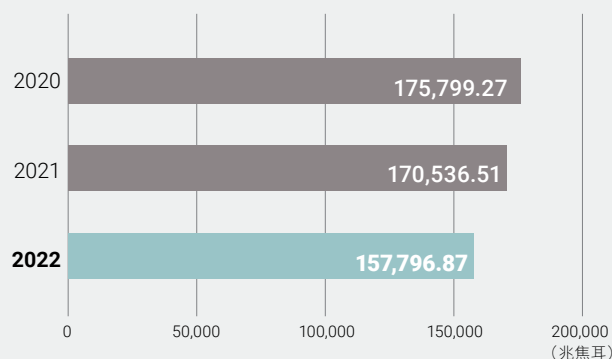
減少消耗紙張仍是其中一個重要的環境範疇，本行正邁向目標，演進成為更精簡、更高效率的可持續發展企業。我們擬在2023年前減少紙張消耗量70%。與此同時亦會持續優化各類減廢計劃，專注倡導員工改變不利於環境的日常習慣。本行亦會繼續推廣電子結單，鼓勵更多客戶節約用紙和減少額外郵寄服務。

我們經常與銷售商和供應商保持聯繫，並在定期服務評估的過程中諮詢和聽取他們的意見，研究推行改善措施，提高本行採購的產品及服務的可持續性。

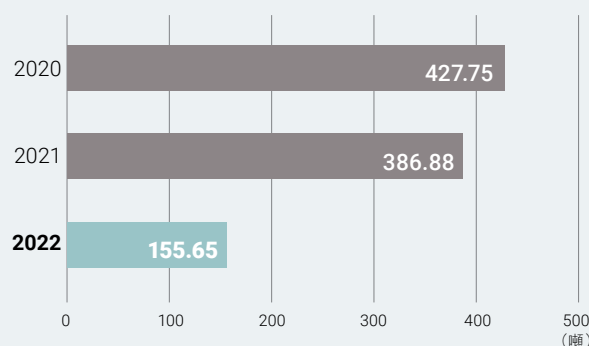
32. 數字根據紙張訂購數目計算，包括影印紙、客戶結單、預印表格及電腦報告書。

33. 只包括影印紙及電腦紙，即東亞銀行集團使用的最主要紙張類別。

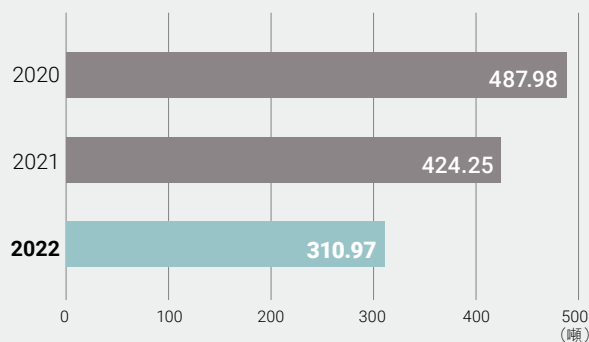
### 能源消耗總量 (兆焦耳)



### 紙張消耗總量 (噸)<sup>33</sup>



### 紙張回收總量 (噸)



## 推動負責任的供應鏈

[範疇B4, B5] [GRI 2-25, 308, 414]

### 重要性

根據最新估計數字顯示，現代奴役人數超過4,000萬人<sup>34</sup>，為應對這一項全球性挑戰，20國集團當中七個國家（包括本行有業務的英國）已正式頒布法律、政策或措施，防止企業及政府機構採購來自強迫勞工所生產的商品及服務

作為負責任的企業，東亞銀行積極探討如何強化採購措施的正面影響，同時緩解潛在的負面影響。我們已制訂相關的政策與程序，在整條供應鏈推動負責任的採購手法，藉此保護弱勢社群、推廣可持續產品和減低所面對的風險。

### 管理方針

營運處和可持續發展部負責監督管理集團層面的供應鏈可持續發展事務，並就供應鏈的風險提供指引，以及監察供應商是否遵守本行的《供應商行為守則》。《供應商行為守則》闡明本行對供應商在各方面的要求與期望，包括遵守相關法例、社會和道德標準、環境事項及對本地社群的影響。這套守則已納入採購流程中，所有東亞銀行的供應商均須在與本行簽署協議書時確認遵守守則內容，作為承辦業務的條件。

我們致力選取以負責任態度經營業務的供應商，避免與社會和環境措施不符合集團價值的供應商合作。我們訂有《採購及付款指引》，確保採購及招標程序以盡職、誠信和公正的方式進行。本指引闡明工作流程，並且清晰界定各有關方的角色及責任。上述指引每年均作檢討，匯報年度的更新修訂包括可持續發展風險管理的要求。

本行的《人權政策》符合《聯合國工商企業與人權指導原則》，當中亦概述了本行對供應商的期望。我們參考國際認可的人權框架營運業務，包括《聯合國國際人權公約》、《聯合國世界人權宣言》及國際勞工組織的基本公約準則。

本行嚴禁其供應鏈中出現任何奴役及人口販賣的行為，我們的供應商必須滿足本行在社會和道德行為方面對其的要求，當中包括健康與安全、工資、工時、歧視、騷擾和申訴機制在內的僱用條件。我們致力與落實最佳營運模式的供應商合作，同時鼓勵其他供應商在此範疇發展並作出改善。作為一間業務遍及全球的銀行，我們營運的國家及地區或有不同的法律和法規，在可行的情況下我們致力採用較高的標準。我們已上載《奴役和人口販賣聲明》於東亞銀行網站供公眾瀏覽，該聲明符合英國《2015年現代反奴役法案》。

如任何供應商尚未制訂與本行《供應商行為守則》及《人權政策》相符的承諾，或不符合我們的規定，我們樂於提供合理支援，協助他們達致合規，並鼓勵他們更完善地管理相關風險。

### 計劃及措施

我們建立了一套可持續採購工具包，提供相關的資源、指引和訂明工作流程，指導本行的採購人員以負責任的方式完成採購程序，確保供應鏈的盡職審查工作穩妥。這套工具包已上載至本行內聯網，以供香港員工瀏覽，內容包括採購及付款指引、《供應商行為守則》、採購工作流程及複習培訓材料。如任何供應商的表現未如我們對負責任採購的期望，本行不會維持雙方的關係。

除此之外，我們亦為相關員工提供風險評估工具，以按照我們所採購物品及服務的固有地域或產品風險為供應商作出評估。所有港幣500,000元或以上的採購訂單均須使用此風險評估工具。我們利用可持續發展風險計算程式，將供應商的可持續發展風險區分為四個組別：優先、中等、專門及最低級別，每個組別有不同盡職審查規定，以應對相關風險。我們會在每季終結前向總行營運處提交不符合要求的供應商名單作評估和監測。

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

## 2022年的表現

2022年，我們優化了採購及付款流程的指引並且更新可持續發展風險計算工具。為顯示更詳細的風險評分，包括加入更多國家和行業以助使用者分析，我們製作了可持續發展計算程式，可識別供應商的採購國家、營運地點、產品性質、採購頻密度和採購金額界定其風險水平，另亦引入風險為本的評估或審核工作流程，以及設立升級制，按級排列不同風險水平的供應商。

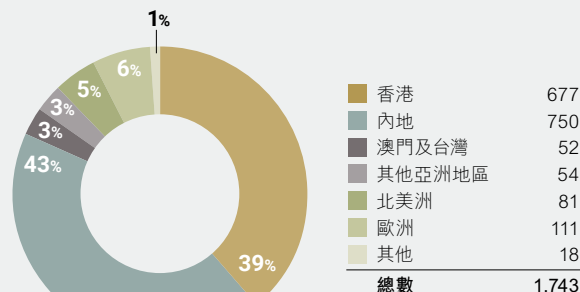
經修訂的《採購及付款指引》設有更頻密的供應商監察機制。例如，員工要備存其負責管理各供應商的可持續發展風險評估記錄，以及向營運處提交優先組別供應商名單。我們還設有額外措施以作保障，指定可持續發展部審閱來自人權監察員及其他渠道的報告，以監察優先組別的供應商。

## 展望未來

我們將繼續每年檢討供應商管理和採購及付款流程，並會於2023年制訂新的《可持續採購政策》及《可持續採購指引》，內容涵蓋建議供應商甄選規格、流程和標準，同時闡明產品的可持續發展標準，例如文具、紙品、傢俬、電子器材及餐飲服務等，其他指引則包括供應商可持續發展表現合約期滿評估以及如何偵測「漂綠」行為。本行將提供培訓，確保所有相關員工透徹了解新政策及指引的所有規定。

按地區劃分的供應商數目

合約價值 ≥ 每年港幣50,000元或等值



# 負責任的公民

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

## 社區夥伴及義工服務 [範疇B8] [GRI 413]

### 重要性

貧富懸殊和人口老化等社會議題，都會直接影響本行各市場及在當地社區的發展。東亞銀行作為社會的一分子，我們致力回饋社會和促進社區發展。支持員工對社會和環境作出貢獻，對加強本行與社區的連繫以及培養正面的職場文化十分重要。我們與員工密切合作，鼓勵奉獻精神，使他們能夠為社區服務作出有意義的貢獻。

### 管理方針

東亞銀行致力以與各夥伴慈善機構建立長久的合作關係，透過各個社區計劃及慈善合作項目，令資源、知識與技能各方面得以互補，以發揮最大的協同效應，為社會帶來長遠裨益。我們透過集團旗下的慈善機構和東亞銀行義工隊，聚焦教育、社會福利及環境三大重點範疇，善用所長服務社群，造福需要支援的社會基層。

本行過去十多年一直支持「安老院舍完善人生關顧計劃」。為了香港市民提供更好的善終服務，本行長久以來在香港推廣善終規劃的認知，並促進政府修訂關於預設照顧及醫療

指示的法例。“la Caixa”基金會是本行於此計劃的夥伴，該會在西班牙的有關服務方面擁有豐富經驗。透過我們的共同努力，計劃就臨終關懷和紓緩護理之政策制訂，向香港特別行政區政府提供意見，有助政府推動政策改變。

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

我們採取以下四大方式提供支援：

- **社區捐贈**：透過集團成員及旗下三個慈善基金 — 香港的東亞銀行慈善基金及內地的上海宋慶齡基金會 — 東亞銀行公益基金和上海市慈善基金會 — 東亞銀行公益基金，向註冊慈善機構和非牟利組織捐贈現金及物資。
- **員工的捐獻和義務工作**：透過各地義工團隊及活動，加強社區關係及建立社會資本，令員工更能體會他人面對的困難。我們提供機會予員工發揮技能，幫助有需要人士。
- **善用業務網絡及影響力**：鼓勵合作夥伴、客戶及其家屬參與我們的計劃和活動。
- **運用專業睿智**：策辦計劃和教育體驗，向參加者灌輸良好的理財習慣。

## 計劃及措施

### 香港

過去一年，我們鼓勵全行員工參與「攜手並進」(Join Hands, Reach Further) 義工服務計劃。本行與多個非政府組織夥伴合辦三項社會服務旗艦計劃，包括「東亞綠色藝術節」、「東亞環保再造之旅」和「東亞精彩人生下半場」，號召近800位義工投入服務，逾8,700人受惠。

### 教育 環境

本行於2022年聯同香港青年藝術協會舉辦「東亞綠色藝術節」，安排連串互動活動鼓勵參與，藉著今年的主題「廢而不棄」，向年青一代推廣環保意識和可持續的生活方式。參加者可透過多項藝術活動接觸大自然，包括原創短劇《改變在現在》及四場各有特色的創意藝術工作坊，活動期間並展出五件由本地藝術家、東亞銀行義工和本地青年利用回收物料創作的環保藝術裝置。「東亞綠色藝術節」喜獲200多位義工及上千位參加者踴躍參與，活動有聲有色，非常成功。80% 參加者表示參加活動後對環保議題的意識有所提高。



▲「東亞綠色藝術節」激發親子創造力，一同將廢物升級再造成為藝術品。

### 環境 社會福利

本行的「東亞環保再造之旅」致力推廣社會共融和環保這兩項重要議題，提高公眾意識。是次活動是東亞銀行聯同聖雅各福群會協辦，旨在支援復康人士及倡導普羅大眾實踐綠色生活，期間安排了多種活動讓公眾體驗升級再造的樂趣。我們在太古城中心北翼展出由復康人士與東亞銀行義工攜手創作的環保再造藝術品，另有其他升級再造物品義賣，所得收益撥捐慈善機構。其他活動包括工作坊、環保織布班及虛擬實境遊戲等。工作坊由復康人士及環保大使擔任導師，既能讓公眾人士認識他們的才能，亦有助提升他們的自信。「東亞環保再造之旅」共有115位義工參與、逾100位復康人士聯同在職青年協助籌辦，展覽吸引近6,000人參觀。



## 香港

### 社會福利

本行一向熱心支持關顧和支援長者的社福計劃，今年便推出「東亞精彩人生下半場」企劃，動員175位義工為全港300位長者進行家居探訪及活動。義工更為長者完成一些他們無法獨自進行的家居改善工程，以及教導長者做簡單的健體運動，保持健康活躍。最後，義工們與長者一同在社區繪畫壁畫，宣傳社會共融的重要訊息。



### 社會福利

環顧本港各社區，人口老化都是值得正視的新興趨勢。我們早於十多年前便意識到醫療體系有必要關注末期疾病的護理服務，特別是紓緩護理服務，並要提供以人為本的護理。有見及此，東亞銀行與「la Caixa」基金會和救世軍攜手合作，聯合推展「香港安老院舍完善人生關顧計劃」。過去12年，本行一直支持該計劃，在香港推廣善終規劃的認知，並促進政府修訂關於預設照顧及醫療指示的法例，藉以體現我們矢志創造積極影響造福社群的長遠願景。



「香港安老院舍完善人生關顧計劃」過去十年的工作成果：

- 就預設醫療指示和病人在居處離世向政府提供意見；
- 出版香港首份安老院舍臨終照顧實務手冊，為安老服務界提供寶貴的參考資源；
- 首創「核心支援模式」心理社會評估及介入方案，為居於院舍的長者提供臨終綜合照顧服務；及
- 建立平台促進醫護-社福界分享以往10年實務累積的知識與最佳營運模式，推動未來發展。

9月，該計劃因「扶老攜幼上IG」而被獲選為「Champion for Change Award」的得獎項目之一。「扶老攜幼上IG」鼓勵長者和家庭成員使用 Instagram 表達愛意，同時讓長者獲得接觸科技的機會，與家庭成員一同創造和保存珍貴的時刻。



「香港安老院舍完善人生關顧計劃」的得獎項目「扶老攜幼上IG」創造彌足珍貴的共聚時刻，讓長者樂享天倫。

### 社會福利

東亞銀行連續第七年冠名贊助「公益金東亞慈善高爾夫球賽」，為公益金資助的精神健康服務籌款。今年約180位哥爾夫球手組成45支隊伍支持在香港哥爾夫球會粉嶺哥爾夫球場舉行的賽事，一起為慈善揮桿，籌得約港幣250萬元善款。





## 內地

### 教育

2022年，上海宋慶齡基金會 — 東亞銀行公益基金在中國農村學校開設兩間新「螢火蟲樂園」。新設施配置電腦、書桌及座椅、投影機和書本，促進學習及發展。此外，為鼓勵自主學習，本行亦向基層學生捐贈約1,000個「螢火蟲背包」，內有各種上學用品和參考書。我們並透過本計劃為197位農村教師及40位校長提供4,783小時網上培訓，確保他們擁有必要的技能施教，傳授知識培育下一代。

年內我們有系統地改良了26間現有「螢火蟲樂園」的場內或遙距硬件設施，另亦購置英語及電腦編程網上課程供六間農村學校應用。



### 社會福利

東亞中國支持民間公益組織資助計劃，持續資助六宗傑出的非政府組織社福項目，服務範圍包括自閉症兒童、失去獨生子女的長者及寧養護理服務。

### 社會福利

東亞中國繼續鼎力支持「醫路同行計劃」，與華山醫院及上海現代服務業聯合會醫療服務專業委員會並肩合作。我們捐出近港幣105萬元（人民幣90萬元），開辦護士培訓計劃，促進護士提升技能與知識。

### 教育

2022年，東亞中國向「貴州省慈善總會黔港澳同心慈善專項基金」捐出港幣逾58萬元（人民幣50萬元），資助當地開展工作，集眾之力取得最大成果扶貧解憂，推動農村活化更新。

### 社會福利

東亞中國捐出港幣逾23萬元（人民幣20萬元），資助上海兒童醫學中心舉辦「善醫同行」項目。本項目的對象是在前線抗疫的醫護人員，其中特別以兒科醫護界為主，旨在促進他們的身心健康。

### 社會福利

2022年1月，東亞中國在16個城市舉辦新春關愛活動。125位義工在新春期間獻出休假時間，提供約760小時服務，協助送遞生活必需品及防疫用品給長者和復康兒童。

### 環境

為促進保育生物多樣性，東亞中國與阿拉善SEE合辦崇明東灘護鳥飛濕地清潔淨灘行動。約50位東亞中國義工同心響應，在沿岸地區清理超過60公斤塑膠廢物。



### 教育

我們透過東亞學生資助計劃，資助內地多間大學合共59名基層學生完成學業，包括復旦大學及中央財經大學等。

### 環境

我們在2022年3月至5月間於22個城市舉辦連串活動推廣環保意識，很高興獲得逾630位義工及同事與親友結伴支持，提供超過2,300小時義工服務。參加者透過種植綠色植物、環保旅行和單車漫遊等活動實踐環保理念，體驗綠色低碳生活。

## 其他地區

## 社會福利

本行吉隆坡代表處的員工參與當地非政府組織克切拉香積廚的義工活動。克切拉香積廚計劃自2012年為馬來西亞的無家者及城市貧民提供物資和食物。我們的義工協助收集食物，將其分類並分派給有需要人士。透過此計劃，克切拉香積廚共收集和派發逾150公斤食物。



## 社會福利

澳門分行的同事連續九年支持世界宣明會舉辦的「澳門饑饉」活動，透過響應「饑饉一餐」及捐出餐飲費用，協助世界宣明會向南蘇丹和索馬里受自然災害影響的兒童及家庭提供應急物資、食物及生計援助。

## 社會福利

2022年12月，澳門分行連續第六年參加澳門日報讀者公益基金會舉辦的「公益金百萬行」，同事們除了身體力行參加慈善步行外，分行更額外捐出港幣逾9,700元（澳門幣10,000元），支持善舉。



## 環境

樹木能吸收二氧化碳，有保護環境的重要功能。為促進樹木保育，台灣分行和吉隆坡代表處分別籌辦和參與植樹活動，宣揚環境管理及應對氣候變化的訊息。台灣分行同事在淡水河河口一帶植樹，吉隆坡代表處同事則在Free Tree Society的孟沙苗圃提供義工服務。



## 教育

2022年8月，台灣分行向基層小學生捐贈逾1,500件上學用品，包括背包、羽毛球拍和文具，惠澤花蓮5個原住民社群的學童。



## 社會福利

2022年9月，新加坡分行的同事支持營運免費食堂的慈善機構「愿之心」，義務製作和派發約11,000份每日膳食給新加坡的長者、殘疾人士、低收入家庭及外勞民工。

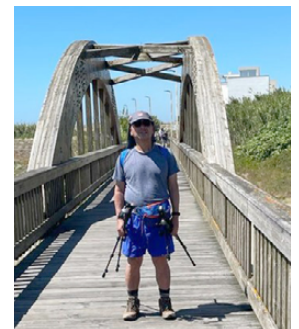


## 社會福利 環境

台灣分行總動員推行舊衣捐贈活動，為環保及社會福利出一分力。2022年共收集逾480件衣物，捐贈伊甸社會福利基金會，既幫助到基層家庭，同時亦可避免舊衣物運到堆填區棄置，減少了超過2.02公噸碳排放。

## 社會福利

本行英國分行管理團隊成員之一沈裕興先生獲贊助慈善步行，成功完成由葡萄牙到西班牙逾270公里的長途旅程，為慈善組織無國界醫生籌得逾港幣24,000元（約2,500英鎊）善款。



## 其他地區

### 社會福利

在倫敦，本行舉辦了麵包糕點義賣，鼓勵倫敦分行大樓的員工及其他租戶參與，為麥克米倫癌症援助機構籌款，支持該機構為癌症患者提供服務。英國伯明翰分行亦舉行了同類義賣活動，鼓勵員工和當地一間超市的顧客捐獻，為上述同一機構籌募經費。兩項活動均各自籌得近港幣5,800元（超過600英鎊），透過麥克米倫癌症援助機構為病患提供情緒、實際、物質及經濟支援。

### 環境

曼徹斯特分行舉行「環保意識周」，為員工準備多項活動和比賽，以支持本行對環境保護的承諾。例如，員工選擇素食餐單以減低碳足跡，並會騎自行車、選乘公共交通工具或共乘汽車上班。除此之外，員工亦致力以正確方式回收廢物、自攜零廢物的午餐盒和減少日常生活中的浪費。

### 社會福利

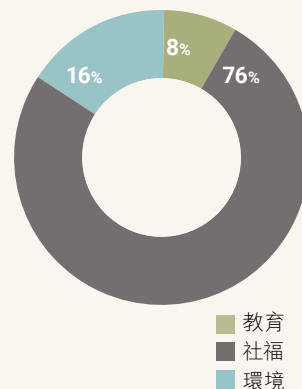
我們3間英國分行均舉辦食物捐贈活動，由員工提供食物捐助當地食物銀行，食物銀行收集後派發給有需要人士或無力負擔購買食物的貧困人士。全賴食物銀行，基層能以低廉價格或甚至免費享用食物。我們的員工共投入超過港幣3,800元（超過400英鎊）捐贈食物。

## 2022年的表現

### 財務捐獻

集團的現金  
捐款總額

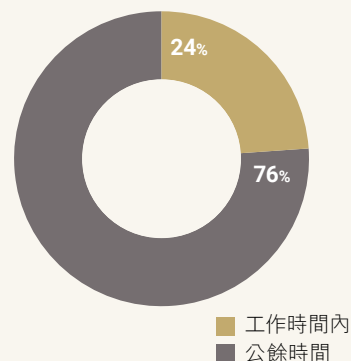
港幣  
**1,200+**  
萬元



### 員工義工服務

員工義工  
服務時數

**9,000+**  
小時



# 我們的表現

## 經濟表現

GRI標準參考	指標	2022 (港幣百萬元)	2021 (港幣百萬元)	2020 (港幣百萬元)
GRI 201-1	<b>產生及分配的直接經濟價值</b>			
	收入	19,411	17,502	17,678
	營運成本	2,844	2,817	2,886
	員工薪資及福利	5,491	5,521	5,069
	支付予資本提供者的款項	2,888	2,856	1,958
	支付予 <b>香港</b> 政府的款項	428	419	136
	支付予 <b>內地</b> 政府的款項	8	4	52
	支付予 <b>其他地區</b> 政府的款項	301	249	127
	捐贈予慈善機構的現金捐款總額	12	12	11
	留存的經濟價值	7,439	5,624	7,439
GRI 201-1	<b>按地區劃分的財務捐贈</b>			
	香港	9	6	6
	內地	3	6	5
	其他地區	-	-	-
	捐贈予慈善機構的現金捐款總額	12	12	11

## 環境表現

環境、社會及管治報告指引 / GRI標準參考	指標	單位	2022	2021	2020
<b>能源</b>					
GRI 302-1	<b>組織內的能源消耗</b>				
	能源消耗總量	千兆焦耳	157,796.87	170,536.51	175,799.27
	電力消耗總量	千兆焦耳	140,881.94	153,585.29	157,043.88
	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、石油和煤氣)	千兆焦耳	16,914.93	17,982.70	18,755.39
b.	可再生燃料總耗量	千兆焦耳	0.00	0.00	0.00
KPI A2.1	<b>直接及間接能源消耗總量 (按類別劃分)</b>				
	能源消耗總量	千度	43,832.47	47,371.25	48,833.13
	電力消耗總量	千度	39,133.87	42,662.58	43,623.30
	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、石油和煤氣)	千度	4,698.59	4,995.19	5,209.83
	可再生燃料總耗量	千度	0.00	0.00	0.00
GRI 302-3	<b>集團總能源強度</b>				
	按總樓面面積計算	千兆焦耳/平方米	0.75	0.76	0.71
<b>水資源</b>					
KPI A2.2	<b>用水量</b>				
	按總樓面面積計算	立方米	133,788.15	113,581.68	104,533.89
	<b>水密度</b>				
	按總樓面面積計算	立方米/平方米	0.64	0.50	0.43
<b>氣體排放</b>					
KPI A1.1	<b>消耗氣體燃料產生的排放</b>				
GRI 305-7	氮氧化物	千克	3.63	6.69	6.56
	硫氧化物	千克	0.02	0.03	0.03
	<b>車輛排放</b>				
	氮氧化物	千克	641.01	688.77	705.80
	硫氧化物	千克	6.82	6.92	7.27
	懸浮粒子	千克	53.76	58.08	59.66
<b>碳排放<sup>i, ii, iii</sup></b>					
KPI A1.2	<b>香港溫室氣體排放總量</b>				
GRI 305-1	範圍1排放	噸二氧化碳當量	1,183.46	1,443.34	1,255.75
GRI 305-2	範圍2排放	噸二氧化碳當量	11,158.01	11,806.68	14,271.42
GRI 305-4	範圍1及2排放	噸二氧化碳當量	12,341.47	13,250.02	15,527.17
	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	0.17
	<b>內地溫室氣體排放總量<sup>iv</sup></b>				
	範圍1排放	噸二氧化碳當量	904.62	3,165.23	2,088.53
	範圍2排放	噸二氧化碳當量	8,752.57	10,015.02	10,705.12
	範圍1及2排放	噸二氧化碳當量	9,657.19	13,180.25	12,793.65
	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	0.09	0.12	0.09

## 環境表現 (續)

環境、社會及管治報告指引 / GRI標準參考	指標	單位	2022	2021	2020
<b>碳排放 (續)</b>					
<b>其他地區溫室氣體排放總量</b>					
	範圍1排放	噸二氧化碳當量	286.87	186.92	127.04
	範圍2排放	噸二氧化碳當量	1,035.09	1,326.42	1,586.61
	範圍1及2排放	噸二氧化碳當量	1,321.95	1,513.34	1,713.65
	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	0.09	0.09	0.10
<b>東亞銀行集團溫室氣體排放總量</b>					
	範圍1排放	噸二氧化碳當量	2,374.94	4,795.49	3,471.32
	範圍2排放	噸二氧化碳當量	20,945.67	23,148.12	26,563.15
	範圍1及2排放	噸二氧化碳當量	23,320.61	27,943.61	30,034.47
	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	0.11	0.12	0.12
<b>廢棄物</b>					
GRI 306-3	<b>所有廢棄物</b>		<b>587.18</b>	<b>714.43<sup>v</sup></b>	<b>732.19</b>
KPI A1.4	無害廢物				
	紙張 <sup>vi</sup>	噸	310.97	424.25	487.98
	廚餘	噸	20.09	3.00	6.46
	其他一般無害廢物	噸	255.74	286.57 <sup>v</sup>	225.18
KPI A1.3	有害廢物				
	電子廢物		0.39	0.41	12.43
	醫療廢物 <sup>vii</sup>		不適用	0.20	0.14
GRI 306-4 a	<b>從堆填區轉移的廢棄物</b>		<b>337.51</b>	<b>431.22</b>	<b>503.89</b>
GRI 306-4 c	無害廢物				
	紙張回收總量	噸	310.97	424.25	487.98
	其他無害廢物回收總量	噸	26.15	6.55	3.48
GRI 306-4 b	有害廢物				
	電子廢物回收總量		0.39	0.41	12.43
GRI 306-5 a	<b>直接處置的廢棄物總量</b>		<b>249.67</b>	<b>283.21<sup>v</sup></b>	<b>228.31<sup>v</sup></b>
GRI 306-5 c	無害廢物				
	堆填	噸	158.56	247.35 <sup>v</sup>	192.99
	焚化	噸	91.11	35.66	35.18
KPI A1.3	有害廢物				
	醫療廢物 <sup>vii</sup>		不適用	0.20 <sup>v</sup>	0.14
KPI A1.4	廢紙密度	千克/全職員工	<b>37.15</b>	<b>48.35</b>	<b>51.17</b>

備註:

- i. 範圍1及2溫室氣體排放根據香港交易及結算所的How to prepare an ESG Report Appendix 2: Reporting Guidance on Environmental KPIs 及香港政府的《香港建築物(商業、住宅或公共用途)的溫室氣體排放及減除的核算和報告指引(2010年版)》估計。有關計算使用政府間氣候變化專門委員會的《第六次評估報告》全球暖化潛勢數據。
- ii. 在2022年聯交所更新指引後，本行已按國家建議數字將中國內地的碳排放因子更新。我們已更新2019至2021年的相關排放數據，而2022年的數據亦採用中華人民共和國生態環境部於2022年最新發布的排放因子。
- 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. 碳排放量減少，主要是由於中國內地的防疫政策導致東亞中國減少了電力、燃料、製冷劑等的消耗。
- v. 數字已重述。
- vi. 廢紙數據僅包括我們最主要使用的影印紙及電腦紙。
- vii. 本行在2022年報告期內將寶康醫療服務有限公司出售予友邦保險。2022年無醫療廢物產生。

## 僱員數據

環境、社會及管治報告 指引 / GRI標準參考	僱員資料	2022	2021	2020
GRI 2-7, 2-8 KPI B1.1	<b>總數</b>	<b>8,451</b>	<b>8,822</b>	<b>9,536</b>
	男性	3,508	3,596	3,857
	女性	4,943	5,226	5,679
	<b>長期合約</b>			
	男性	3,470	3,544	3,787
	女性	4,900	5,171	5,610
	<b>固定任期/臨時合約</b>			
	男性	38	52	70
	女性	43	55	69
	<b>香港</b>			
	長期合約	4,762	4,981	5,448
	固定任期/臨時合約	71	76	128
	<b>內地</b>			
	長期合約	3,058	3,189	3,369
	固定任期/臨時合約	0	20	1
	<b>其他地區</b>			
	長期合約	550	545	580
	固定任期/臨時合約	10	11	10
	<b>全職</b>			
	男性	3,500	3,588	3,838
	女性	4,907	5,186	5,610
<b>兼職</b>				
男性	8	8	19	
女性	36	40	69	
30歲以下	1,077	1,204	1,569	
30-50歲	5,888	6,105	6,464	
50歲以上	1,486	1,513	1,503	

401-1 a. 新聘員工	2022		2021		2020	
	人數	比率 (%)	人數	比率 (%)	人數	比率 (%)
<b>總數</b>	<b>1,511</b>	<b>18.1</b>	<b>1,199</b>	<b>13.8</b>	<b>1,190</b>	<b>12.8</b>
男性	756	21.8	601	17.0	581	15.4
女性	755	15.5	598	11.7	609	11.0
30歲以下	534	51.2	422	36.8	437	29.4
30-50歲	894	15.3	707	11.6	696	10.9
50歲以上	83	5.8	70	4.8	57	4.0
香港	1,153	24.4	802	16.2	766	14.3
內地	257	8.4	326	10.2	338	10.0
其他地區	101	18.5	71	13.2	86	15.0

## 僱員數據 (續)

401-1 b. 員工流失	2022		2021		2020	
	人數	比率 (%)	人數	比率 (%)	人數	比率 (%)
總數	1,646	19.8	1,719	19.8	1,462	15.7
男性	768	22.2	773	21.9	687	18.2
女性	878	18.1	946	18.4	775	14.0
30歲以下	426	40.9	505	44.0	392	26.4
30-50歲	1,016	17.4	1,030	17.0	905	14.1
50歲以上	204	14.2	184	12.7	165	11.6
香港	1,160	24.6	1,106	22.4	717	13.4
內地	388	12.7	496	15.6	648	19.2
其他地區	98	17.9	117	21.7	97	16.9

401-3 產育嬰假後返回工作並留任的員工:按性別劃分	2022		2021		2020	
	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(%)	95.4	96.6	96.2	96.6	96.7	96.6
b. 已休產育嬰假的人數	152	365	87	214	127	191
c. 產育嬰假後返回工作崗位的人數	136	294	87	178	119	180
d. 休產育嬰假12個月後繼續留任的員工總數	73	160	96	246	103	208
e. 返回工作崗位的比例 (%)	89.5	84.7	100.0	91.8	94.4	95.7
f. 留任的比例 (%)	83.9	89.9	79.3	82.3	79.2	69.6

403-9 a. 死亡個案	2022		2021		2020	
	人數	比率	人數	比率	人數	比率
<b>KPI B2.1 總數</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>
403-9 a. 嚴重的職業傷害	Total	Rate	Total	Rate	Total	Rate
總數	6	0.07	8	0.09	4	0.04
香港	4	0.08	8	0.16	4	0.07
內地	2	0.06	0	0.00	0	0.00
其他地區	0	0.00	0	0.00	0	0.00
403-9 a. 可記錄之職業傷害	人數	比率	人數	比率	人數	比率
總數	7	0.08	10	0.11	14	0.15
香港	4	0.08	5	0.10	7	0.13
內地	3	0.10	3	0.09	4	0.12
其他地區	0	0.00	2	0.36	3	0.68
KPI B2.2 因工傷的損失日數	Total		Total		Total	
總數	1,589		749		832	
香港	934		578		618	
內地	655		169		214	
其他地區	0		2		0	

GRI 405-1 董事會組成	2022
男性	94%
女性	6%
30歲以下	0%
30-50歲	24%
50歲以上	76%

備註:

i. 比率是根據GRI標準披露403-9提供的指引，基於每200,000個工作小時(100名員工工作50週，每週40小時)計算得出。



## 社會數據

環境、社會及管治報告指引 / GRI標準參考	指標	2022
<b>人權及社會</b>		
GRI 406-1	歧視個案總數及採取的糾正措施	0
GRI 205-3 KPI B7.1	已確認的貪污個案及採取的措施	0
GRI 419-1	違反社會與經濟領域之法律法規	1 <sup>i</sup>
<b>產品責任</b>		
GRI 417-3	違反市場傳訊方面的法規及自願性準則的個案總數	0
GRI 418-1	違反客戶私隱及遺失客戶資料方面獲證實的投訴總數	0

備註：

- i. 2022年1月，東亞中國因違反信用信息採集、提供、查詢及相關管理規定，被中國人民銀行上海分行罰款人民幣1,674萬元，並責令限期改正。東亞中國一向重視合規營運，對中國人民銀行上海分行提出的問題高度重視，並嚴肅對待。東亞中國已按照監管要求採取整改措施。

# 附錄

## 環境、社會及管治報告指引列表

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

A. 環境		頁碼 / 註釋
<b>A1 排放物</b>		
一般披露	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	67-72
A1.1	排放物種類及相關排放數據。	82-83
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）。	82-83
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）。	83 作為一間商業銀行，有害廢棄物對於業務營運並非重大事項，因此，我們按類別報告了廢棄物的產生量，但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）。	83
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。	67-69
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。	71-72
<b>A2 資源使用</b>		
一般披露	有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策。	69-72
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）。	82
A2.2	總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	82
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。	69-72
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）每生產單位估量。	作為一間商業銀行，包裝材料對於業務營運並非重大事項
<b>A3 環境及天然資源</b>		
一般披露	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	69-72
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。	69-72
<b>A4 氣候變化</b>		
一般披露	識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策。	32-40
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。	

2022環境、社會及管治摘要	關於本報告	關於東亞銀行	我們的可持續方針	我們的可持續發展支柱	我們的表現	附錄
環境、社會及管治報告指引列表	GRI指引列表	重大議題對持份者的影響	環境、社會及管治相關政策及聲明	約章、會員、獎項及認可	核實聲明	

B. 社會		頁碼 / 註釋
<b>B1 僱傭</b>		
一般披露	有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	58-59, 63-65
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。	59, 84
B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	85
<b>B2 健康與安全</b>		
一般披露	有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	65-66
B2.1	過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率。	85
B2.2	因工傷損失工作日數。	85
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。	65-66
<b>B3 發展及培訓</b>		
一般披露	有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。	58-63
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。	62
<b>B4 勞工準則</b>		
一般披露	有關防止童工或強制勞工的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	73-74
B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	作為一間商業銀行，強制勞工對於業務營運並非重大事項。本報告第73-74頁說明了我們如何管理本行的供應鏈。
B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	
<b>B5 供應鏈管理</b>		
一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策。	73-74
B5.1	按地區劃分的供應商數目。	74
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。	73-74
B5.3	描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法。	
B5.4	描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法。	

B. 社會		頁碼 / 註釋
<b>B6 產品責任</b>		
一般披露	有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	46-56
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。	55-56, 86
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，產品回收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。	46-50
<b>B7 反貪污</b>		
一般披露	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗錢的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	28-31
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。	86
B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	29
B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	28-31
<b>B8 社區投資</b>		
一般披露	有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	75
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）。	75
B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	76-81

## GRI 指引列表

GRI標準	披露編號及題目	頁碼	披露/註釋
<b>GRI 2</b>	<b>一般披露2021</b>		
2-1	組織詳細資訊	18	在聯交所上市 另參考2022年報
2-2	組織可持續發展報告中包含的實體	17-18	
2-3	報導期間、頻率及聯絡人	17	
2-4	重報信息	-	相關重報信息的詳情載於我們的表現部分
2-5	外部保證/確信	98	
2-6	活動、價值鏈和其他商業關係	17-18	另參考2022年報
2-7	員工	18, 84	
2-8	非員工的工作者	84	
2-9	治理結構及組成	21-23	
2-10	最高治理單位的提名與遴選	21-23	
2-11	最高治理單位的主席	21-23	
2-12	最高治理單位於監督衝擊管理的角色	21-23	
2-13	衝擊管理的負責人	21-23	
2-14	最高治理單位於永續報導的角色	21-23	
2-15	利益衝突	28-30	
2-16	溝通關鍵重大事件	30, 54, 63-64	
2-17	最高治理單位的群體智識	28-31	
2-18	最高治理單位的績效評估	21-23	詳情請參閱2022年報內之企業管治報告
2-19	薪酬政策	-	詳情請參閱2022年報內之企業管治報告
2-20	薪酬決定流程	-	詳情請參閱2022年報內之企業管治報告
2-21	年度總薪酬比率	-	詳情請參閱2022年報內之企業管治報告
2-22	可持續發展策略的聲明	2-3	
2-23	政策承諾	19, 23	
2-24	納入政策承諾	19-20, 23, 94	特定重要議題之詳情請參閱每章節之管理方針
2-25	補救負面衝擊的程序	20, 28-31, 73-74	
2-26	尋求建議和提出疑慮的機制	28-31, 54- 55, 63-64	
2-27	法規遵循	28-31, 86, 94	
2-28	公協會的會員資格	95-96	
2-29	利害關係人議合方針	24-26, 93	
2-30	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，9%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。

GRI標準	披露編號及題目	頁碼	披露/註釋
<b>重大議題</b>			
<b>GRI 3: 重大議題 2021</b>			
3-1	決定重大議題的流程	24-26, 93	
3-2	重大議題清單	26-27, 93	
<b>GRI 201: 經濟表現2016</b>			
3-3	重大議題管理	19-20, 28-31, 32-46	
201-1	所產生及分配的直接經濟價值	81	另參考2022年報
201-2	氣候變化所產生的財務影響及其它風險與機會	28-31, 32-46	
<b>GRI 203: 間接經濟影響2016</b>			
3-3	重大議題管理	19-20, 56-57	
203-2	重大間接經濟影響	56-57	
<b>GRI 205: 反貪污2016</b>			
3-3	重大議題管理	19-20, 28-31	
205-2	有關反貪污政策和程序的溝通及訓練	28-31	
205-3	已確認的貪污個案及採取的措施	86	
<b>GRI 207: 稅務 2019</b>			
3-3	重大議題管理	19-20, 30-31	
207-1	稅務方針	30-31	
<b>GRI 301: 物料2016</b>			
3-3	重大議題管理	19-20, 69-72	
301-1	所用物料的重量或用量	69-72	
<b>GRI 302: 能源2016</b>			
3-3	重大議題管理	19-20, 69-72	
302-1	組織內的能源消耗	82	
302-3	能源強度	82	
302-4	減少能源消耗	69-72	
<b>GRI 305: 排放2016</b>			
3-3	重大議題管理	19-20, 67-69	
305-1	直接(範圍1)溫室氣體排放	82	
305-2	間接能源(範圍2)溫室氣體排放	82	
305-4	溫室氣體密度	82	
305-5	減少溫室氣體排放	67-69	
305-7	氮氧化物、硫氧化物和其他主要氣體排放	82	
<b>GRI 306: 廢棄物2020</b>			
3-3	重大議題管理	19-20, 69-72	
306-1	廢棄物的產生與廢棄物相關重大影響	69-72	
306-2	廢棄物相關重大影響之管理	69-72	
306-3	廢棄物的產生	83	
306-4	從處置中移轉的廢棄物	83	
306-5	進入處置的廢棄物	83	
<b>GRI 308: 供應商環境評估2016</b>			
3-3	重大議題管理	19-20, 73-74	
308-1	採用環境標準篩選之新供應商	73-74	

GRI標準	披露編號及題目	頁碼	披露/註釋
<b>GRI 401: 僱傭2016</b>			
3-3	重大議題管理	19-20, 58-59	
401-1	新聘員工及員工流失	84-85	
401-3	產育嬰假	85	
<b>GRI 402: 勞工/管理層關係2016</b>			
3-3	重大議題管理	19-20	
GRI 402-1	對營運上的轉變設定的最短通知期	-	若營運上的轉變對僱員有重大影響，本集團會盡可能及早發出通知，惟我們現時並無設定最短通知期。
<b>GRI 403: 職業健康與安全2018</b>			
3-3	重大議題管理	19-20, 65-66	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	85	
<b>GRI 404: 培訓及教育2016</b>			
3-3	重大議題管理	19-20, 60-63	
404-1	每名僱員每年平均受訓時數	61-62	
<b>GRI 405: 多元化及共融2016</b>			
3-3	重大議題管理	19-20, 63-65	
405-1	管治組織和員工的多元性	59, 84-85	
<b>GRI 406: 不歧視2016</b>			
3-3	重大議題管理	19-20, 63-65	
406-1	歧視個案及採取的糾正措施	86	
<b>GRI 413: 當地社區2016</b>			
3-3	重大議題管理	19-20, 75	
413-1	邀請當地社區參與、影響評估及制定計劃的營運	76-80	
<b>GRI 414: 供應商社會評估2016</b>			
3-3	重大議題管理	19-20, 73-74	
414-1	採用社會標準篩選之新供應商	73-74	
<b>GRI 417: 市場推廣及標籤2016</b>			
3-3	重大議題管理	19-20, 50-56	
417-3	市場傳訊的不合規個案	86	
<b>GRI 418: 客戶私隱2016</b>			
3-3	重大議題管理	19-20, 46-50	
418-1	違反客戶私隱及遺失客戶資料方面獲證實的投訴	86	
<b>GRI 419: 社會經濟合規2016</b>			
3-3	重大議題管理	19-20, 28-31	
419-1	違反社會及經濟方面的法律法規	86	

## 重大議題對持份者的影響

[GRI 2-29]

### 報告原則

本報告的內容按照GRI的報告原則及聯交所的要求撰寫。我們的環境、社會及管治匯報規限涵蓋所有主要附屬公司。每年，我們均會檢視重大的議題，並與持份者保持溝通，讓他們了解與我們的業務相關而會影響與本行業務往來決策的可持續發展議題。我們會確保有相應的表現指標去監察及管理我們的影響。我們參考GRI標準框架、聯交所之《環境、社會及管治報告指引》、可持續發展評級機構的要求以及透過同業指標對比識別各項指標。

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

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

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



## 環境、社會及管治相關政策及聲明

[GRI 2-24, 2-27]

環境、社會及管治相關政策	參考
<b>反賄賂及貪污聲明</b>	《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》
<b>企業管治政策（內部文件）</b>	銀行組織章程細則 《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》附錄十四《企業管治守則》 金管局頒布之監管政策手冊CG-1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
<b>環保政策</b>	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
<b>集團《負責任投資政策》（內部文件）</b>	國際資本市場協會《綠色債券原則》 聯合國負責任投資原則
<b>人權政策</b>	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
<b>綠色及可持續金融框架（內部文件）</b>	Loan Market Association, 亞太區貸款市場公會及 Loan Syndications & Trading Association聯合出版的《綠色貸款原則》及《可持續發展相關貸款原則》
<b>奴役和人口販賣聲明</b>	聯合國《世界人權宣言》 國際勞工組織基本公約
<b>打擊洗錢及恐怖分子資金籌集政策聲明</b>	東亞銀行的打擊洗錢及恐怖分子資金籌集政策聲明（內部文件）
<b>供應商行為守則</b>	聯合國《世界人權宣言》 國際勞工組織基本公約
<b>可持續發展政策</b>	《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》
<b>舉報政策</b>	《個人資料(私隱)條例》

## 約章、會員、獎項及認可

### 約章

約章/計劃	協會、非政府機構及商會名稱	採納約章的年份	約章適用地點
<b>東亞銀行</b>			
《可持續採購約章》	環保促進會	2018	香港
《戶外燈光約章》	環境局	2016	香港
「木材回收樹木保育計劃」	香港環境保護協會	2016	香港 (東亞銀行中心)
「大廈優質供水認可計劃 — 食水(2.0版)」(基本級別)	水務署	2016	香港 (總行大廈)
《有能者·聘之約章》及共融機構嘉許計劃	勞工及福利局、康復諮詢委員會、香港社會服務聯會和香港復康聯會	2015	香港
《公平待客約章》	香港金融管理局	2013	香港

### 會員

[GRI 2-28]

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、非政府機構及商會名稱
<b>東亞銀行</b>	
企業 (正式會員)	亞太區貸款市場公會
企業	Asian Bankers Association
企業	香港上市公司商會
企業	香港銀行學會
機構會員	財資市場公會
會員	香港銀行公會
純銀會員	世界自然基金會香港分會
翡翠會員	社聯
執行委員會主席	聖雅各福群會
顧問委員會主席	救世軍

## 會員(續)

職銜/級別	協會、非政府機構及商會名稱
<b>東亞中國</b>	
副會長單位(企業)	中國銀行業協會
理事單位(企業)	中國銀行業協會
副會長	中國銀行業協會
外資銀行工作委員會副主任	中國銀行業協會
理事單位(企業)	中國金融學會綠色金融專業委員會
副會長單位(企業)	上海市銀行同業公會
副會長	上海市銀行同業公會
外資銀行專委會主任	上海市銀行同業公會
副理事長單位(企業)	上海金融業聯合會
副理事長	上海金融業聯合會
常務理事單位(企業)	上海新金融研究院
常務理事	上海新金融研究院
<b>英國倫敦分行</b>	
會員	海外銀行公會
會員	香港工商協會
會員	香港貿易發展局
會員	英國中華銀行公會
會員	香港經濟貿易辦事處
會員	國際銀行家同業公會
會員	貸款市場協會
<b>澳門分行</b>	
監事會副主席	澳門銀行公會
<b>新加坡分行</b>	
會員	新加坡銀行協會
會員	新加坡銀行金融協會
會員	新加坡全國僱主聯合會
<b>台灣分行</b>	
常務理事	台北市香港商業協會
理事	台灣上市櫃公司協會
<b>東亞信託</b>	
會員	香港信託人公會
會員	香港退休計劃協會
<b>東亞數據信息服務(廣東)有限公司</b>	
會員	廣州服務貿易與服務外包行業協會
會員	廣東省服務外包產業促進會
會員	廣州市義務工作者聯合會
<b>東亞聯豐</b>	
會員	香港投資基金公會
金融服務諮詢委員會成員	香港貿易發展局
專業操守檢討委員會成員兼會員	香港財務策劃師學會
政策研究小組成員	香港金融發展局
會員	CFA協會
執行委員會成員	香港投資基金公會
簽署方	聯合國責任投資原則組織

## 獎項及認可

獎項	職銜/級別
<b>東亞銀行</b>	
1. 香港綠色和可持續金融大獎 2022「傑出綠色和可持續貸款服務機構（印刷和通訊行業）— 卓越遠見可持續發展掛鈎貸款績效指標」	香港品質保證局
2. 「公益卓越獎」、2021/2022 年度商業及僱員募捐計劃「鑽石獎」（連續第28年）	香港公益金
3. 「商界展關懷」機構（連續第19年）	社聯
4. 「積金好僱主5年+」（連續第8年）、「積金推動獎」（連續第5年）、「電子供款獎」（連續第6年）	積金局
5. 人才企業嘉許計劃（連續第11年）	僱員再培訓局
6. CTgoodjobs Best HR Awards 2022 —「最佳數據素養大獎」	CTgoodjobs
7. 2021/22年度公益金線上百萬行 —「最高籌款獎（個人）亞軍」	香港公益金
8. 被列入「全球最具社會責任銀行2022」之一	Newsweek
9. 畢馬威未來· ESG大獎 —「2022年度社會貢獻獎」	KPMG
10. TVB環境、社會及管治大獎2022 —「ESG特別嘉許獎」	電視廣播有限公司
11. 2022-2023 恒生可持續發展企業基準指數成份股	恒生指數有限公司
12. 大灣區企業可持續發展指數 - 恒生滬深港通大灣區指數系列首20名企業	香港中文大學商學院
13. 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
14. 節能證書（卓越級別）— 東亞銀行總行大廈及東亞銀行中心	環境運動委員會
15. 清新室內空氣證書（卓越級別）— 東亞銀行中心	環境運動委員會
16. 室內空氣質素檢定證書 — 良好級 及 工商業廢物源頭分類獎勵計劃 — 優異獎（綜合式寫字樓）	環境保護署
<b>東亞中國</b>	
17. 金諾·中國金融年度優秀社會責任項目	中國銀行保險報
18. 2022中國金鼎獎 —「年度ESG金融先鋒獎」	每日經濟新聞
19. 2022 CSR競爭力責任典型案例精選 — 可持續發展示範企業	中國經營報
20. 奧納獎 —「2022年度可持續發展貢獻企業」及「2022年度（十佳）影響力公益項目」	社會責任大會
21. 滬港大學聯盟青年領袖訓練營特別貢獻獎	滬港大學聯盟

## 核實聲明

[GRI 2-5]



### 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」)《2022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2022年內(即由2022年1月1日至2022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》及香港聯合交易所有限公司(「香港聯合交易所」)《證券上市規則》附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》的要求編製,並且參考氣候相關財務信息披露工作組(「TCFD」)的披露建議報告(「TCFD披露建議」)披露氣候變化行動。

### 保證程度和核實方法

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

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

### 獨立性

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

### 結論

基於是次的核實結果,香港品質保證局對報告作出合理保證並總結:

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

### 香港品質保證局代表簽署

沈小茵  
審核主管  
2023年2月



Head Office 總行 10 Des Voeux Road Central, Hong Kong 香港德輔道中10號

Telephone 電話 (852) 3608 3608 Facsimile 傳真 (852) 3608 6000 Website 網址 [www.hkbea.com](http://www.hkbea.com)