



目錄



	1	關於本報告
主席致辭	2	
	4	企業社會責任管理方針
與持份者溝通及重大事項評估	6	
	12	我們的業務發展
我們的客戶服務	18	
	21	我們的人力資源
我們對社區的貢獻	25	
	31	我們提升環保效益
獎項、會員、約章及計劃	34	
	39	數據表
GRI指引列表	44	

關於本報告

報告簡介

本報告闡述東亞銀行有限公司（「東亞銀行」或「本行」）及其主要集團成員（統稱「東亞銀行集團」或「本集團」）履行的企業社會責任措施。本集團每年匯報環境、社會及管治方面的重要事宜，自 2012 年起亦每年編製獨立的《企業社會責任報告》。除 2015 年的表現外，我們亦已在可行的情況下報告本行在環境、社會及管治方面所取得的進展。本集團的重大事項及相關表現指標附於 [GRI 指引列表](#) 中。本報告補充了本集團於 [2015 年年報](#) 發布的資訊。

報告範圍

如無另行說明，本報告中的數據及資料涵蓋東亞銀行集團成員於香港、中國內地及海外的業務表現：

- | | |
|------------------------------|--|
| ▶ 東亞銀行有限公司 | www.hkbea.com |
| ▶ 東亞銀行（中國）有限公司（「東亞中國」） | www.hkbea.com.cn |
| ▶ 東亞人壽保險有限公司（「東亞人壽」） | www.hkbea.com |
| ▶ 東亞銀行（信託）有限公司（「東亞信託」） | www.hkbea.com |
| ▶ 藍十字（亞太）保險有限公司（「藍十字」） | www.bluecross.com.hk |
| ▶ 領達財務有限公司（「領達財務」） | www.creditgain.com.hk |
| ▶ 東亞期貨有限公司（「東亞期貨」） | www.eafutures.com.hk |
| ▶ 東亞證券有限公司（「東亞證券」） | www.easecurities.com.hk |
| ▶ 東亞電子資料處理（廣州）有限公司 | |
| ▶ 東盛（經紀）集團（「東盛」）* | |
| ▶ 寶康醫療服務有限公司（「寶康醫療」） | |
| ▶ 卓佳集團有限公司（「卓佳」） | www.tricorglobal.com |
| ▶ 東亞聯豐投資管理有限公司（「東亞聯豐投資」） | www.bea-union-investment.com |
| ▶ 陝西富平東亞村鎮銀行有限責任公司（「東亞村鎮銀行」） | |
| ▶ 東亞證券股份有限公司（「東亞證券股份」）* | |

* 已於 2016 年出售

匯報期

如無另行說明，本報告中的資料及數據涵蓋 2015 年 1 月 1 日至 12 月 31 日。

匯報指引

本報告符合「全球報告倡議組織」（GRI）G4 可持續發展報告指引的核心選項要求，亦符合香港交易及結算所有限公司針對上市公司發布的《環境、社會及管治報告指引》。

聯絡方式

如對本報告有任何意見或建議，請聯絡東亞銀行企業傳訊部，地址為：香港德輔道中10號19樓，或電郵至：CSR@hkbea.com。

主席致辭

銀行業一直致力協助個人、公司以至社群，把積極正面的構思和動力轉化為切實可行的計劃並帶來成果，讓他們得以自我增值、創建未來。企業社會責任正是實現這目標的一股核心動力。

對東亞銀行而言，企業社會責任建基於良好的業務經營。我們須培育勇於創新和勤奮積極的優秀團隊，才能為顧客提供最佳的服務。我們亦必須維持良好的信譽，才能吸引和留住人才。為確保長遠及可持續的發展，我們需要落實良好的企業管治，善用天然資源，並積極支持我們的社區。

我們的[企業社會責任政策](#)概述了本集團對環境、社會及管治方面的承諾，亦是我們推動有關工作的指引。我們每年都主動與主要持份者溝通，了解他們對本集團表現的意見，繼而檢討我們的目標及發展重點。2015 年，我們憑藉在企業社會責任方面的努力，晉身香港企業可持續發展指數首 20 位之一。

僱員發展是本集團的工作重點之一。我們明白要保持發展動力和實力，必須不斷提升員工的技能。2015 年，本集團投資合共 1,370 萬港元，安排超過 183,000 小時的內部和外部培訓課程。同時，我們推出了網上圖書資源服務，讓管理人員緊貼最新的商業及管理趨勢。

不少本行員工均受惠於我們提供的專業發展機會，並對這些計劃的質素及涵蓋的範疇表示十分滿意。我們衷心希望尚未報讀這些發展計劃的員工積極考慮報讀現有課程，並根據他們的興趣和需要就開設新課程提出建議。

教育能發揮強大力量：提高社會的生產力，使人們的生活更充實富足。支持教育發展是本集團社區投資策略的重心，而成立東亞銀行慈善基金及上海宋慶齡基金會 — 東亞銀行公益基金（「公益基金」）的其中一個重要目標，正是提高香港及內地年輕人接受更優良教育的機會。我們自 2009 年起在內地推動重點項目「螢火蟲計劃」，至今已設立 51 所「螢火蟲樂園」，在 22 個省份的貧困地區為數萬名兒童提供電腦、書本、文具及其他設備。

我們鼓勵所有員工加入我們的義工隊，特別是年輕和退休員工。社區服務給予我們寶貴的機會去促進個人成長，並讓我們深入了解現今社會面臨的挑戰。

2015 年，綜合本集團各成員在環保領域上的最佳運作標準，我們制定了集團的[環保政策](#)。在香港營運方面，我們透過推行新措施，在年內大幅減少了碳足跡，並將會透過在集團內進一步推行新措施，進而推動和深化現有的成果。



- ▶ 通過推動後勤工序電子化，並積極鼓勵顧客選擇電子結單及電子交易服務，減少了紙張消耗。
- ▶ 透過採用更具能源效益的設備，香港兩幢主要辦公大樓的總耗電量自 2011 年起下降逾 10%。
- ▶ 東亞中國的分行及支行引入 LED 照明系統，僅 2015 年的最後四個月已節省人民幣 204,000 元的開支，可見推動環保亦有助提升經營效益。

此外，我們制定了全新的社區投資指引，確保集團上下遵從企業社會責任政策，有效調配慈善工作方面的資源。我們與主要供應商及各集團成員公司溝通後，在制定和執行供應商行為守則方面確立了更清晰的方向。

東亞銀行即將迎接創行一百週年，我們將繼續致力為客戶、員工及社區帶來積極的轉變，促進繁榮，以實現公平及可持續的發展。



主席兼行政總裁
李國寶爵士

企業社會責任管理方針

藉著將企業社會責任融入策略及營運之中，本集團不僅令業務持續發展，更獲持份者倍加推崇，提升了集團的品牌價值。

我們的企業社會責任方針既著重本集團對環境和社會的重大影響，亦兼顧集團發揮顯著影響力的範疇，以及持份者重視的事項。與持份者溝通是我們檢討企業社會責任方針時不可或缺的一環。自 2013 年以來，我們每年均會邀請個別員工、供應商、投資者、客戶及社區合作夥伴，參與本集團獨立進行的意見調查，分享他們對本集團在企業社會責任方面的表現及重大事項的意見。



企業社會責任政策及管治

東亞銀行的董事會及高層管理人員倡導東亞銀行集團的企業社會責任事宜並肩負最終責任。我們的企業社會責任政策則由企業社會責任工作小組負責制定。該工作小組於 2013 年成立，旨在協調及加強管理集團的企業社會責任事宜。企業社會責任工作小組由本行各部門及集團成員公司代表組成，每年最少會面兩次。卓佳及東亞聯豐投資也各自在公司層面上設立了企業社會責任委員會。

東亞銀行集團企業社會責任管理架構

¹ 東亞銀行慈善基金² 上海宋慶齡基金會—東亞銀行公益基金(「公益基金」)

責任

負責方	職責
董事會 (包括主席兼行政總裁)	<ul style="list-style-type: none"> 為集團提供企業社會責任方向的策略性指導 批核並為企業社會責任報告提供指導 批核東亞銀行集團及東亞銀行慈善基金的主要企業社會責任項目 就處理主要持份者提出之意見及關注事項作出檢討並提供指導
高層管理人員 (包括副行政總裁兼營運總監)	<ul style="list-style-type: none"> 監督東亞銀行的企業社會責任活動 推動本行企業社會責任方面的策略 檢討企業社會責任相關政策 為企業社會責任報告的內容及本集團的重要事項提供指導 檢討持份者提出的意見及事項
總經理兼人力資源及企業傳訊處主管	<ul style="list-style-type: none"> 直接向東亞銀行副行政總裁兼營運總監匯報企業社會責任事宜 監督東亞銀行的企業社會責任活動及政策 領導本集團的企業社會責任工作小組及東亞銀行企業傳訊部 監督東亞銀行慈善基金的預算及活動 推動集團的與持份者溝通的計劃
企業社會責任工作小組	<ul style="list-style-type: none"> 參與制定本集團企業社會責任策略，以及向高層管理人員及董事會提出建議 監督集團內的企業社會責任相關政策實行情況，並分享員工的經歷、最佳實踐經驗及意見 協調收集關於環境、社會及管治方面的數據 每年制定及檢討企業社會責任相關政策
企業傳訊部	<ul style="list-style-type: none"> 協調及推行本行的企業社會責任計劃 統籌及推行獲主席兼行政總裁與高層管理人員通過的企業社會責任措施 協調企業社會責任工作小組的活動 協調編製企業責任報告 在集團內外推廣企業社會責任
義工隊	<ul style="list-style-type: none"> 為員工組織義工活動
東亞銀行慈善基金及公益基金	<ul style="list-style-type: none"> 為本集團在香港及中國內地的主要社區投資計劃提供資金

與持份者溝通及重大事項評估

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

在日常營運中，我們透過會議、活動、通訊及其他溝通渠道，與客戶、投資者、監管機構及廣大社區建立了良好的關係。與持份者定期溝通使我們能夠迅速回應持份者的需要及跟隨市場發展步伐，有效地管理風險及把握機遇，為集團業務及業務所在社區創造價值。

自 2013 年以來，我們每年都有系統地與集團業務及各個營運國家的持份者溝通，以檢討我們的企業社會責任表現及重大事項。我們委託獨立第三方安排小組座談及訪問事宜，確保受訪者能夠暢所欲言。

回應持份者意見

獲邀參與的持份者組別	提出的事項	東亞銀行集團的回應 / 行動
<h3>2015</h3> <ul style="list-style-type: none"> ▶ 社區夥伴 ▶ 客戶 ▶ 員工 (35 歲以下) ▶ 供應商 ▶ 業內同行 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 在營運及管理人員之間建立更好的溝通橋樑，以提高新的內部流程之效率及效益，避免造成額外的工作量 ▶ 舉辦更多跨部門、跨附屬公司的活動和交流会，建立企業文化及團隊精神 ▶ 披露更多關於環保表現的實質數據 ▶ 披露更多供應鏈方面的事宜 ▶ 考慮編製網上版的企業社會責任報告，以便閱覽 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 高層管理人員鼓勵部門間互相溝通，並歡迎下屬表達意見，就本集團如何提高工作效率及服務質素提出建議。 ▶ 東亞銀行將舉行更多員工大會，以傳遞企業理念及策略，加強團隊精神。 ▶ 2014 年，我們是首批參與香港上市公司碳足跡資料庫的公司之一，而在 2015 年，集團推出了環保政策。日後，我們將繼續提高集團透明度。我們披露了多項定量指標，衡量我們在能源和紙張這兩大環保範疇的表現，載於本報告的相關部分。 ▶ 我們正在制定供應鏈行為守則，可望於 2016 年敲定。 ▶ 為配合集團的減少用紙措施，東亞銀行 2015 年企業社會責任報告將只提供網上版本。

獲邀參與的持份者組別

提出的事項

東亞銀行集團的回應 / 行動

2014

- ▶ 社區夥伴
- ▶ 企業客戶
- ▶ 員工（總經理）
- ▶ 供應商

- ▶ 加強支援，確保面對工作壓力的員工保持心理健康
- ▶ 舉辦多個健康講座，並為全體員工提供 24 小時輔導熱線
- ▶ 檢討工作流程，藉此減少員工的工作量，提高工作效率
- ▶ 加強本集團內各級的繼任規劃，培養未來領導人才
- ▶ 已制定部門主管及以上級別的繼任規劃。本行將會研究將繼任規劃擴展至小組主管級別
- ▶ 進一步披露東亞銀行為殘疾人士提供就業機會以及推行無障礙使用各分行及網上銀行服務
- ▶ 繼續研究締造共融工作環境

2013

- ▶ 社區夥伴
- ▶ 員工
- ▶ 投資者
- ▶ 供應商

- ▶ 設定主要效益指標以及在企業社會責任上投入更多資源
- ▶ 首批採用 GRI G4 報告指引的香港公司
- ▶ 根據業內主要公司及全球最佳實踐的標準確立效益基準
- ▶ 支持為長者及低收入人士而設的金融服務，藉此協助應對香港人口老化及貧富懸殊的問題
- ▶ 繼續向長者提供優惠利率，並豁免低收入人士的服務費，以表支持
- ▶ 就企業社會責任措施加強與公眾的溝通
- ▶ 推出年度企業社會責任報告
- ▶ 加強內部對企業社會責任事宜的關注，以及鼓勵員工參加義工活動
- ▶ 推出內部企業社會責任通訊
- ▶ 減少東亞銀行的營運對環境的影響，特別是紙張及能源消耗
- ▶ 本行在香港的主要辦公大樓的能源消耗量達標，按年減少 1.1%

重大事項評估

我們專注於處理本集團的主要影響，並監察可能影響業務長遠成功的事宜。持份者對本集團的觀感，足以影響他們會否在本行開戶、或應徵本行的職位等等。因此，我們必須考慮持份者所重視的事項。

2013 年，我們進行了全面評估，以釐定對本集團而言最為重要的事項，並由本集團的高層管理人員確認。評估方法合乎 GRI G4 的四個步驟：

評估流程



1 識別

選出 46 項環境、社會及管治事項



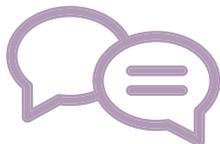
2 釐定優先次序

集團內外持份者獲邀對各事項的重要程度評分，由一分至六分（六分為最重要）。另外，企業社會責任工作小組成員亦按各事項對業務的重要程度評級，評分準則與上述相同。評分結果會被繪製成示意圖（見下頁）。各事項的重要程度須達到兩組得分的整體平均數，方會列入圖中，而位於右上方的事項則屬本集團的重大事項。受訪的外部持份者對能源消耗和紙張消耗及廢紙兩方面的披露事宜均表示關注；有見及此，該兩事項雖未達重大程度，本集團仍決定將其納入為重大事項。



3 確認

最終獲高層管理人員確認的清單中，共有 17 項重大事項。



4 檢討

持份者及高層管理人員每年均檢討各重大事項。

重要程度示意圖



環境、社會及管治事項

- **經濟及一般事項**
 - 1 所產生及分配的經濟價值
 - 2 氣候變化對東亞銀行業務的影響
 - 3 投資基礎設施/服務對公眾的利益
 - 4 對社區的貢獻
 - 5 採購實踐
 - 6 一般合規
 - 7 申訴機制
- **環境**
 - 8 物料使用
 - 9 能源消耗
 - 10 水
 - 11 生物多元化
 - 12 廢氣排放
 - 13 紙張消耗及廢紙
 - 14 因公幹引起的排放減少
 - 15 對東亞銀行營運地點的環境效率/保護的投資
 - 16 評估供應商對環境的影響
- ▲ **勞工實踐**
 - 17 員工福利及流失
 - 18 員工 / 管理層溝通
 - 19 職業健康與安全
 - 20 培訓及職業發展
 - 21 員工簡況
 - 22 平等機會
 - 23 審查供應商的勞工實踐
- ⬡ **人權**
 - 24 含有人權條款或已進行人權審查的投資協議
 - 25 聘用童工的風險
 - 26 強迫勞動的風險
 - 27 對安保人員進行人權培訓
 - 28 不歧視
 - 29 審查供應商的人權措施
- ◆ **社會事項**
 - 30 邊緣團體能夠使用金融服務
 - 31 反貪污
 - 32 公共政策
 - 33 反競爭行為
 - 34 評估供應商對社會的影響
- **產品責任**
 - 35 客戶健康與安全
 - 36 公平的產品及服務設計與推廣
 - 37 推廣金融常識
 - 38 客戶私隱
 - 39 產品及服務合規
 - 40 客戶反饋渠道
- **其他**
 - 41 接任人計劃
 - 42 員工晉升機制透明度
 - 43 將環境、社會及管治納入財務決定考慮
 - 44 將環境、社會及管治納入風險評估
 - 45 退休年齡從 60 歲延長至 65 歲
 - 46 防止員工流失

界限定位

為了更明確地釐清集團的策略重點，我們以表列出各重大事項對價值鏈上不同持份者的主要影響。有(✓)標誌即表示相應事項所涉及的持份者團體。

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

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

我們的企業社會責任歷程



我們的業務發展

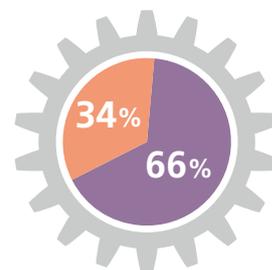
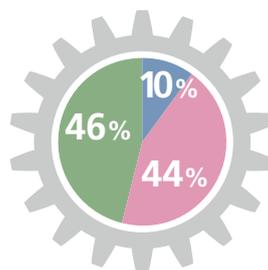
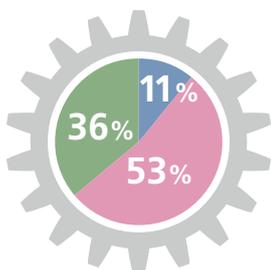
東亞銀行成立於 1918 年，是香港最大的獨立本地銀行。於 2015 年 12 月 31 日，本行的綜合資產總額達港幣 7,814 億元（1,008 億美元）。本行提供全面的優質銀行及金融服務，同時透過附屬公司進一步擴大業務範圍。本集團的業務遍及 17 個國家，主要立足香港及大中華地區。

我們的主要數據及業務地區

► 我們的主要營運市場為香港及大中華地區，佔經營收入 89%

► 13,653 名僱員工當中，有 90% 於我們主要的營運市場工作

► 本集團逾半除稅前溢利來自香港業務



■ 香港

■ 大中華地區 (香港除外)

■ 海外地區

■ 香港業務

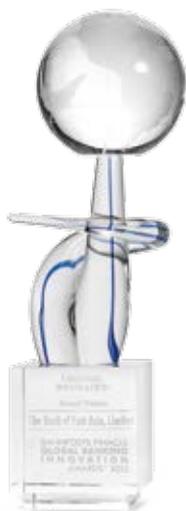
■ 其他

所產生及分配的經濟價值

本集團竭誠為客戶提供最佳服務，致力成為 21 世紀服務大中華地區的最佳香港銀行。我們深信集團的目標與過往數十年間建立的獨有業務和品牌，今後將為股東創造可觀的價值。

過去三年，我們藉著改善基本系統和流程，已將香港後勤辦公室的營運效率提高 30%。我們的分行數碼化計劃將逐步帶來更多的改進。今年，我們在數碼及流動銀行的領域上贏得多個國際獎項，包括 2015 年 BAI-Infosys Finacle「全球銀行創新大獎」之「年度最創新銀行獎」及「渠道創新獎」。

隨著業務發展，我們繼續投放大量資源，向慈善團體捐款、舉辦義工活動，並運用我們的金融服務及專業知識協助非政府機構以及弱勢社群，從而推動社區的長遠發展。



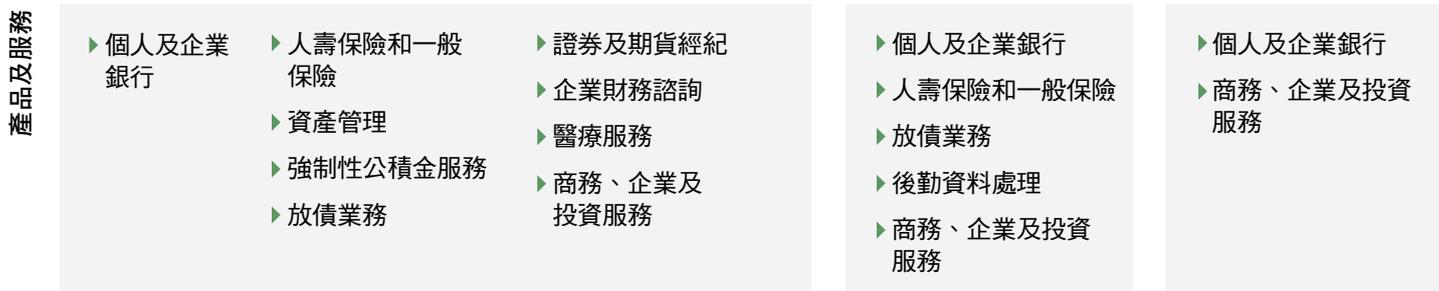
東亞銀行獲得 BAI-Infosys Finacle 頒發「全球銀行創新大獎」。

	2015	2014	差額
所產生的經濟價值			
經營溢利 (港幣百萬元)	7,332	8,383	-1,051
可歸屬於本集團股東溢利 (港幣百萬元)	5,522	6,661	-1,139
成本對收入比率 (%)	57.0	54.0	+3.0
普通股權一級資本比率 (%)	12.2	11.8	+0.4
經濟價值分配 (港幣百萬元)			
給資本提供者的款項	2,635	2,927	-292
給政府的款項 (如稅金)	1,355	1,733	-378
員工薪資及福利	5,338	5,484	-146
慈善捐款	4.6	5.1	-0.5
其他指標			
全球銀行網點	246	244	+2
香港智能數碼分行網點	22	2	+20
僱員總數	13,653	13,103	+550

東亞銀行集團



* 已於 2016 年出售



企業管治

本集團架構完善，推行良好的企業管治。本行的企業管治架構由三大組別的人士組成：董事會、高級行政人員及股東。

本行致力維持良好的企業管治標準，我們認為該承諾對於平衡股東、客戶及員工的利益至為重要，亦能切實履行問責制和保持透明度。

本行定期檢討並提升企業管治實務之成效，以確保符合相關規定。

於截至 2015 年 12 月 31 日止的財政年度期間內，本行已遵守香港聯合交易所有限公司證券上市規則內《企業管治守則》的大多數守則條文。本行亦已遵循香港金融管理局（「金管局」）頒布的監管政策手冊 CG-1 有關「本地註冊認可機構的企業管治」以及監管政策手冊 CG-5 有關「穩健的薪酬制度指引」內各項要求。

本行制定的企業管治架構已訂明一系列管治原則及實務，為本集團的商業行為和事務提供指引。

下圖為本行的企業管治架構：



根據企業管治架構，董事會集體負責統管並監督本行事務以促使本行成功。而若干主要功能則交由董事會轄下委員會負責監督，每個專責委員會的權限、職責和成員均有正式明文規定。董事會負責提供策略性指引，並監督管理層有效落實預先訂定的目標。董事會亦授權管理層負責本行業務的日常營運及管理。

於 2016 年 4 月 8 日舉行的 2016 年股東周年大會結束後，董事會將由 18 位董事組成，包括 3 位執行董事、6 位非執行董事及 9 位獨立非執行董事。

本行深明與股東保持持續溝通的重要性及致力尋求公開、持續的平台與投資者保持溝通。本行亦制定了 [股東通訊政策](#)，訂明有關與股東和投資者溝通的政策。

如欲詳細了解本行的企業管治工作，請參考 [2015 年年報](#) 中的企業管治報告。

風險管理及合規

在香港以至全球各地，金融服務業均受到嚴格監管。隨著監管制度日益複雜，本行主動與監管機構保持聯繫，與時並進，確保系統及程序適時遵守各項新規定。

本集團已按照金管局及其他監管機構的規定，建立了有效的風險管治及管理架構。

風險委員會乃本集團當中僅次於董事會的最高風險管治單元，由主席兼行政總裁擔任主席，其他成員包括兩名獨立非執行董事及三名非執行董事。風險委員會直接監督機構風險偏好的制定，而機構風險偏好列明本集團根據其財務能力、策略性指引、目前市況及監管要求而言可承擔的風險水平。風險委員會亦確保本集團的風險偏好反映在政策和程序當中，讓管理層行使其業務職能時能採納。

透過行政人員層面的危機管理委員會、風險管理委員會、信貸委員會、資產負債管理委員會及營運風險管理委員會，並在風險管理處的統籌協調下，風險委員會定期檢討本集團的風險管理架構，並確保所有與風險相關的重要任務按照既有政策以適當的資源完成。

為確保組織內的風險管理責任分工明確，本行已採納「三道防線」風險管理架構。

第一道防線	本行各業務單位及職能單位	負責管理其業務過程中產生的風險
第二道防線	風險管理處及合規處	獨立監督風險承受單元
第三道防線	本行稽核處	直接向審核委員會匯報並定期評估第一和第二道防線所設計的風險管理架構、監控及管治流程的充裕程度

為了更全面及有效地識別和管理所有潛在風險，本行致力於 2016 年第四季度設立企業風險管理架構。

本行明白，有關政策及程序須獲得員工了解及落實執行方能發揮成效。因此本行致力向員工解釋政策並定期進行培訓。2015 年，本集團共提供逾 45,000 小時培訓，課題涵蓋合規事務、法律知識及反貪污措施。

為應付不斷發展的合規要求並加強「三道防線」架構，本行已於 2015 年 4 月及 2015 年 9 月分別將合規部和稽核部升格為處級部門。合規處負責監察和減低本集團面對的合規風險、傳達新監管要求至有關單位、就落實各項合規要求提供建議，採用以風險為本的方針進行合規監察審查，及定期向高級管理層匯報合規事宜。稽核處則獨立評估本集團之風險管理架構及內部管控流程的設計和運作成效，並直接向審核委員會匯報。

反貪污及反洗錢

東亞銀行集團的專業知識、專業態度及誠信深得客戶信賴。東亞銀行透過行為守則，向全體員工清楚傳達反貪污政策，前線員工以至行政總裁皆得悉相關政策，有關資訊亦載於本行的內聯網內。全體員工每年必須重溫行為守則，並簽名確認明白及同意守則內容。

集團各成員定期提供培訓，確保所有集團員工知悉本集團對欺詐、清洗黑錢及貪污的零容忍立場。東亞銀行的附屬公司及合資公司均有制定與本行規定及價值觀一致的類似政策。

本集團的反洗黑錢及反恐融資政策提供指引，以協助集團遵守《打擊洗錢及恐怖分子資金籌集（金融機構）條例》關於客戶盡職審查及備存紀錄的規定。所有集團成員必須在當地法律允許的範圍內遵守集團的政策。而相關的反洗黑錢及反恐融資指引為集團成員提供了詳細的指引，協助他們理解、實行及遵守集團的政策。我們在 2015 年修訂了有關反洗黑錢和反恐融資的集團政策及指引，以應付日益嚴格的監管規定和新出現的問題，當中包括反洗錢控制逃稅指導文件及讓少數族裔在享用銀行服務時不受歧視。員工可於本行的內聯網查閱相關政策及指引。

供應鏈管理

我們明白本行作出的採購決定可對供應商行為產生正面影響。了解我們供應商的現況，以及他們對環境和社會的影響，是有效管理供應鏈的第一步。了解本集團的供應商，例如有哪些供應商偏向投放大量勞力或資源，有助我們制定相應策略，減輕我們的供應鏈中的潛在風險或負面影響。

本行面對的挑戰之一，是東亞銀行集團沒有設立中央採購部門。集團成員公司甚至本行多個部門均直接向各自的供應商採購。

於 2014 年底，企業社會責任工作小組已按照類型及支出排列出本行的主要供應商。2015 年，我們就供應商行為守則的擬議條文及供應商自我評估問卷的規定，諮詢了多家主要供應商的意見，致力於 2016 年敲定。

本集團的主要供應商包括資訊科技和電訊服務、物業及設備、法律和專業顧問、廣告服務，以及通訊、文具及印刷。

我們的客戶服務

以客為本是東亞銀行集團的核心價值之一。本行致力提供與別不同的客戶體驗，並一直堅持優質服務，以客戶需求為先。為取得及維繫客戶對本行的信心及信任，本行致力在各個服務環節均做到公平待客。

客戶體驗

香港銀行現今面對各種重大挑戰，包括監管收緊、租金上漲以及競爭激烈。本行提升服務質素的方法之一，是善用科技及開發電子應用程式，至今已有超過 90% 的香港銀行交易是透過電子渠道進行。本行透過龐大的分行網絡加強客戶關係，提供個人化的服務及交叉銷售更切合客戶所需的金融產品。

本行開設智能數碼分行，提供首屈一指的創新服務。我們運用嶄新科技重塑客戶體驗服務流程，為客戶提供更高效便捷的服務。此外，本行採用無紙化電子應用程式，可減少浪費及對環境的影響。截至 2015 年 12 月 31 日，本行已開設 22 間智能數碼分行，並計劃在 2016 年加開最少 30 間，於 2016 年底前將東亞銀行一半的香港分行數碼化。

客戶私隱

謹慎處理客戶資料是我們值得客戶信賴的核心所在。本行制定了資訊保安政策，並一直嚴格遵守香港《個人資料（私隱）條例》。每年，全體員工均須完成個人資料保障網上進修課程，重溫相關的規定。集團資料私隱主任一職由東亞銀行合規處主管擔任。

東亞中國、藍十字、寶康醫療、領達財務及其他集團成員公司皆參照本行程序，自行制定了客戶資料私隱指引，並已向全體員工傳達指引內容。

本行有超過

90%

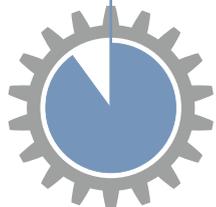
的香港銀行交易是透過便捷的電子渠道進行。



東亞銀行已根據香港《個人資料（私隱）條例》發布了「[私隱政策聲明](#)」及「[個人資料收集（客戶）聲明](#)」。客戶可在東亞銀行網站查閱該兩份文件。此外，東亞銀行網站不會將任何個人或敏感資料保存於瀏覽器所儲存的檔案內。

本行的客戶服務中心保安嚴密，設有嚴格的管控措施，包括在電話推廣活動結束後刪除所有客戶資料，以確保客戶資料不被濫用。

2015 年，本集團並無接獲任何獲證實的遺失客戶資料投訴。



客戶滿意度

東亞銀行簽署了由香港金管局認可的《公平待客約章》。此外，本行的新產品、新法律實體及併購政策規定，高層管理人員須監督相關業務部門參與新產品和服務的開發過程，以確保符合監管規定。

現時，客戶可透過集團全球 400 多個服務網點、客戶服務熱線、網上查詢表格及多種其他渠道，與本集團互動交流。東亞銀行按照金管局規定，在接獲投訴後，於 7 日內確認並於 30 日內作出正式回覆。回顧年內，東亞銀行完全遵守金管局的《監管政策手冊》IC-4 規管，於時限內回覆投訴人。

2015 年，本集團接獲並證明屬實的客戶投訴按年增長 24.7%，投訴涉及賬戶與交易、客戶服務及收費等。由於消費者日益關注自己的權益，並對香港及其他地區的服務機構要求越來越高，業界所接獲的投訴宗數普遍有上升趨勢。除了遵守監管規定之外，東亞銀行在 2015 年 12 月推出「先解決後調查」機制，以改善投訴管理程序。這機制旨在先迅速安撫客戶的不滿情緒，再調查箇中緣由，從而盡量減輕客戶不快。本行亦繼續舉辦有關處理客戶投訴的分行內部指導課程。6 月，東亞銀行於個別分行增派客戶體驗經理，專責加強員工與客戶之間的溝通。本集團在 2015 年按年錄得客戶表揚宗數上升 97.8%。

滿足多元化需求

東亞銀行提供各類金融產品及服務以滿足客戶的不同需求，並確保基層或弱勢人士及企業均能更方便地使用金融服務。

中小企業

本行繼續支持本地中小型企業，透過核心業務貢獻社區。中小企或會因人力或財政資源有限而錯過擴充業務的機會。本行與香港按揭證券公司合作，透過「中小企融資擔保計劃」為中小企客戶提供各種企業銀行服務，或透過香港政府的「中小企業信貸保證計劃」，因應客戶需要制定金融解決方案。這些計劃有助中小企開拓新市場、擴大生產線或將設備升級，以增加競爭力及營業額。

小型貸款

2012 年起，本行亦參與香港按揭證券公司推行的「小型貸款計劃」，協助有意創業、自僱、提升工作技能或考取專業資格證書的人士。東亞銀行主要股東之一 CaixaBank 與本行交流了推行小型貸款計劃方面的專業知識，包括客戶盡職調查、業務計劃書評估以及風險管理的方法。

該計劃為信用評級較低或資產不足，因而難以或無法從其他途徑取得貸款的人士提供融資渠道，並將本集團的社會價值觀融入切實可行的業務策略中。

客戶可透過集團全球

400



多個服務網點、客戶服務熱線、網上查詢表格及多種其他渠道，與本集團交流。



非政府組織

2013 年起，本行推出專為非政府組織而設的一籃子銀行服務，包括提供銀行服務收費減免和服務優惠。這些服務有助支持小型非政府組織的發展，特別是對於資源及流動資金有限的小型非政府組織而言。此外，本行繼續提供網上捐款系統平台，藉此提高香港市民參與慈善活動的意識，並提供一個便利的捐款渠道。截至 2015 年 12 月 31 日，共有 66 間非政府組織加入了該系統平台。

弱勢社群

我們繼續向長者提供優惠利率及服務費減免，並豁免領取綜合社會保障援助計劃之人士的戶口服務月費。

本行繼續參與香港按揭證券公司的「安老按揭計劃」，讓長者把自住物業按揭予銀行，每月收取入息。

我們的「快捷提款卡」為不熟悉電子服務的長者提供簡單的自動櫃員機服務，避免長者因服務選項太多而無所適從，讓長者輕鬆提款。該卡豁免年費，深受長者歡迎。

智能數碼分行有助提升效率，讓客戶享受便捷服務，更可推動無紙化的工作流程。



個案分析：

東亞銀行 i-TEAM - 促進轉型步伐 邁向數碼服務

東亞銀行銳意開拓數碼化的銀行服務及後勤工序，以提供更優質便捷的客戶服務。自 2009 年以來，我們已推出多項創新數碼服務，包括東亞銀行手機程式、「視像櫃員」及無卡自動櫃員機提款。我們計劃於 2018 年前將全港分行轉型為無紙化的智能數碼分行。

為確保客戶順利過渡使用數碼銀行服務，本行客戶服務中心為客服代表團隊 i-Team 提供專門培訓。i-Team 成員會到全港各間智能數碼分行，負責協助客戶使用 i-Counter 互動櫃檯與其他電子設備及服務。i-Team 更會即場示範，讓客戶了解東亞銀行的手機及網上銀行服務渠道，並介紹嶄新的電子服務及應用程式。除了幫助客戶之外，i-Team 亦為智能數碼分行職員提供培訓，確保職員能夠協助客戶。完成培訓後，i-Team 便會轉到另一間智能數碼分行。客戶對 i-Team 均有良好的評價。

我們的人力資源

東亞銀行視員工為最寶貴的資產。我們深信必須讓每位員工發揮潛能，方可有效地服務客戶及社群。因此，我們一直在培訓及專業發展方面投放大量資源。

截至 2015 年 12 月 31 日，本集團共有超過 13,000 名員工。



8 月 6 日，東亞銀行連續第二年舉行頒獎典禮，向本行員工的子女頒發獎學金。

為延攬和吸引優秀人才留任，我們為員工提供具競爭力的薪酬和福利，包括全面的醫療保險、有薪產育嬰假及義工假，以及享有優惠的存貸款及透支信貸利率。員工家屬亦可享有部分福利，例如本行及其全資附屬公司員工的子女可以申請我們的大學獎學金計劃，本行亦設有「僱員輔助計劃」，為員工及其直系親屬提供身心健康及諮詢服務。

東亞銀行總行員工的平均服務年資為 9.49 年。

為員工提供逾

103,000 小時

的專業發展培訓，
以及超過 80,000 個
小時其他培訓課程。



員工發展

東亞銀行集團提供培訓和獎學金，並鼓勵終身學習，積極支持員工發展專業技能。各集團成員公司均自行制定員工培訓及發展政策。本集團提供資助予員工報讀所選的專業培訓課程及參加年度技能檢定試，以鼓勵持續進修及發展。

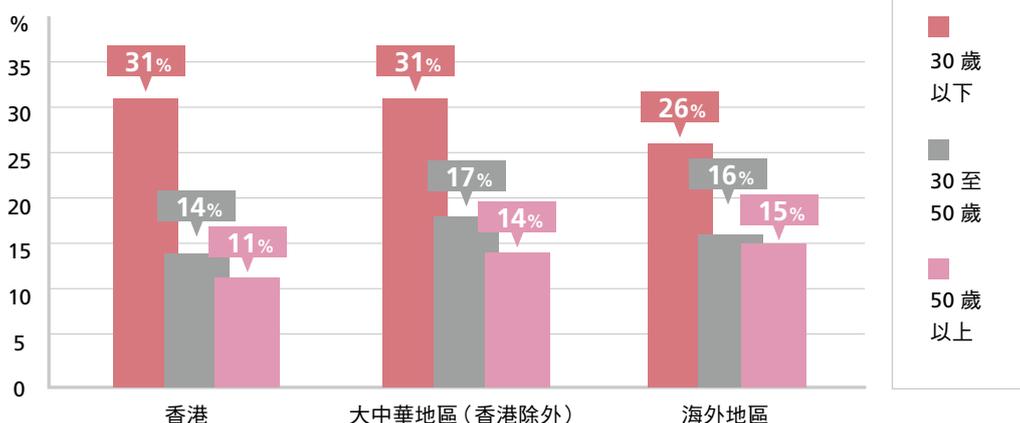
2015 年，本集團為僱員培訓投入的整體資金超過港幣 1,370 萬元。除課堂及網上培訓外，本行亦採取了一系列其他培訓方式，包括音頻廣播及分行內部指導。此外，本行開展了專為管理人員而設的網上圖書資源服務，幫助管理人員緊貼最新商業及管理趨勢。

本行除了在初級及管理層實施人才管理外，亦積極優化繼任計劃，以培養優秀人才遞補高層人員離職或退休後的空缺。

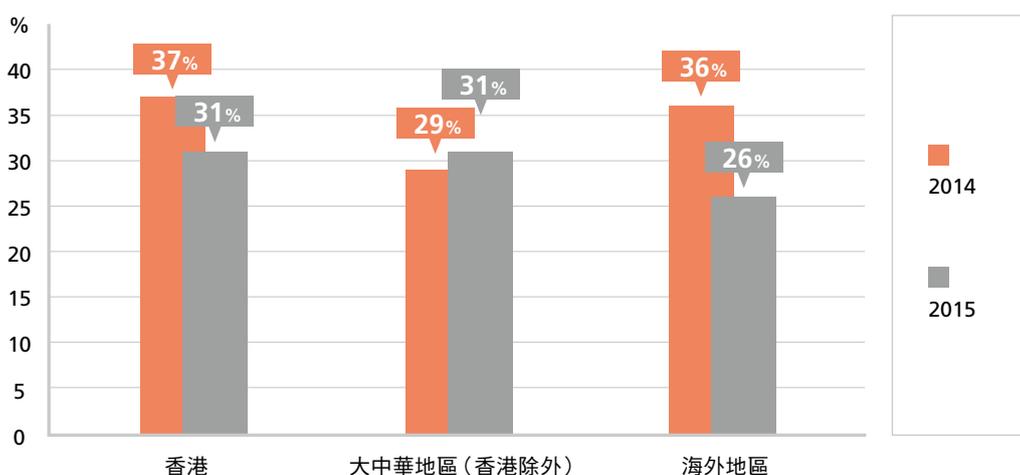
自 2012 年起，東亞銀行及其全資附屬公司對部門主管或以上級別實施繼任計劃。所有部門及業務單位均須物色重要職位的繼任人選，評估繼任準備程度、以及為繼任人選物色發展機會。管理團隊會按分析結果制定人才招攬、調配和發展策略及行動方案。

東亞銀行是香港首間獲香港學術及職業資歷評審局認可開辦資歷架構第四級課程的銀行。

集團僱員流失率（按年齡組別及地區劃分）



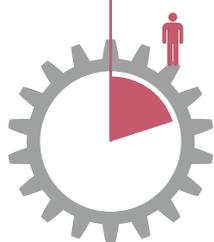
30 歲以下僱員流失率的變化



在參與本行的職員樓宇按揭貸款計劃的員工當中，有

20%

為 30 歲以下。



2015 年，本集團的員工流失率為 19.5%，較 2014 年的 20.2% 稍為下降，當中以 30 歲以下年輕員工的流失率為最高，但 2015 年本行的香港及海外業務基層員工的留任情況有見改善，流失率分別下降 6 及 10 個百分點，原因之一是本行在年內提升了員工待遇。回顧年內，在參與本行的職員樓宇按揭貸款計劃的員工當中，有 20% 為 30 歲以下。

本集團全球各地大部分營運點均向合資格（如成功通過試用期）的長期全職員工提供有薪產育嬰假。2015 年，本集團 95% 的僱員可享有產育嬰假，並有約 3% 的男性員工及 6% 的女性員工享用了該項福利。

我們努力營造體貼家庭需要的工作環境。我們希望員工能感受到本行支持他們平衡工作與家庭生活，從而留住人才。於 2014 年休產育嬰假後返回工作崗位的員工當中，有 80% 於 12 個月後仍在本行工作。



2015 年 12 月，設於東亞銀行中心的創新中心正式啟用，為員工提供有助啟發思維的工作環境，孕育創新意念。

個案分析： 東亞銀行「見習營運人員計劃」

東亞銀行於 2013 年設立「見習營運人員計劃」，為本行培育後勤業務人才。計劃為期兩年半，涵蓋全面的課堂培訓、職位輪調及參與項目。每位見習生由一位導師負責監督他們的進度，為年輕員工提供與管理層直接溝通的渠道。

表現卓越的見習人員晉升亦較快；計劃期間，見習人員每 6 至 9 個月接受工作表現評核，而在職位輪調、項目工作及香港銀行學會專業資格考試中表現優異者，可獲晉升及加薪。

我們的首批見習營運人員認為，職位輪調讓他們上了寶貴一課，既認識了不同部門的角色，亦了解到後勤業務如何能夠更切實地支援前線員工，與前線員工共事尤其獲益良多。在每次工作表現評核時，見習生需根據個人經驗提出三項「精明建議」，當中不乏一些有助提高效率的真知灼見。

見習營運人員表示，上司對他們的寄望較高，安排的工作也較具挑戰性，而他們亦樂於接受挑戰。見習營運人員范意芬參與銀行業行業培訓諮詢委員會舉辦的 2015-2016 年度資歷架構「學習體驗獎勵計劃」，並榮獲獎項，該獎項旨在鼓勵業內表現出色或嶄露頭角的從業員參與各種學習活動，從而拓闊視野，並與海外業界夥伴建立網絡。



員工溝通

我們鼓勵各級員工之間定期溝通。通過以下方式，員工會定期收到有關策略及計劃的最新消息：

- ▶ 由主席及副行政總裁召開的一年兩次管理層會議；
- ▶ 員工季度電子通訊及東亞 CSR 雙月電子通訊；
- ▶ 與上司定期會面及進行工作表現評核；
- ▶ 通過員工訪問和「精明建議獎勵」計劃等其他渠道積極收集員工意見；及
- ▶ 提供申訴政策及渠道。

員工可向直屬上司、人力資源部或適當的管理層代表提出申訴。本集團大多數業務均設有員工申訴政策。提出申訴的具體政策及程序載於員工手冊，亦可在內部通訊平台查閱。

2015 年，本集團共接獲兩項員工申訴，均已在本報告期內解決。

員工身心健康

東亞銀行致力提供一個安全健康的工作環境，並鼓勵員工在工作與生活之間取得平衡。

本行的員工康體會為員工及其家人舉辦體育及康樂活動，以提升員工的身心健康並鞏固家庭關係。回顧年內，員工康體會舉辦了 60 項活動，參與員工達 25,840 人次，並有 2,807 名親友參加。本行設有周全的「僱員輔助計劃」，幫助員工處理來自工作、家庭或個人問題的壓力和挑戰。

2015 年，本集團的缺勤率（因病假及其他缺勤原因而損失的工作日數比率）為 1.3%，較 2014 年下降 0.33 個百分點。

包容與平等機會

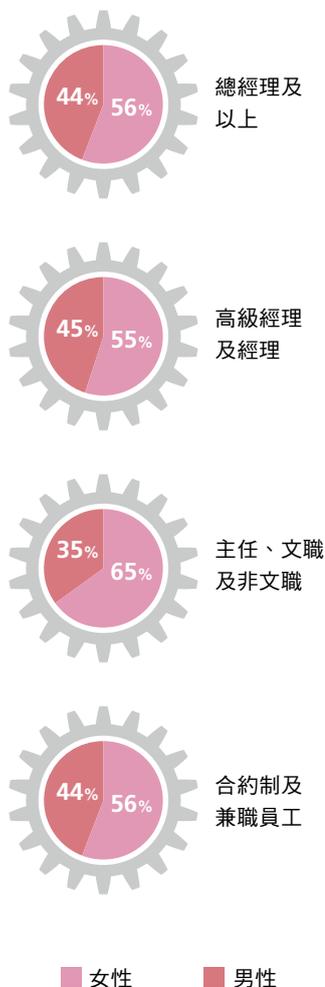
所有求職者及員工不論年齡、性別、種族、宗教信仰、婚姻狀況、性傾向或體能差異，我們一律為其提供平等機會。此外，本集團亦致力遵守香港及其他地區的一切適用條例，為現職員工及求職者提供平等的就業機會。

本集團在 2015 年並無接獲任何關於歧視個案的報告。

本行已參加由勞工及福利局與康復諮詢委員會、香港社會服務聯會（「社聯」）及香港復康聯會合辦的《有能者·聘之約章》及共融機構嘉許計劃。該計劃旨在鼓勵及推動各行各業的僱主僱用殘疾人士，讓他們全面融入職場環境。

東亞銀行提供多元化的培訓課程，包括在辦公室以外進行的團隊合作和領袖技巧訓練課程。

各職級僱員性別分佈



我們對社區的貢獻

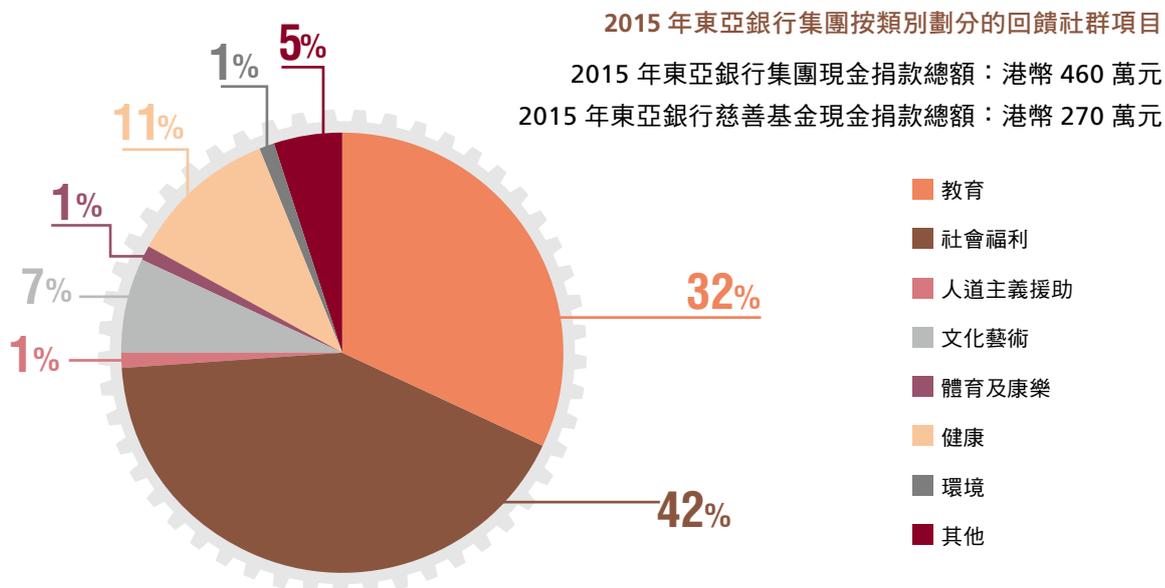
東亞銀行集團一直致力在所服務的社區成為一股積極的正能量。除了提供優質的產品和服務之外，我們亦致力投放大量資源、時間及技能，幫助與我們業務有聯繫的人士改善生活水平。本集團更透過香港的東亞銀行慈善基金及中國內地的公益基金回饋社群。

本集團的一系列社區投資措施有三大核心策略範疇，分別是教育、社會福利及環境。2015 年，東亞銀行制定了社區投資指引，以確保本集團按照企業社會責任政策，支持慈善事業。

回顧年內，東亞銀行集團捐出逾港幣 460 萬元作慈善用途，而東亞銀行慈善基金亦捐出港幣 270 萬元予各項公益活動。

在中國內地，東亞中國和上海宋慶齡基金會每年合辦「螢火蟲慈善之夜」，自 2009 年至今共籌得人民幣 5,239 萬元，以支持內地偏遠地區貧困兒童接受教育。

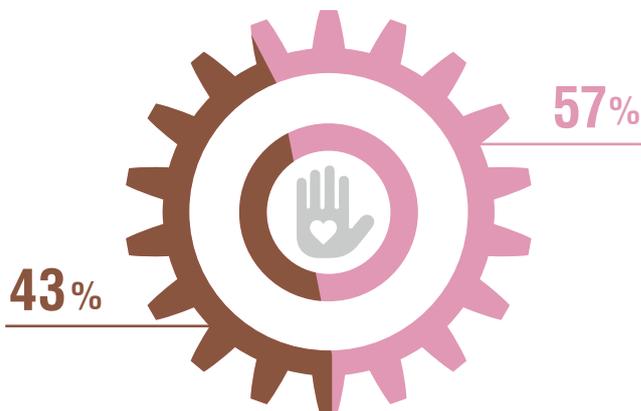
我們與非政府機構建立了良好的合作關係，著力對缺乏支持的小型慈善機構及社會問題伸出援手。回顧年內，東亞銀行與香港理工大學（「理大」）管理及市場學系的團隊緊密合作，訪問了多間使用本行網上捐款系統平台的非政府機構，了解應如何改善平台，以更能配合非政府機構和捐贈人士所需。



員工的義務工作時數

- 非辦公時間內進行
- 辦公時間內進行

為慈善事業貢獻了超過
25,700
小時的服務



我們亦鼓勵員工參與集團的義工隊，加深了解社會所面對的各種挑戰，建立互相關懷、團結一致的企業文化。2015 年，本集團的義工為慈善事業貢獻了超過 25,700 小時的服務。

教育

東亞銀行慈善基金及公益基金均致力改善香港及中國內地的教育機會。

東亞銀行慈善基金支持與香港聖公會宗教教育中心合辦的「東亞銀行親子閱讀證書獎勵計劃」。該計劃旨在培養兒童的閱讀興趣，加強親子關係。

過去 24 年來，本行亦贊助香港小童群益會舉辦的「全港兒童故事演講比賽」，鼓勵兒童養成良好的閱讀習慣，從有意義的故事當中得到啟發，並培育他們的創意思維和演講技巧。

東亞銀行連續第四年支持香港政府財經事務及庫務局舉辦的「滬港金融專業大學本科生交流及考察試點計劃」，為來自上海和香港的大學生提供為期三周的實習。

公益基金資助中國內地的兩個教育項目，分別為旗艦項目「螢火蟲計劃」及東亞銀行大學生助學金計劃。2015 年，公益基金與 "la Caixa" 基金会合共投放人民幣 903 萬元，在中國貧困地區的學校興建設有電腦、圖書館及桌椅的「螢火蟲樂園」。

2015 年，由

64 ▶ 106
間學校

參加「東亞銀行
親子閱讀證書獎勵計劃」共有

2,400
名兒童



參與，主要來自領取綜合社會保障援助的家庭。



個案分析：螢火蟲計劃

「螢火蟲計劃」的宗旨是透過下列途徑，為中國農村兒童提供更美好的未來，並使他們獲得更好的教育機會：

- ▶ 興建「螢火蟲樂園」多媒體教室，配備先進的電腦、上網設施、視聽設備及超過 2,000 本館藏的圖書館；
- ▶ 捐贈「螢火蟲 60 背包」予農村學童，內含文具、圖書及其他學習用具；及
- ▶ 為農村教師提供培訓，並安排義工為「螢火蟲樂園」提供支援。

自 2009 年以來，我們已興建 51 所「螢火蟲樂園」，向中國內地 22 個省份的兒童分發了超過 32,000 個「螢火蟲 60 背包」。

2015 年工作重點

- ▶ 興建 12 所「螢火蟲樂園」
- ▶ 培訓 150 名農村校長及教師，共計 9,676 小時
- ▶ 增設對三個省份的援助
- ▶ 安排 882 名東亞中國義工參與計劃

“ 培訓安排完善，課程簡單明瞭。課程令我獲益良多，有助我們從學生及當地聯絡人的角度去思考，令我們的教育制度更加創新、更能顧及他們的需要。 ”

庾春生，參加培訓計劃的小學校長

“ 作為義工，我們希望向孩子們傳遞對夢想和希望的理解。雖然義工的到訪很短暫，但我們希望夢想和希望的種子能在孩子們的心中生根發芽。 ”

劉穎，東亞銀行義工

“ 我真的非常感激你們，你們不但教會我們許多新的英語詞彙，還教曉我們怎樣在日常對話中靈活運用。 ”
我們會十分想念你們，希望他日有機會在香港再見。

孔令嘉，河南省滎陽市豫龍鎮第一小學學生

2015 年 10 月，本行逾 70 名員工參加了新鴻基地產香港單車節，為香港公益金籌款。





2015 年 10 月，公益基金與清華大學五道口金融學院簽署協議，正式將該學院納入「東亞銀行大學生助學金計劃」。



由藍十字贊助的「樂 TEEN 滿 FUN 計劃」讓參加者學習到各種實用技能，為日後投身社會工作做好準備。



2015 年 10 月，卓佳的馬來西亞員工參加由納閩金融服務管理局舉辦的行政人員慈善跑步籌款活動。

2015 年，公益基金向復旦大學、中山大學管理學院及清華大學五道口金融學院 15 名需要經濟援助的學生提供合共人民幣 100,000 元助學金。在香港，東亞銀行為 23 名學生提供合共港幣 230,000 元獎學金。

2015 年 9 月至 11 月，東亞中國連續第三年與上海市學生德育發展中心、上海教育報刊總社合辦「東亞銀行杯金融教育校園行」活動，以向中學生提供穩健理財的基本知識。該活動成功吸引逾 100 間學校約 10,000 名學生參加，並獲得中國銀行業監督管理委員會的嘉許。

2015 年第二季，東亞銀行紐約分行員工探訪兩間小學，為學生解說基本的銀行服務。為幫助低收入的少數族裔學生加深對銀行業的了解，紐約分行於 11 月與非牟利組織 Futures and Options, Inc. 合作，安排當地的高中生參觀分行。

藍十字連續第四年贊助香港傷健協會舉辦的「樂 TEEN 滿 FUN 計劃」。2015 年的計劃特別以大專院校的傷殘學生為主要服務對象，內容涵蓋工作實習、義工活動，以及主題多元化的實務培訓課程，包括生涯規劃、在職技能培訓、演講技巧、電台節目主持訓練等。

卓佳新加坡參加了由 Abilities Beyond Limitations and Expectations 舉辦的義工服務培訓計劃，為期 6 個月，由卓佳員工指導四名殘疾青年掌握編製帳目報表等實用的工作技能。



社會福利

東亞銀行慈善基金繼續與 "la Caixa" 基金会及救世軍港澳軍區（「救世軍」）合作資助「安老院舍完善人生關顧計劃」，為本港的末期病患長者提供直接的全面紓緩護理，並促進安老院、公立醫院和政府之間的合作和溝通。救世軍於 2015 年 10 月宣布出版《安老院舍臨終照顧實務手冊》，這是本港紓緩護理服務發展的重要里程碑，是首本載述安老院的長期實務及臨床經驗的手冊。

東亞銀行與聖雅各福群會合辦「東亞培賢社」，為基層家庭學童提供一個課後的安全去處，以便家長能夠從事全職工作。「東亞培賢社」不但提供課後託管、活動和熱食等服務，東亞銀行的義工亦將以「大哥哥」、「大姐姐」的身份與中心內的兒童作伴，擔任義工導師的角色。義工隊會定期探訪中心擔任導師及舉辦各類型活動，並會帶小朋友暢遊本港各處景點。

在中國內地，公益基金繼續為「民間公益組織資助計劃」的各類項目提供資助。「民間公益組織資助計劃」每年撥捐人民幣 100 萬元，幫助一些貢獻傑出的民間組織項目，惠及更多有需要的人士，包括上海青聰泉兒童智能訓練中心為早期自閉症兒童舉辦的培訓、上鋼社區衛生服務中心為腦癱兒童提供的復康服務，以及各類文化、語言及職業培訓計劃。作為計劃的其中一環，公益基金亦資助「陽光家園計劃」，該計劃專為黃浦區喪失獨生子女的長者而設，由上海市陽光善行公益事務中心舉辦，旨在透過家訪和社區活動為長者提供援助。

多年來，東亞銀行一直熱心支持香港公益金（「公益金」）。2015 年，本行積極參與由公益金籌辦的多項活動，包括與卓佳一起參與「公益金會德豐百萬泳」。



救世軍於 10 月 9 日舉辦的專題座談會上宣布出版「安老院舍完善人生關顧計劃」手冊，為東亞銀行慈善基金、「la Caixa」基金会及救世軍資助的「安老院舍完善人生關顧計劃」的里程上寫下重要的一頁。

東亞銀行義工隊於本行贊助的「公益金會德豐百萬泳」中擔任義工。



2015 年 7 月，500 多名來自基層家庭的兒童和父母參加了「東亞夏日樂 FUN 紛」嘉年華。



2015 年 11 月，東亞聯豐投資的員工參與「彭博一英哩接力賽」，為騁志發展基金及義務工作發展局籌款。

東亞銀行納閩分行和吉隆坡代表處的員工連續第二年前往吉隆坡以外的波德申，探訪住在「我的父兒童之家」內被遺棄的兒童。東亞銀行倫敦分行協助 Comic Relief Charity 籌募善款，以支持該組織在英國及全球各地紓緩貧窮問題。

東亞銀行新加坡分行員工探訪新加坡聯合服務合作社樂齡護理中心的長者，而東亞銀行洛杉磯分行員工則協助洛杉磯食物銀行包裝食品，以便分發給基層長者。於 12 月，東亞銀行紐約分行員工探訪了市內的華埠老人中心，並向長者講述常見的詐騙手法，以提防受騙。

讓員工貢獻社會

我們鼓勵並讓他們參與義工及籌款活動，亦擔任導師分享技能、講授金融知識。自 2013 年起，參與社區服務達 100 小時的員工可以申請最多兩天的額外有薪假期。

我們鼓勵員工加入本行的東亞銀行義工隊、東亞中國義工隊或海外分行及附屬公司設立的義工隊。至於東亞聯豐投資等沒有設立義工隊的附屬公司，員工則可參加東亞銀行義工隊的活動。

本行舉辦延伸計劃，目的是幫助廣大社群了解個人理財的重要資訊，並鼓勵年青一代考慮投身金融服務行業。年內，東亞銀行與 ARCH Community Outreach 及社商賢匯等非牟利機構及協會攜手合作，提供培訓課程、舉辦職業講座，並為來自弱勢社群的中學生組織辦公室參觀活動。

員工付出時間參與本集團的各項社區投資項目，包括在「東亞夏日樂 FUN 紛」嘉年華舉辦遊戲攤位，以及到中國農村探訪「螢火蟲樂園」。本行員工亦參加外間機構舉辦的各種慈善活動，包括各種體育活動，如香港「公益金百萬行」、新鴻基地產在上海舉辦的「新地公益垂直跑」及洛杉磯馬拉松。其他義工活動包括為無家人士編織頸巾、舉辦慈善義賣、為學生提供職場指導，以及探訪長者。

我們認為，讓持份者參與本行的社區投資計劃，可大幅提升本集團的影響力，並向外部持份者展示我們的決心。東亞銀行慈善基金及公益基金均與 "la Caixa" 基金会緊密合作，以提升項目影響力，而東亞中國則邀請了客戶以至監管機構參加義工活動。

我們提升環保效益

為確保未來可持續發展，所有持份者均應以負責任的態度管理地球資源。2015 年，我們推出了**環保政策**，承諾減少本集團各項業務對環境的影響。

我們對環境的影響主要來自本集團所消耗的能源和紙張，以及產生的廢物。我們將多項環保措施融入業務營運之中，包括回收廢物、減少能源及紙張消耗，在減低對環境影響的同時亦提高效率。

東亞銀行提供銀行及金融等相關服務，是一間在業界具有領導地位的企業。我們為客戶提供的財務方案亦會間接對環境造成影響。我們將致力發掘其他機會，將環保考慮融入本集團的產品和服務之中。

我們亦能夠提倡員工、客戶、供應商及持份者在行為中注重環保，從而產生正面影響。我們透過內部溝通、培訓及參與外間機構舉辦的活動和義工活動，提升員工的環保意識及對環保議題的認識。我們鼓勵客戶採用電子結單、使用我們的智能數碼分行和服務，從而節省紙張。

2015 年 3 月及 4 月，東亞中國的員工及家屬、客戶和民間公益組織代表等逾 370 名義工一起參加了「愛綠護綠·有我們」公益活動，透過不同活動宣揚環保訊息。

企業社會責任工作小組負責統籌各方，監察各項環保措施的落實情況和進展，以及每年檢討我們的**環保政策**。

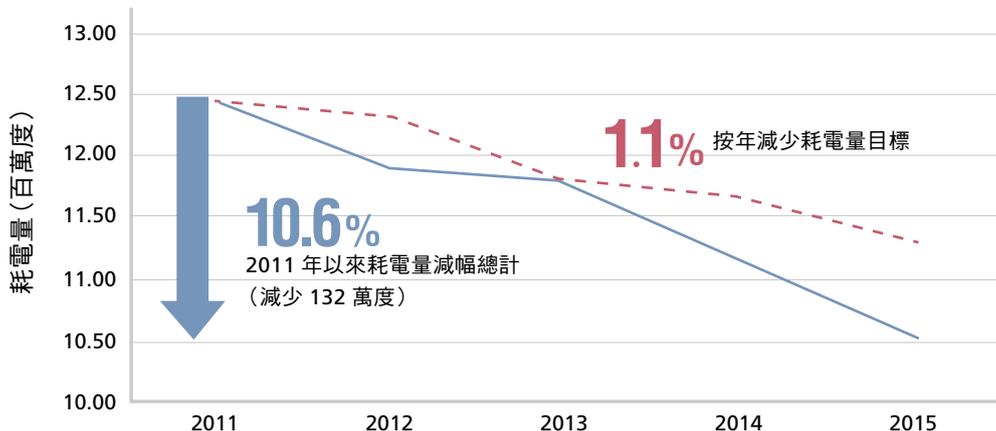
能源消耗

本集團繼續高度重視能源效益問題。我們擁有佔地逾 300,000 平方呎的辦公室、分行及數據中心，各項業務均需要消耗大量能源，其中主要為電力。2015 年，本集團消耗近 203,000 千兆焦耳能源，能源消耗總額較 2014 年下降 9%。

當分行及辦公室進行翻新，即會安裝節能照明及空調系統，以減少能源消耗。香港辦公室及分行翻新後安裝了 LED 燈及多項節能設備，本行得以節省約 570 千兆焦耳電力。藍十字在觀塘東亞銀行中心安裝了一台動作感應器，並在非工作時間關閉設備，每年額外節省 10 千兆焦耳電力。



東亞銀行集團香港主要辦公大樓的耗電量 (包括東亞銀行總行及東亞銀行中心)



環境保護

東亞銀行集團成員連續第七年參加世界自然基金會主辦的「地球一小時」。2015 年 3 月 28 日，東亞銀行位於香港、澳門、台北、新加坡、伯明翰及曼徹斯特的辦公室和部分分行；以及東亞中國、東亞證券股份、東亞村鎮銀行、藍十字、領達財務和卓佳的辦公室及部分分行將非必要使用的燈光關掉一小時。

2015 年 9 月 22 日，東亞銀行榮獲中電控股有限公司主辦的綠倍動力「環保節能機構」嘉許計劃銀行 / 辦公室組別之銅獎，以嘉許本行為節能所付出的努力。

紙張消耗及廢紙

紙張也是本行的重大事項之一，用於各種表格、客戶通訊、市場推廣資料、內部文件及檔案資料。本集團減少用紙的方法是對工作流程進行分析，研究可以減少或避免用紙之處，以及盡量選擇可持續使用的材料製成的紙張。

為進一步降低本行用紙帶來的影響，本行致力回收廢紙。2015 年本集團回收逾 471 噸紙張，佔本集團用紙總量的 43%。

東亞銀行香港、台灣和英國
以及卓佳使用的影印紙近

100%

為再造紙或獲森林管理委員會
(「FSC」) 認證。



綠色融資

正如我們的企業社會責任政策所述，我們致力把環境、社會及管治原則融入營運及業務策略之中。2015 年，東亞銀行根據中國銀行業監督管理委員會的綠色信貸指引制定了綠色信貸管理政策。為提倡環保措施，東亞中國在審批企業貸款申請前，會先評估申請者的環保表現。東亞中國優先考慮環保往績良好的公司，特別是在節能、開發清潔能源、廢物管理、製造或安裝節能設備方面表現良好的公司。

讓持份者參與環保計劃

本行辦公室提供回收設施以鼓勵廢物分類。2015 年，本集團全球辦公室共收集及回收逾 56,000 千克的紙張、膠樽、罐、資訊科技產品及其他廢物。

2015 年，東亞銀行因採用電子結單及電子通知書服務而節省了超過

1,000萬張紙



相等於約

1,288
棵樹



個案分析：

鼓勵客戶使用電子結單

東亞銀行積極鼓勵銀行業務客戶以電子結單取代紙張結單，以幫助減少我們的業務對環境造成的影響。截至 2015 年 12 月底，本行約 30% 的信用卡客戶收取電子結單，較 2014 年底的 21% 有顯著增加。

自 2009 年 7 月起，本行只會向學生信用卡持卡人發出電子結單。自 2012 年 10 月起，本行員工不能選擇接收紙張結單。2014 年 8 月以來，所有成功申請信用卡的人士均會自動登記為接收電子結單。客戶仍可選擇收取紙張結單，但需繳付港幣 50 元的年費。

2015 年，東亞銀行因採用電子結單及電子通知書服務而節省了超過 1,000 萬張紙，相等於約 1,288 棵樹。

本集團透過以上等等措施，致力減少在業務和營運方面的用紙量。截至 2015 年 12 月底，在 9,000 名登記股東及 2,400 名東亞銀行股份非登記持有人當中，分別有超過 58% 及超過 82% 已選擇透過本行網站收取企業消息。

獎項、會員、約章及計劃

獎項

東亞銀行

1 公益金

「公益榮譽獎」（連續第 16 年）、2014/2015 年度商業及僱員募捐計劃「鑽石獎」（連續第 21 年）、2014 公益金便服日「最高籌款機構第 6 名」，及「2014/2015 百萬行傑出步行隊伍獎」

2 社聯

「商界展關懷」機構（連續第 12 年），藍十字及領達財務亦分別為第 7 年和第 5 年榮獲該項嘉許

3 《東周刊》

「香港服務大獎 — 關愛機構大獎 2015」

4 理大、社聯及香港生產力促進局

編制之「香港企業可持續發展指數」中名列首 20 名

5 長者安居協會

「社區參與二星獎」

6 社會福利署義務工作統籌課

2015 年度義工服務金嘉許狀（連續第 3 年）

7 政府資訊科技總監辦公室及平等機會委員會

合辦的「2015 無障礙網頁嘉許計劃」中榮獲「網站組別」金獎及「流動應用程式組別」金獎

8 香港環保卓越計劃

「卓越級別」節能標誌（總行大廈及東亞銀行中心）

9 香港環保卓越計劃

「卓越級別」減廢標誌（總行大廈及東亞銀行中心）

10 香港環境保護協會

香港綠色標誌（持續 3 年可持續發展表現卓越）

11 中電控股有限公司

「環保節能機構」嘉許計劃中榮獲銀行 / 辦公室組別之銅獎

12 香港政府環境保護署

室內空氣質素證書（總行大廈獲頒發良好級及東亞銀行中心獲頒發卓越級）

東亞中國

13 中國銀行業協會

「2014 年度中國銀行業最具社會責任金融機構獎」

14 上海市銀行同業公會

「上海銀行業年度最佳公關案例」(在上海舉辦的「2015 東亞銀行杯金融教育校園行」)

15 上海市銀行同業公會

上海銀行同業 • 年度獎項 — 「2015 年度機構貢獻獎」

16 第一財經日報

第一財經 • 中國企業社會責任榜 — 「優秀實踐獎」

藍十字

17 勞工及福利局社區投資共享基金

「社會資本企業義工大賞 — 最具溫情獎」

領達財務

18 香港貨品編碼協會

「貼心企業嘉許計劃 2015 — 貼心企業」(連續第 4 年)

19 社會福利署荃灣及葵青區安老服務協調委員會

「關愛長者機構嘉許計劃 2014 — 一星級證書」(連續第 2 年)

20 獲基督教香港信義會社會服務部

「愛心企業」

21 強制性公積金計劃管理局

「2014/15 年度積金好僱主」

東亞聯豐投資

22 強制性公積金計劃管理局

「2014/15 年度積金好僱主」

會員

本集團積極參與社區活動，不但加入下列行業協會、非政府機構及商會，本行主席兼行政總裁、副行政總裁及高級行政人員均在大學、協會、商會及非政府機構擔任重要職務，為社區的長期發展出一分力。

頭銜 / 級別	協會、非政府機構或商會名稱
東亞銀行	
企業（正式會員）	亞太貸款市場協會
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
諮詢委員會主席	救世軍
東亞中國	
副會長單位	中國銀行業協會
副會長單位	上海市銀行同業公會
副理事長單位	上海金融業聯合會
聯席會員	中國證券投資基金業協會
理事	上海宋慶齡基金會
委員	中國人民政治協商會議上海市第十二屆委員會
名譽會長	中國香港（地區）商會
常務委員會主任	中國銀行業協會外資銀行工作委員會
副會長	中國銀行業協會
東亞銀行倫敦分行	
會員	外國銀行協會
會員	香港協會
會員	香港貿易發展局
會員	英國華商銀行公會

頭銜 / 級別	協會、非政府機構或商會名稱
東亞銀行澳門分行	
會員	澳門銀行公會
東亞銀行台灣分行	
常務理事	台北市香港商業協會
東亞證券股份	
會員	中華民國信託業商業同業公會
東亞人壽及藍十字	
董事	香港華商保險公會有限公司
醫療保障計劃諮詢小組非官方成員	香港特別行政區政府食物及衛生局
大中華事務專責小組成員	香港保險業聯會
醫療改革專責小組成員	香港保險業聯會
Member of Insurance Authority Working Group	香港銀行公會
卓佳	
副會長兼財務主管	聯合國兒童基金會
企業管治委員會委員	聯合國兒童基金會
服務承諾關注委員會受委成員	香港特別行政區稅務局
香港特別行政區政府委任的外行理事會成員、審核委員會成員及三個諮詢委員會成員	香港會計師公會
提名委員會成員、專業服務小組成員、特設資深會士入會面試小組成員	香港特許秘書公會
專業發展委員會委員	香港特許秘書公會
理事會成員、審核委員會主席	香港特許秘書公會
明愛社區書院理事會成員	香港明愛
香港會計師公會年度專業資格課程個案分析比賽工作小組成員、香港會計師公會年度專業資格課程個案分析比賽閱卷評委	香港會計師公會
財務委員會成員	聖母聖衣堂
主席	證券登記公司總會有限公司

頭銜 / 級別	協會、非政府機構或商會名稱
卓佳	
香港紅十字會雅麗珊郡主學校 - 法團校董會校董	香港紅十字會
主席	英國特許秘書及行政人員公會巴巴多斯分會
管治主任	ASPIRE (旨在幫助巴巴多斯慈善機構持續發展的非政府機構)
主席	巴巴多斯國際商業協會服務供應商及國際商業公司委員會

東亞聯豐投資	
企業會員	香港退休計劃協會
倫理審查委員會成員	香港會計師公會
紀律小組成員	香港財務策劃師學會
會員	CFA 協會
執行委員會成員	香港投資基金公會

約章及計劃

約章 / 計劃	協會、非政府機構或商會名稱	採納約章的年份	約章適用地點	自願 / 強制
東亞銀行				
《公平待客約章》	金管局	2013	香港	自願
《有能者・聘之約章》及共融機構嘉許計劃	勞工及福利局、康復諮詢委員會、社聯和香港復康聯會	2015	香港	自願
藍十字				
《有能者・聘之約章》及共融機構嘉許計劃	勞工及福利局、康復諮詢委員會、社聯和香港復康聯會	2013	香港	自願

數據表

GRI 參考 / 指標		2015	2014
香港交易及結算所之環境、社會與管治指引			
經濟表現		2015	2014
G4-EC1	所產生的直接經濟價值	港幣百萬元	港幣百萬元
	收入	17,435	18,407
G4-EC1	經濟價值分配		
	營運成本	3,834	3,664
	員工薪資及福利	5,338	5,484
	給資本提供者的款項	2,635	2,927
	給香港政府的款項 (如稅金)	804	812
	給大中華地區 (香港除外) 政府的款項 (如稅金)	339	707
	給其他營運地區政府的款項 (如稅金)	212	214
G4-EC1	慈善捐贈總價值	5	5
G4-EC1	保留的經濟價值	4,268	4,594
環境表現		2015	2014
G4-EN3	組織內的能源消耗	千兆焦耳	千兆焦耳
	能源消耗總量	202,944.73	233,362.98
	電力消耗總量	182,191.83	211,868.70
	所購買供暖用總耗量	1,690.12	3,042.37
	所購買製冷用總耗量	4,369.66	1,445.01
	不可再生燃料總耗量 (煤氣及車輛燃油)	14,693.12	17,006.90
	可再生燃料總耗量	0.00	0.00
KPI A2.1	直接及間接能源消耗總量 (按類別劃分)	千度	千度
	能源消耗總量	56,373.54	64,823.05
	電力消耗總量	50,608.84	58,852.42
	所購買供暖用總耗量	469.48	845.10
	所購買製冷用總耗量	1,213.79	401.39
	不可再生燃料總耗量 (煤氣及車輛燃油)	4,081.42	4,724.14
	可再生燃料總耗量	0.00	0.00

G4-EN5	集團總能源密集度	單位	2015	2014
	按建築面積計算	千兆焦耳 / 平方米	0.70	0.74
G4-EN6	能源消耗減少量	千兆焦耳	6,731.00	444.89
G4-EN23	紙張消耗及廢紙			
	紙張消耗總量	噸	1,094.36	1,300.94
	紙張回收總量	噸	471.33	482.91
	回收百份比	%	43.1	37.1
G4-EN23	資訊科技產品			
	回收的廢物	噸	14.89	34.62
G4-EN23	醫療廢物(僅寶康醫療)			
	棄置廢物重量	噸	0.09	不適用

僱員數據		2015		
G4-9	僱員總數	人數 : 13,653		
G4-10	僱員總數：按僱員合約及性別劃分	男性	女性	
KPI B1.1		%	%	
	長期合約	36	58	
	固定任期 / 臨時合約	3	3	
G4-10	長期僱員總數：按受僱類別及性別劃分			
	長期全職	35	57	
	長期兼職	1	1	
	合約全職	3	3	
G4-10	僱員總數：按地區及性別劃分			
	香港	19	25	
	大中華地區(香港除外)	17	29	
	海外地區	3	7	
KPI B1.1	僱員總數：按地區及年齡劃分	30 歲以下	30 至 50 歲	50 歲以上
		%	%	%
	香港	11	25	8
	大中華地區(香港除外)	17	29	1
	海外地區	3	5	1

		男性 %	女性 %	30 歲以下 %	30至50歲 %	50 歲以上 %
G4-LA1	新聘員工總數：按地區和性別，以及地區和年齡劃分 (僅含長期全職員工)					總人數：2,936
	香港	16	22	22	14	2
	大中華地區 (香港除外)	20	30	32	17	1
	海外地區	4	8	7	4	1
G4-LA1	新聘員工比率：按地區和性別，以及地區和年齡劃分 (僅含長期全職員工)					整體比率：23%
	香港	20	20	47	13	6
	大中華地區 (香港除外)	29	24	50	14	8
	海外地區	33	26	47	20	6
G4-LA1	員工流失總數：按地區和性別，以及地區和年齡劃分 (僅含長期全職員工)					總人數：2,466
	香港	18	22	17	19	4
	大中華地區 (香港除外)	24	26	24	25	1
	海外地區	4	6	5	4	1
G4-LA1 KPI B1.2	員工流失率：按地區和性別，以及地區和年齡劃分 (僅含長期全職員工)					整體比率：20%
	香港	19	17	31	14	11
	大中華地區 (香港除外)	28	17	31	17	14
	海外地區	26	17	26	16	15
G4-LA3	產育嬰假後返回工作並留任的員工：按性別劃分				男性 %	女性 %
	可享受產育嬰假的員工總數				94	95
	已休產育嬰假的員工總數				3	6
	產育嬰假後返回工作崗位的員工總數				89	78
	休產育嬰假 12 個月後繼續留任的員工總數				94	89
	返回工作崗位的比例				91	92
	留任的比例				79	81

G4-LA6	每千名僱員中的受傷率					整體比率：1.68%
	香港	以每千名僱員計				2.84%
	大中華地區(香港除外)	以每千名僱員計				0.79%
	海外地區	以每千名僱員計				0.75%
G4-LA6	損失日數比率					整體比率：0.04%
	香港					0.09%
	大中華地區(香港除外)					0.00%
	海外地區					0.00%
G4-LA6	缺勤率					整體比率：1.30%
	香港					2.01%
	大中華地區(香港除外)					0.67%
	海外地區					1.11%
G4-LA6 KPI B2.1	因工死亡總人數					人數：0
G4-LA9	每名僱員平均受訓時數：按性別劃分					時數
	男性					33.02
	女性					32.77
G4-LA9	每名僱員平均受訓時數：按僱員職級劃分					時數
	總經理及以上					23.70
	高級經理及經理					29.72
	主任、文職及非文職					32.80
	合約制及兼職員工					33.00
		男性	女性	30歲以下	30至50歲	50歲以上
		%	%	%	%	%
G4-LA12	董事會組成					
	按性別劃分	100	0			
	按年齡組別劃分			0	20	80
G4-LA12	每個僱員職級的男女比例					
	總經理或以上	44	56	0	49	51
	高級經理及經理	45	55	3	81	16
	主任、文職及非文職	35	65	41	52	7
	合約制及兼職員工	44	56	56	3	11
G4-LA16	提交、對話及解決的勞工實務方面的申訴宗數					宗數：2

人權及社會			2015
G4-HR3	歧視個案總數及採取的糾正措施	宗數	0
G4-SO5	已確認的貪污個案及採取的措施	宗數	0
G4-SO8	因違反法律法規而遭受的重大罰款額	港幣	0
G4-SO8	因違反法律法規而遭受的非金錢制裁總數	宗數	0

產品責任			2015
G4-PR7	違反市場傳訊方面的法規及自願性準則的個案總數	宗數	0
G4-PR8	違反客戶私隱及遺失客戶資料方面獲證實的投訴總數	宗數	0
G4-PR9	因違反產品及服務之提供及使用方面的法律法規而遭受的重大罰款額	港幣	0

GRI 指引列表

一般標準披露				
GRI G4 指標	詳情	香港交易及結算所之 環境、社會與管治 指引（一般披露）	頁碼	註釋
策略及分析				
G4-1	主席致辭		2-3	
組織架構				
G4-3	組織名稱		1	
G4-4	主要品牌、產品及服務		13	
G4-5	總部所在地		-	香港
G4-6	業務營運所在國家		12	
G4-7	擁有權性質		-	在香港交易所上市； 另參考 2015 年年報。
G4-8	所服務市場		12	另參考 2015 年年報。
G4-9	組織規模		13	
G4-10	僱員統計數據	KPI B1.1	40-41	
G4-11	受集體協商協議保障的僱員 比例		-	東亞銀行新加坡分行有 27% 的僱員受有關 協議保障
G4-12	供應鏈介紹	GD B5	16-17	
G4-13	組織規模、架構、擁有權或 供應鏈的重大變動		-	三井住友銀行於 2015 年 3 月認購東亞銀行 集團 222,600,000 股新普通股。
G4-14	報告如何實施預防方法		31-33	另參考東亞銀行網站的 環保政策 www.hkbea.com 。 (關於東亞銀行 / 企業責任報告及相關政策 / 環保政策)
G4-15	約章		38	
G4-16	會員制		36-38	

GRI G4 指標	詳情	香港交易及結算所之 環境、社會與管治 指引 (一般披露)	頁碼	註釋
重大考量面與邊界				
G4-17	財務報表所包括的實體；提及 財務報表並未涵蓋的實體	報告指引 10	-	請參考 2015 年年報 。
G4-18	界定報告內容及層面邊界的 過程	報告指引 11	8-10	
G4-19	重大考量因素清單	報告指引 6	10	
G4-20	組織內各重要方面的界限		10	
G4-21	組織外各重要方面的界限		10	
G4-22	重報前期報告所載任何信息 的影響及原因		-	無
G4-23	範圍或層面的重大變動		-	無
持份者參與				
G4-24	獲邀參與的持份者名單		6-7	
G4-25	識別及甄選持份者的基準		-	本報告按照持份者對東亞銀行集團之營運及 / 或企業社會責任事宜的了解程度來甄選 參與者。
G4-26	邀請持份者參與的方式及 頻繁度	報告指引 6	6	
G4-27	由持份者提出的主要項目及 關注事項以及組織回應		6-7	

GRI G4 指標	詳情	香港交易及結算所之 環境、社會與管治 指引(一般披露)	頁碼	註釋
報告簡介				
G4-28	匯報期		1	
G4-29	發表上一份報告的日期		-	2014年企業社會責任報告於2015年5月發布。
G4-30	報告周期		-	每年
G4-31	聯絡人		1	
G4-32	所選的 GRI「符合」選項		1	核心
G4-33	外部驗證		-	報告內容不含外部驗證
管治				
G4-34	管治架構		14-15	另參考 2015 年年報的企業管治報告。
道德及誠信				
G4-56	介紹組織的價值觀、原則、 標準及行為規範		2-3, 14-17	另參考 2015 年年報的企業管治報告。
具體標準披露				
所產生及分配的經濟價值				
管理方針			12-13, 25-30	於 2015 年推出集團社區投資指引。
G4-EC1	所產生及分配的經濟價值		12-13, 39	另參考 2015 年年報。

GRI G4 指標	詳情	香港交易及結算所之 環境、社會與管治 指引 (一般披露)	頁碼	註釋
能源消耗				
管理方針		GD A2	31-32	另參考 環保政策 。
G4-EN3	組織內的能源消耗	KPI A2.1	39	
G4-EN5	能源密集度	KPI A2.1	40	
G4-EN6	能源消耗減少量	KPI A2.3	31-32, 40	
紙張消耗及廢紙				
管理方針		GD A2	32	
G4-EN23	廢物總重量：按種類及棄置 方式劃分	KPI A1.4	40	只有紙張列為本集團重大事項。
員工福利及流失				
管理方針		GD B1	21-23	
G4-LA1	新聘員工及員工流失的總數 及比率：按年齡組別、性 別及地區劃分	KPI B1.2	41	
G4-LA3	產育嬰假後返回工作並留任 的比率：按性別劃分		41	
員工 / 管理層溝通				
管理方針			24	
G4-LA4	對營運上的轉變設定的最短 通知期		-	若營運上的轉變對僱員有重大影響，本集團 會盡可能及早發出通知，惟我們現時並無 設定最短通知期。

GRI G4 指標	詳情	香港交易及結算所之 環境、社會與管治 指引 (一般披露)	頁碼	註釋
職業健康與安全				
管理方針			24	本集團的業務屬服務性行業，因工導致死亡或嚴重受傷之風險極低。壓力乃我們這行業所面對的主要風險，故我們選擇匯報僱員身心健康的相關事宜。
G4-LA6	受傷的種類及比率、損失日數及缺勤、以及因工死亡的總人數：按地區及性別劃分	KPI B2.1 KPI B2.2	42	
培訓及職業發展				
管理方針			21-22	
G4-LA9	每名僱員每年平均受訓時數：按性別及按僱員類別劃分	KPI B3.2	42	
平等機會				
管理方針		GD B1	24	
G4-LA12	管治機構的組成以及每個僱員級別的僱員：按多元化指標劃分		42	
申訴機制				
管理方針			24	
G4-LA16	通過正式的申訴機制提交、對話及解決的勞工實務方面的申訴宗數		24, 42	兩項申訴均已圓滿解決。

GRI G4 指標	詳情	香港交易及結算所之 環境、社會與管治 指引 (一般披露)	頁碼	註釋
不歧視				
管理方針		GD B1	24	
G4-HR3	歧視個案總數及採取的糾正措施		-	2015 年並無歧視個案。
反貪污				
管理方針		GD B7	16	
G4-SO5	已確認的貪污個案及採取的措施	KPI B7.1	16, 43	
合規				
管理方針			15-16	
G4-SO8	因違反法律法規而遭受的重大罰款總值及非金錢制裁總額		43	
對社區的貢獻				
管理方針			25-26	
G4-SO1	邀請當地社區參與實施、影響評估及制定計劃的營運比例		-	我們透過義工隊及社區投資措施定期與本地社區保持溝通。
客戶反饋渠道				
管理方針			19	
G4-PR5	測量客戶滿意度的調查結果	KPI B6.2	19	

GRI G4 指標	詳情	香港交易及結算所之 環境、社會與管治 指引 (一般披露)	頁碼	註釋
公平的產品及服務設計與推廣				
管理方針		GD B6	18-20	東亞銀行的新產品、新法律實體及併購政策規定，高層管理人員須監督相關業務部門參與新產品和服務的開發過程，以確保符合監管規定。
G4-PR7	違反市場傳訊方面的法規及自願性準則的個案總數		43	無
客戶私隱				
管理方針		KPI B6.5	18-19	
G4-PR8	違反客戶私隱及遺失客戶資料方面獲證實的投訴總數		43	無
產品及服務合規				
管理方針		GD B6	15-16, 18-19	
G4-PR9	因違反產品及服務之提供及使用方面的法律法規而遭受的重大罰款額		43	無

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



www.hkbea.com