

# 2024

## Environmental, Social & Governance Report

## 環境、社會及管治報告



# 目錄

## 2024環境、社會及管治摘要

東亞銀行概覽.....	1
執行主席致辭.....	2
與聯席行政總裁對話.....	3
ESG表現摘要.....	5
我們的進展.....	6

## 環境、社會及管治方針和2024年度表現

關於本報告.....	18
關於東亞銀行.....	20
我們的可持續發展方針.....	21
企業管治.....	21
我們的可持續發展策略.....	25
重大ESG議題.....	26
我們的可持續發展支柱.....	29
負責任的業務.....	29
負責任的營運.....	65
負責任的公民.....	85
我們的表現.....	92
附錄.....	104
《環境、社會及管治報告指引》內容索引.....	104
GRI內容索引.....	108
《國際財務報告準則S2號—氣候相關披露》內容索引.....	114
我們的重要影響、風險與機遇.....	124
ESG相關政策及聲明.....	128
約章、會員、獎項及認可.....	130
核實聲明.....	134

# 2024 環境、社會及 管治摘要

---

# 東亞銀行概覽

(截至2024年12月31日止)



創行迄今

105 年

服務的  
市場數目<sup>1</sup> 8

全球網點

~120

僱員總數

7,800+

綜合資產總額

港幣  
8,778  
億元



## 環境、社會及管治 (「ESG」) 相關指數和評級



FTSE4Good  
成分企業

S&P Global

成為僅有的四家  
銀行之一入選

標普《可持續發展  
年鑑 (中國版)  
2024》

MSCI

BBB評級



SUSTAINALYTICS

低風險評級



氣候：B評級

<sup>1</sup> 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



銀行業在推進全球經濟發展中扮演關鍵支持角色。隨著氣候變化加劇，社會面臨極端影響的風險也在增加。因此，銀行業必須參與邁向低碳轉型的全球行動，以減輕氣候變化帶來的影響。

東亞銀行深感責無旁貸。我們在2022年底作出承諾，將在2050年實現淨零融資排放。減碳之旅第一步是制訂短期目標，即在2025年計算資產組合的高碳排放行業融資排放量，並設定其減排目標。一直以來，我們著重瞭解融資排放所涉及的複雜問題，制訂出相關基準和目標，同時向團隊闡明未來可能面臨的挑戰。截至2024年，多項初期工作已完成，包括為汽車製造及鋼鐵兩大主要行業訂立減排目標。東亞銀行現正按計劃全力推進，期望在2030年底實現中期目標。

東亞銀行協調和完成多項重要工作，包括利用內部研究融資排放以及調整氣候策略等，對此本人引以自豪。在國際專家的指導下，我們的團隊將淨零排放目標逐漸融入業務中，並不斷加強蒐集和分析排放相關數據的能力。此外，我們還積極培訓客戶經理，確保他們瞭解在淨零之旅所擔當的角色。

全賴這些措施，讓我們可更有效支持全球淨零排放工作。東亞銀行是首家也是唯一一家總部設於香港的銀行加入碳核算金融聯盟，也是淨零銀行業聯盟首個中國成員。集團屬下東亞聯豐投資管理有限公司也採取相應行動，加入氣候行動100+和簽署《聯合國負責任投資原則》。

在本港，香港金融管理局於2024年10月公布「可持續金融行動計劃」，闡明對香港銀行業邁向淨零排放的期望，包括在2050年或之前實現淨零融資排放，以及在2030年或之前實現淨零營運排放。本行已訂立融資排放目標，並擬定「淨零營運排放執行方案」，從而引領我們在2030年底達至業務營運淨零排放，東亞銀行已準備就緒達到這些目標。

我們深知，若視野狹隘只關注減碳排放而忽略其他可持續發展優先事項的風險。年內，東亞銀行進行了雙重重要性評估，涵蓋多項經濟、社會及環境議題，據此採取全方位的方針推動可持續發展。評估結果將反映在本行的匯報、策略規劃和目標。

東亞銀行所取得的成果，全賴董事會ESG委員會、東亞銀行管理層和集團所有同事作出貢獻。他們的協作精神令人鼓舞，謹此感謝他們為東亞銀行竭盡所能，共同開拓美好前程。展望將來，本人深信他們定會繼續推動東亞銀行實踐願景，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。

李國寶爵士  
執行主席

# 與聯席 行政總裁 對話



李民橋先生 (Adrian) (右) 及李民斌先生 (Brian) (左)

東亞銀行積極推行可持續發展已有多多年，約五年前成立了專責團隊提升相關績效。東亞銀行如何應對監管機構、客戶和其他持份者不斷轉變的期望？

► 李民斌：

東亞銀行一直非常重視可持續發展，不斷投入更多的資源和努力。以往，銀行對環境的影響主要與辦公室用電和用紙相關，但自從《巴黎協定》簽訂後，包括東亞銀行在內的許多銀行，都更加積極地推動與減緩和適應氣候變化相關的融資。

過去幾年，我們一直在擴大本行的可持續發展職能，並安排相關專才加入各個領域的團隊，例如綠色及可持續金融，以緊貼最新的發展。今年，我們進行了雙重重要性評估，藉以了解持份者當前的看法，並探討可持續發展對東亞銀行業務表現的影響，這將指導我們的下一步行動。

► 李民橋：

透過重要性評估，我們識別出多個策略性優先要項，支持本行取得領先地位。令人鼓舞的是，可持續金融已成為東亞銀行及持份者的一個關鍵策略性優先要項，這為本行創造機遇，讓我們在發展業務的同時，亦能發揮正面影響力。我很高興看到持份者不僅能識別出潛在風險，亦了解可持續產品和服務所帶來的機遇。

Adrian，東亞銀行已確定未來的策略性優先要項，現在會採取甚麼行動來把它們實現？

► 李民橋：

我們已建立了完善的ESG風險管理流程，現正專注於把握策略性機遇。2024年，我們繼續推廣綠色及可持續金融業務，截至12月底，綠色及可持續金融資產佔集團企業貸款及債券投資總額的16.7%。為進一步探索綠色及可持續金融的機會，我們在中國內地舉辦了首個「ESG創新工作坊」。同事們提出了具建設性的方案，以實現減少融資排放和提升我們的產品。來年我們會繼續優化這些建議，希望把其中一些落實。

可持續發展亦是我們與不同社群互動的重要平台。我們最近在香港舉辦了首屆理財教育嘉年華，藉著理財教育創造社會效益。此舉既可與社區建立更緊密的聯繫，亦可推進本行的策略性優先要項—理財知識與普及金融。

Brian，您剛才提及東亞銀行多年來一直調整可持續發展的方針，隨著變革的步伐不斷加快，您如何幫助同事應對最新發展，並預測東亞銀行未來的方向，以及如何實現目標？

► **李民斌：**

我們正提升員工的技能以順應變革，並在集團上下培養可持續發展文化。此舉讓東亞銀行不僅能夠適應未來，而且擁抱未來。

這些工作涉及業務每個範疇。我們設有覆蓋全集團的必修ESG培訓課程，向員工灌輸基本知識，支持本行達成目標。我們亦舉辦氣候拼圖工作坊，通過互動方式深入探討氣候變化，讓高級管理人員和其他同事更透徹地了解這一複雜議題。

東亞銀行正全力將可持續發展原則融入管治架構。我們為ESG委員會成員安排了ESG培訓，並於年內委任多位集團可持續發展先鋒，在我們服務的各個市場推行相關策略。目前在提升意識和參與方面已略見成果。



回顧年內的工作進展，考慮到東亞銀行的願景是成為大中華及其他地區可持續發展方面的領先金融機構，您有信心本行正循著正確的路線實現這願景嗎？

► **李民斌：**

我們追求成為可持續發展領先企業的願景，目的不是要以此與同業競爭，而是要為員工訂立清晰的可持續發展方向。同事對這方針甚為贊同，在2024年員工意見調查中，91%員工對本行不斷提升其ESG表現給予好評。

我們對團隊於2024年取得的成就引以為傲。同事們在多項大型行業活動中，包括「香港綠色科技論壇2024」及「ReThink HK 2024」，展現了我們的決心和成果。此外，在編製本報告時，我們參照了《國際財務報告準則S2號—氣候相關披露》擬備，以突顯我們的領先地位。

► **李民橋：**

我們相信可持續發展的領導力並不在於要成為最大或擁有最多資源，而在於在整個機構內培養對可持續發展堅定的承諾，並由目標明確的管理層引領向前。

我們喜見本行的努力得到國際性可持續發展機構的認可。東亞銀行是標普全球《可持續發展年鑑（中國版）2024》僅有的四家入選銀行之一，並首次獲納入富時羅素的FTSE4Good指數系列。

展望未來，我們將繼續朝著目標邁進，為取得量化的進展努力，並尋求更多可持續發展的機遇，為所服務的市場帶來經濟、社會和環境方面的裨益，同時促進本行的業務增長。



# ESG表現摘要

(截至2024年12月31日止)

## 負責任的業務

### 氣候相關風險及韌性



制定電力及能源（石油和天然氣）行業的轉型計劃



開始詳細規劃與客戶合作的方針，鼓勵客戶減少碳排放



編製題為《氣候風險雷達》的氣候風險報告



優化企業客戶的氣候風險評估流程

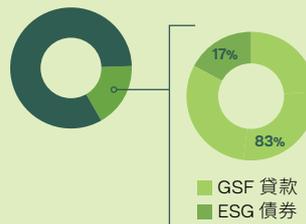
### 可持續金融

綠色及可持續金融（「GSF」）貸款和ESG債券投資總額達

港幣 **815** 億元

(按年增長15.4%)

佔企業貸款和債券投資總額的 **16.7%**



### 負責任的產品與服務



獲表揚個案按年增加

↑ **16%**

**+46**

客戶推薦度<sup>2</sup>

## 負責任的營運

### 人才吸納及留任



2024年員工意見調查回覆率達

**99%**



**91%** 員工對工作充滿熱誠

### 培訓及發展

投放於員工培訓及發展的投資總額達港幣 **1,150+** 萬元

每名員工平均受訓時數 **~59** 小時

### 減少營運排放

碳排放按年減少

↓ **6%**

(範圍1及2)

## 負責任的公民



集團的現金捐款總額達港幣

**800** 萬元支持社區項目



義工服務時數達

**14,200+** 小時

(按年增加59%)

<sup>2</sup> 藉著評估客戶向他人推薦東亞銀行的可能性衡量客戶忠誠度的指標。

# 我們的進展

2024年，集團在可持續發展策略的各個範疇均取得進展，所產生的成果覆蓋重要性框架的三大ESG支柱—負責任的業務、負責任的營運和負責任的公民。

由ESG工作小組成員訂立的目標，包括下文所列各項，均已獲得董事會ESG委員會批核，並在本年度內由ESG督導委員會負責監督執行，以確保本行按照計劃實現可持續發展願景。



「東亞銀行持續加大力度履行對可持續發展的承諾，既把握氣候變化帶來的發展機遇，也時刻警惕ESG的相關風險。我很高興看到，全賴我們的優秀團隊在各個市場秉持可持續發展的理念，本行在2024年朝著既定目標取得良好的成績。」

李民斌  
聯席行政總裁

支柱	2024年主要目標	狀況
負責任的業務	通過計算資產組合中高碳排放行業的融資排放量，並為其制定減排目標及轉型計劃，加速我們在實現淨零融資排放的進展	達標
	完成對高碳排放行業客戶的資產組合研究及擬定與客戶合作的策略	按計劃進行
	擬定策略性方案管理在電力和能源（石油和天然氣）行業的債券投資	達標
	編製氣候風險報告，輔助與氣候相關的決策	達標
	透過為企業借款人推出氣候風險評估範本，加強現有在交易方層面的ESG風險評估	達標
	繼續鼓勵60歲以上銀齡用戶使用數碼理財服務	達標
負責任的營運	為集團旗下的高能耗物業進行能源審計，據此擬定「淨零營運排放執行方案」	達標
負責任的公民	確保本行社區投資計劃與其ESG策略性優先要項保持一致	按計劃進行

我們的進展

# 負責任的業務

東亞銀行矢志採用負責任的業務營運模式，涵蓋所有產品和服務的各個層面，讓我們在多方面創造效益。2024年，本行專注於應對亞洲及其他地區的一些重大挑戰和機遇，重點如下：

- 在資產組合中推行減緩氣候變化及風險管理措施；
- 促進GSF業務增長，為可持續融資提供更大的支持；
- 將產品及服務數碼化，以提高效率和更便於使用；以及
- 秉持高水平的道德操守，達到持份者對東亞銀行的期望。

## 構建低碳和具氣候韌性的資產組合

在透過融資推動全球轉型至可持續的業務營運模式和實現《巴黎協定》的目標上，本行深明其發揮著重要作用，故承諾在2050年實現資產組合淨零融資排放。我們現正根據範圍3淨零排放路線圖的三大支柱向目標推進，並於2024年取得重大進展。

「將可持續發展理念全面融入業務活動中，為東亞銀行提供了對服務的社群帶來正面環境及社會效益影響的機會。隨著我們在可持續發展之路邁進，要達成目標的挑戰與日俱增，但憑著創新求變和群策群力，我們在2024年取得穩健的進展。」

### 李民橋

聯席行政總裁

我們持續改善評估和管理資產組合中與氣候相關風險的流程，於6月優化了企業貸款組合客戶的氣候風險評估流程，應用新的實質風險評估工具，除了特定地點數據外，亦會考慮關乎政策、法規、科技、市場及聲譽的轉型風險。

為向高級管理層提供氣候相關風險的最新資訊，我們編製了《氣候風險雷達》季度報告，以圖像化的形式呈現氣候相關風險的主要元素，包括實質風險、轉型風險、監管重點、審計結果及其他主題更新。

## 東亞銀行範圍3（融資排放）淨零排放路線圖

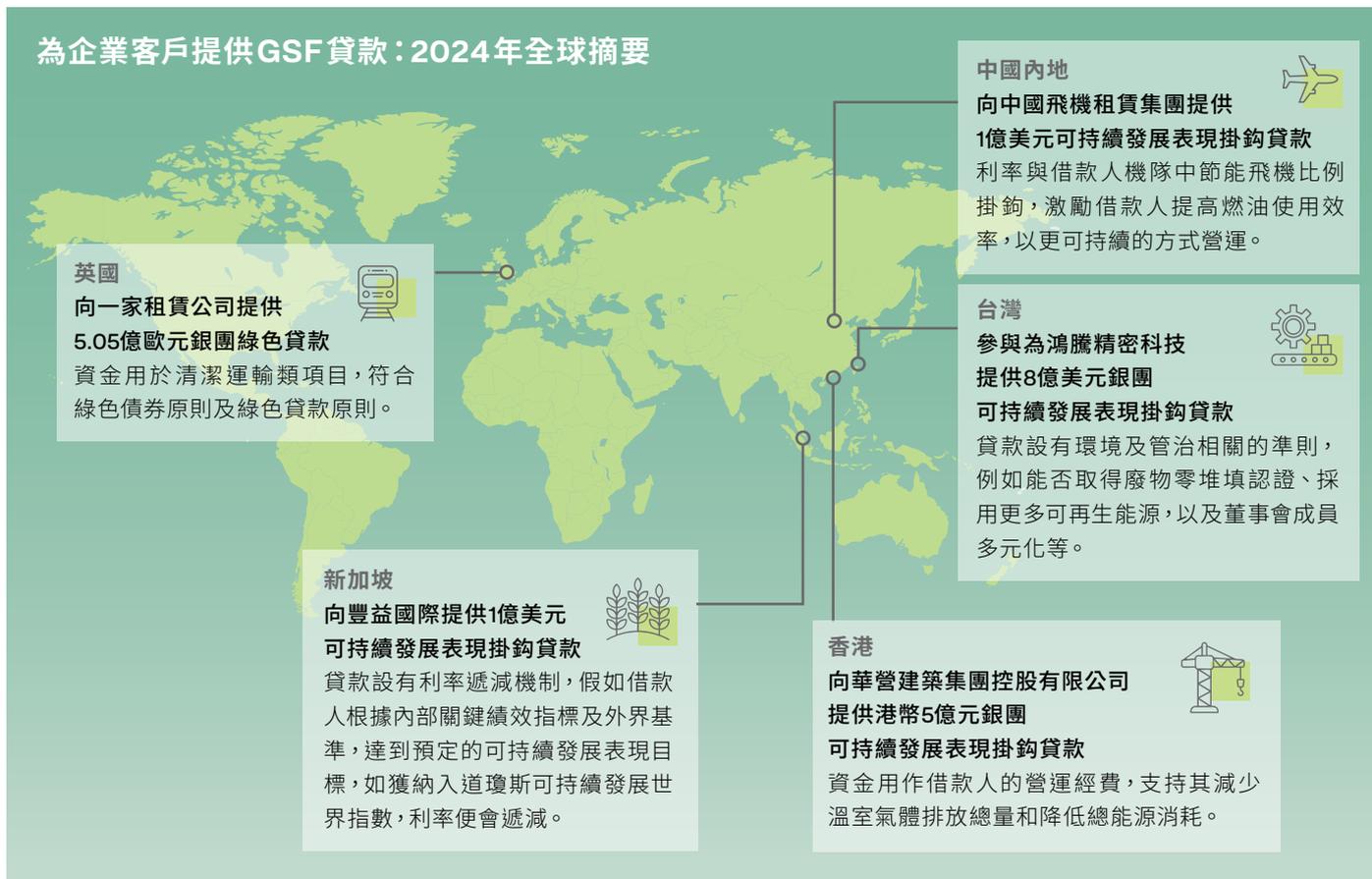
支柱	目標	2024年進展
<b>1. 氣候融資策略</b> 	透過訂立行業基準和目標，以及優化行業政策等舉措，確保業務營運與氣候目標保持一致	完成對集團資產組合中高碳排放行業的融資排放量計算，包括鋁、汽車製造、航空、水泥、商業房地產、能源（石油和天然氣）、電力及鋼鐵行業 為汽車製造及鋼鐵行業新訂立了減排目標
<b>2. 客戶轉型計劃</b> 	識別可促進轉型的因素，並與資產組合內的公司合作，在實體經濟中實施減排	收集關於客戶轉型計劃的資料，以協助業務單位擬定與客戶合作的策略 根據從客戶收集所得的排放數據制定電力及能源（石油和天然氣）行業的轉型計劃
<b>3. 氣候及ESG數據</b> 	實施強有力的數據管治、明確要求和來源，並優化相關系統，以支援我們的淨零排放工作	已優化ESG數據平台，增設更多分析功能，擴大儀錶板及計算各行業的融資排放覆蓋範圍，包括電力、能源（石油和天然氣）及鋼鐵行業等，可更有效地輔助本行實現淨零融資排放目標

### 在集團全面促進GSF業務發展

我們繼續在全集團開發和推出以可持續發展為重點的新產品及服務。10月，我們成功為新加坡企業客戶提供綠色存款服務。本產品的框架與《綠色債券原則》的四大核心元素相符，所得收益會用於為符合本行整體GSF框架的項目提供融資或再融資。

集團透過GSF貸款和利用可持續發展表現掛鈎貸款等產品，促進可持續發展挑戰較大的行業實施更多可持續措施，包括一些難以減排的行業，例如航空業，以及涉及複雜全球供應鏈的行業，例如農業綜合企業。

### 為企業客戶提供GSF貸款：2024年全球摘要



### ESG 債券投資

我們繼續加強將可持續發展融入債券投資策略，並密切監察相關進展。2024年，我們制定了策略性方案，重點針對電力及能源（石油與天然氣）行業進行積極的投資組合管理。我們的決策以實際排放數據及投資組合到期概況為依據，並充分考慮被投資公司的轉型計劃。

「我們通過投資組合創造正面影響的潛力極大。許多被投資公司與我們擁有共同的氣候目標，我們正逐步加大對促進低碳及更可持續未來的項目與企業的資本投入。」

李繼昌  
副行政總裁兼投資總監



## 開發尖端的具包容性產品和服務

創新一直是東亞銀行DNA的核心，以致本行逾百年來仍能與時並進並保持業務暢旺。在現今日益數碼化的世界，我們繼續創造優勢以延續佳績，其中的優先要務是打穩基礎，在集團全面實行負責任的業務營運模式，應對在多個關鍵範疇的問題，例如網絡安全、數據私隱、理財知識與普及金融等，以順應不斷變化的經營環境。

於報告期內，我們推行多項措施以提升數碼能力，包括實施新的雲端管治及風險管理框架，採用網絡防衛評估框架，同時加強網絡安全意識的培訓。

這些為了防護我們的系統並負責任地管理數據的舉措印證本行有能力在網上渠道提供具競爭力的理財

服務，例如是全新升級的「BEA Mobile 東亞手機銀行」（「BEA Mobile」）應用程式。BEA Mobile提供多元化財富管理服務，具備多達14種投資功能，包括股票交易、單位信託基金、掛鈎存款及外幣買賣等。自推出以來，BEA Mobile一直獲得好評。

重要的是，數碼化不但可提高服務效率和質素，還可推廣普及金融。全新升級的 BEA Mobile推出後，我們加強向銀齡客戶宣傳數碼理財，讓他們享受網上銀行的靈活便利。有關的措施成效理想，數碼理財活躍銀齡用戶的比率於2024年上升至25.5%，將更多客戶帶入無縫的數碼銀行世界。



手機理財交易  
按年增加  
**40.2%**

數碼理財活躍  
銀齡用戶的比率  
按年上升  
**3個百分點**

## 投資可持續發展

作為一間負責任的企業，東亞聯豐投資管理有限公司（「東亞聯豐」）配置資產的方式不僅可賺取回報，還能促進可持續發展，創造美好未來。我們已將ESG因素納入我們的投資和風險管理流程，將可持續投資視為履行我們對客戶的信託責任其中一部分。

2023年，東亞聯豐發行東亞聯豐亞洲正向效益債券。基金是首隻香港註冊並獲證券及期貨事務監察委員會（證監會）認可的正向效益債券基金，主要投資於亞洲或以亞洲貨幣計價的正向效益債券，包括綠色、社會及可持續發展債券工具。



2024年，該基金及其首次的影響力披露榮獲「一帶一路」綠色投資原則（「GIP」）頒發最佳綠色交易獎。

我們的進展

# 負責任的營運

「東亞銀行致力將營運活動對環境的影響減到最低，與此同時亦不會忽略我們的員工—我們為同事提供理想的環境，讓他們投入工作，專心發展事業和發揮個人潛能。」

### 唐漢城

副行政總裁兼營運總監



## 2024年員工意見調查

建立可持續發展文化

99%

員工意見調查回覆率  
(對比2020 +8個百分點)

91%

員工對工作充滿熱誠  
(對比2020 +8個百分點)

91%

員工對本行不斷提升其ESG表現給予好評  
(對比2020 +9個百分點)

91%

員工相信其所屬分處／分行／公司能對東亞銀行集團的ESG表現產生明顯的影響  
(對比2022 +5個百分點)

本行透過產品和服務，努力創造正面效益，同時亦在日常營運中全面推行可持續發展，構建更環保和具韌性的業務。這一切均由員工付諸實踐，攜手創造成果。2024年，我們為員工安排度身設計的培訓和發展活動，以及提供具實效的福祉計劃，使員工盡展所長，促進全人發展。

### 員工回饋的意見令人鼓舞

本行每年均會進行員工意見調查，藉此衡量我們在提升員工體驗方面的進展。員工意見調查為我們提供寶貴資訊，從多角度了解同事的體驗，從而調整人力資源的管理方針。我們參考同事回饋的意見，與業務單位和附屬公司緊密合作，為他們度身設計相應的計劃和措施。

## 全面鞏固集團的ESG能力

監管法例、行為準則和社會期望不時改變，世界各地的司法管轄區各有顯著不同的觀點和要求。東亞銀行矢志在可持續發展方面領先，因此必須為員工提供適切的培訓，讓他們能更自信地駕馭變化不定的環境。

2024年，我們推出ESG培訓課程，全面提升至關重要的ESG相關能力。培訓計劃涵蓋旗下各樣業務，所有員工均須完成必修課程，包括高級管理層及董事會層面ESG委員會成員在內。課程分為三個綜合單元，主題分別為可持續發展、氣候變化及氣候風險管理，確保適用於集團旗下多元化的業務。

主題包括：

- **為甚麼ESG對所有人都重要：**基礎要素、全球趨勢及東亞銀行的可持續發展
- **從商業角度看ESG：**財務重要性及東亞銀行的重大議題
- **氣候變化與業務：**關於氣候的基本知識及東亞銀行的淨零之旅
- **金融服務業的ESG議題：**東亞銀行的負責任投資、可持續銀行業務和GSF業務

展望將來，我們計劃提供更多ESG培訓課程，針對最新需求，建立穩健基礎繼續前行，朝著可持續發展願景邁進。



**3** 個培訓單元—可持續發展、氣候變化及氣候風險管理

「為應對ESG方面的挑戰和把握當中的機遇，我們必須確保員工具備必要技能，將可持續發展融入工作中。我們舉辦各類專題培訓，讓本行員工能在最重要的決策和行動中應用ESG原則，在推進可持續發展上取得實質的進展，以及建立共負責任的文化。」

### 劉月屏

總經理兼集團人事及可持續發展處主管

## 扶植團隊茁壯成長

東亞銀行致力於全面促進員工發展。我們投放大量資源，開辦系統性培訓及發展課程，配合各類福祉計劃，助員工盡展潛能。2024年，我們繼續為員工提供多元化的培訓機會，包括由內部設計以及與外界專家合辦的課程。這些課程涵蓋一般知識技能和專為特定職位度身定制的培训。

## 提升員工身心健康

東亞銀行致力在辦公室內外促進員工的身心健康。2024年，我們將全職員工的有薪侍產假由七天增加至十天，於2025年生效。我們亦推出措施優化辦公室環境，如新加坡東亞銀行大廈每層均裝設空氣淨化器，涵蓋各個部門及出租樓層。除此之外，我們為香港五座主要辦公大樓進行《WELL健康-安全評價準則》差距分析，結果顯示這些辦公大樓大致符合該評價準則。



投放於員工培訓及  
發展的投資總額達

港幣  
**1,150+** 萬元

每名員工平均  
受訓時數

**~59** 小時

## 2024年培訓及發展活動摘要



- 「設計思維及應用課程」於年內擴大規模，約有65%的香港員工已參加設計思維工作坊。
- 集團見習管理人員計劃安排見習人員在中國內地駐職五個月，並輪調不同的工作崗位。
- 為英國所有涉及人事管理的經理提供發揮影響力及管理持份者技能培訓。
- 推行粵港「大灣區人才培訓計劃」，提高全體員工對大灣區及本行跨境業務的認知，同時為相關員工培養特定知識與技能。
- 參考香港金融管理局（「金管局」）的「銀行專業資歷架構－綠色和可持續金融」，在中國內地展開ESG學習賦能計劃，提供超過100項課程，旨在提升員工的ESG技能。
- 推出2024年師友培訓計劃，增強紐約和洛杉磯分行的初級和高級員工之間的團隊凝聚力和雙向溝通。

## 減少營運排放

東亞銀行秉持以身作則的原則，循著科學基礎路徑，在資產組合推進淨零排放的長期目標之際，踐行我們在2030年實現淨零營運排放的承諾。

## 淨零營運排放執行方案

相比2019年的基準，東亞銀行於過去五年已顯著減少了其營運排放。為求再接再厲，我們於2024年為旗下分布多個地區的20個最高能源耗用的物業進行了能源審計及桌面分析，以及草擬了「淨零營運排放執行方案」，並作為直至2035年的長遠策略藍圖，推行節能及減排措施。

方案重點關注於 2023 年共佔集團總能源消耗量超過70%的場所。我們的目標是多管齊下，在2030年將集團的範圍1及2碳排放減少一半，並透過使用可再生能源和購買碳信用額來抵銷剩餘排放量。



營運排放較2019年基準減少

**36.5%**

現正按計劃逐步實踐2030年目標。

## 管理資源耗用

我們的營運活動消耗大量電力、水和紙張，並會產生廢物，包括員工餐廳的廚餘。本行承諾以更環保的方式管理資源使用，不但可將環境影響減至最低，還可提供節

約成本及提升效率的機遇。2024年，我們實施了多項措施，更妥善地管理重要範疇的環境足跡。

## 主要措施

### 能源



透過能源審計識別了超過45項節能措施，於2025年在不同市場推行

香港東亞銀行中心完成第三期製冷系統更換工程，各期工程完竣後，製冷機組的能源效益預期較2019年基準提高約40%



總行完成安裝太陽能光伏板，每年可產生約16,000千瓦時電力

經過翻新的辦事處及分行採用裝有自動照明控制系統的高效能照明設施

於香港及中國內地的物業安裝電動車充電器

### 紙張



在香港推出數碼名片，紙質名片印刷量較2023年減少了約70%

善用數碼化措施，香港業務的用紙量較2020年基準銳減約八成

東亞聯豐辦事處安裝新打印機，黑白文件打印的用紙量較2023年減少約9%



### 廢物



本行已將停止使用即棄塑膠餐具和食物器皿的政策擴展至新加坡分行，該分行已不再採購即棄塑膠用品

於總行員工餐廳實施廚餘回收計劃，避免廚餘運往堆填區

與香港電池回收中心合作回收廢鉛酸電池



### 水資源



翻新工程項目優先使用附有「用水效益標籤計劃」第一級用水效益標籤的裝置，例如水龍頭、花灑頭及其他裝置

香港主要辦公大樓參加「大廈優質供水認可計劃」一食水（管理系統），並分別獲頒發金證書或銀證書

我們的進展

# 負責任的公民

我們致力與不同夥伴建立長期合作關係，令資源、知識與技能各方面得以互補，發揮最大的協同效應，通過社區計劃及慈善合作項目，為社會創造正面影響。我們透過集團旗下各慈善基金和本行義工隊，推展聚焦教育、社會福利及環境三大重點範疇的計劃。



員工義工服務時數  
**14,200+**  
小時  
(按年增加59%)

集團的現金捐款  
總額達  
**港幣  
800** 萬元

教育 環境

## 「東亞綠色藝術節」



東亞銀行自2022年開始與香港青年藝術協會合作，透過視覺及表演藝術提高公眾的環保意識。計劃由東亞銀行慈善基金有限公司（「東亞銀行慈善基金」）贊助。

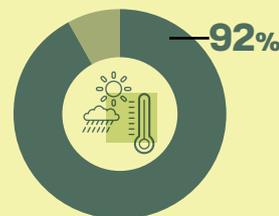
2024年舉行的第三屆「東亞綠色藝術節」共有逾2,500位參加者，包括來自16間學校的850名師生，而且獲250名義工同事支持。

今年的「東亞綠色藝術節」以氣候變化為主題，透過一連串精彩活動推廣可持續發展概念，鼓勵參加者實踐低碳生活，包括「Voices of Change」戶外音樂及電影放送、《地球小英雄》劇場表演、創意藝術工作坊、舞蹈短片欣賞等。參加者亦可觀賞由本地藝術家、學生及東亞銀行義工一同製作以氣候變化為主題的藝術作品。



過去三年，「東亞綠色藝術節」共吸引

包括  
**5,800+** 人士參與  
~**600**名 東亞銀行義工



在2024問卷調查中，92%受訪者表示參與活動加深了他們對氣候變化的認識。

社會福利



「完善人生計劃」

東亞銀行關懷長者社群，不但提供適切的產品和服務以作支持，而且積極透過夥伴合作及義工服務滿足長者的需要。東亞銀行慈善基金自2010年至今一直與“la Caixa”基金會及救世軍港澳地域攜手合作，推展「完善人生計劃」（「計劃」），旨在推動更完善的臨終關懷服務，促進長者的福祉，為他們創造更優質的生活。

2023至2026年的計劃以「精彩人生下半場」作主題，除了關懷較年長者的福祉，同時推動義工積極參與和推廣長者全人照顧，鼓勵退休人士及長者積極管理財務、關注身心健康、培養興趣和制定目標，迎接精彩的黃金歲月。於報告期內，計劃為長者舉辦一系列的活動，包括健身班、軟餐烹調、盆景製作工作坊、飲

茶聚會、日營等，共獲超過550名東亞銀行義工支持。

計劃多年來持續參與政策倡議，與不同政府機構代表溝通，成功推動當局修訂法例，讓安老院舍末期病人可選擇有尊嚴地在安老院舍安然離世。

2010至2024年間的工作成果

	為 <b>1,600+</b> 名長者提供護理服務 輔導 <b>1,200+</b> 名家庭成員
	建立協作支援網路，成員包括： <b>16</b> 間安老院舍 <b>20</b> 間長者中心和醫院服務合作單位
	舉辦 <b>7</b> 場研討會、國際會議和專題討論會，與醫護及社福界分享知識及業界最佳實踐
	計劃為 <b>9,500+</b> 名專業醫護人員*提供臨終關懷及紓緩護理培訓 (*包括醫生、護士和社工)
	<b>43,000+</b> 名市民參與外展項目，例如巡迴展覽、研討會及社區活動

教育

### 「理財教育嘉年華」

東亞銀行致力在業務所在社區推廣理財教育和普及金融知識，助大眾提升財務健康。

本行與聖雅各福群會於12月合辦「理財教育嘉年華」，並聯乘本地卡通人物「麥兜」，透過互動工作坊及攤位遊戲，幫助小學生掌握理財知識。

一連三日的嘉年華活動圍繞四個理財主題，由東亞銀行義工主持互動工作坊，現場亦設有攤位遊戲，幫助小朋友學習辨別想要和需要、認識電子支付、做好預算以及慎防騙案，吸引超過500名小學生、老師、家長及社工參與。



教育 社會福利 環境

### 「綠色螢火蟲計劃」



2009年，上海宋慶齡基金會與東亞中國成立上海宋慶齡基金會—東亞銀行公益基金，致力為中國內地農村學校的學童提供更好的就學機會。有別於富裕城市的學校，農村學校的基本資源普遍匱乏，例如教材和學校用品等，有些甚至沒有熱水供應。

基金會的「綠色螢火蟲計劃」於推廣教育的同時提倡環保和減少碳

排放。本計劃與選定的學校和東亞中國在內地的網點通力合作，建設「綠色螢火蟲樂園」，配備電腦、影音器材及傢俬等。

2024年新建四間「綠色螢火蟲樂園」，為更多農村學校提供先進的顯示屏、數碼平板電腦及新桌椅。樂園設太陽能發電系統，一方面倡導學生保護環境和減少碳排放，另一方面也盡量減少項目的環境影響。

2024

開辦 4 間新「綠色螢火蟲樂園」

向 2,000+ 名農村學生捐贈載有學校用品的背包



自2009年至今共建設 117 間「螢火蟲樂園」，包括 7 間「綠色螢火蟲樂園」

為 238 名農村學校校長及教師提供網上培訓 6,600+ 小時



## 其他地區的社區計劃

### 社會福利

東亞銀行義工熱心參與籌款、食物募捐及捐贈舊手機等慈善活動，緩解貧困及無家可歸人士面對飢餓、獲取醫療服務和遭社會排斥的問題。



世界宣明會澳門分會「饑饉一餐」



英國「Community Calling」活動



新加坡「Walk for Rice」活動



洛杉磯食物銀行義工活動



吉隆坡「Kechara Soup Kitchen」慈善食堂活動

### 環境

東亞銀行義工全力投入，一同參與清潔運動和協助修復棲息地，為保護環境出一分力。



英國「Habitat Restoration Day」



台灣「世界地球日」  
中角灣清潔大行動

### 教育

東亞銀行義工與其他社區成員加強聯繫，助他們增進知識與技能。



參觀一家本地公共汽車公司—澳門新福利公共汽車有限公司



洛杉磯長者防騙教育

# 環境、社會及 管治方針和 2024 年度表現

---

# 關於本報告

[GRI 2-2, 2-3]

## 報告涵蓋範圍

我們的《2024年環境、社會及管治報告》（「2024 ESG報告」）闡述了東亞銀行集團截至2024年12月31日財政年度的可持續方針及表現。報告聚焦對集團及其持份者而言重要的可持續發展議題，並披露我們的可持續發展願景、策略和管治的詳細資訊。

本報告會分為兩個主要部分。第一部分為2024年度ESG摘要，為持份者提供集團最新發展的資訊；第二部分為ESG方針和2024年度表現以及附錄，詳細說明我們如何管理在環境、社會及管治方面的重大議題，以及本年度的績效。

我們的《2024年報》提供了財務和業務績效的詳細資訊，可與本報告一併閱讀。在報告期內，東亞銀行集團的業務範圍沒有重大變動。

## 東亞銀行及其主要附屬公司<sup>3</sup>

（統稱東亞銀行集團或本集團）：

集團成員	產品及服務
<b>東亞銀行</b>	
東亞銀行有限公司 （「東亞銀行」或「本行」）	- 個人及批發銀行 - 財富管理 - 資金服務
澳門分行	- 批發銀行
台灣分行	- 批發銀行
吉隆坡代表處	- 聯絡服務
新加坡分行	- 批發銀行 - 財富管理
英國分行	- 個人及批發銀行
美國分行	- 批發銀行
<b>附屬公司</b>	
東亞銀行（中國）有限公司 （「東亞中國」）	- 個人及批發銀行
東亞銀行（信託）有限公司 （「東亞信託」）	- 強制性公積金（「強積金」）服務
東亞證券有限公司 （「東亞證券」）	- 證券經紀
東亞期貨有限公司 （「東亞期貨」）	- 期貨及期權經紀
東亞環球商業服務（廣東）有限公司 （前稱東亞數據信息服務（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、維護和支援、安全營運支援和管理、電話行銷、風險和合規、證券結算和借貸業務）
東亞聯豐投資管理有限公司 （「東亞聯豐」）	- 資產管理
東亞聯豐投資管理（深圳）有限公司	- 企業財務諮詢

<sup>3</sup> 報告範圍不包括間接支援本行業務或預計不會對本行的社會和環境績效產生重大影響的合資公司和聯營公司、控股公司和附屬公司。

## 報告標準和核實

我們的2024 ESG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C2《環境、社會及管治報告指引》及
- 全球報告倡議組織「(GRI)」標準2021。

本報告編製時亦參考了國際財務報告準則S2號—氣候相關披露（「IFRS S2」）—納入氣候相關財務披露工作小組（「TCFD」建議），以及國際財務報告準則S1號—可持續相關財務信息披露一般要求（「IFRS S1」）。同時，報告遵循金管局《監管政策手冊》單元GS-1「氣候風險管理」的「不遵守就解釋」原則。

附錄中的內容索引列出根據上述指引和框架建議披露的資訊。

本報告已由香港品質保證局獨立審閱，詳情請參閱**核實聲明**。

## 匯報原則

我們按照GRI標準、聯交所的《環境、社會及管治報告指引》匯報原則及國際財務報告可持續披露準則的概念基礎編製本報告。

原則	我們的回應
準確性	我們提供準確且充分的定性和定量資料，以便評估我們的影響。
平衡／完整性／公正陳述	我們按照報告標準列出的一系列全面要求編製報告，披露我們的工作成果和任何潛在重大負面影響，以便持份者能充分及且持平地了解關於我們在ESG方面的管理和表現。
清晰	我們以清晰易讀的方式呈現資訊。
關聯信息	我們提供資訊的方式使持份者能夠了解本集團在可持續發展相關的財務披露，並了解這些披露與其他通用財務報告之間的連結。
一致性／可比性	我們盡量在可行情況下使用一致的方法計算和監察ESG表現，如有變更亦會具體說明，以便比較不同時期的數據。
重要性	我們識別了一系列與集團業務和營運相關的ESG議題，並藉著雙重重要性評估進一步評定其對集團及持份者的影響及財務重要性。評估結果已獲董事會ESG委員會批核，用於擬定本報告的框架和內容。詳情請參閱 <b>重大ESG議題</b> 一節。
量化	我們利用一套全面的既定關鍵績效指標評估和監察本行的ESG表現，並在 <b>我們的表現</b> 匯報，另亦訂立目標減少本行對環境的影響。
報告實體一致性	除非另有說明，否則本報告所披露的可持續發展相關財務資訊與財務報表所涵蓋的為同一報告實體。
可持續背景	我們匯報東亞銀行集團在廣泛可持續發展的背景下的影響。
及時性	我們每年發布報告，提供及時資訊予讀者作出決策。
可驗證性	我們以妥善的方法蒐集、記錄、編彙和分析資料，以便查驗及確保資料質量。

## 歡迎表達意見

如閣下對我們的ESG報告，或相關表現有任何意見，歡迎透過以下方法聯絡我們：

電郵：  
[Sustainability@hkbea.com](mailto:Sustainability@hkbea.com)

郵寄地址：  
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, 2-6]

## 企業簡介

東亞銀行於1918年在香港成立，是一家具領導地位的香港金融服務集團，在聯交所上市，於2024年12月31日的綜合資產總額達港幣8,778億元。本行致力為大中華及其他地區不同行業的客戶及企業提供全面的批發銀行、個人銀行、財富管理和投資服務。

過去一世紀，我們從香港起步，現已發展成為跨國企業，業務網絡遍及中國內地以至全球其他主要市場。本行是香港擁有最龐大零售網絡的銀行之一，而其全資附屬公司東亞中國則是中國內地網絡最廣泛的外資銀行之一。

為支持香港及中國內地的居民和企業，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。集團在全球設有約120個網點，並聘用逾7,800名員工。

## 我們的企業願景、使命及核心價值



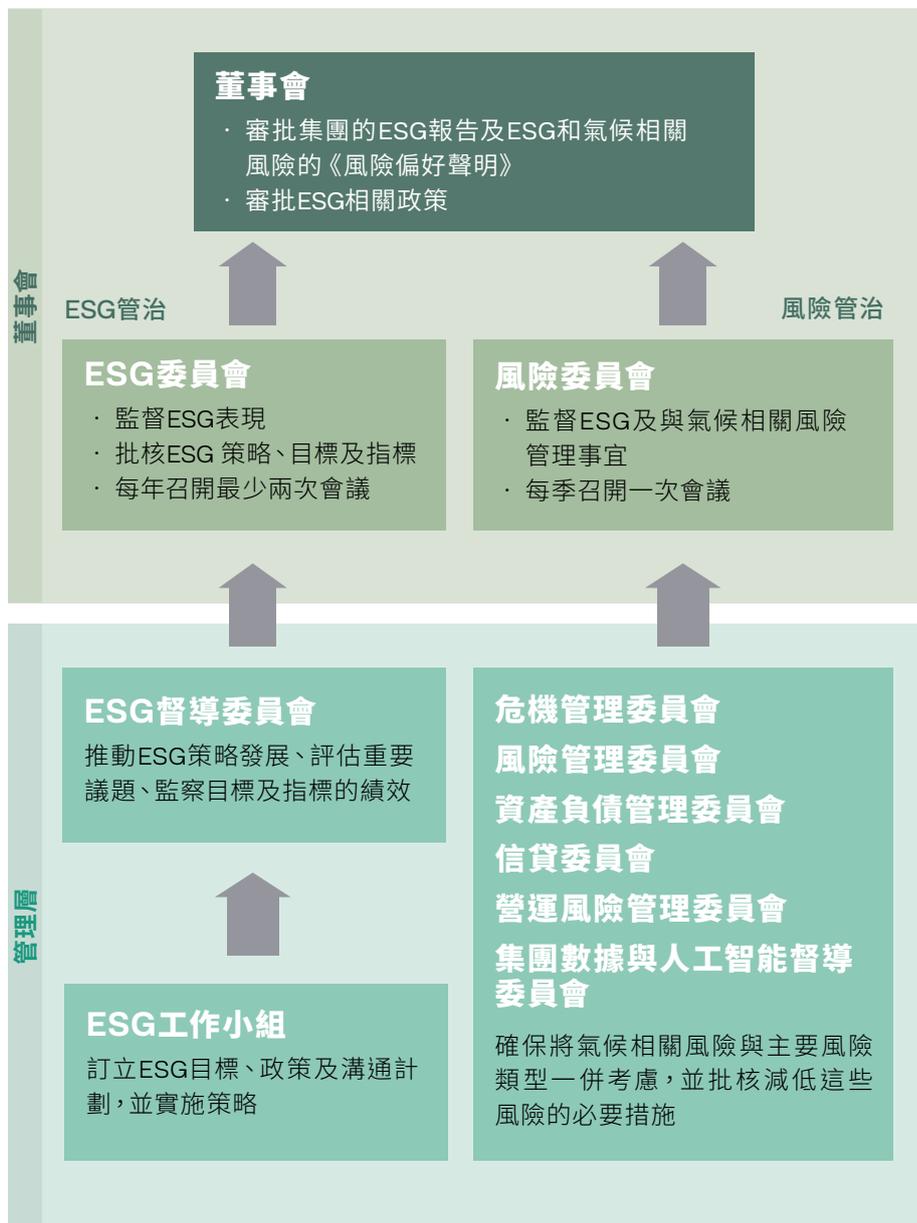
# 我們的可持續發展方針

[GRI 2-9, 2-12, 2-13, 2-14, 2-17, 2-18, 2-22, 2-23, 2-25, 2-26, 2-27, 2-29, 3-1] [IFRS S2]

## 企業管治

問責透明的企業管治方針是東亞銀行賴以成功的基礎。維持良好的企業管治標準對於本行推行企業和可持續發展策略至關重要，同時有助我們在股東、客戶、員工及其他相關持份者利益之間取得適當的平衡。本行已制定企業管治架構及《企業管治政策》，為本集團的商業行為及事務提供指引，並且闡明集團內所有企業管治的主要人士，以及其在應用有效企業管治政策和程序方面的角色。有關詳情請參閱《2024年報》中的企業管治報告及本行網站刊載的其他文件。

## 東亞銀行將可持續發展及氣候議題納入企業管治方針



### 董事會聲明

董事會深明ESG議題對本行的重要性。無論是對外部的正面或負面影響，還是對本行業務帶來的風險與機遇。我們認為，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。董事會全面承擔可持續發展的責任，致力於提升集團的能力，以促進可持續發展工作，確保所有措施符合國際標準、持份者的期望、監管要求，並回應日益增長的透明度與問責需求。

## 策略性角色與職責

**董事會**負責監督關於重大可持續發展和氣候相關議題的集團策略、目標及指標。董事會在ESG委員會的輔助下履行職責，ESG督導委員會和ESG工作小組亦會輔助ESG委員會的工作。董事會定期透過季度報告和簡報了解ESG相關事務的最新進展，並每年舉行兩次專門討論ESG和氣候相關議題的董事會會議。

各董事亦參與關於ESG、氣候相關風險和其他相關議題的培訓課程及工作坊。可持續發展領域不斷演進，為緊確保董事能緊貼最新發展和有效地履行與ESG相關的職責，本行每兩至三星期向董事提供關於ESG主題的會議、培訓課程、研討會和工作坊的最新資訊，供董事考慮參與。2024年，董事會全體成員均接受了氣候相關議題和其他ESG相關議題的培訓。

**ESG委員會**由董事會委任，專責監督本集團的ESG表現。ESG委員會由一位獨立非執行董事擔任主席，該名董事深具可持

續發展知識與經驗，現時擔任多個行業協會及聯盟的主席／副主席<sup>4</sup>。ESG委員會的職責包括檢討與批核ESG方面的策略、目標和指標，以及評估與氣候相關的最新趨勢，並且批核路線圖及行動方案以實現淨零排放，同時負責監察進度，以及向董事會提出建議。ESG委員會每季均會收到可持續發展部的書面報告，並每年最少向董事會直接匯報兩次。ESG委員會的成員名單及職權範圍已上載於本行網站。

董事會層面的**風險委員會**負責監督本行與ESG有關的風險管理，包括氣候相關風險，並每季向董事會匯報。ESG委員會的其中兩名成員，包括ESG委員會主席，亦同時擔任風險委員會成員。風險委員會成員具備廣博的風險管理知識，包括對ESG和其他新興的風險範疇有深入了解。

本行將氣候風險視為橫向風險，可被歸類為各種其他傳統風險類別。我們利用現有的企業風險管理架構以及風險負責人和監控人網絡，以管理及監督這些風

險。風險管理處屬下的環境與社會管治風險管理及監察部擔當協調角色，協助集團風險總監推行氣候相關風險管理措施。關於ESG和氣候相關風險的《風險偏好聲明》，以及氣候風險壓力測試結果和任何重大的氣候相關事宜，均會定期提交及上報各管理委員會和風險委員會審議，其後並會向董事會匯報。

**ESG督導委員會**隸屬於ESG委員會。ESG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。此外，集團風險總監除了擔任風險委員會和相關管理委員會成員，亦是ESG督導委員會的成員，負責管理及匯報ESG和氣候相關的風險。ESG督導委員會負責推動ESG策略發展，評估各項現有及新興的ESG議題的重要性，亦會監察ESG目標和指標及檢討表現，並向ESG委員會匯報。

## 提升董事會職能



本行的方針是在全集團推廣可持續發展理念，當中涵蓋眾多複雜的議題。我們相信，員工必須具備最新知識，才能實現本行的ESG相關目標，而這從董事會做起。自2024年起，東亞銀行董事會層面

的ESG委員會成員每年必須完成必修ESG和氣候相關培訓課程。

有見電力及能源行業對氣候和東亞銀行資產組合影響重大，我們特別於1月安排董事會培訓，重點介紹中華電力有限公司如何應對能源轉

型，以供董事們借鑑。11月的董事會培訓概述了與東亞銀行相關的氣候相關風險與機遇，包括本行淨零承諾的意義、對東亞銀行聲譽的影響，以及如何影響供應鏈。

<sup>4</sup> 包括香港管理專業協會主辦的香港可持續發展獎評審委員會（主席）及Cascale（前身為永續成衣聯盟）理事會（副主席）

本行的ESG工作小組由總經理甄選的部門主管組成，由總經理兼集團人事及可持續發展處主管擔任主席，其同時亦兼任東亞銀行慈善基金董事。ESG工作小組的職責是制定ESG目標和執行ESG督導委員會所訂立的策略，以及識別ESG相關風險與機遇，按需要上報ESG督導委員會以供審議，此外並會協助檢討ESG相關政策、編製報告和其他持份者溝通活動。

我們已成立多個跨部門工作小組，以支援ESG工作小組推進特定的ESG目標，包括報告與披露，以及GSF措施。

## 團隊協作

集團全體同事通力合作，共同推動東亞銀行的全面可持續發展策略。在營運層面，可持續發展部負責實施全集團措施，並運用專業知識應對策略性的可持續發展優先要項。例如針對氣候相關風險及韌性管理，可持續發展部與相關部門和單位緊密合作，協力推行東亞銀行的淨零排放路線圖。這其中包括環境與社會管治風險管理及監察部，該部門負責執行ESG和氣候相關風險管理措施，以及設施管理部，該部門負責在集團物業營運和維護時引入更多可持續作業模式，以符合集團營運排

放目標等。至於數據科學及管治部則協助研究和物色數據解決方案以追蹤ESG表現，如監察融資排放及提高整體效率等。

專業知識是促進本行在全球可持續金融業務持續增長的關鍵要素。批發銀行處已成立專責的GSF諮詢組和專門的中小企GSF諮詢組，目前正協助香港客戶實現綠色低碳轉型。同樣，東亞中國亦設立了專責GSF團隊，運用當地專業知識和資源推動本行在中國內地主要市場的GSF業務發展。

## 集團全方位推進可持續發展

集團其他成員，包括東亞中國及東亞聯豐，亦分別就其特定業務和營運環境建立ESG架構，詳請參閱東亞聯豐的《可持續投資政策》。

英國分行今年繼續推動可持續發展事務，由當地的ESG專責小組識別提升ESG表現的機會，以及作出適當決策，確保與集團的可持續發展目標保持一致。

我們透過東亞銀行慈善基金、上海宋慶齡基金會－東亞銀行公益基金，以及上海市慈善基金會－東亞銀行公益基金推行社區投資項目。

## 在集團上下倡導可持續發展

作為一家業務遍布多個地區的銀行，我們以國際視野推動可持續發展。我們深知因地制宜的重要性，因此在所服務市場實施本地化措施，並在當地團隊的支持下達成目標。2024年，為使更多同事參與其中，我們委任多名集團可持續發展

先鋒，代表澳門、台灣、新加坡、英國和美國分行參與集團的可持續發展工作。可持續發展先鋒的職責是促進與總行的有效溝通，方便訊息交流和確保不同地區的可持續發展工作與集團整體策略保持一致。

「能夠獲委任為可持續發展先鋒，對我來說既是榮耀也是責任。本行於2024年進行的雙重重要性評估中，採取了包容性方針，令我深受啟發，讓我有機會就個人最關注的ESG議題發表意見。其實，東亞銀行每位員工都可參與其中，共同實現集團的可持續發展願景。至今，這段旅程進一步增強了我的信心，我們正在積極努力，切實地促進金融服務業的可持續發展。」

### 劉志安

東亞銀行新加坡分行風險管理經理  
兼可持續發展先鋒

### 指導政策與合規

我們制定多項政策，藉以規範集團在各種可持續發展議題的工作。所有集團政策均會定期檢討及更新，確保與時並進，符合最新的監管規例、商業環境和持份者期望。[附錄](#)載有集團的ESG相關政策以及相關外部參考資料。

### 系統性風險管理

東亞銀行為全球客戶管理資本，在互聯互通的國際市場中擔當重要角色。我們深明本行的業務活動除了直接影響資產負債表，還會造成其他更深遠的影響，因此審慎地管理風險不僅有利於業務，也是本行最重要的經濟和社會貢獻之一。管理系統性風險既是不可或缺的財務舉措，也是本行重要的可持續發展議題。

集團已制定多項政策及程序，以識別、衡量、監察、管控和匯報各類風險，並設定風險偏好，界定可接受及承受的風險和回報水平。我們遵守監管及內部規定，務求維持穩健的資本充足情況。

有關集團風險管理及內部監控系統的詳情請參閱《2024年報》主要風險管理一節。

### 企業風險管理

本行設有企業風險管理架構，全方位及有效地識別和管理潛在風險，包括ESG和氣候相關風險。本架構以「三道防線」模式為核心：

- 風險負責人為第一道防線；
- 風險監控人為第二道防線；及
- 稽核處為第三道防線。

為培養穩健的風險文化，我們定期為所有董事提供風險管理培訓，包括非執行董事，並在全集團安排企業風險管理的重點培訓，講解風險管理原則和特定的風險類型，例如營運及聲譽風險。

本行的氣候相關風險管理方針詳情請參閱[氣候相關風險及韌性](#)一節。

### 新興風險

新興風險是指即將呈現且料會對集團構成重大影響的問題，又或影響較難預測並可能在較長遠未來呈現的問題。新興風險通常屬於高度的主題性風險，例如ESG風險、第三方風險等。

在企業風險管理架構下，我們根據最新市場動態和東亞銀行自身的情況，同時考慮監管機構未來的重點監督方向，向風險委員會報告新興風險。識別出來的新興風險將由本行指定的部門和人員密切監察。隨著風險逐漸呈現，本行將加深對其性質及潛在影響的理解。



## 我們的可持續發展策略

本行的可持續發展策略引領我們致力實踐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的願景。此策略建基於重要性評估和持份者的反饋，有助我們有效地確定各項工作的優先次序。本行重要性評估的詳情請參閱[重大ESG議題](#)一節。

我們建立了穩健的管治架構，結合重視可持續發展的企業文化和強大的可持續發展能力，不斷檢討本行在重大ESG議題上的進展。這些議題分別歸屬三大支柱：負責任的業務、負責任的營運和負責任的公民。在每個支柱下，我們均已制定

目標和指標，並擬定推展可持續工作的舉措，以實現預期成果。此外，我們的策略也強調有效溝通和參與，藉此實現我們的可持續發展願景，展示東亞銀行在ESG領域的翹楚地位。

### 監察表現

我們深知，要將可持續發展融入日常營運，有賴各業務部門的同事群策群力。為確保員工了解他們的貢獻如何推動我們實現願景，我們將ESG目標，包括與氣候相關的目標，納入本行的績效評核，並將ESG績效與適用員工的年度表現評核相聯繫。此舉有助確立權責、問責制度和保持公開透明，齊心協力達成ESG及氣候

相關目標，同時明確各部門員工的關鍵角色。本行的ESG績效計分卡由可持續發展部主管管理，並將ESG目標納入各分處和部門的績效計分卡中。這些目標的進度受到監察，並向董事會層面的ESG委員會匯報進展。

[ESG表現摘要](#)章節概述了2024年的關鍵ESG目標和進度。關於本行工作進展情況，已在本報告中每個ESG支柱下各章節的計劃及措施，以及[我們的表現](#)章節詳述。

## ESG重要性框架

支柱	對東亞銀行的意義
負責任的業務	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
	在風險管理程序中納入可持續發展考慮因素，並與內部和外部持份者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，並為所有客戶提供方便的服務，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
	適當管理資本風險，避免對金融體系產生負面影響
負責任的營運	投放資源於人才發展及培訓
	提供安全、健康及共融的工作環境
	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
	減低本集團擁有全面營運控制權的辦公室、分行、數據中心和其他設施的環境足跡，並致力節約能源、減少碳排放、耗用紙張及產生廢棄物，避免浪費
提倡僱員、客戶及供應商在日常注重環保	
負責任的公民	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

## 重大ESG議題

### 持份者參與及重要性評估

我們在重要性方面採取靈活方針，經常邀請本行內部和外部持份者參與可持續發展事務，並且每年進行重要性評估，務求了解不斷變化的可持續發展相關影響、風險和機遇。

2024年，我們與獨立可持續發展顧問合作，通過雙重重要性原則審視本行的重要議題。是次評估參考了GRI標準的影響重要性以及IFRS可持續披露準則的財務重要性指引<sup>5</sup>。深入探討這兩個概念，使我們新增了一項重要議題—系統性風險管理。更多詳情請參閱系統性風險管理一節。



### 我們的重要性評估流程共有五個階段：



5 這包括 GRI 標準中的影響重要性概念：「一家機構對經濟、環境和人影響最重大的議題，包括對其人權的影響」。此外並納入IFRS可持續披露準則中的財務重要性概念，該準則要求企業識別可合理預期將影響公司前景的所有風險與機遇，並且披露關於特定重要風險與機遇的資訊，此等風險與機遇假如漏報、誤報或含糊表述，可合理預期將影響通用目的財務報告使用者據此作出決策。

每個類別中的主題均按照其重要性從上到下的順序呈現。



### 策略性可持續發展優先要項

今年的重要性評估過程聚焦於本行最迫切的可持續發展事項，因此我們識別了多個策略性優先要項，即在短至中期內本行於可持續發展方面有重要影響的範疇、以及所面臨的風險與機遇。重要的是，這些議題不但對東亞銀行十分重要，同時亦是一

些持份者期望和外部環境正急劇變化的範疇。展望未來，我們將積極管理這些事項，以充分貢獻並把握機遇，同時減少業務方面的風險及對外的負面影響。

本行將繼續關注基礎議題和其他重要議題，皆因這些議題仍對我們的全方位可持

續發展策略至關重要。我們認為，在一般情況下，只要積極及適時地回應，就可部署長期措施持續管理這些議題。

每項重大議題的影響、風險及機遇的詳情請參閱本報告的附錄。

<sup>6</sup> 此議題前稱為「公平待客」，是參照金管局的《公平待客約章》而定名。然而，對於不熟悉該約章的外部持份者來說，此名稱可能會引起不同的詮釋。新議題名稱旨在讓外部持份者對所述概念的理解趨於一致。

## 持份者溝通

本集團十分重視與持份者作恆常、坦誠及公開的對話，以了解及回應他們各有不同的需要和期望。我們詳細識別了本行的持份者，劃分為六個主要持份者組別，並會每年作出檢討和重新評估，確保適時適切。

與各持份者組別相關的議題概述已載於本報告的附錄。主要持份者的意見直接影響集團的可持續發展策略，並協助我們釐定和管理在ESG方面的影響，以撰寫ESG報告的內容。

持份者	需要及期望	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。	負責任地開發和實施創新方案
		透明地就產品作出披露
		投放資源促進理財教育及決策
		可持續投資選項
		安全共融的分行環境
<b>股東／投資者</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業務迎合未來趨勢。	客戶反饋渠道
		股東周年常會
		企業通訊
		與ESG評級機構及ESG指數代表溝通
<b>監管機構</b> 	我們尋求監管機構的意見，並與他們分享本行發展和挑戰，以確保我們能夠應對主要業務市場中的風險並掌握機遇。	按要求提供資料
		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，因此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。	遵守相關規例
		經常更新披露資料，保持高度透明
		公平和符合道德的行為操守
		在銀行業促進可持續金融發展
		全銀行及本行各分處的員工大會
<b>社群</b> 	我們與本地社區有著深厚的連繫，包括為香港市民服務逾百年，並透過東亞銀行慈善基金與非政府組織及公眾聯繫。	提供培訓及事業發展機會
		提供具競爭力的薪酬及福利
		有利員工發展的企業文化，鼓勵員工參與
		安全共融的工作環境
		小組座談
<b>供應商</b> 	我們致力在供應鏈中於經濟、環境和社會方面產生正面影響，並盡量減少負面影響。	為有需要的社區成員度身設計理財服務
		提供清晰指引闡述本行對ESG方面的期望
		符合道德及透明的採購模式
		訂明對供應商的要求和原則
		東亞銀行慈善基金和本行中國內地慈善基金支持的計劃，以及於其他地區的員工義務工作

# 我們的可持續發展支柱

## 負責任的業務

東亞銀行堅持穩健管治、獨立自主、崇高的道德標準和守法合規，這些原則是我們賴以成功的要素。我們遵照相關法律及規例，負責任地經營業務，與客戶、供應商和其他持份者拓展關係時，也履行我們的可持續發展承諾。這一方針增強公眾對我們品牌和行業的信任，讓我們能負責任地發展業務，與此同時對業務所在社區帶來正面影響。



## 可持續金融

[範疇A3, A4]

[GRI 201, 305] [IFRS S2]



### 重要性

ESG相關挑戰帶來的投資風險和機遇越來越顯著。除了管理傳統金融風險，客戶和其他持份者也期望金融機構能應對這些風險。因此，許多創新先驅已著手開發針對各種可持續發展議題的解決方案。將資金投入這些解決方案不但可發揮正面效益，還能釋放巨大的商業潛力。

東亞銀行在亞洲各大市場穩健深厚根基，業務網絡遍布全球，其獨特優勢助力全球經濟邁向更可持續的模式。本節介紹我們如何在投資及風險管理流程中實行整體ESG標準，藉此拓展可持續金融，包括解決氣候變化等環境議題以及勞工準則等社會議題。有關我們如何應對資產組合中關鍵氣候變化議題的詳情，請參閱氣候相關風險及韌性一節。

### 管理方針

我們根據業務所在地區的法規和指導方針，致力在可持續金融領域開拓機遇，同時確保本行的可持續金融項目與國際標準和原則保持一致，包括但不止於：

- 《歐盟可持續金融分類方案》；
- 《綠色債券原則》、《綠色貸款原則》及《可持續發展表現掛鈎貸款原則》；
- 國家金融監督管理總局發布的《銀行

業保險業綠色金融指引》；

- 新加坡金融管理局發出的《環境風險管理（銀行）指引》；
- 金管局的《監管政策手冊》單元GS-1「氣候風險管理」；
- 金管局發布的《香港可持續金融分類目錄》；
- 《社會責任貸款原則》；
- 中國人民銀行的《綠色債券支持項目目錄》；及
- 《聯合國負責任投資原則》。

### ESG投資管治

集團的投資委員會、董事會層面的ESG委員會以及ESG督導委員會共同負責確保集團實現ESG投資的目標。投資委員會負責統籌和評估本行整體投資策略，包括進行年度評估及更新投資組合計劃以促進ESG債券組合增長；而ESG委員會和ESG督導委員會則監察本行的綠色及可持續投資。

集團就各種特定議題設立的框架和政策，充分展現了其對可持續投資的承諾，其中包括但不限於GSF框架、《可持續發展政策》、《環境政策》和《人權政策》。此外，資金市場處以及各相關業務部門和附屬公司均遵從全面的《集團負責任投資政策》。該政策明確界定管治架構與責任，確保可持續發展理念貫徹於金融和策略性投資、投資組合構建、債券分析及其他活動中。

《集團負責任投資政策》概述東亞銀行將ESG因素納入投資流程的方針，包括如何考量各項因素、排除項目、特定資產類別和行業的指引，以及如何識別和衡量結果。投資經理藉著《集團負責任投資政策》評估環境表現以及對發行人風險狀況和償還債務資金供應的潛在影響。由此可見，我們積極與業務夥伴合作，共同推進ESG發展。

除此之外，作為「一帶一路」綠色投資原則的簽署機構，東亞銀行致力在區域推廣綠色投資。本行以這套由中國金融學會

綠色金融專業委員會與英中綠色金融中心聯合制訂的原則作指引，致力引入和宣傳ESG概念，並促進參與和創新。

### 資產管理

我們旗下的資產管理公司東亞聯豐已於2021年簽署《聯合國負責任投資原則》，並於2023年加入氣候行動100+，自此積極與多家投資組合公司進行互動參與，並在氣候行動100+安排下與其他機構投資者就ESG相關議題一同舉行多次互動參與會議。2024年，東亞聯豐根據其《聯合國負責任投資原則》承諾發布第一份透明度報告，報告全文已上載《聯合國負責任投資原則》的[網上數據庫](#)。

東亞聯豐的投資流程的首個步驟是分析ESG因素，從而識別、評估和評價各公司，以及將ESG因素融入投資組合。此步驟涵蓋最初篩選、研究以至建立投資組合和風險分析。進行投資後，東亞聯豐積極與投資組合中的公司進行互動參與，行使股東權利並促進可持續的業務營運模式。我們的盡責管理實踐側重於評估ESG表現、識

別風險與機遇、及代理投票。從ESG研究和盡責管理實踐所得的資訊，可進一步輔助投資組合經理作出適當決策，確保與特定的投資目標、要求和ESG風險偏好保持一致。

東亞聯豐亦將ESG因素納入風險管理框架，藉以識別框架所涵蓋策略的重大ESG風險和議題。公司訂有周全的政策作指引，在框架下識別和評估氣候相關風險的影響，當中包括2024年更新的《環境、社會及管治風險管理政策》。因應證監會的要求，東亞聯豐自2022年起已開始計算及披露了被識別為具有重大氣候相關風險的基金投資組合的碳足跡。

有關東亞聯豐的承諾及措施，請參閱東亞聯豐《可持續投資政策》、《企業互動政策》及《代理投票政策》最新版本。上述政策已於2024年更新。



東亞銀行參加在香港舉行的第六屆「一帶一路」綠色投資原則全體會議。

## GSF框架的五大組成部分



### 緩解漂綠風險

隨著本行繼續投資GSF開拓機遇，我們意識到漂綠帶來的重大風險，並承諾提供真正可造福環境或社會的產品。就此，我們廣開渠道將ESG和氣候相關因素融入產品、服務和業務流程中。例如，我們的新產品審批程序便要求ESG主題產品和服務須諮詢可持續發展部以及環境與社會管治風險管理及監察部。此舉可確保產品和服務支持正當的ESG事務，並且防患於未然，運用相關領域主題專家的專業知識，識別和解決潛在的漂綠風險。

2023年底，金管局發布通告，列明局方對銷售和分銷綠色及可持續投資產品的預期標準。2024年，我們對本行的產品盡職審查、客戶偏好、披露、管治以及培訓措施進行了合規審查和差距分析，並已糾正所有

差距。經過審查，我們銷售和管控綠色及可持續投資產品的模式符合金管局的標準，可控制漂綠或影響力漂洗的風險。

防止漂綠的關鍵在於採取貫徹一致、基於技術上合理的定義和方法，所以本行依據GSF框架，積極推動在所服務市場的GSF發展。此框架旨在降低本行GSF組合中的漂綠風險，其主要組成部分助我們識別和評估融資項目的環境及社會影響。針對氣候變化這一關鍵議題，該框架採用了「IMPACT+氣候適應金融國際標準」，以這套公認方針推動實體經濟減碳，邁向升溫不超過攝氏1.5度的低碳未來。

我們知道當局會收緊監管以打擊漂綠行為，而公眾的期望亦越來越大。本行將密切關注ESG的最新趨勢，以改進盡職審查流程，並加強與客戶溝通。

### 計劃及措施



全球對可持續金融產品及服務的需求與日俱增，東亞銀行把握機遇，推出創新產品和鞏固專業知識之餘，也積極參與國際及區域綠色金融倡議，務求支持客戶實現可持續發展目標，同時為推動綠色金融發展作出貢獻，擴大此生態系統的規模。

### 東亞銀行的GSF專業團隊

透過本行批發銀行處專設的GSF諮詢組，客戶可獲得專業知識及度身設計的可持續金融產品與服務。團隊亦與客戶經理、外界審核人員及可持續發展關注組織緊密合作，推廣GSF的機遇，在整個貸款過程中提供全面諮詢服務，協助客戶獲得實踐可持續發展目標的融資。2024年，我們成立專門的中小企業GSF諮詢組，全力支援中小企業（「中小企」）識別和滿足其綠色融資需求。

## 為企業客戶提供GSF貸款促進可持續發展

東亞銀行藉著各種企業貸款活動推動私營界採用更可持續的業務營運模式。本行以雙邊或銀團交易的方式，參與多項可持續發展表現掛鈎貸款的國際項目。2024年，我們參與了多項深具影響力的交易，包括：

### 1 中國內地

11月，東亞中國向一家全球綜合物流服務營運商發行了2.49億人民幣的可持續發展表現掛鈎貸款，與三項可持續發展績效目標掛鈎，包括降低溫室氣體排放強度、增加女性在中高級管理人員中的比例和降低工傷引致損失工時比率。此舉旨在推動速遞服務業的綠色及可持續發展，同時協助境外上市公司提升ESG表現。

東亞中國天津分行與中國飛機租賃集團合作，助力航空業可持續發展，共同推廣ESG實踐。該分行發行了1億美元的可持續發展表現掛鈎貸款，貸款利率與借款人機隊中節能飛機的比例掛鈎。這種模式可推動航空業提高燃油效率和採用可持續的營運模式。



### 2 台灣

東亞銀行在台灣參與8億美元的鴻騰精密科技股份有限公司銀團可持續發展表現掛鈎貸款。貸款加入與環境及管治相關的準則，包括取得淨零堆填廢物認證、使用可再生能源、董事會成員多元化等。這些準則由獨立第三方評核，以提高透明度和公信力，並展示借款人全方位推行可持續發展措施優化環境及企業管治的努力與成果。

### 3 新加坡

年內，新加坡分行為亞洲著名農企豐益國際提供第二筆可持續發展表現掛鈎貸款。兩年期的貸款金額為1億美元，設有利率遞減機制，假如豐益國際根據內部關鍵績效指標及外部基準，達到預定的可持續發展表現目標，當中包括繼續獲納入道瓊斯可持續發展世界指數，利率便會遞減。

### 4 香港

東亞銀行擔任牽頭行及協調人，向香港著名建築承建商華營建築集團控股有限公司提供港幣5億元的銀團可持續發展表現掛鈎貸款。這筆貸款是華營建築集團首項銀團可持續發展表現掛鈎貸款，資金將用作業務營運經費，支持該公司實踐減少總溫室氣體排放和總能源消耗的目標。

### 5 英國

英國分行參與了六宗銀團GSF交易，本金金額超過1.18億歐元，當中包括：參與一家租賃公司的銀團綠色貸款，以及一宗向英國其中一家最大電訊公司提供銀團可持續發展表現掛鈎貸款，兩項相關的關鍵績效指標分別是減少非可再生能源消耗量和減低範圍1及2溫室氣體排放。

## 綠色存款

本行的綠色存款計劃為企業客戶提供固定利率的產品，以支持製造、可再生能源和其他行業推行受認證綠色項目。我們會每季披露與綠色存款相關的資訊，保證本著透明和問責原則管理綠色存款計劃，以有效評估本行綠色資產的影響及運用情況。

我們將繼續在集團內推出此類產品。自10月起，綠色存款成功推出給新加坡的企業客戶。專責團隊還配備了《綠色存款框架手冊》以輔助運作。該手冊闡述了採用連貫一致的方法與程序，將存款分類為「綠色」，另亦提供《綠色存款營運手冊》，載有相關的申請流程、監控及產品披露

等資料。該產品框架與《綠色債券原則》的四大核心要素保持一致，為符合本行整體GSF框架的項目提供資金或再融資。

## 綠色按揭

東亞銀行的綠色按揭計劃適用於香港一手、二手及政府資助房屋的潛在買家，這些物業須在香港綠色建築議會的綠建環評新建建築／既有建築的認證計劃當中，臨時或最終獲得「鉑金」或「金」級認證。

綠色按揭貸款客戶可享有網上特惠定期存款年利率。

## 綠色及可持續財富管理產品

東亞銀行提供多元化產品，協助財富管理客戶達成其財務目標，同時使其投資組合

符合可持續投資偏好。2024年，我們繼續在各交易平台推出ESG主題基金。我們迄今已成立50多項此類基金，涉及逾150個股份類別。此外，本行亦設有全權委託投資組合管理服務，可提供多類ESG策略供客戶選擇。

## 推動香港GSF生態系統發展

香港正積極建立其國際地位，成為全球可持續金融中心。本港的金融監管機構、港交所和香港特別行政區政府（「香港特區政府」）正通力合作，聯手推出多項吸引的新舉措。本行全力支持這方面的工作，透過多種途徑推廣私營界別發展GSF，進一步壯大這個生態系統。

### 香港綠色金融協會

3月，我們成為香港綠色金融協會的成員。這個備受推崇的平台致力在香港及其他地區促進綠色金融及可持續投資發展。作為「銀行－轉型融資」工作組的一員，東亞銀行正聯同其他金融機構推動綠色及可持續銀行業務，並研究推行更多措施為轉型項目提供資金。

### 「HKQAA ESG Connect計劃」

東亞銀行與香港品質保證局於7月合辦可持續發展和GSF研討會。東亞銀行擔任「HKQAA ESG Connect計劃」的指導機構，是次研討會為計劃的一部分，為上市公司、中小企、非政府組織和社會企業提供資訊平台，讓他們了解可持續發展的最新趨勢。研討會安排了香港品質保證局及參與機構分享，東亞銀行亦安排代表闡述本行的可持續發展之旅，以及GSF解決方案如何支援企業轉型至低碳業務模式。



### ReThink HK

9月，東亞銀行贊助年度活動「ReThink HK 2024」活動，聚集商界領袖、決策領導人和可持續發展從業員，提出各種想法及解決方案加快香港邁向更具韌性和更可持續的未來。本行總經理兼集團人事及可持續發展



處主管代表銀行參加兩場小組討論，分別探討「改造重塑：消除政策、金融和工程的差距」（「The Retrofit Reinvention: Bridging the Gaps in Policy, Finance and Engineering」）及「建立可持續和承擔社會責任的員工品牌」（「Building a Sustainable and Socially Responsible Employee Brand」）兩項主題，與其他講者交流觀點與洞見。

### 香港綠色科技論壇

東亞中國很榮幸贊助2月舉行的香港綠色科技論壇2024，支持香港特區政府推動綠色科技發展。適逢首屆「香港綠色周」開幕，論壇特別舉行一系列分享會，邀請各領域的翹楚各抒睿見，並策辦展覽展示最新綠色科技創新與解決方案。本行總經理兼集團人事及可持續發展處主管於一個圓桌論壇中分享本行開拓GSF機遇的工作進展。來自香港和中國內地的可持續發展團隊亦參與了是次活動。



## ESG債券投資

我們一直將可持續發展納入債券投資的考量因素，致力開拓新機遇，同時將現有投資轉為ESG標籤債券。我們密切監察這方面的進展，並定期向ESG工作小組匯報，確保透明和問責。我們於2024年更新了《集團負責任投資政策》，以反映積極管理高碳排放行業投資組合的方針，支持本行減少融資排放的目標。

## 全方位能力建設

本行的GSF解決方案由專責團隊統籌。團隊緊貼可持續發展領域的最新發展，深入理解客戶需求。我們積極提升集團的GSF知識與技能，務求具備適切能力，為客戶提供最合適的GSF產品與服務。2024年，紐約

分行的同事參加了由Real Estate Lenders Association與Nuveen Green Capital合辦的商業地產潔淨能源（「C-PACE」）融資講座，講題涵蓋C-PACE融資基本知識，以及樓宇業主如何籌集資金推行改善工程，以提高能源效益和使用可再生能源。

在報告期內，其他與GSF相關的培訓課程包括於12月由可持續發展部推出的線上「GSF入門課程」。我們建議ESG職能員工參與培訓，包括「銀行專業資歷架構－綠色及可持續金融」的相關人員和於批發銀行處、國際業務處擔任綠色及可持續銀行服務職位的員工、風險管理團隊，以及負責處理GSF交易的其他人員。培訓內容涵蓋GSF基本概念、東亞銀行如何經營GSF

業務，以及《香港可持續金融分類目錄》的最新發展。有關本行提升整體ESG能力的詳情，請參閱[培訓及發展](#)一節。

為協助客戶推行減碳措施，東亞銀行與中電合作，向香港客戶介紹免費能源審計服務。客戶還可以申請本行貸款，以推行中電建議的提升能源效益的工程項目。

## 展望未來



本行現正擴大GSF組合並尋找發展機會，同時為員工提供培訓，以助在不斷增長的可持續金融市場中開拓商機。展望將來，東亞銀行將繼續為客戶提供綠色貸款及可持續發展表現掛鈎貸款，並計劃開發更多新產品，包括綠色及可持續發展表現掛鈎利率掉期。

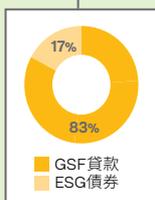
## 2024年的表現

### GSF貸款和ESG債券

總額：  
港幣  
**815**  
億元



佔集團  
企業貸款和  
債券投資總額  
**16.7%**



我們的GSF貸款組合增長約18%，總值超過港幣679億元，佔集團貸款組合總額18%。我們的ESG債券投資組合佔集團債券投資組合總額約12%，與2023年相若。我們的GSF投資組合持續增長，反映集團對可持續發展的堅定承諾，將其視為財務回報和正面影響的驅動力。

隨著國際間可持續金融的趨勢和框架不斷發展，我們將密切關注業務所在地區的動態，特別是《香港可持續金融分類目錄》，並據此優化我們的GSF框架。在客戶方面，我們的優先要務是與高碳排放行業的客戶合作，這些行業擁有重大商機，只要配合資本部署和諮詢服務，便有極大潛力發揮正面效益。

# 負責任的產品與服務

[範疇B6] [GRI 2-26, 417]



## 重要性



銀行業的基礎是建立在信任之上，這對於與客戶和監管機等持份者構建良好關係至關重要。東亞銀行冀盼成為各界值得信賴的合作夥伴，因此用心設計並在市場上推廣公平的產品與服務，以迎合客戶的需要，並避免任何形式的欺騙或歧視。誠信正直及以客為尊是本行最重要的核心價值，我們主動聽取客戶的反饋，不論褒貶也積極回應。我們廣開渠道促進雙向及開放溝通，從而適時並妥善處理客戶的投訴，確保可持續地改進業務營運。

## 管理方針



東亞銀行矢志提供負責任的產品及服務，並遵從兩項基本原則：全力迎合客戶不斷變化的需要，以及全面遵守金管局、證監會、保險業監管局（「保監局」）和強制性公積金計劃管理局（「積金局」）等機構所制定的規例。這套方針可謂一舉兩得，不僅能夠讓我們度身設計產品與服務，同時回應客戶的反饋及最新監管規例。

## 原則性方針

作為金管局《公平待客約章》的簽署機構，東亞銀行致力秉持透明、合理及高效的基本原則設計和在市場推廣產品與服務。我們制定了《行為守則》及《利益衝突政策》，確保員工恪守最高的商業操守和誠信標準，並遵從《公平待客約章》的原則。為確保本行持續履行《公平待客約章》及不斷改善產品和服務，每年我們均安排香港員工接受有關《公平待客約章》原則及規定的複習培訓，培訓內容涵蓋風險資訊分享、負責任產品的發售與推廣，以及投訴處理的最佳實踐。我們亦會每年為面向客戶的前線員工提供培訓，課題涉及銷售道德與操守以及消費者財務保障等。

我們的組織及生產力管理部負責監察和提升本行處理客戶投訴的表現，並追蹤公平待客關鍵績效指標的進度。自2021年起，我們一直密切監控這些指標，並已納入本行由「銀行文化工作小組」管理的「文化指標儀表板」，確保每個部門的營運均符合

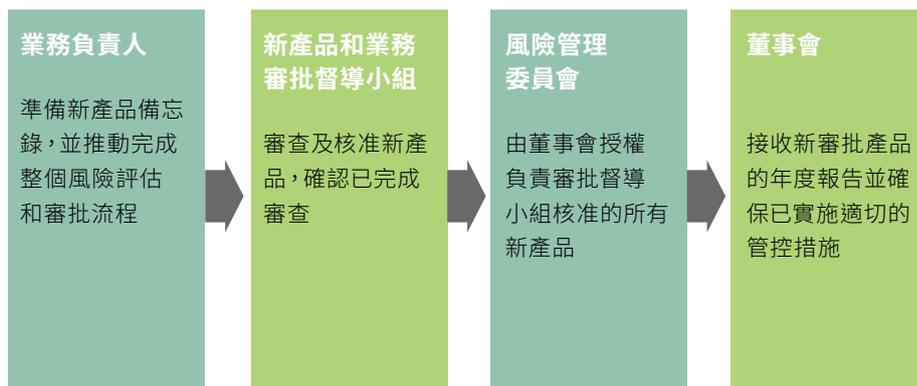
《公平待客約章》訂明的原則，促進本行全面推廣公平且以客為先的企業文化。

## 審批新產品

精心設計的產品不僅可以全面地滿足客戶的需求，還可減少投訴及監管風險。本行的新產品審批程序訂明了所有新產品的標準審核程序。這套嚴格的評核流程包括風險評估、業務和財務分析，並在適用的情況下考慮《公平待客約章》和ESG風險。此流程適用於所有理財、投資、金融、非金融產品／服務以及透過香港分行網路、業務單位和數碼渠道分銷的科技相關及數碼銀行服務。在任何新基金推出之前，東亞聯豐會通知包括東亞信託在內的所有相關方，並與證監會及積金局協調認可流程。

這套全面且嚴格的評估及審批流程，有助確保新產品符合品質標準、經過全面風險評估和符合監管規定。

## 新產品審批流程



## 確保作出知情的財務決定

東亞銀行在銷售產品的各個階段，包括在銷售之前、期間和之後，均向客戶提供詳盡的產品資訊，包括風險資訊及條款細則，確保他們透徹了解所有相關事宜，從而作出知情的決定。這些資訊包括銷售刊物、產品資料概要和相關修訂文件。如披露資訊有任何更新或更改，定必準確及完整地說明，尤其是費用和收費。此外，我們還確保所有市場推廣和宣傳材料，以及本行向客戶提供的資訊，都是準確、清晰，並已妥善傳達的。本行始終把客戶的最佳利益放在首位，根據客戶的個人情況及相關服務或產品的複雜性，為客戶提供量身定制的建議。

為全力協助客戶作出知情的財務決定，我們透過多種渠道提供教育資源，包括市場趨勢的深入分析及產品特色資訊。我們每年還舉辦經濟及市場展望研討會，讓客戶掌握各類資產的最新發展動態。此外，我們亦籌辦網上研討會和製作視頻，為客戶提供豐富的資訊。

所有相關的業務單位各自將適用的公平待客原則和市場推廣材料審查指引納入營運手冊。所有涉及證監會認可單位信託或互惠基金的廣告必須遵守本行的《證監會認可單位信託及互惠基金廣告宣傳指引》，合規處會每年檢討指引。個人銀行處及財富管理處已指定風險及合規人員負責審議和批核市場推廣材料。

有關本行如何提升理財知識水平的詳情，請參閱[理財知識與普及金融](#)一節。

## 評估客戶的財務能力

我們遵守金管局、證監會、保監局以及積金局，就金融服務提供者所制定的相關規例與客戶往來。本行會根據客戶的具體需要度身設計金融產品與服務，確保在提供任何產品、服務或建議之前，仔細評估每位客戶的財務能力。特別在投資和保險服務方面，由於涉及的財務風險較一般銀行服務高，因此所有這類服務的客戶均須通過評估，以釐定其財務目標、可承受風險的程度或保險需要。

本行在提供個人貸款或信貸時，嚴格遵循內部指引，並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或信貸。除此之外，本行還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，幫助客戶制定還款計劃。

弱勢客戶可選擇由一位家屬或好友陪同提供支持，確保在充分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。

2024年，我們推出全新的OneBank客戶關係管理平台，讓銷售和客戶經理深入地了解客戶的需要與偏好。該平台整合了多個後台系統，供用戶綜合查看客戶資料，並提供用於評估客戶風險概況及度身設計產品建議的工具。平台還設有銷售管理工具，可提高服務質素和營運效率。此外，本行的一站式「客戶盡職審查」平台第一期經已推出，提供關於風險評估和合規

的統一客戶概覽。上述措施有助我們深入了解客戶的財務能力，進而適當地提供定制產品。

## 獨立收賬及追收問題賬款政策

我們的收賬政策清晰訂明向零售及企業客戶追收問題賬款的詳細程序，確保以公平、適當和一致的方針追收客戶的欠款。我們定期為相關員工安排培訓，其中包括個案研究，協助他們應對各種收賬情境。

## 滿足客戶的期望

東亞銀行非常重視客戶的投訴，務求高效完善地處理這些事件。我們的投訴處理程序以《ISO 10002: 2018品質管理：客戶滿意度》認證標準作為指引，並定期進行內部及ISO審計。本行的投訴管理系統最近在2023年進行了審計，相關認證將維持有效至2026年11月。我們的投訴處理程序亦與金管局《監管政策手冊》經修訂單元IC-4「投訴處理及補償」保持一致，確保符合業界標準和最佳作業模式。

所有客戶投訴均按照當地及國際最佳作業模式處理，藉此識別趨勢和解決投訴的根本成因，從而改善我們的營運。本行設有專責管理投訴個案的投訴專員，並且提交全面調查報告予組織及生產力管理部屬下的服務質素組作最後評議。我們已訂立多項投訴管理目標，包括以最大限度減少經調查屬實投訴個案的數目、在指定期限內妥善回應的投訴宗數，以及提升整體客戶滿意度。投訴管理報告會列載重要客戶投訴的統計數據，每季呈交高級管理層及部門主管，關鍵績效指標則透過「文化指標儀錶板」向董事會和薪酬委員會報告。

我們的精簡投訴處理流程包括適當的文件記錄、按需要上報管理層，以及公平解決事件。我們十分重視客戶的意見，並根據建議不斷改進我們的投訴處理程序。2024年，我們更新了中國內地的投訴處理規程，以完善解決爭議的流程，其中包括明確界定管理人員的角色和責任。英國方面，我們已制定《消費者責任政策》（「Consumer Duty Policy」）和《弱勢客戶程序手冊及政策》（「Vulnerable Customer Procedure Manual & Policy」），並且成立消費者責

任工作小組，由英國分行的管理層負責監督，確保包括弱勢客戶在內的所有零售客戶獲得良好客戶體驗結果。

客戶的直接反饋亦有助我們衡量客戶滿意度，並與本行的財務績效息息相關。為聽取客戶的意見，我們每季透過客戶推薦度計劃、業務意見調查和年度神秘顧客計劃，評估主要接觸點如分行、客戶經理及數碼銀行等客戶服務質素，並會根據客戶的反饋，構思和實施跨部門改善計劃，在客戶服務上力求卓越。

## 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



## 計劃及措施



東亞銀行為客戶提供度身設計的理財方案，以滿足目標客群的多元化需要，包括為本地企業及中小企提供融資、為精通數碼科技的客戶提供創新平台、為非政府組織提供捐款服務等等。本行透過所有業務組合，致力以負責任的方式滿足及超越客戶的期望，迅速回應他們的反饋和關注。

### 客制化設計及新服務

東亞銀行竭誠為客戶提供最稱意的產品及服務，迎合不同目標客群的具體需要。

### 本地企業及中小企

東亞銀行的商務理財部專為本地企業和中小企服務，滿足這類客戶的融資需要，並從開戶到現金管理、財資產品及保險服務，提供全程支持。3月，我們夥拍平安金融壹賬通征信服務（香港）有限公司，利用金管局的「商業數據通」平台，簡化從事

貿易業務的中小企業的信貸評估流程。新流程實施後，我們中小企貸款產品—東亞「貸融易」系列相應推出新貸款產品—「貿易商貸款」，將審批流程縮短至三天，讓中小企可更快取得融資。

本行還提供甚具競爭力的匯款費用和外匯匯率，幫助中小企降低營運成本。其他中小企解決方案包括「快速匯款」，最快可在1小時內將資金匯至中國內地，還有以特惠利率在網上設立定期存款。

與此同時，企業客戶可方便地使用我們的綜合數碼理財平台—東亞企業網上銀行，在單一安全介面管理賬戶、付款，並以優惠匯率進行線上外匯買賣，使日常財務工作變得輕鬆簡便。該平台可實時監控交易、處理支薪和追蹤付款，讓企業全面掌握財務狀況。此外，先進的保安功能、靈活的審批管控措施和電子結單進一步簡化了操作，讓企業高效管理其銀行服務需要。



6月，東亞銀行批發銀行處商務理財部主管出席「銀行業支持中小企研討會」並擔任專題講者，分享本行如何推動中小企業務轉型。是次活動由金管局、香港銀行公會及香港中資銀行業協會合辦，匯聚約200位銀行業界和商會代表以及中小企營運者，踴躍交流實戰經驗和成功故事。

### 精通數碼科技的客戶

2月，BEA Mobile經過重新設計後重新推出，滿足客戶的各種日常理財所需。新版應用程式設有一系列財富管理服務，提供多達14項投資功能，包括股票交易、單位信託基金、掛鈎存款及外匯買賣等。為幫助個人客戶作出明智的資金配置決策，我們特設「基金組合工具」。該工具運用智能技術為客戶精選個人化的基金名單。同時，「財富組合」功能讓用戶快速查看其整個資產組合，以實現更有效的管理。

為滿足日常理財的需要，客戶可在東亞手機銀行自訂個人化介面，為轉賬和匯款等經常使用的功能建立快捷鍵，以及重新安排賬戶概覽的排序，輕鬆方便地查看結餘和摘要。用戶還可以即時購買旅遊保險，全天候24小時兌換外匯，並可直接在手機應用程式開設個人綜合戶口。



本行已建立通訊平台，方便員工與客戶互動。我們的通訊平台透過WhatsApp及微信等通訊應用程式聯繫客戶，簡化溝通流程。這項計劃於10月推出，專為私人及個人銀行客戶使用，確保我們能蒐集和準確記錄所有客戶通訊，包括語音、文字或檔案。

平台具備完備的管控功能，有助本行遵守關於保存記錄的法規，包括審計日誌、防止數據外泄以及供主管人員和合規團隊監控等功能。鑑於目前越來越多客戶使用通訊應用程式，平台提供了一種更直接的客戶溝通方式，從而提升整體用戶體驗。

### 投資者

我們透過包括「東亞投資通」證券交易平台等服務，為投資者提供全面的實體和數碼投資服務及相關的理財資訊，另出版《東亞睿智》季刊，提供經濟預測及市場情報，其中包括可持續發展投資趨勢與機遇及其他重要議題。

亞太區方面，我們於2月在新加坡設立財富管理中心，旨在為香港、中國內地和東南亞的高淨值客戶提供財富管理方案。3月，東亞中國推出升級版的手機銀行流動應用程式，新增了由國際專業投資研究機

構Morningstar提供的數據，並全面更新了財富管理功能。此應用程式現可支援中英雙語，並提供一站式全球金融服務平台，讓客戶可享受更便利和專業的財務體驗。

6月，海港城顯卓理財中心開幕。這個最新的理財中心位於交通便利的尖沙咀，其設計將戶外園林景觀融入室內，並使用天然環保材料，為客戶帶來自然、舒適的體驗，讓香港和中國內地客戶可與本行的專業理財團隊討論他們的財富管理需要。中心設有多間設施完善的會客室，讓個人及家庭客戶於私隱度高的環境中與專屬財富管理團隊會面，了解本行一應俱全的財富管理及跨境金融服務。中心亦專設多功能空間，可用作舉辦活動及講座，讓客戶與理財團隊增加交流和聯繫。自成立以來，中心已舉辦多場投資研討會，主題涵蓋全球投資前景、宏觀投資趨勢、中國內地和香港股市投資分析，以及亞洲債券投資機遇等熱門話題。



## 非政府組織

東亞銀行從多方面貢獻社會，包括協助慈善組織完善理財，省減他們處理財務的時間，可以專注推展社福工作創造正面效益。我們與香港社會服務聯會（「社聯」）合作，開設網上捐款系統平台，協助非政府組織使用本行的電子支付網關，從各自的網站收取款項。

## 支援新來港人士

東亞銀行樂於支持香港特區政府吸引外資和人才的措施，包括新資本投資者入境計劃。早於2003年，香港特區政府推出第一期的資本投資者入境計劃，東亞銀行已成為首批參與的金融機構之一。隨著香港特區政府於2024年初推出新資本投資者入境計劃，東亞私人銀行即推出相關服務，

為計劃的合資格申請人提供開戶、金融資產投資與管理服務，以及與政府部門溝通等一站式支援。

此外，本行亦推出「人才來港專屬計劃」，以滿足來港定居專才及其家人的財富管理需要。該計劃提供全面的財富管理服務，包括優先預約開戶、特優按揭現金回贈、醫療保障計劃優惠、保費折扣、精選人壽保險計劃的保費回贈、豁免跨境匯款手續費、樓宇按揭熱線、豐厚的迎新優惠，以及免費子女升學教育諮詢服務。

## 滿足客戶的期望

東亞銀行致力提供卓越服務，其核心在於了解和回應客戶反饋。我們推出內部通訊「投訴專員通訊」及「分行服務部投訴

監察」，促進內部溝通以完善處理客戶投訴，維持卓越的營運和服務標準。這些通訊作為渠道分享有關投訴個案處理、客戶反饋及最佳作業模式的資訊，促進優質服務標準，並致力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及投訴個案的詳情，進一步鞏固為客戶提供卓越服務的文化。

在數據科學及管治部提供的指引下，我們建立客戶投訴分析儀錶板，採用數據可視化技術提供投訴個案的相關統計數據，並定期更新資料。這一工具有助我們分析趨勢、深入了解數據，從而作出知情決策，進一步加強處理投訴的能力。

## 繼續在新加坡恪守公平交易原則

新加坡金融管理局深明，包括東亞銀行等各金融機構，在產品與服務、篩選、推廣及分銷過程中會影響客戶行為。因此，隨著業界營運模式的變化，局方不時推出新的指引以監管相關活動。

為確保與時並進，新加坡金融管理局發布了更新版《公平交易指導原則》（「Guidelines on Fair Dealing」），並於5月起生效。其中一項重要變更，為指導原則的適用範圍已擴大至所有金融機構及其為客戶提供的所有產品和服務，此等更新旨在提升公平交易標準，提升客戶體驗。同時，該局要求金融機構在產品的生命週期或在提供服務的各個階段納入公平交易的關鍵原則。

為配合上述監管指引，新加坡分行已發布更新的《公平交易承諾聲明》（「Fair Dealing Commitment Statement」），具體承諾如下：

- 將公平交易原則應用於所有產品及服務；
- 擴大公平交易培訓範圍至全體員工；及
- 確保將遵守公平交易原則納入為員工關鍵績效指標。

此外，新加坡分行亦已於9月更新了其《分行法律風險管理指引》（「Branch Legal Risk Management Guideline」），增設關於公平交易管控措施的內容。該分行和總行的財富管理處也開始採用《公平交易評估清單》（「Checklist of the Fair Dealing Assessment」），記錄產品及服務的評估結果，確保符合最新指引，作為新產品盡職審查流程的一部分。為使員工知悉及熟悉最新要求，新加坡分行於10月為所有員工安排公平交易培訓，內容包括最新動態和真實個案研究。

## 2024年的表現

### 客戶滿意度與服務品質評價

在報告期內，集團的客戶推薦度按年增長10點。這增長主要來自私人銀行客戶對本行關係管理和財富管理服務的高度滿意，以及香港的批發銀行貿易服務和個人銀行數碼理財服務中的良好客戶體驗。

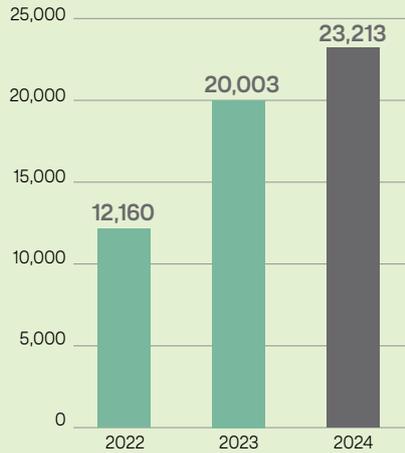
此外，客戶對我們在中國內地的存款產品、企業貸款、電子渠道、關係管理服務的滿意度也對此成績有重大貢獻。

集團成員表示，表揚個案的增加得益於分行員工在提升服務質素、提升客戶體驗和培養欣賞文化方面的不懈努力。此外，集

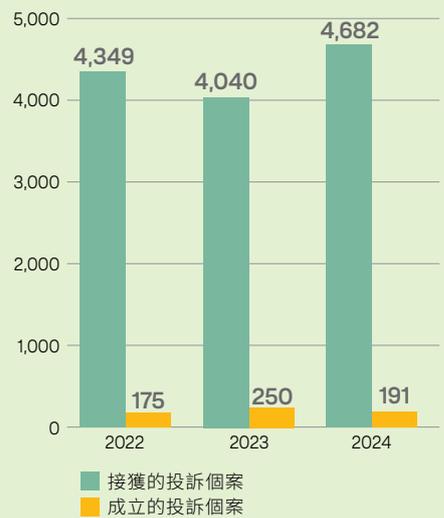
團還透過年度神秘顧客計劃和業務意見調查，積極收集客戶反饋。與此同時，集團及時與分行及分區主管負進行追蹤和溝通，以

維持服務標準並分享最佳作業模式。儘管投訴總數增加，但在這些努力的推動下，成立的投訴個案數實際上有所減少。

集團接獲的表揚個案



與產品及服務有關的客戶投訴個案



## 網絡安全及 數據私隱

[範疇B6] [GRI 418]



### 重要性



銀行業正經歷變革，數碼銀行、金融科技解決方案和人工智能為金融服務帶來新面貌，並開啟新的創新空間，特別是亞洲經濟體系，無現金交易系統日漸通行，業務流程越來越簡便，也提高了效率。然而，隨著私營界高速邁向以科技為本的未來，監管機構也加強管制以作應對，實施更嚴格的網絡安全和個人資料保護法規，尤其是對於持有數百萬客戶敏感財務資料的銀行。

東亞銀行逾世紀以來，一直與時並進，努力滿足客戶不斷變化的需求以保持市場競爭力。隨著銀行業步入數碼時代，網路安全和數據私隱對於維護客戶信任、本行聲譽，以及服務質量和財務業績至關重要。我們正積極採取措施，以把握新時代的機遇，同時降低隨著數碼化帶來的網絡攻擊風險。

### 管理方針



本行的網絡安全及資料私隱管理建基於「三道防線」風險管理模式。此模式有助本行識別和監察網絡安全及資料風險，同時清晰界定相關委員會的角色與職責。我們定期根據以風險為本的方針，由稽核處或外部合資格評核機構，就網絡安全及數據保障管理架構和管控流程的成效進行獨立評估。

為持續推廣意識和促進合規，本行規定所有員工，包括兼職及合約員工，每年接受保護個人資料及資訊安全的複習培訓，此外並按需要為特定員工組別安排培訓研討會或網絡研討會，闡明員工處理和保護個人資料的角色與責任，並確保員工遵守本行政策及程序列明的規定和指引。東亞銀行定期進行網絡釣魚模擬演習，藉此評估員工識別和應對潛在網絡釣魚威脅的能力。我們相信主動防範有助我們將資料外泄和網絡攻擊的風險降至最低。

### 網絡安全及保障 客戶資料的政策



《網絡安全政策》\*

《集團一般數據保護條例政策》\*

《集團個人信息保護法政策》\*

《集團私隱政策》\*

《個人資料保障一般指引》\*

《資訊保安政策》\*

《私隱政策聲明》

《員工行為守則》\*

\*內部政策文件

### 網絡安全

東亞銀行已編製《科技風險管理手冊》、《網絡安全政策》及《資訊保安政策》，以助管理網絡安全事宜。我們採用多層監控，包括一個緊急應變小組，專責管控網絡攻擊事件及採取有效的預防和應急措施。我們的集團資訊科技總監會在風險委員會季度會議匯報本行的網絡安全策略、與科技風險相關的項目及重大網絡威脅相關事宜。風險委員會負責評估潛在風險並向董事會匯報重大議題。

本集團採用最低授權的數據安全準則，為應對不斷變化的網絡攻擊，我們設立完善的監控體系，並制訂相關的政策與程序，保護使用者的資料。本行也遵循金管局的「網絡防衛評估框架」，根據既定的管控原則評估本行網絡安全措施的內在風險及成熟度。這項評估有助識別改善空間，並可建立明確的網絡抗禦能力目標。我們還利用香港銀行公會建立的網絡情報平台，分享保安資訊，並整合可靠威脅情報服務供應商提供的數據。該平台讓我們緊貼最新的網絡威脅趨勢，從而進行主動防衛及集體應對，以免危害互聯互通的金融體系，導致金融不穩定。本行亦定期進行內部和外部安全審計、安全漏洞評估及滲透測試，以確保網路安全防禦的穩健性。

一旦發生服務中斷、資料變更、資料外泄或系統入侵等事件，立即視為全集團營運的緊急要務，啟動網絡安全事件應變及復原措施，並由高級管理層訂立補救目標及監督實施。相關的持份者均清楚網絡安全事件應變和復原計劃啟動時他們各自應履行的責任、職責和角色。本行的《網路安全政策》、《事件應對及管理指引》以及《技術相關事件應變及升級程序》詳細列明相關災難復原程序。

在區域方面，各地市場會依據當地的需求和規定來調整其方針。例如東亞中國建立了專門的數據出境安全評估機制和小組，並已制定《數據出境安全評估實施指引》。2024年，東亞中國申請了一項個人資料出境安全評估項目，通過國家互聯網信息辦公室評估。東亞中國及東亞銀行將共同努力，以履行所有合規要求。

## 雲端技術及人工智能管理

本行正積極利用雲端技術的優勢，2024年初已建立雲端管治和風險管理框架，並將其納入現有的企業風險管理架構中。該框架包括設立雲端風險監控團隊，專責監督雲端計算的相關風險，尤其著重於網絡安全管控及數據保護措施。鑑於人工智能在全球興起，東亞銀行已著手推行新的數據和人工智能管治框架，採用風險為本及原則為本的監管方針。此框架將作為我們應用人工智能科技的指引，確保有穩健周全的網絡安全措施保護數據和系統。

## 數據私隱

東亞銀行遵守業務所在司法管轄區的個人資料私隱法規，包括香港《個人資料（私隱）條例》、英國《通用數據保障條例》及中國內地《個人信息保護法》。我們制定一套完整的政策及指引，致力保障客戶的數據和個人資料私隱。我們對外公開的《私隱政策聲明》概述本行遵照監管機構要求收集及保管數據的方法。客戶獲告知個人資料收集及傳輸的目的，以及客戶擁有查閱及改正資料的權利。

本行的《集團私隱政策》為東亞銀行集團所有成員就保護個人資料提供應遵循的一般原則，確保個人資料的處理過程謹慎及保密，以保障個人權益。我們的《集團個人

信息保護法政策》可協助中國內地境外的集團成員機構遵守中國內地監管機構頒佈的《個人信息保護法》規定，另亦訂有針對《通用數據保障條例》的集團政策，指引業務部門如何管理個人資料以遵守英國《通用數據保障條例》、《2018年資料保護法》及資訊委員辦公室的文件，此等刊物進一步說明法規如何適用於範圍內企業。此外，合規處每年均會檢討《私隱政策聲明》、《個人資料保障一般指引》和其他與個人資料私隱相關的政策與指引。我們定期為員工安排培訓，以提高他們對資料私隱的意識。

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措施，其職責包括確保保障及妥善管理個人資料、應對私隱相關風險與挑戰，以及確保遵從相關監管法規和奉行最佳作業模式。如果確實發生事故，本行會立即行動調查根本原因、作出回應並採取補救措施。並按情況，尤其是事故嚴重或涉及監管違規，則會立即上報合規處及當地合規部門。如有重大違規情況，本行會按要求向金管局及其他監管機構匯報。

其他集團成員可參照當地的監管要求及本行的整體方針，各自制定最適切的資料保障政策。

## 計劃及措施



銀行業迅速數碼化創造了前所未有的機遇，但業界必須制訂穩健的網路安全和數據私隱措施，才可在威脅手法日新月異的環境中保護其系統和數據。東亞銀行採取創新的方針應對這挑戰，在數碼轉型的每個步驟和範疇全面鞏固韌性和防禦措施。

## 東亞銀行的數碼轉型

我們深明數碼化潛力巨大，可促進業務發展。為此，本行採取分處賦權培能方式，以問責形式積極推行數碼化技術，與此同時確保嚴格實施網絡安全措施。經董事會審批的數碼發展計劃路線圖，闡述了支持本行實踐策略性目標的優先事項：

- 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；及
- 專注於整合跨境業務。

資訊科技部和金融科技發展部聯合統籌本行的數碼化轉型，並與集團旗下各業務及後勤單位緊密合作，指導推行金融科技策略。

## 數據驅動創新：數據黑客松

穩健的數據管理有效支持本行企業和可持續策略。年內，40位才華橫溢的同事參加了由數據科學及管治部轄下卓越團隊中心舉辦的數據黑客松活動，在一個月內應用視覺化和生成式人工智能技術設計創新方案。黑客松的壓軸活動是由各隊演示使用案例，令人眼界大開，也彰顯團隊的成就。黑客松共有逾680名同事到場或在線參加。

是次黑客松最大成果之一是成功建立了ESG數據儀錶板雛型。該儀錶板旨在向中國內地業務單位提供詳盡分析資料，以洞察本行客戶的ESG表現，提供充足資訊輔助決策。

同樣，東亞中國也致力在中國內地推動創新，於前海和上海舉行數據黑客松，安排

50多位同事參與，主題包括數據視覺化、生成式人工智能及卓越營運等。

數據黑客松展示了團隊合作的力量，也讓本行的科技精英一顯身手。我們將開拓更多途徑，鼓勵員工研發創新意念和應用先進科技，確保東亞銀行在數據主導的數碼世界繼續創造佳績。



## 創新金融科技

東亞銀行一直致力推動金融服務創新，我們樂見變革步伐正逐漸加快。2024年是本行的BEAST金融科技平台成立兩周年。BEAST為本行、本地初創企業和業界夥伴提供平台，促進創新和合作。2023年，BEAST進駐前海，在深圳發展蓬勃的金融科技圈採取豐富的人力資源及專業技術。BEAST前海項目創造了多項共同研發的解決方案，為東亞銀行和客戶帶來裨益，同時亦促進廣泛的區域合作。

截至2024年底，  
BEAST香港及前海項目：



與 **75+** 初創社群及科技企業合作

攜手推行 **130+** 金融科技項目



指導 **~40** 項解決方案  
通過概念驗證流程，當中包括網絡安全或數據私隱方案

本行亦支持外界的金融科技創新活動。10月，我們參與金管局舉辦的「戶口互聯」用例展示日。這項重要活動旨在向公眾宣傳「戶口互聯」、其用例及好處。局方代表展示的首個用例就是東亞銀行的個人數碼貸款應用案例。東亞銀行按照客戶意願，將安全地獲取其他銀行的存款賬戶資料，加快貸款申請流程，為客戶帶來更快捷高效的體驗。

## 首屆東亞銀行金融科技日匯聚金融科技界精英

香港金融科技周是亞洲的頂級金融科技盛事，首辦至今已近十年。10月，東亞銀行欣然在2024年香港金融科技周舉行官方聯名活動，首屆東亞銀行金融科技日匯聚近 500 名金融科技專業人士、行業領袖及學者出席活動，討論香港和周邊地區急速變化的金融科技環境，並探索共創及發展金融科技的機會。

東亞銀行金融科技日由BEAST主辦，為期半天的活動包括專題演講、小組討論、工作坊及展覽攤位，邀請約20位講者和10家參展商參加，在「共建金融科技活力社群」的主題下探討生成式人工智能策略，以及在不同監管環境和客戶期望下的跨地域金融科技發展機會。是項活動亦推出 BEAST Talks 系列，邀請不同技術領域的專家分享見解。

東亞銀行重視人才培育，因此亦邀請香港中文大學電子工程學系的教授和學生發表演講，分享對人工智能的看法，並展示他們的創新理念，為金融科技生態圈作出貢獻。



「東亞銀行的金融科技合作平台BEAST彰顯本行銳意創新和開明的精神，是次舉辦首屆東亞銀行金融科技日是重大的里程碑。我們希望藉此共建蓬勃的金融科技圈。在管理層的堅定支持下，我們充滿熱忱的團隊攜手合作，實踐BEAST願景，並與志同道合的科技公司合作。我們的優秀團隊全力以赴，在短短三年取得卓越成就，對此我感到無比自豪。他們致力建立穩固的夥伴關係，也推動了金融科技進步。」

彭善康  
金融科技發展部主管

## 加強保障網絡安全

我們致力推行保安措施，堵塞網絡安全漏洞，確保東亞銀行在數碼化里程穩步前進。2024年，我們的團隊與集團內外的機構廣泛合作，推行下列措施來提高各系統的成效：

- 購置「虛擬修補」。這套新穎的保安工具可主動預防攻擊，提升防護和偵測最新網絡攻擊技巧的能力。
- 更新新加坡分行的《網絡安全政策》及《資訊科技安全政策》，以配合數碼科技的發展和防範最新威脅。
- 進行情報主導模擬攻擊測試，結果顯示並無任何關鍵或極嚴重問題，監管機構亦無對本行作任何負面評論。

## 2024年的表現

年內並無發生  
資訊安全違規事件。



~100%

員工完成保障個人資料及  
資訊保安培訓

## 東亞銀行參與2024年國家網絡安全宣傳周

東亞銀行榮幸地成為唯一獲邀參加廣州金融科技日「金融網絡安全論壇」的香港金融機構。論壇雲集中國內地著名金融機構。政府官員和網絡安全專家，就網絡安全交流見解，致力提高公眾意識。

東亞銀行網絡安全主管黃桂芳先生在論壇發表演說，介紹香港的網絡防衛措施。本行並在會場設置展覽攤位，展示我們的創新網絡安全解決方案，例如電話服務中

心智能助手及企業客戶風險智能分析中心。這些措施彰顯本行致力建立更安全穩健的數碼環境，為尊貴客戶提供可靠的金融服務。

金融科技日是2024年國家網絡安全宣傳周的活動之一。此重要項目旨在動員各界相關人士，共建安全的網絡環境，加強全國的網絡防衛能力。



「東亞銀行成功將創新金融科技與穩健的網絡安全措施結合，令我深感自豪。其中，在公用雲端上推出手機應用程式是一大亮點。這項超卓成果突顯我們在提升客戶體驗方面不懈努力，同時嚴守安全和監管標準。對銀行業來說，保護客戶資產不但是首先任務，也是社會責任。隨著業務數碼化，我們這套平衡科技創新與防衛的策略，可確保有效應對安全挑戰，推動創新，以及全力保障客戶的財務安全。」

黃桂芳

東亞銀行網絡安全全部主管

## 展望未來



有見網絡安全和數據私隱的環境不斷變化，東亞銀行將定期審視其政策與程序，並且採取必要措施加強保安，確保守法合規。本行已啟動保安計劃，投放資源應用先進技術解決方案，加強身份識別、管治及管理，並會引入人工智能功能，進一步優化保安和營運效率。其他即將推行的措施包括部署

先進的人工智能威脅偵測系統，可實時監察及識別潛在安全漏洞。此外，我們將尋求與金融科技界夥伴合作，藉此加強網絡安全，應對數碼化日益普及和持續創新的新趨勢。我們還會密切留意監管機構的動態，包括《個人信息保護法》治外法權的影響，並在集團旗下所有業務作出適切回應。

# 氣候相關風險及韌性

[範疇A3, A4] [GRI 201, 305] [IFRS S2] [TCFD]



## 重要性



2024年，集團響應第28屆聯合國氣候變化大會提出轉型脫離石化燃料的全球倡議，年內團隊並肩努力，持續推進各項措施。各國政府正努力從監管及政策層面促進私營界的氣候行動，包括參照《國際財務報告可持續披露準則》實施嚴格的氣候披露要求、強制徵收碳稅和設定碳排放限額等。與此同時，氣候變化已在全球各地造成明顯影響，科學家指許多特定現象日趨嚴峻，例如極端高溫、野外火災及其他危害，都是人為導致氣候變化所致。

隨著事態的發展，跨國金融機構和資產組合的企業面臨嚴峻風險，同時也迎來深遠的機遇。面對不斷變化的環境，本行正著力推行長期氣候策略，務求鞏固銀行業務的抗禦力，以在低碳經濟中蓬勃發展。集團的服務和貸款業務已實施可降低風險的ESG和氣候標準，未來我們會繼續投資開拓新的綠色和可持續產品，以在全球轉型至更可持續經濟的過程中捕捉商機，滿足市場的需求。這些措施除有助減排，還可提高效率、減低成本並促進我們拓展市場。

## 管理方針



### 管治

與氣候相關的風險與機遇是關鍵的業務議題，我們已將這些議題納入本行整體的管治方針。

### 管治架構

集團各個層面，從董事會到管理委員會以及各分處和部門，均承擔處理氣候相關事宜的職責，形成環環相扣的綜合溝通和管理網路。這套方針已經驗證可有效促進資訊流動，確保氣候相關議題廣泛傳達到各級人員，使得所有相關持份者都能清楚了解。

有關詳情請參閱本報告企業管治章節。

### 鼓勵團隊採取氣候行動

11月，董事會批核了本行《薪酬政策》的更新。新的《薪酬政策》將ESG和氣候相關指標列入浮動薪酬計劃的非財務績效指標。

其中，本行釐定高級行政人員薪酬時將以多項與氣候相關表現作績效指標，包括訂立淨零目標和擬定轉型方案的進展。

## 氣候相關能力建設：東亞銀行氣候拼圖工作坊

氣候變化是影響全球的現象，帶來相互關聯的環境、社會及經濟驅動因素和影響。為了幫助員工更深入地理解氣候變化帶來的複雜挑戰，以及他們在應對這些挑戰中所能發揮的作用，我們於2024年推出了氣候拼圖工作坊。

工作坊於3月至12月期間舉辦，邀請來自各地和不同部門的員工參加。此外，我們還特別培訓員工擔任導師，負責籌辦內部工作坊。

2023



### 近期董事會層面的氣候行動

- 於2023年底批核所有員工必須參加必修的ESG培訓課程，內容包括氣候風險
- 批核《薪酬政策》的更新，以便在浮動薪酬計劃納入ESG和氣候相關績效指標
- 批核汽車製造及鋼鐵行業組合融資減排目標

2024



透過互動卡牌遊戲，員工可以了解氣候變化的基本科學原理，並且反思我們共同推進的淨零之旅。

### 策略

東亞銀行支持全球轉型至低碳經濟的舉措，現正致力在營運和資產組合兩個層面應對碳排放及氣候韌性議題。

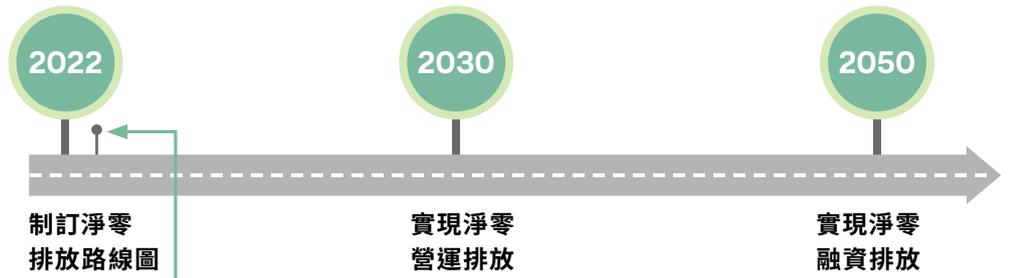
### 我們的淨零承諾

我們的氣候緩解策略建基於本行的承諾，即在2030年實現淨零營運排放以及在2050年實現淨零融資排放。這項承諾與《巴黎協定》的氣候目標一致，致力將全球升溫控制在攝氏2度以下，最理想目標是升溫不超過攝氏1.5度。

我們於2022年制訂了淨零排放路線圖，並已由董事會批核。路線圖闡述實現淨零排放的具體策略，詳列各項行動、重點範疇以及短期、中期和長期的階段性目標，指引我們達成宏大目標。

集團最高管理層全力支持這些重要承諾，並已納入集團的五年計劃，以助董事會擬定我們的願景、策略和目標。

本節重點闡述我們如何應對融資活動相關的氣候變化議題。有關本行在營運上的措施詳情，請參閱負責任的營運章節中減少營運排放。



## 2024年實現淨零的進展



### 融資排放



完成對資產組合中高碳排放行業的融資排放量計算，包括鋁、汽車製造、航空、水泥、商業房地產、能源（石油和天然氣）、電力及鋼鐵行業



為汽車製造及鋼鐵行業訂立減排目標



根據蒐集所得的客戶排放數據，擬定電力及能源（石油和天然氣）行業的轉型計劃



蒐集客戶的轉型計劃資料，以助與各業務部門制定客戶合作策略



### 營運排放



已進行能源審計，列明實現淨零營運排放所需的投資及碳抵銷策略



根據能源審計結果識別超過45項措施，將於2025年推行

## 轉型規劃

本行制定穩健全面的淨零轉型策略，以整合資產組合中的所有減碳工作。此策略的重點在於優化管治、客戶評估、數據管理和決策流程，藉此取得理想進展，穩步實現我們的氣候目標。

本行已加強內部管治流程，開始監察資產組合是否符合既定目標。此舉可確保我們的融資及投資決定與科學基礎減排目標一致，而淨零目標進展亦會定期在ESG會議中審核。

我們改善了客戶審查流程，加入轉型計劃的評估，以釐定客戶是否已準備好配合淨零目標和與行業最佳實踐對齊。這一流程使我們能夠在客戶減碳旅程中積極地與他們合作，同時識別出可能的風險和機遇。

為使排放數據的計算更準確和透明，我們正在更新本行的融資排放平台，以助我們更精細和頻繁地追蹤業務組合的排放情況，並提供詳細資料輔助決策。

投資組合方面，我們致力將減碳考慮因素納入決策過程，優先投資於那些具有穩健轉型策略和環境績效良好的公司。為確保與淨零排放目標保持一致，我們定期審查投資組合的排放量，以追蹤進展並優化我們的投資方針。

有關東亞銀行行業轉型計劃詳情，請參閱[指標及目標](#)一節。

## 與客戶合作

建立良好的客戶關係，能在協助他們邁向低碳轉型的過程中，對氣候和其他ESG相關議題發揮更大的影響力。年內，我們蒐集了高碳排放行業組合中企業排放數據和轉型計劃的所有可用資料，隨後便開始制定詳細的客戶合作方針，以鼓勵和支援他們減少排放。

我們與客戶合作的舉措將包括定期聯繫，以分享我們在低碳轉型方面的努力，並了解客戶的進展。我們亦會安排專業培訓和工作坊，幫助客戶提升減碳能力。另外，我們將會評估客戶轉型所需的融資需求，為相關項目推薦ESG顧問和提供融資。

## 以氣候為焦點的壓力測試

與氣候相關的情境分析和壓力測試，是評估本行資產組合和營運活動在不同情境下的財務影響及氣候韌性的重要工具。評估結果可提供宏觀視野，指導我們制定高瞻遠矚的策略方案，讓本行為應對氣候變化帶來的不確定因素作好準備，並盡力進行緩解。除此之外，亦有助促進我們評估和改進內部數據基礎設施的不足，以便及時和定期監控氣候相關風險。

金管局於2021年推出的氣候風險壓力測試，是本行用於了解極端排放路徑下氣候影響的重要工具。2023至2024年的氣候壓力測試已進一步改良，引入多個情境分析。其中包括一個短期（2023-2027年）情境和三個長期（2023-2050年）

情境（低於攝氏2度、延遲轉型、當前政策），並且參考央行與監管機構綠色金融網絡（「NGFS」）提供的氣候推算情境。NGFS情境與東亞銀行和本行的氣候目標至為相關，皆因此等情境是專為銀行業制定，而且包括一個與《巴黎協定》目標一致的長期情境，旨在將全球升溫控制在工業革命前水平的攝氏2度以下。三個長期情境根據全球轉型的進展，生成了極端排放路徑的全面觀點，對於評估本行的氣候韌性非常有效。



### 低於攝氏2度

假設氣候政策立即頒布並逐漸變得更為嚴格。



### 延遲轉型

假設全球年度排放量直到2030年才會下降。隨後需要強有力的政策來將全球變暖限制在攝氏2度以下，這導致的轉型風險比低於攝氏2度情境更高。



### 當前政策

假設只有目前已實施的政策會被保留，這導致了高實質風險。

每個情境均有各項關於氣候模式和轉型指標變化的假設，例如碳排放、定價、能源組合和技術發展等。

## 將實質風險和轉型風險納入壓力測試的信貸風險因素



### 實質風險

此類風險與極端天氣事件或氣候模式的長期變遷相關，可能導致業務中斷及資產損失。

使用來自政府機構或研究人員的公開數據來識別易受重大極端天氣事件影響的地區

在進行評估時，會考慮天氣災害，包括颱風、暴雨、洪水及熱浪等。這些天災或會導致地產抵押物和客戶企業的實質資產受損，並導致業務中斷



### 轉型風險

此類風險與向低碳經濟轉型相關，於機構採取應對氣候變化的緩解和適應措施時，可能會因政策、法律、技術及市場變化而產生。

評估假設政府機構將實施碳定價等氣候轉型政策，營運成本或會因此上漲

新的低碳技術將面世，客戶會投資於這些技術以減少碳排放，從而影響客戶的槓桿

高碳排放產品和服務的需求預期會下降

對嚴重受氣候相關政策及未來轉型趨勢影響的棕色行業客戶進行行業影響分析，包括交易方層面的評估，以助了解具體影響

氣候風險壓力測試涵蓋東亞銀行所有營運地點、資產組合的風險（例如貸款、債券／股票投資）以及營運處所和資產（例如分行及自動櫃員機）。是次評估識別了與本行實質和轉型風險相關議題引致的財務影響，包括資產質素（即借款人還款能力和抵押物質素）、金融工具的估值（例如市場波動）及營運損失（例如銀行處所及資產運作受損和業務中斷）。

2024年，東亞銀行完成了由金管局牽頭的氣候風險壓力測試。由於本行多年來積累了雄厚的緩衝資本，測試結果顯示氣候變化的財務影響在短期及長期情境下都不會對本行的資本產生重大影響。總體而言，氣候風險壓力測試的結果目前證實我們現有的策略和業務模式在各種情境下仍具韌

性，可抗禦氣候變化帶來的影響。本行將繼續監察貸款和投資組合，同時努力實現淨零承諾及管理氣候相關風險。

在進行氣候風險壓力測試過程中，識別了一些挑戰和限制，包括獲取數據以預測氣候事件及量化財務影響。儘管面臨這些挑戰，是次測試仍有助本行分析資產組合集中度，及識別潛在風險。由於情境分析的方法不斷演變，我們將積極運用科技並改善流程，以全面提升分析能力。

### 風險管理

我們將致力按照集團審慎管理風險的承諾，完善與氣候相關的風險管理。具體措施包括協助客戶轉型至低碳經濟、控制東亞銀行在棕色行業的風險，以及建立評估貸款和債務組合氣候相關風險的程序。

### 我們的氣候相關風險管理方針

管理氣候風險的主要目的是應對氣候變化帶來的深遠影響，這些影響可能徹底改變經濟活動和資源配置。氣候風險的驅動因素可能轉化成為本行一項或多項主要風險，因此，我們必須了解本行的氣候風險脆弱性。

### 識別及衡量風險

我們一方面藉著氣候風險壓力測試在資產組合層面識別氣候相關風險，另一方面亦研發各種專門工具，以便在交易方和行業層面識別和評估氣候相關風險，從而採取全面方針審視本行所有業務的風險。

### 優化交易方層面的氣候相關風險評估

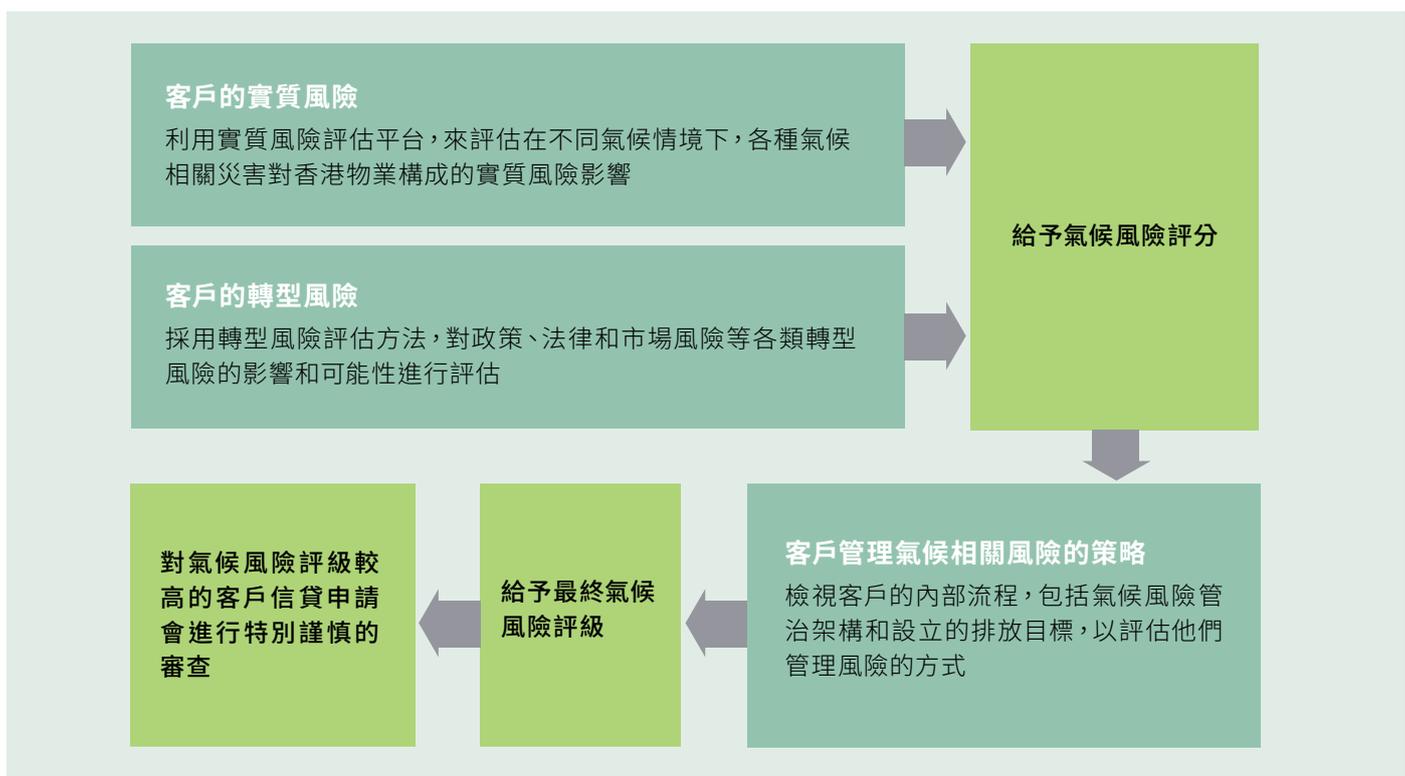
6月，我們優化了企業貸款及債券組合客戶的氣候風險評估流程，採用經過改良的氣候風險評估範本。透過利用這套工具，我們的團隊能充分掌握本行客戶所面臨的實質及轉型風險，以及他們所採取的緩解措施。評估結果還有助我們識別高風險資產組合的集中度，據此制訂合適的風險管理

策略，並在未來在業務往來中為客戶提供度身定制的支援服務。

我們通過對實質風險和轉型風險評估來判斷客戶的氣候相關風險。實質風險評估利用實質風險評估平台進行，特別針對特定地點的風險。轉型風險則通過分析政策及法律、科技、市場和聲譽風險等風險驅

動因素的影響和可能性進行評估。在全面考慮每位客戶的具體風險後，我們會計算出其氣候風險評分。隨後，我們會審視這些風險以及客戶管理和緩減風險的能力，然後給予最終氣候風險評級。本行對氣候風險評級較高的客戶信貸申請會進行特別謹慎的審查。

## 交易方層面氣候風險評估



### 了解特定行業的氣候相關風險

本行專有的氣候相關風險熱圖可幫助東亞銀行旗下所有團隊迅速地識別易受氣候變化影響的行業。這套工具設有受影響程度評級（即低、中、高、極高），用以評估各行各業的不同轉型及實質風險。團隊可考慮風險影響的各種參數，包括收入、成本、營運中斷、資產損失和市場份額等。通過使用熱圖，業務部門能監察行業

風險狀況，並確定資源分配的優先次序，以助易受影響的行業客戶制定氣候韌性和轉型計劃，讓我們在發展可持續金融業務的過程中加快緩解風險。

### 與氣候相關的風險與機遇

我們利用企業風險管理架構和相關措施，並透過工作坊與內部財務及非財務風險監控人溝通交流，以及詳細分析已識別

氣候風險的影響，由此界定可能對本行業務和營運產生重大影響的新興氣候相關風險與機遇。

下頁列出本行其中一些重大氣候風險與機遇的例子。未來，我們將繼續監察不斷變化的環境，並會追蹤我們管理這些風險與機遇的進展。

氣候相關風險和機遇	風險和機遇的驅動因素	相關的主要風險類別	業務影響	時間範圍*	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ESG風險和機遇，因此長遠而言本行必須提升評估及減低氣候相關風險的能力。	策略性、信貸、營運、聲譽及合規風險	假如不能達到日益殷切的期望，完善管理ESG風險，對本行的業務表現、營運及聲譽可能會有負面影響。將氣候相關風險考量納入決策過程也是監管要求。宏觀而言，氣候變化或會對全球經濟構成重大風險，而氣候相關風險可能嚴重影響金融業已是普遍共識。	短期至長期	鑒於持份者對本行在業務營運全面實施氣候變化管理措施的期望日益加強，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>推出覆蓋全集團的必修ESG培訓課程，課程單元分別涵蓋可持續發展、氣候變化和氣候風險管理主題。</li> <li>為客戶經理提供GSF培訓，讓他們熟悉本行的GSF框架、相關產品和漂綠風險。</li> <li>為各總經理及海外分行的風險管理主管提供有關本行的氣候相關風險策略、計劃、市場及監管發展和內部政策要求的氣候專題培訓。</li> <li>舉辦與ESG和氣候相關的義工活動，提高員工對環境保護和減緩氣候變化的意識。</li> <li>審視ESG表現、GSF趨勢及氣候相關風險，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及客戶的財務表現。	中期至長期	為確保本行作好充分準備，可以緩解重大氣候相關風險對金融業的影響，東亞銀行於2024年完成了由金管局推動的氣候風險壓力測試，針對長期氣候情景進行評估。根據氣候風險壓力測試，東亞銀行將繼續遵循所制定的ESG及氣候相關風險行動計劃，以強化我們在ESG風險相關的基礎設施。這些前瞻性措施使得銀行能夠對我們的貸款和投資組合中的風險提前採取管理行動。
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。	短期至長期	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	氣候變化為經濟帶來重大挑戰，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	此類轉型風險可能會以不同形式呈現，例如因徵收碳稅而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，假如客戶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。	中期至長期	我們計算本行融資排放量，藉此監察氣候轉型風險。根據本行的淨零排放路線圖和高碳排放行業的減碳目標，東亞銀行正調整貸款及投資組合以偏向碳排放較低的行業，目標是在2050年實現淨零融資排放。  本行透過GSF框架，鼓勵棕色行業及早展開低碳轉型。行業政策協助判斷棕色行業中綠色借貸活動，將現有的高排放業務轉為以更環保的方法營運，從而加強我們對於融資排放及轉型風險的管理。  有關詳情請參閱本報告 <a href="#">可持續金融</a> 一節。
採取新資金及商機	越來越多持份者，包括投資者及客戶，對ESG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其業務營運、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，亦可降低壞賬及投資風險。  此外，本行若能顯示有能力面對和管理ESG風險，便可開拓新的金融渠道，有利我們獲取低成本資金。	中期至長期	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、可持續發展表現掛鉤及社會貸款，支持客戶轉型至低碳業務模式。新興的綠色和可持續金融產品（例如：轉型貸款）也正在被審視其採用的可行性。  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GSF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。  有關詳情請參閱本報告 <a href="#">可持續金融</a> 一節。

\*短期: 少於一年 中期: 一年至五年 長期: 多於五年

### 風險監察

一如既往，東亞銀行會保持警惕，應對氣候變化所帶來的持續挑戰。本行的《風險偏好聲明》專門針對ESG和氣候相關風險與機遇，為本行提供重要指引，促使我們完善管理氣候變化對業務表現的潛在影響。我們定期審視各項量化指標及相關的風險偏好門檻，確保有效並與集團策略保持一致。

《風險偏好聲明》 量化指標	2024年的 重要更新
棕色行業未償還貸款和債券投資佔貸款和債券投資資產總額的百分比	已收緊門檻 ↓
GSF未償還貸款和債券投資佔企業貸款和債券投資總額的百分比	門檻維持不變 =

本行的GSF框架有助將棕色行業分類和界定範圍，但不會更改本行的信貸授信標準。該框架提供一致的定義和方法，方便管理本行的氣候風險與機遇。本行密切監察業務組合中七個轉型風險較高的棕色行業的風險，並採用董事會批准的風險偏好限額來控制這些風險。此外，我們已制定了GSF風險的《風險偏好聲明》量化指標，以支持我們繼續推進淨零之旅和發掘GSF的機遇，同時亦制定特定行業政策，進一步協助業務單位對棕色行業的綠色活動進行分類，從而識別和善用GSF機遇。

有見高級管理層對掌握最新氣候相關風險資訊的需求，我們編製了題為《氣候風險雷達》的氣候風險報告，旨在提供高質資訊以輔助決策。這個工具有助顯示氣候相關風險的關鍵要素，包括實質風險、轉型風險、監管重點、稽核結果和其他主題的最新資訊。管理層可藉此監控當前風險和其演變，以作出更明智的氣候決策，從而長遠提高東亞銀行的氣候抗禦力。

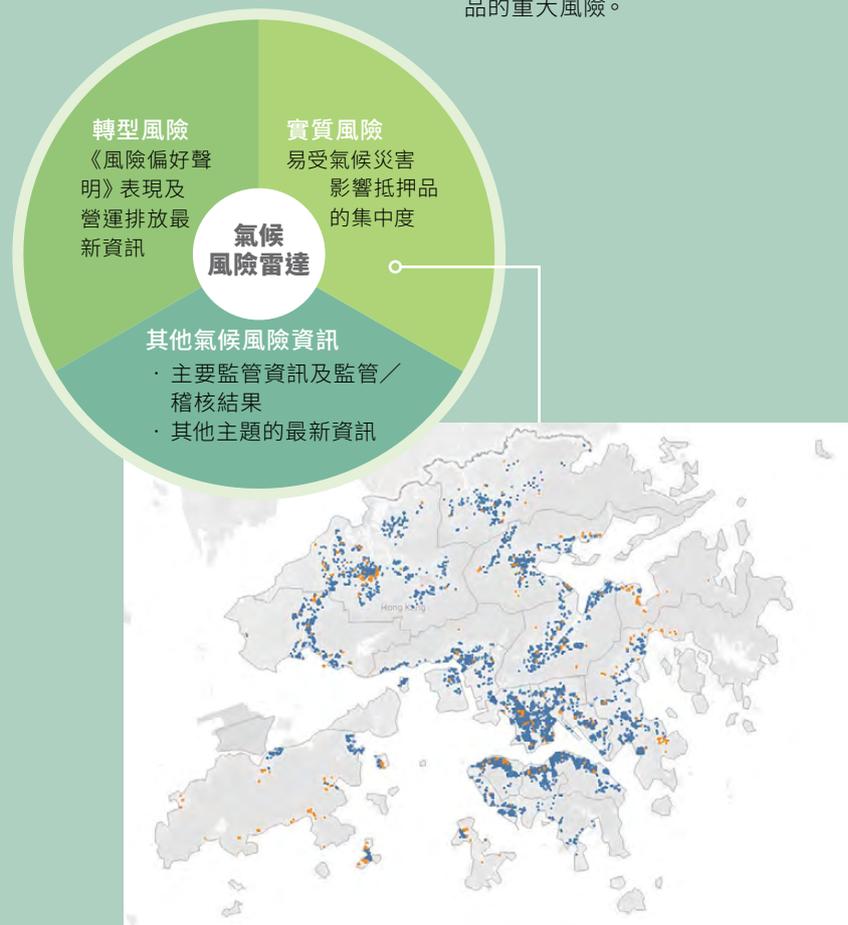
### 識別我們的氣候相關風險

隨著實質風險評估技術日漸進步，東亞銀行引入基於地點的實質風險評估工具並製作了多個實際用例。其中一個重要的應用實例涉及評估本行住宅按揭抵押物業的實質風險，屬於香港的重要資產組合。

本工具的數據庫載有多種與實質風險相關的資料。通過使用該工具，本行可評估氣候災害在不同氣候情境下對香港貸款抵押物的潛在影響。我們按實質風險評級將抵押物分類，以便分析承險抵押物業的

集中程度及特點。我們應用數據分析和可視化技術製作空間地圖，並在《氣候風險雷達》中報告。高級管理層現可更詳細了解承險抵押物較集中的地區、個別地區的平均貸款價值比、物業特點和主要氣候災害。

此等資料有助我們進行客戶盡職審查時擬定策略和風險管理程序。評估結果顯示，東亞銀行的香港住宅按揭貸款組合中，並沒有易受氣候相關實質影響的抵押品的重大風險。



● 在高排放情境（「RCP8.5」）和長期時間範圍下，易受氣候相關實質影響的按揭抵押物業

## ESG Risk Hub

一站式氣候相關風險管理



10月，東亞銀行內聯網的風險管理頁面新增「ESG Risk Hub」，以助集中管理檔案和支持提升內部與氣候相關的技能。這個網上平台使用簡單，方便內部員工獲取關鍵資源，從而簡化氣候風險管理。資源內容包括內部政策、評估範本、監管資訊、外界參考資料和培訓教材等，讓他們緊貼最新動態。

## ESG與氣候相關風險管理的基石

### 加強氣候風險評估及監察

#### 貸款及投資組合層面

《風險偏好聲明》及相關的風險監察指標

氣候風險壓力測試

氣候相關風險風險熱圖

《氣候風險雷達》

#### 交易方層面

將氣候相關風險評估納入信貸評估流程

將氣候相關數據整合到數碼化ESG數據，用作分析、管理資訊報告及披露

### 促進綠色及可持續銀行業發展

GSF框架，包括GSF貸款的分類清單、行業政策、行業類別清單，以及載有氣候相關風險的禁止貸款清單

漂綠風險及相關的管治控制措施

### 培育ESG風險人才

提升技能

建立內部風險文化並提高氣候相關風險和可持續發展的意識

## 指標及目標

東亞銀行已訂立清晰且可量化的目標及指標，以實現我們的氣候相關願景，並鄭重承諾每年透明地追蹤和匯報進展。

### 範圍3排放

2022年，我們對集團的範圍3排放進行了篩查，結果顯示融資排放佔總排放量逾99%。因此，我們將融資排放列為範圍3溫室氣體排放15類別中的重點關注領域，並針對此制定策略性規劃，以及監察表現和作出披露。

### 融資排放

本行採用碳核算金融聯盟（「PCAF」）《全球溫室氣體的核算及報告標準》（《標準》）來計算融資排放量，並會密切留意聯盟對《標準》的更新，以評估其對排放量估計的影響。

我們遵循淨零銀行業聯盟（「NZBA」）及當前行業慣例，選定與其一致的方法來制定和檢討融資排放目標。我們與一家

在碳核算領域具備豐富經驗的顧問公司合作，以確保我們訂立排放量計算及目標的穩健性與準確性。由於這些措施和標準會持續演進，本行預計需要定期更新我們的估計和假設，並可能需重新設定估計。於報告期內，我們基於最新的方法與數據調整了能源（石油和天然氣）及電力行業的基準與目標。

2024年，我們依據NZBA指引，優化了高碳排放行業<sup>8</sup>的範圍和覆蓋度，並對鋁、汽車製造、航空、水泥、海事和鋼鐵行業的投資組合作出深入分析。因航空及海事行業需要飛機租賃商和航運公司提供實質業務數據，令蒐集數據成為重大挑戰。儘管鋁和水泥行業是高碳排放行業，但本行目前在這兩個行業的業務及融資排放量極小，因此不被列為重大排放。

綜合考慮排放重要性、數據可用性、公認的減碳路徑及其他因素，我們於2024年選定汽車製造及鋼鐵行業設定減排目標，並獲ESG委員會審批。

我們將持續監察各行業有關業務情況，並根據發展重新評估是否需要訂立更多目標。

### 限制

我們面對的重大挑戰源於部分客戶尚未公開披露排放數據（尤其在資產的層面）。在此情況下，我們只能依賴假設，例如行業特定和地區的平均值來估算，但此舉或會引致波動性。融資排放量計算的數據質素和可用性因行業和報告期而異，預計會出現同比波動和行業之間的差異。

隨著監管指引、行業標準及計算方法的發展，我們未來可能需修訂估計，這或會影響報告期之間的可比性。

東亞銀行的可持續金融目標及指標，例如GSF目標，均涉及氣候相關的融資業務，詳情請參閱[可持續金融](#)一節。關於本行溫室氣體排放方面的指標和目標，請參閱本報告[減少營運碳排放](#)一節及[我們的表現](#)章節。

<sup>8</sup> 在加入NZBA之前，東亞銀行根據金管局的2021氣候壓力測試來訂立其排放量計算範圍。然而，從2023年開始，東亞銀行採用NZBA的行業覆蓋範圍建議，來進行融資排放量計算和目標設定。

東亞銀行是碳核算金融聯盟及淨零銀行業聯盟的簽署機構。為履行承諾，我們計算優先高碳排放行業的融資排放量，以及訂立減排目標，並會每年報告這些行業目標的實施進展。



## 淨零融資排放進度

行業 <sup>9</sup>	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030
能源 (石油和天然氣)	計算	訂立目標	計劃轉型	持續監察排放和調整資產組合					
電力									
汽車製造		計算	訂立目標	計劃轉型	持續監察排放和調整資產組合				
鋼鐵									
航空		計算		訂立目標	計劃轉型	持續監察排放和調整資產組合			
商業房地產			計算						
鋁		計算 (於重要時訂立目標)							
水泥									
海事		評估 (於可獲得數據時計算)							

## 我們的融資減排目標<sup>10</sup>

行業	價值鏈涵蓋範圍	已涵蓋 排放範圍	參考情境	指標	基準年	基準 表現	2030年目標 (對比基準年減幅)
汽車製造	製造輕型車輛及使用 階段的排放	範圍1-3 (類別11)	國際能源署 (「IEA」) 淨零排放情境 (「NZE」) (2023)	克二氧化碳當量/ 車輛公里數 <sup>11</sup>	2023	113	61 (46%)
能源 (石油和天然氣)	上游、中游、下游及 整合	範圍1-3	IEA NZE (2023)	百萬公噸二氧化碳 當量	2022	1.78	1.32 (26%)
電力	發電	範圍1及2	IEA NZE (2023)	公噸二氧化碳當 量/每吉瓦時電力 與熱力產生	2022	665	186 (72%)
鋼鐵	鋼鐵生產	範圍1及2	MPP TM 2024	公噸二氧化碳當 量/每噸鋼生產	2023	1.86	1.64 (12%)

## 高碳排放行業的融資排放摘要

行業	年份	融資排放 (百萬公噸二氧化碳當量)		排放強度		數據質素評分	
		範圍1及2	範圍3	表現	指標	範圍1及2	範圍3
汽車製造	2023	0.003	0.08	113	克二氧化碳當量/車輛公里數 <sup>11</sup>	1.1	1.0
能源 (石油和天然氣)	2023	0.74	1.11	N/A	百萬公噸二氧化碳當量	2.4	3.8
	2022	1.07	0.72	N/A		3.0	4.1
電力	2023	1.54	N/A	496	公噸二氧化碳當量/每吉瓦時電力 與熱力產生	3.1	N/A
	2022	0.88	N/A	665		3.4	N/A
鋼鐵	2023	0.65	N/A	1.86	公噸二氧化碳當量/每噸鋼生產	2.8	N/A

<sup>9</sup> 截至2023年12月31日，東亞銀行並無投資任何煤礦開採業務。

<sup>10</sup> 這些目標適用於東亞銀行集團持有的各種資產類別，包括上市股票、公司債券、商業貸款、貿易融資和GSF工具，並且包括《溫室氣體核算體系：企業核算與報告標準》(2004年) (《溫室氣體核算體系》) 界定的所有溫室氣體。

<sup>11</sup> 車輛公里數 (vkm) 指報告期內銷售的所有新造輕型汽車的估計使用壽命總公里數。

## 行業融資排放目標的實施進展<sup>12</sup>



### 電力

電力行業是全球碳排放最高的行業之一，對世界實現淨零排放的影響舉足輕重。東亞銀行於2023年為該行業訂立了目標，以2022年為基準年。2024年，我們調整了基準年排放量和2030年目標，以反映 PCAF 所建議的調整計算方法<sup>13</sup>，即加入GSF產品<sup>14</sup>，並且採用IEA2023年情境數據。重新評估導致基準排放量增加約40%，然而上述調整讓我們制訂更進取的特定減排目標，由65%大幅提升至72%。

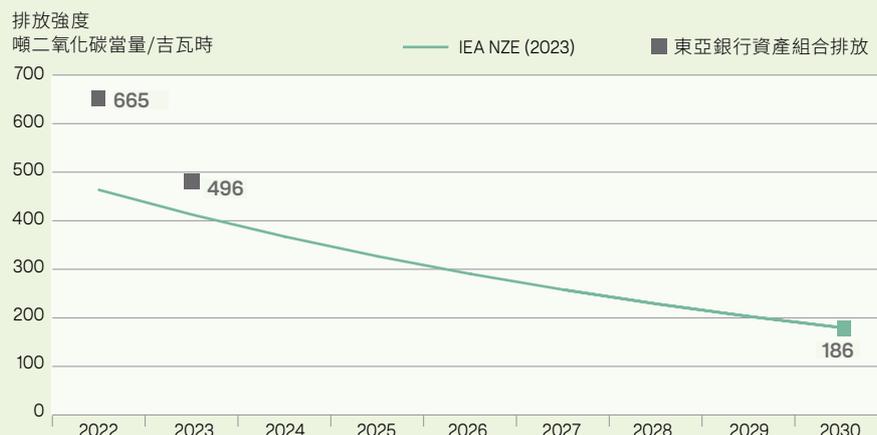
### 2023年的進展

2023年集團的排放強度為496公噸二氧化碳當量／吉瓦時，較2022年大幅減少25%。下降主要由於可再生能源公司和項目的融資增加。

儘管電力行業目前的排放強度高於IEA NZE參考情境，即411公噸二氧化碳當量／吉瓦時，但卻遠低於本行預測的減排路

徑。我們將繼續密切注視本行資產組合表現，並努力實現我們的2030年目標。

### 中期目標和資產組合的進展



### 轉型計劃

#### 組合分析／挑戰

- 在集團的貸款及投資組合中，電力行業佔比幾乎相等。
- 全球轉型至可再生電力是促進電力行業減碳的關鍵因素，但本行大部分電力行業組合均位於中國內地和香港，可再生能源在當地發電架構的佔比仍然較低。我們留意到國家碳中和承諾和亞太地區個別行業組合公司所訂的排放強度目標。

- 我們近三分之一資產組合由可再生能源公司組成，展示本行全力支持能源轉型，但由於可再生電力子行業亦涵蓋一些轉廢為能的電力公司，而這些公司的營運活動並不產生範圍1及2溫室氣體排放<sup>15</sup>，因此2023年可再生能源子行業的排放強度為448公噸二氧化碳當量／吉瓦時。

#### 減碳策略

- 東亞銀行將繼續改善客戶審查流程，更有效評估資產組合公司的淨零轉型計劃。對於高碳排放客戶，我們會提

供可持續融資和介紹ESG諮詢服務，協助他們邁向淨零轉型。

- 本行將繼續為使用低碳強度化石燃料（例如燃氣發電）的電力公司提供融資，皆因此類企業可促進能源轉型。我們亦會支持零碳發電項目及活動，包括中國內地現有的太陽能和水力發電廠以及其他陸上風電項目。
- 東亞銀行將密切留意其他低碳技術的發展，例如現有火力發電廠的碳捕獲與封存技術，以移除電力行業轉廢為能項目的碳排放。

<sup>12</sup> 由於許多資產組合公司會在此報告發布後或同期才披露其截至2024年12月31日的財務和排放數據，故本報告中的融資排放量披露是基於集團2023年的表現。

<sup>13</sup> 根據2024年3月發布的PCAF數據庫更新，PCAF建議編製公開排放報告時，採用一組新的特定國家和特定子行業排放系數來計算電力行業的融資排放，以取代以往基於Exiobase的一組排放系數。

<sup>14</sup> 儘管東亞銀行資產組合的GSF部分的生產排放強度通常低於非GSF部分，但GSF排放量並不可忽視。排放量將取決於GSF工具的類型、融資項目的性質及各種地理因素。

<sup>15</sup> 此外，礙於蒐集數據有困難，某些範圍內行業組合公司／項目（例如綠色債券的融資）的融資排放量並非根據實際申報的排放量計算，而是按國家或區域平均值計算。



## 能源 (石油和天然氣)

能源行業產生大量營運碳排放，而無論其產品在哪裡使用，都與全球價值鏈的排放息息相關。正因如此，該行業對2050年減少全球排放的影響甚為關鍵。誠如電力行業，東亞銀行亦已於2023年制定以2022年為基準的行業目標，並在2024年調整了基準年排放和2030年目標，以反映經調整的計算方法<sup>16</sup>以及加入GSF和採用IEA 2023年情境數據。調整後，基準排放量顯著減少約63%。我們已相應地將該行業的2030年減排目標由27%微調至26%。

### 2023年的進展

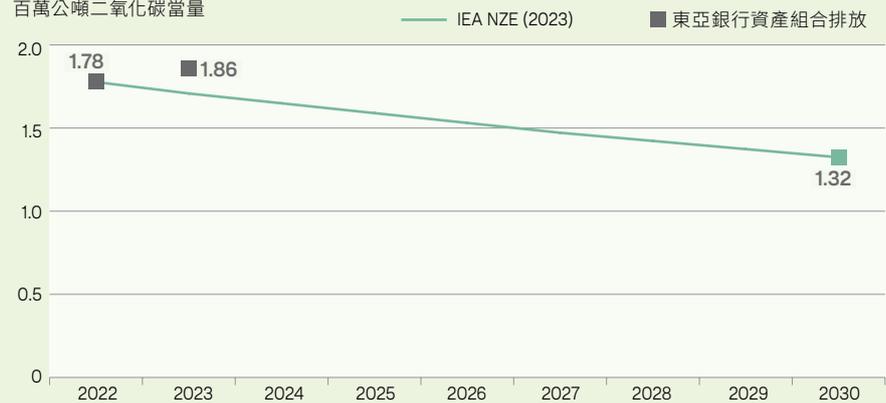
能源（石油和天然氣）行業組合的融資絕對排放量由2022年的178萬公噸二氧化碳當量增至2023年的186萬公噸二氧化碳當量，上升了4.5%，主因是高碳排放能源公司的未清償債務有所增加。

由於排放水平略高於IEA NZE的預測軌跡，本行已進行更仔細分析，以識別重要的減排機遇，並協同相關業務單位制定適當的應對措施。

### 中期目標和資產組合的進展

絕對融資排放量\*

百萬公噸二氧化碳當量



\* 有別於其他高碳排放行業，能源（石油和天然氣）行業的減排目標是依照變化率方法制訂的絕對排放目標，因此東亞銀行的減排目標路徑與IEA NZE的減排軌跡相同。

### 轉型計劃

#### 組合分析／挑戰

- 本行的能源（石油和天然氣）行業組合主要覆蓋債務投資，而該行業的投資分布於全球不同地區。據觀察所得，一些能源公司已開始物色以及在生產活動採用更多低碳能源，然而我們也明白他們的進展不盡相同，具體成效視乎業務所在的市場和司法管轄區。

#### 減碳策略

- 東亞銀行的能源（石油和天然氣）行業融資排放主要來自債券投資組合。由於本行有多項高融資排放量的投資將於未來兩至三年內到期，預計到2030年，該行業的絕對排放量會逐漸下降。
- 就如電力行業，我們將繼續對行業組合中的公司進行淨零轉型評估。隨著

現有債務投資自然消滅後，我們計劃選取一些排放量較低且具備可靠轉型策略的公司加入組合以作替補。

- 我們將緊貼市場上減碳技術的最新發展，包括甲烷減排技術，如避免燃燒和排放、促進可持續生物能源廣泛應用的技術以及採用氫能作替代能源的應用潛力。

<sup>16</sup> 根據2024年初發布的PCAF資料庫使用者簡報文件，建議使用行業和區域平均Exiobase排放系數進行排放計算和披露，而不是先前採用的子行業和國家值。



## 汽車製造

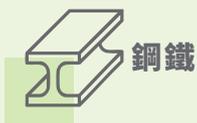
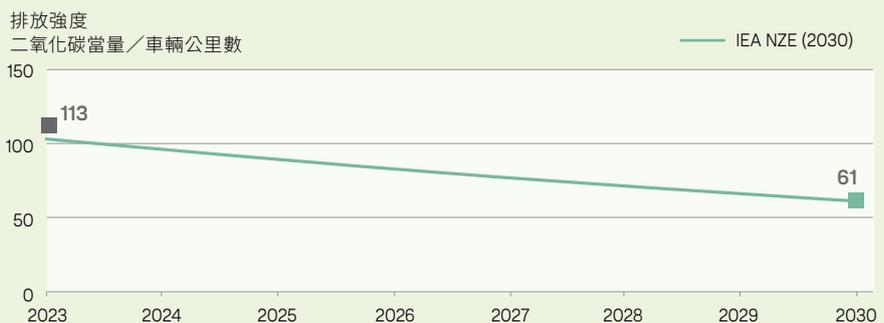
載客道路運輸工具的排放約佔全球總量16%<sup>17</sup>，當中輕型車輛製造商是淨零轉型的關鍵。對於汽車製造行業，車輛在使用周期內燃燒燃料產生的尾氣排放佔其價值鏈總排放極大比例。

東亞銀行已參考NZE參考情境<sup>18</sup>訂立實質排放強度目標，計劃在2030年將融資排放量較2023基準年水平減少46% (61克

二氧化碳當量/車輛公里數)。本行主要資產組合公司都是國際汽車製造商或聯營公司，而排放資訊十分齊全，可從其報告查閱，或從轉型路徑倡議<sup>19</sup>等知名來源的數據估算得出。

展望未來，我們深明汽車製造行業正迅速發展，包括從內燃機汽車轉型到電池驅動的電動車，這些發展預計將大幅降低尾氣排放。我們將繼續與業內主要客戶合作，支持行業轉型。

### 中期目標



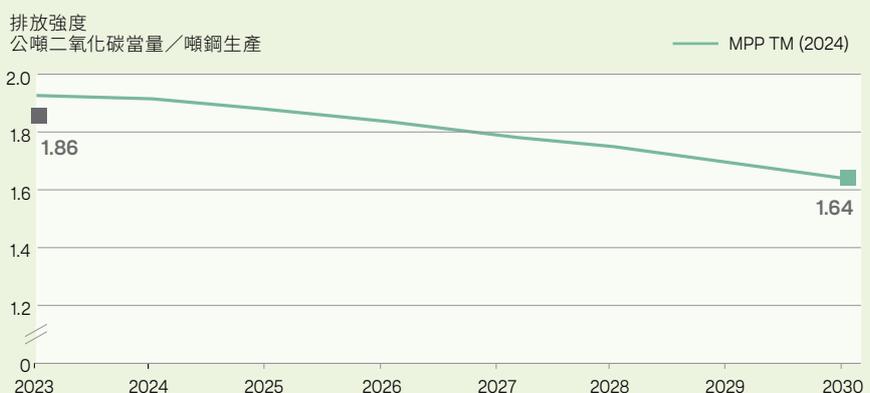
## 鋼鐵

鋼鐵行業約佔全球溫室氣體排放總量7%<sup>20</sup>，是東亞銀行高碳排放行業中排放量最大的行業之一。我們已參照MPP TM<sup>21</sup>情境訂立生產排放強度目標，以將融資排放從2023年每生產一噸鋼生產的1.86公噸二氧化碳當量減至2030年每公噸鋼生產的1.64公噸二氧化碳當量 (減幅為12%)<sup>22</sup>。

本行將繼續留意市場的低碳技術發展以及對電氣化的日益依賴，包括如何改造現有的高爐—鹼性氧氣轉爐設施(「BF-BOF」)以加入碳捕獲、利用和封存

(「CCUS」)技術、廢鋼電弧爐和氫基直接還原鐵生產設施，以提高煉鋼能源效益，並與客戶緊密合作達成減排目標。

### 中期目標



<sup>17</sup> IEA, 《世界能源展望2024》

<sup>18</sup> IEA NZE與攝氏1.5度情境一致，且考慮到電動車近年的最新進展。

<sup>19</sup> 轉型路徑倡議：汽車行業，<https://www.transitionpathwayinitiative.org/sectors/autos>。

<sup>20</sup> IEA, 《世界能源展望2024》

<sup>21</sup> MPP TM情境與攝氏1.5度情境一致，由於更詳細考慮特定行業的技術和經濟條件，因此優於其他參考情境。

<sup>22</sup> 東亞銀行鋼鐵行業組合2023年的基準排放強度水平被視為相對偏低，皆因我們一些客戶在生產過程中使用回收廢鋼。

## 展望未來



展望2025年，我們將鞏固現有的工作成果，繼續致力推動各行各業積極變革，實現淨零排放的願景。

在融資排放方面，本行將致力為航空及商業房地產行業制定基準排放量和訂立科學基礎減排目標，同時構思更多方案提高數據可用性。然而，蒐集海事等行業的數據依然是重大挑戰。我們將繼續監察這些行業的動態，並在數據質素提高時重新審視設定目標的時間表。

除此之外，我們亦會為汽車製造及鋼鐵行業擬定行業轉型計劃，列明度身設計的減碳槓桿和進展指標。為促進有關工作，我們將為前線員工提供培訓，確保在業務發展過程中充分考慮融資排放，並與客戶積極溝通，商議轉型策略。

為進一步加強披露並為監管合規作好準備，我們準備檢討與《國際財務報告準則S2號—氣候相關披露》及巴塞爾協議第三大支柱所訂的氣候相關風險披露要求相關的數據可用性和指定分析。我們將研

究應用數據技術的可行性，進一步加強氣候風險分析能力，包括情境分析和壓力測試，此外並會成立專題討論小組，讓內部持份者提出與氣候相關的風險管理意念，並促進總行、附屬公司及海外分行互相分享知識。

## 理財知識與 普及金融

[GRI 203, 405, 406]



### 重要性

東亞銀行從事金融服務業逾百載，累積了寶貴的專業睿智。我們深明本行可發揮重大作用，一直在所服務市場推廣理財知識和普及金融，推動當地經濟發展，與此同時亦履行重要責任，確保客戶擁有必要的知識，在公平交易的原則下作出知情決定。我們致力透過多項措施提升個人理財能力，特別是弱勢社群，讓公眾可以更有效地管理資金、做好預算及作出穩健的投資選擇，以及防範詐騙。

### 管理方針

作為《公平待客約章》的簽署機構，東亞銀行致力推廣理財知識與普及金融。我們將理財教育融入本行的服務，並適當地調整方針以迎合不同人群組別及市場的需要。本行每年為香港員工舉辦公平待客複習培訓，竭力實踐我們的承諾，提供合理的渠道確保公眾，特別是弱勢社群，可享用基本的銀行服務，以及推廣理財知識。培訓主題包括香港銀行公會發出的《無障礙銀行服務實務指引》及有關自動櫃員機安裝的指引，以及東亞銀行社區關愛櫃位的優點。

在區域層面，本行遵守所有相關指引，並已制定配合當地情況的方針。例如，英國分行的《弱勢客戶程序手冊及政策》（「Vulnerable Customers Procedure Manual & Policy」）和《欠款處理手冊》

（「Arrears Handling Manual」）就員工如何支援遇到財務困難的弱勢客戶提供指引。此外，英國分行還設立管理及營運層面的「消費者責任工作小組」（「Consumer Duty Working Group」）、「弱勢客戶先鋒」（「Vulnerable Customer Champions」）和「消費者責任先鋒」（「Consumer Duty Champions」），確保為客戶提供良好客戶體驗結果。有關本行如何履行《公平待客約章》的詳情，請參閱負責任的產品與服務一節。

為緊貼理財知識與普及金融的最新發展，本行積極與外界持份者合作，包括香港的投資者及理財教育委員會（「投委會」）。東亞銀行的員工透過客戶溝通及反饋渠道，共同探討客戶面對的各種問題，尋求最有效的解決方案，消除既有的障礙。持續的溝通合作有助我們不斷優化措施，更有效地回應客戶需要。

### 計劃及措施

我們努力確保客戶及公眾了解並能有效使用本行多元化的產品和服務，當中特別關注年輕一代、長者、有特殊需要的客戶、偏遠地區客戶及小企業的需要。這些都是最能受惠於本行產品和服務的客群。

#### 強積金客戶及公眾

東亞銀行定期通過各種途徑向強積金客戶及公眾灌輸基本投資知識，致力推廣理財教育。東亞強積金網頁「投資天地」載有豐富的資源，包括每季出版版的《東亞睿智》，報導市場情報。網站亦會發布東亞強積金e-通訊，並以電郵方式直接發送給強積金客戶。於報告期內，我們舉辦「健康·強積金」退休全方位網上講座，由東亞聯豐投資客戶服務副總裁為現有強積金客戶簡報環球市場回顧及展望，隨後安排骨科專科醫生主講香港常見骨科疾病／病症的研討環節。

#### 學生及青少年發展

理財教育最宜從小做起，讓小朋友培養良好理財習慣。東亞銀行積極參與各類社區活動，為年輕人提供財務資訊和意見，倡導正確的理財態度和行為，以免出現資金管理不善的問題。

本行一直致力推廣財務健康，於12月與聖雅各福群會合辦了「理財教育嘉年華」，透過互動工作坊及攤位遊戲，向小學生推廣理財知識。詳情請參閱2024環境、社會及管治摘要 — 負責任的業務一節。

關於其他計劃的詳情載於社區夥伴及義工服務一節。

#### 長者和有特殊需要的客戶

我們在所服務市場營運龐大的分行網絡，讓客戶隨時享用本行安全且便利的服務。分行設有專用櫃位及自動櫃員機，方便使用輪椅或需要視聽支援及其他協助的客戶。香港所有分行的櫃位及會議室均已安裝助聽系統，支援有聽力障礙的客戶。此外，東亞銀行網站和BEA Mobile也提供實時對話服務。我們為長者提供以下優惠：

- 優惠利率
- 服務費用優惠
- 費用轄免（只限於綜合社會保障援助計劃受助人士）
- 香港按揭證券有限公司的「安老按揭計劃」
- FastCash卡簡易自動櫃員機銀行服務

除了在各分行提供實體銀行服務，我們也致力確保本行的數碼銀行服務能照顧60歲或以上的客戶的需要。BEA Mobile推出升級版後，我們加倍努力向這個客群推廣數碼銀行服務，成功在2024年底將數碼理財活躍銀齡用戶的比率提高至25.5%，超額完成了目標。

我們努力開拓途徑直接接觸長者。在英國，我們於11月為當地華人社區的長者舉辦防騙教育講座，詳細講解六種最常見的騙局。講座安排真實案例的角色扮演，以戲劇手法營造有趣的學習氛圍，鼓勵參加者積極互動和討論。此外，我們印製小冊子，介紹實用的防欺詐提示，以供參加者與親友分享。講座反應十分理想，其後當地多個社區團體的代表要求本行舉辦類似的活動，向特別容易受詐騙和欺詐交易影響的社區成員提供相關資訊。

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頤年概念。我們對認知障礙症患者的需要份外關切，為確保失智長者可順暢及安全地使用銀行服務，我們參照香港《認知障礙症患者銀行服務指引》制定個人銀行產品及服務的程序與指引。本行已遵行指引的各項準則和



最佳作業模式，為認知障礙症患者提供更便利的銀行服務，以滿足他們的需要及保障他們的財務資產。

### 偏遠地區客戶

偏遠地區客戶雖然受實際地域所限，未能經常親臨本行，但我們絕對不會忽視他們的需要。我們持續監察偏遠地區客戶的需求，適時調整服務安排，例如延長視像櫃員虛擬櫃檯服務的營業時間，以及藉著多功能自動櫃員機提升銀行服務，為這客戶群體提供更便利的服務。

### 微金融

東亞銀行的商務理財部設有專責及富有經驗的團隊專為中小企服務，包括小微企業。本行提供全面的金融服務，包括開戶、現金管理、財資產品及保險服務，此外亦透過「中小企融資擔保計劃」提供多款由香港按揭證券有限公司保證的商業貸款產品，提供百分百貸款擔保，確保小微企業取得開辦和擴充業務所需的資金。有關東亞銀行如何支援中小企，請參閱負責任的產品與服務一節。

### 支持長者積極規劃人生

東亞銀行的「完善人生計劃」以「精彩人生下半場」作主題，鼓勵退休人士和長者積極規劃人生，為未來的財務需要、身心健康、興趣培養及目標作好準備，迎接精彩的黃金歲月。

11月，我們在饒宗頤文化館為60多位社區長者舉辦日營，由本行義工協助參加者完成遊戲任務，主題圍繞四力——樂力、體力、財力、未力，激勵長者們迎接豐盛的黃金歲月。



### 展望未來

東亞銀行將繼續推行升級改良的數碼銀行服務，大力推廣理財知識與普及金融。我們設有簡便易用的平台、步驟指引和精簡的登入流程，為客戶創造無縫的理財體驗。我們將繼續擴大產品組合，全面滿足客戶的最新需要，並適時遵從監管指引，例如是監管機構對「消費者責任及弱勢客戶」的期望，定期提供最新資訊和舉辦相關講座。

## 商業道德

[範疇B7]

[GRI 2-15, 2-16, 2-26, 2-27,  
201, 205, 207, 403]



### 重要性

在監管嚴格的行業中營運，東亞銀行的成功取決於員工是否以誠信行事，遵循相關法律法規，從而樹立良好信譽並維護企業聲譽。不道德的商業行為可能導致銀行遭受罰款、失去市場佔有率以及聲譽受損，從而影響到包括監管機構和客戶在內的重要持份者的信任。有見及此，我們致力於打造以道德為核心的企業文化，並制定全面的政策與程序，力求滲透至集團的每個層面。

### 管理方針

東亞銀行設有完善的管控措施，確保業務營運嚴守遵循道德規範，同時採取由上而下的管治方針，倡導誠信合規的文化。董事會層面的風險委員會負責監督本行的風險管理事宜，包括可能涉及合規和聲譽風險的道德議題，並會定期向董事會報告與風險相關的重大事宜。

我們至少每三年進行一次審計，以評估商業道德管治框架（包括反貪污）和管控流程的有效性。這些審計遵循以風險為本的方針，由稽核處和／或透過外部獨立評估進行。有關我們風險管理方針的詳情請參閱企業管治一節。

### 行為守則

東亞銀行訂有《董事行為準則及利益衝突政策》，指引董事妥善處理有關道德操守等事宜，其中包括利益衝突和公正交易等。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，並須在此類活動發生之前向申報主任披露詳情。除此之外，董事若於任何與本行業務相關的重大交易、協議或合約持有重大利益，亦必須申報。

所有員工，包括長期及非長期僱員，均須遵守本行的《行為守則》。《行為守則》最少每年由董事會檢討審議，闡明全體員工必須達到的基本操守標準，當中涵蓋眾多議題，包括貪污及賄賂、歧視、性騷擾、使用／保密資料、利益衝突、洗錢、內幕交易／買賣等。《行為守則》全文於東亞銀行內聯網刊載，訂明代表本集團行事的人士應有的操守，以供所有相關人士閱覽。

員工如違反《行為守則》將遭受紀律處分，包括調減薪酬、索回已付款項或刑事檢控。員工如獲悉任何違規行為，必須立即向兼任行為守則主任的總經理兼集團人事及可持續發展處主管或替代行為守則主任報告。本行規定所有員工每年閱讀最新版本的《行為守則》，並且聲明理解和遵守有關的規章及政策。我們亦為包括兼職及合約制員工在內的全體員工提供培訓，確保團隊了解《行為守則》所訂的商業道德和誠信議題。

### 員工申訴程序

東亞銀行設有員工申訴程序，指引員工如何表述任何與工作或職場相關的疑慮、不滿和投訴，包括涉及工作場所健康與安全的問題。員工可向直屬上司提出申訴及投

訴，循此渠道上報上級管理人員、分行經理、部門主管或分區主管，此外亦可選擇向人力資源部作出投訴或直接向稽核處主管舉報。所有投訴及調查均絕對保密，並按需要提交至高級管理層審議，確保所有相關方均會得到公平對待和充分尊重。我們保證員工不因為作出真誠、非惡意的申訴而遭受懲罰。

### 舉報政策

東亞銀行的舉報政策及程序確保所有投訴均以保密方式處理，員工毋須憂慮因舉報帶來對自身的不利後果。此外，我們亦在本行網站刊載外部持份者《舉報政策》，方便供應商及其員工等瀏覽。兩項政策訂明可舉報的行為涵蓋多個道德範疇，例如貪污或非法活動、環境或社會問題等。

### 反貪污

東亞銀行對貪污舞弊零容忍。本行訂有《集團反賄賂及貪污政策》，並每年以通函形式發送給全體員工，此外並為所有員工（包括兼職及合約制員工）安排年度複習培訓，以及於本行網站刊載《反賄賂及貪污聲明》供公眾瀏覽。本行也要求所有董事、代理、承辦商、供應商和其他關聯人士達到反賄賂及貪污的要求，嚴格遵守相關的政策與規例。上述各方若違反政策，本行會視乎事件的嚴重程度終止業務往來、解僱或取消委任。

## 反貪污措施

**1**

**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。



**2**

**招攬生意時的行為**

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



**3**

**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，也不得收受或保留任何利益。指引列明收受私人利益的特定情況。



### 欺詐風險管理

我們積極倡導防禦欺詐的文化，並已建立穩健的機制，透過防止、偵測、調查和糾正措施，全方位管理風險。本集團和旗下各附屬公司及合資公司均奉行反欺詐方針，並已制訂與本行核心價值相若的相關政策。

我們透過周全的策略打擊欺詐行為，當中首要是採取預防措施，例如實施《集團欺詐風險管理政策》、風險評估、防止及偵測管控措施、培訓和欺詐防範意識課程等，務求盡量避免詐騙者有機可乘。與此同時，我們也採用主動的欺詐偵測技術，例如欺詐監控系統、資料探勘和趨勢分析，確保可及時發現任何欺詐活動，然後協調適當的欺詐調查行動和糾正措施，徹底迅速地解決潛在的欺詐事件。

### 打擊洗錢及恐怖分子資金籌集

東亞銀行繼續全力打擊非法金融活動。我們定期更新打擊洗錢及恐怖分子資金籌集的政策、程序及管控措施，以緊貼最新的發展動態，致力減低集團內部的相關風險。本行的《集團打擊洗錢及恐怖分子資金籌集政策》訂明客戶盡職審查和保存紀錄的指引與標準，並涵蓋防範逃稅及制裁風險的指引。本行的《集團打擊洗錢及恐怖分子資金籌集政策》凌駕其他考慮事項，所有集團成員必須嚴格遵守。本行會定期檢討相關指引的實施和合規情況，確保能應對法規及監管要求的變化。

本行採取以風險為本的方針構建和推行打擊洗錢及恐怖分子資金籌集制度。例如，本行規定為較高風險的客戶提供服務前，必須經高級管理層批核，當中包括風險較高的政治人物。為提高意識和確保合規，我們定期為全體員工、董事會成員以及相關集團成員安排關於打擊洗錢及恐怖分子資金籌集的培訓，課題亦包括國際制裁和逃稅等。本行已制訂《合規風險管理手

冊》，指導員工如何匯報合規監管的相關事宜、違規個案和失當行為。我們也致力推廣保持警覺的文化，並透過本行內聯網向員工提供關於打擊洗錢及恐怖分子資金籌集的資源材料。

本行亦定期檢討和提升《集團打擊洗錢及恐怖分子資金籌集政策》、反賄賂及貪污措施和舉報機制的成效，確保該等政策有效實施。《打擊洗錢及恐怖分子資金籌集政策聲明》已載於本行網站，以供公眾瀏覽。

### 稅務風險管理及策略

《集團稅務政策》經財務總監審議後由聯席行政總裁批核。這項政策概述本行的稅務策略，基本原則是與業務所在各司法管轄區稅務機關保持負責任的合規和合作關係。集團嚴守稅務策略，當中的事項包括關聯人士交易的轉讓訂價原則。此等原則符合相關的轉讓訂價法例規定和經濟合作暨發展組織的最新指引，並且迎合稅基侵蝕與利潤移轉計劃的最新發展。

本行屬香港稅務居民，主要在香港納稅。我們嚴格遵守所有相關法律，並且避免逃稅和避稅的方案及行為。我們以審慎原則承受風險，對本行的稅務申報程序進行詳細的審查及控制，確保準時提交報稅表，從而完善管理所有相關風險，並且嚴禁參與或協助逃稅。此外，集團的政策亦清晰闡明不會參與或支持旨在任何司法管轄區減輕稅務責任的人工或逃稅和避稅方案。

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，該框架實施經濟合作暨發展組織所頒布的「自動交換資料」及其「共同匯報標準」。

## 集團政策及合規

為確保員工及業務夥伴在處理與東亞銀行相關事務時以合乎道德和誠信的方式行事，集團制訂了一系列政策與指引。我們定期檢討這些政策與指引，以應對法律和監管的變化，並通過各種渠道向所有持份者傳達，包括網站、通函、培訓、招標文件及合同條款等。我們矢志秉持崇高的道德標準，規定所有員工必須接受年度商業道德培訓，包括兼職及合約制員工。

## 計劃及措施



東亞銀行透過多項策略及政策，倡導道德操守，嚴守監管法規，積極培養恪守道德標準的文化，支持本行不斷改進。

## 道德商業文化

2024年，本行繼續推出下列關於反貪污及道德操守的計劃及措施，以配合年度複習培訓，讓員工溫故知新：

- 於2024年3月參加由廉政公署（「廉署」）舉辦的兩天「銀行管理人員反貪專業課程」；
- 從廉署獲悉銀行業與戶口有關的賄賂案件急增後，本行透過多種渠道加強宣傳反貪污，提高前線員工的意識；
- 在東亞銀行上海總行及浦西辦公室設立「清廉角」，提供清廉主題的書籍及宣傳材料，倡導員工嚴守專業道德；及
- 東亞中國內部《合規快訊》增設「清風東來」專欄，向各級員工推廣「不敢腐、不能腐、不想腐」原則。

## 商業道德政策

1 《行為守則》	7 《集團欺詐風險管理政策》
2 《利益衝突政策》	8 《集團稅務政策》
3 《董事行為準則及利益衝突政策》	9 《供應商行為守則》
4 《紀律處分指引及程序》	10 《員工申訴程序》
5 《集團反賄賂及貪污政策》	11 《第三方風險管理指引》
6 《集團打擊洗錢及恐怖分子資金籌集政策》	12 《舉報政策及程序》

■ 內部政策文件

### 《保障消費者防詐騙約章2.0》

近年詐騙活動在香港和其他地區甚為猖獗，東亞銀行深明有責任打擊此類非法行為。金管局於2023年成立《保障消費者防詐騙約章》，今年4月再度與銀行公會銀行公會攜手推出《保障消費者防詐騙約章2.0》（《約章2.0》）。《約章2.0》聚焦四項主要原則，協助公眾識別信用卡騙案及其他數碼詐騙，以防範冒充金融機構和商戶發送的釣魚詐騙訊息。

東亞銀行全力支持金管局打擊詐騙的行動，並為《約章2.0》的參與機構，承諾不會透過任何即時電子訊息向客戶發送超連結在線上索取客戶的銀行、信用卡、投資、保險和強積金賬戶或其他敏感個人資料，並且承諾積極傳遞防詐騙教育訊息，以提高公眾意識。

### 《銀行業誠信約章》

10月，金管局及銀行公會全力支持由廉署推出的《銀行業誠信約章》（《誠信約章》）藉以鼓勵業界推廣誠信行為，鞏固香港作為廉潔國際金融中心的地位。《誠信約章》旨在透過公私營合作打擊及防止貪污行為，協助銀行業加強誠信管理制度，提升防貪意識和加強相關措施。

提供誠信培訓，並及時向廉署或其他執法機構舉報懷疑貪污和詐騙等非法行為。

為展現本行對《誠信約章》的支持及推行誠信文化的承諾，聯席行政總裁李民橋先生出席了《誠信約章》啟動禮，隨後正式成為參與銀行之一。

參與《誠信約章》的銀行必須承諾推行誠信文化、制定行為守則、委任誠信執行官協助落實誠信管治、為員工



## 嚴防欺詐

數碼化和創新是優化銀行業務的趨勢，但亦會帶來重大欺詐風險。有見及此，金管局於2023年10月向銀行業界發出加強電子銀行保安的通函，提供局方與香港警務處（「警務處」）共同策劃的多項新措施。於報告期內，東亞銀行已成功推行通函所載的所有措施，加強保障銀行客戶，防範騙徒透過電子銀行賬戶進行未經授權的交易。

東亞銀行防範欺詐行為不遺餘力，2023年便參加了由警務處成立的反詐騙聯合情報中心（「情報中心」），自此全力推行計劃的五項反詐騙措施：

1. 實時詐騙監察
2. 銀行間訊息交換平台
3. 可疑識別代號警示
4. 加強銀行與反詐騙協調中心合作
5. Triple-1服務承諾

我們已在2024年底全面實施上述措施。此外，我們邀請警務處的防騙吉祥物「提子」到中環總行亮相，公眾推廣防騙訊息。防騙吉祥物與多位警員向客戶派發「提防騙子由您開始」傳單，宣傳常見的詐騙手法和提供防騙小貼士。

我們亦參與通訊事務管理局辦公室設立的短訊發送人登記制。由2024年1月開始，東亞銀行發出的所有短訊均使用「#」號開頭的「已登記的短訊發送人名稱」，以便公眾識別短訊發送人。

我們的團隊也積極參與防騙活動。2024年，本行舉辦以「發揮專長防範數碼詐騙」為主題的反數碼詐騙短片比賽，邀請員工組隊製作防範數碼詐騙的短片和完成「BEA—Safeguarding Against Digital Fraud in Hong Kong」微學習課程，三支表現優秀的隊伍各獲頒發團隊嘉許獎。年內我們繼續提供欺詐風險管理網上複習培訓，規定全體員工參加，確保他們了解最新的欺詐風險及打擊內部和數碼詐騙的防守策略，另亦為董事會提供欺詐風險管理的培訓教材。



## 2024年的表現

100%



董事已閱覽打擊洗錢及恐怖分子資金籌集、反賄賂及貪污和欺詐風險管理的培訓教材。

100%



適用的員工順利完成行為守則培訓，內容涵蓋誠信、反賄賂及貪污。

## 展望未來



本集團往後將繼續秉持崇高的商業道德企業文化，推行穩健周全的管控措施，加強員工培訓和盡職審查。針對打擊洗錢及恐怖分子資金籌集、反詐騙、反賄賂及貪污議題，集團會保持高度警惕，進一步鞏固我們的道德框架，確保我們未來的營運恪守最高的誠信標準。

## 負責任的營運

東亞銀行矢志發揮正面影響力，從產品及服務以至集團的營運，全面創造良好效益。我們致力吸納和留住優秀的人才，以支持本行推行可持續發展策略，這包括安排度身設計的培訓和發展計劃，以及高效益的福祉措施。集團旗下所有辦事處均注重環保，確保善用資源，再配合低碳管理方針，達致業務更富效率和韌性。我們以負責任的採購方式，在整個供應鏈中發揮重要影響。



### 人才吸納 及留任

[範疇 B1]

[GRI 2-26, 401, 402]



#### 重要性

東亞銀行的成功源自於其優秀團隊，從為客戶提供卓越的產品和服務，到實現理想的財務業績，以至在ESG的管理和問責方面領先同業。集團在各個業務和市場上的成就佳績，全因我們能吸納及留住合適的人才。我們致力創造有意義的工作體驗，讓員工因其努力而獲得優厚報酬。我們與員工保持坦誠和開放的溝通，並提供具競爭力的福利、薪酬以及發展機會，使東亞銀行成為優秀人才的首選僱主。

#### 管理方針



我們的人力資源部與高級管理層和各業務部門緊密合作，制定合適的人才吸納及留任策略，包括按照本行的業務策略，檢討和釐定員工多元化組合及整體人力需求。我們採用以績效及能力為本的招聘方針，為員工提供實現事業理想的機會。此外，我們設有多個內部溝通渠道，讓員工向本行提出建議和表達意見。

#### 策略性員工及接任計劃

東亞銀行非常重視員工的發展，並努力確保有充裕的人才接任各類職位，以實現企業目標。我們持續制定策略性員工計劃和密切監控員工流失情況，藉此識別本行現有及潛在的員工技能缺口，以及能夠強化專業團隊及優化客戶服務的機會。我們悉心維護並不斷檢討本行的人才庫，以物色符合本行業務需要和發展方向的合適人選。此外，我們亦設有員工推薦計劃，鼓勵同事推薦優秀人才加入本行。

有效的接任計劃對本行的持續發展及長久傳承至為關鍵，我們的提名委員會負責按照集團的《管理層接任政策》監督這套計劃的實施，旨在盡量減少因行政要員職位空缺妨礙業務運作，以及促進本行穩定發展和確保領導層無縫過渡。

#### 內部員工流動

我們設有內部員工流動政策以鞏固人才庫。我們提供調職、內部招聘、交換計劃、短期任務、借調及實習等途徑，讓員工可轉職流動。新職位會在網上職位空缺公告板及其他相關渠道發布，為員工提供機會轉換職位或參與新項目，追求事業理想，我們亦會追蹤內部招聘的情況，將各分處的內部員工流動統計數據納入績效計分卡，鼓勵內部員工流動。

#### 員工福利及參與

薪酬委員會按照集團的《薪酬政策》監督本行的薪酬架構及管治措施。我們為員工提供具競爭力的福利待遇，包括醫療和人壽保險、有薪假期、退休計劃，以及在多項銀行服務享有利率優惠。於報告期內，我們推出新的職員樓宇按揭貸款計劃，為同事提供更多切合他們需要的選擇。

本行為員工提供特別假期，促進工作與生活平衡。例如，我們設有每月半日健康休假、一周的婚假、生日假、考試假、十六周有薪產假等。2024年，我們增加了全職和合約員工的有薪待產假，由七天增至十天，此政策由2025年起生效。另外，員工亦可申請在產育嬰假後申請有薪護理假。例如，在中國內地，已通過試用期的員工每年可享受最多五天的有薪護理假，以便照顧住院的父母、配偶或子女。非長期全職僱員亦可享有部分福利，例如產假及待產假。此外，指定類別的員工可為符

合資格的家庭成員登記享有醫療福利。我們每年均會檢討員工福利。

視乎本行的需要及當地市場的適用政策，所有員工還可根據個人情況要求選擇彈性上班時間、在家工作和以兼職形式工作。例如，新加坡分行於12月起實施靈活工作安排政策與程序。

我們重視與員工坦誠溝通和合作，希望藉此提升他們在本行工作的整體體驗。透過年度全行員工意見調查、季度集團

及分處會議、與高級管理層對談以及高級管理層郵箱等溝通渠道，讓員工暢所欲言及分享想法與經驗。我們亦會監察僱員自願離職的情況，並安排與所有決定離職的同事面談，從而評估我們的表現，作出必要的調整。

### 獎勵及表揚

為培植欣賞和積極向上的工作文化及創造正面的工作環境，我們推行「東亞銀行員工表揚計劃」，設有季度及年度獎項，嘉許表現傑出和樹立楷模推動本行核心價值的員工。

## 計劃及措施



我們傾聽員工的心聲，並會積極回應，務求提升他們在東亞銀行工作的體驗，同時也可確保集團服務的各地市場人才濟濟，支持業務蓬勃發展。

### 策略性員工及接任計劃

2024年，我們重組集團分級架構，並於2025年起正式實施。新架構與我們的OneBank策略一致，旨在優化團隊管理。標準化的分級架構有助本行與市場整體和同業評比，亦可提高靈活度，促進人員在集團內部跨境流動。

### 員工體驗

本行的年度員工意見調查幫助我們深入了解同事在各個領域中的體驗，包括幸福感和壓力水平。調查結果提供了寶貴的見解，並通過各業務部門和附屬公司的合作，讓我們制定適當的人力資本管理方針。

### 重點培育青年人才

東亞銀行經常走進社會，與外界有前途的年輕才俊合作。東亞聯豐繼續參與香港特區政府資助的「提升資產財富管理業人才培訓先導計劃」。該計劃旨在推進香港資產財富管理行業的長遠可持續發展，並推廣行業，尤其著重對學生及畢業生的推廣活動，讓他們能夠對業內細分行業各類職能的工作崗位及就業前景有更全面深刻的了解。

我們亦與多所大學緊密合作，邀請學生到本行參加職涯規劃的討論，幫助年輕人作好職場準備，並提升他們的就業競爭力，同時了解他們的專長，以吸納優秀人才來助我們實現願景。4月，東亞中國在深圳前海東亞銀行大廈招待香港的嶺南大學環境、社會和公司治理管理學碩士及會計學碩士課程的教師與學生，向研究生介紹本行的歷史和採用可持續設計的前海設施，還有東亞銀行高瞻遠矚的業務策略、深圳分行的產品與服務以及「BEAST」金融科技計劃。

## 2024年員工意見調查

2024年，我們全集團的年度員工意見調查回覆率高達99%，顯示出員工對工作充滿熱誠，並準備好同心協力，攜手共創佳績。自2020年以來，調查結果顯示多方面的提升，包括身心健康、對集團轉型方針的支持度、以客為尊以及ESG。值得一提的是，目前支持集團推行ESG措施的員工數量創歷史新高，同事更明確地看到本行提供許多途徑讓大家參與作出貢獻，這表明可持續發展是重大機遇，能夠凝聚團隊，共同追求一致的願景。

**91%** 員工相信其所屬分處／分行／公司能對東亞銀行集團的ESG表現產生明顯的影響

**92%** 員工認為集團在ESG方面的表現取得進展，包括其在社區方面的努力

**91%** 員工認為集團在ESG方面的努力，有助其實現「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」的願景



除此之外，本行每年均向員工家屬頒發大學獎學金，以嘉許表現傑出的學生和鼓勵持續進修，同時支持員工家庭，感謝他們為銀行盡心盡力。

### 員工表揚

除了集團內部的嘉許計劃，東亞銀行員工在外界也屢獲殊榮。年內，郭榮雄先生是2024年「澳門傑出員工表彰大會—銀行業組」首25名得獎者之一。該獎項計劃由澳門勞工事務局、澳門銀行公會及澳門工會聯合總會合辦，旨在鼓勵當地銀行從業員不斷提高服務質素及競爭力。



### 展望未來

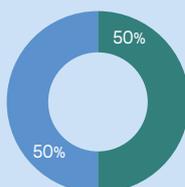
一如既往，策略性人才管理仍是本行未來成功的關鍵要素。我們致力透過實施特定的人才計劃鞏固團隊，並透過行業活動、招聘會和大學就業推廣活動，積極向香港以至大灣區城市的求職者推廣就業機會，同時亦會促進內部員工流動。我們希望讓員工盡展潛能，建立才能廣博的強大人才庫。

### 2024年的表現

截至2024年12月底，集團全職員工的整體流失率（包括自願及非自願離職）為15%，與2023年底水平相比稍為下跌。同時，2024年內部員工流動個案較上年增加5%，顯示內部員工填補空缺職位的趨勢有所上升。

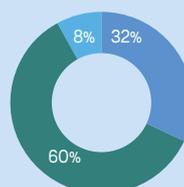
#### 新聘員工按性別劃分

男性	463
女性	457



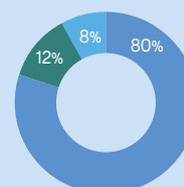
#### 新聘員工按年齡組別劃分

30歲以下	296
30-50歲	554
50歲以上	70



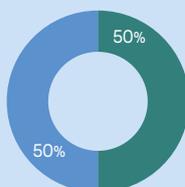
#### 新聘員工按地區劃分

香港	735
中國內地	109
其他地區	76



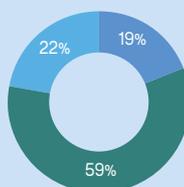
#### 員工流失率按性別劃分

男性	586
女性	581



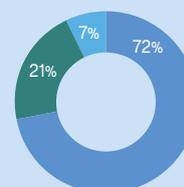
#### 員工流失率按年齡組別劃分

30歲以下	223
30-50歲	686
50歲以上	258



#### 員工流失率按地區劃分

香港	835
中國內地	247
其他地區	85



## 多元共融及 平等機會

[範疇B1, B4]

[GRI 405, 406]



### 重要性

 可包容不同背景及觀點的工作環境是創新協作的搖籃，這也是東亞銀行長久以來的成功要訣。我們擁護公平、公正、平等機會和尊重多元社會及文化的價值主張，任何背景的員工都能在本行盡展潛能，各自作出貢獻達成我們的共同目標。東亞銀行提供理想的工作環境，不僅杜絕歧視、騷擾、欺凌、傷害或誹謗等不合法行為，更務求每位加入本行的員工也感到備受善待及重視。

### 管理方針

 我們的「銀行文化工作小組」負責推廣東亞銀行的核心價值和根據金管局的三大支柱：管治、獎勵制度以及評估和意見反映機制來制定文化相關的策略性措施，並舉行季度會議，檢視行動計劃並確保相關舉措支持風險管理及內部監控，有效促進理想的文化。工作小組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，並由本行執行委員會監督。

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、集體談判、禁止童工和強迫勞工的承諾。集團的《人權政策》符合《聯合國工商企業與人權指導原則》，並適用於集團全球的業務及商業活動。我們已將人權監察及匯報措施納入本行的「文化指標儀表板」，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。

我們參照聯合國《世界人權宣言》及《國際勞工組織基本公約》的信念和原則，制定了《集團平等就業機會與多元共融政策》，香港境外地區的附屬公司和分行則根據當地規則及法規，適切地將本政策的原則納入人力資源政策。

本行依照《集團平等就業機會與多元共融政策》，為我們以所有形式僱用的員工提供平等就業機會，不分年齡、性別、性取向、外貌、語言、宗教或信仰等。我們也要求員工彼此及對客戶欣賞、關懷和尊重。為體現我們在整個集團和供應鏈提倡多元共融及公平文化的決心，我們一直支持由勞工及福利局、康復諮詢委員會、社聯與香港復康聯會協辦的《有能者·聘之約章》及共融機構嘉許計劃。

本行在管理員工薪酬時採用一致以績效為基礎的方針，考慮各種因素，包括員工的資歷、角色、職責和活動、專業知識、能力和所需資格、工作經驗及工作表現等。我們按照這方針，每年訂立目標和進行員工績效評估，確保本行的薪酬符合香港平等機會委員會根據《性別歧視條例》制訂的男女同酬指引。

東亞銀行亦訂有《供應商行為守則》，全面維護供應鏈的社會和道德標準。守則採用聯合國《世界人權宣言》、《聯合國工商企業與人權指導原則》及國際勞工組織《基本勞工公約》等國際原則，要求供應商嚴格遵守，秉持與東亞銀行相同的社會和道德標準，並促進公平、多元共融及平等機會。《供應商行為守則》的要點是提供安全健康的工作環境，杜絕歧視、騷擾和剝削行為，同時鼓勵供應商採用共融的營運模式、支援多元化群體和為復康人士或有其他障礙的人士提供暢通易達的服務。除此之外，守則亦嚴禁童工、強迫勞工及任何形式的現代奴役。東亞銀行與供應商表誠合作，攜手作出貢獻為所有持份者創造更公平和更有利的營商環境。

### 計劃及措施



#### 推廣反歧視意識

我們致力加強同事的反歧視意識，並將相關內容納入新入職員工的網上學習課程及年度複習培訓課程中，讓他們溫故知新。這些課程涵蓋了《行為守則》中的反歧視原則、《公平待客約章》，以及本行的其他承諾及合規責任。在報告期內，我們在全集團開展一系列特定培訓活動。英國方面，所有員工於2024年均須參加必修網上學習課程，內容涵蓋公平、多元化及共融，另安排兩場「公平、多元化及共融」和「弱勢客戶」重點培訓課程。紐約分行於7月展開必修「防騷擾」面授培訓，讓員工明白招聘和就業過程中必須注意「下意識偏見」及「心理安全」這兩種重要心態。洛杉磯方面，分行安排全體員工參加

「相互尊重、加強溝通和職場敏感度」培訓，內容以反歧視原則及職場敏感度為重點。

### 母乳餵哺友善工作間

本行致力在辦公室提供符合員工具體需要的空間，專為哺乳母親而設的母乳餵哺室就是一例。集團位於香港的兩座核心大樓，即總行及東亞銀行中心，均在不同樓層設有母乳餵哺室，以供在職媽媽使用。

### 多元共融活動

東亞銀行冀盼員工可在共融的工作環境各展所長。我們的台灣分行已建立多元

網絡，維護團隊成員的基本勞工權益，確保就業權利得到保障。我們舉辦了多場員工與管理層聚會，促進坦誠溝通和解決重大的勞工管理議題，同時根據雙方共識實行措施。2024年，台灣分行共舉行四場此類會議。

隨著台灣頒布《婚姻平權法》，本行允許同性婚姻的員工申請相關福利及結婚津貼，給予他們平等的支援和祝福。就社會平等法例不斷發展，該分行將全力支持台灣所有性別平等政策，以促進共融進步。

本行年內亦為員工和其他持份者舉辦各類活動，宣揚多元共融及平等機會的精神。東亞聯豐於3月在社交媒體發起活動，支持國際婦女節，鼓勵和提倡多元、平等及共融。

在勞動節當日，新加坡分行邀請了新加坡視障者協會的按摩師到辦公室，為員工提供放鬆身心的服務。通過這項活動，我們致力於推動更具包容性的社會，讓視障人士可以實踐所學技能，從而保持就業能力、賺取生計、獲得自力更生和獨立，更有尊嚴地生活。

## 支援香港有特殊教育需要兒童

東亞銀行連續第三年與協康會合作，為有特殊教育需要兒童舉辦理財知識及社區適應工作坊，一方面提升公眾對神經多樣性的認識，另一方面幫助不同群體增強理財知識。

工作坊的教材和活動由我們的培訓師度身設計，務求滿足有特殊教育需要兒童的具體需求。共有40多名小朋友在家人陪同下參加這個互動工作坊，他們通過學習區

分「需要」及「想要」，認識基本的理財原則和資金管理方法。在東亞銀行義工的指導下，小朋友親自前往商場購物，實踐所學的新知識。這次體驗讓他們有機會在導師支援下練習如何作出購買決定並與人溝通，進一步加強他們面對社交互動及日常事務的信心。本計劃體現了東亞銀行推廣多元共融的承諾，不但有助建立更包容的社會，還可啟發參與的義工，促進同理心、諒解和合作。



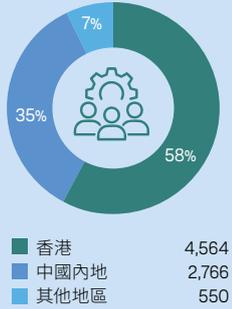
### 2024年的表現

### 展望未來

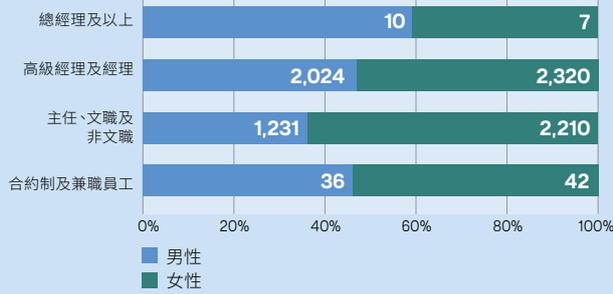


本行往後將繼續依照我們的承諾、相關的政策和合規要求，確保所有員工享有平等機會。我們的高級管理層及「銀行文化工作小組」將評估多元共融關鍵範疇對業務的重要性，據此為不同職級的員工安排與文化相關的培訓。

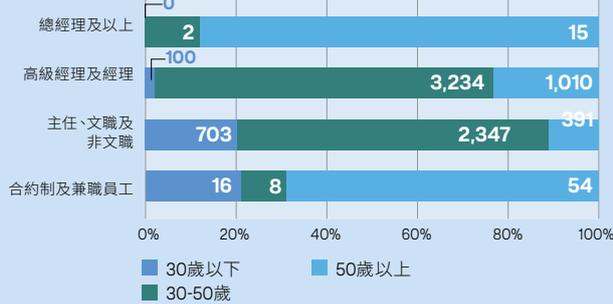
#### 僱員：按地區劃分



#### 僱員：按性別劃分



#### 僱員：按年齡組別劃分



## 培訓及發展

[範疇B3] [GRI 404]



### 重要性

要在金融服務業取得成功，關鍵在於擁有一支能在時刻環境變遷中表現出色的團隊。為此，東亞銀行為員工安排優質培訓，幫助他們掌握最新的知識與技能，還提供多種發展機會，扶植員工長期發展，助其建立充實且有意義的事業。本行提供多元化的培訓，包括內部、外界及針對個別職位度身設計的課程，持續提升員工的工作表現和滿足感，減低員工流失率。我們相信，對培訓和發展的投資，就是對東亞銀行及我們的團隊的投資。

培訓及發展是維持傑出團隊的關鍵要素。有關東亞銀行如何吸納及留住優秀人才的詳情，請參閱[人才吸納及留任](#)一節。

### 管理方針

我們的人力資源部及訓練發展部與高級管理人員和各業務部門主管緊密合作，識別員工實踐短期及長期目標所需的知識與技能。本行訓練發展部的角色十分重要，以《員工培訓及發展政策》作為指引促進員工持續進修，尋求專業發展。

### 專業發展

我們致力栽培員工，促進專業發展，並投放資源舉辦林林總總的培訓課程，增進他們的專門知識與專業技能。這些培訓活動可確保員工達到相關發牌制度的要求，並滿足員工持續專業培訓和發展的需要。本行鼓勵和支持員工依照金管局的「銀行專業資歷架構」考取與職務相關的專業資格。我們努力確保我們的培訓與相關的行業標準及最佳作業模式保持一致，並在適當情況下參考香港資歷架構。於報告期內，我們更新了《員工培訓及發展政策》和其他指引，以符合金管局於2024年5月發布《監管政策手冊》單元CG-6「能力及道德行為」最新版本的要求。集團於2022年開始將員工參與重要培訓課程列為關鍵績效指標之一，以實踐我們對支持員工持續進修的承諾。

我們安排集團內部專家協助設計和籌辦新的培訓課程，以及邀請業界專家到訪，與本行的導師分享知識與經驗。東亞銀行高級管理層亦會就重要的進修及人才發展計劃提供意見和指導。在外部培訓方面，我們聯同業界從業員、銀行同業、專業團體、教育機構及顧問公司等發掘合作機遇，共同構思優質的培訓課程及創新的培訓解決方案。

本行也支持員工透過外部計劃追求專業發展，樂於提名和資助全職僱員修讀外部的相關認可課程，提高學歷或考取與職位相關的專業資格，包括鼓勵及資助集團實習管理人員考取銀行專業會士資格，亦為有意考取「銀行專業資歷架構」證書的相關從業員提供資助。另外，亦提供持續培訓，助他們達到持牌員工及認證相關從業員的持續專業發展要求。這類培訓涵蓋ESG、金融科技和網絡安全等主題。

為確保培訓與工作相關和與時並進，我們經常與集團內外的持份者合作，審視不斷變化的市場環境以評估培訓需求。我們非常重視員工修畢課程後在評估調查中提出的意見，我們會與培訓導師、其上司和訓練發展部主管分享同事的反饋，然後仔細審議，務求優化培訓體驗。本行每年均會向所有部門派發培訓需求調查問卷，訓練發展部亦會與有關方詳細討論，以根據特定要求設計培訓，確保我們提供的課程有利於員工的專業發展。

### 績效管理

本行訂有「績效管理指引和程序」，以達致績效目標與本行的策略一致，確保目標從高層下達到個人層面，使核心價值與績效指標相結合，並保證能在財務和非財務因素之間取得平衡。我們竭力提供建設性的意見，鼓勵員工探討關於事業發展的議題，並適時給予指導以促進員工改進績效。

所有員工每年均要進行年終績效評估，以評核他們在年初所訂每個目標的實踐情況，包括與ESG措施相關的目標，以及奉行本行核心價值、風險管理及合規表現。管理職級或以上人員的績效評估結果與多項薪酬方案掛勾（例如酌情發放的獎金）。接受績效評估的員工會與管理層商談，表述其事業理想，如有需要並會擬定發展方案和具體的培訓目標。直接向分處主管匯報的員工須每年進行同儕評鑑，以評核是否嚴格遵行本行的核心價值，又或日常工作時如何透過可觀察的行為及互動體現核心價值。本行已制定一套同儕評估指引，輔助推行同儕評估機制。另外，所有員工均可透過360度反饋機制（「360 feedback」）向同事，包括經理等提供意見。

## 計劃及措施



東亞銀行為全體員工提供多元化的培訓及發展課程，主題涵蓋產品及金融知識，以及網絡安全、打擊洗錢、恐怖份子資金籌集風險等範疇的風險管理技能，還有領導力及管理技能、客戶服務和銷售及營運技巧等。除了與工作相關的特定主題培訓，我們亦安排必修課程，涵蓋《行為守則》、本行核心價值及非歧視行為等主題，全體員工均須參加。另亦設有各類實習生計劃和集團見習管理人員計劃，用心培植青年人才，協助他們在本行發展事業。於報告期內，我們繼續提供一系列網上和面授培訓及發展計劃，以度身設計的課程切合員工的需要。

## 提升技能課程

本行致力提高員工的能力，建立面向未來的強大團隊。為達成目標，我們設有多個系統性培訓框架並給予員工更大支持，促進他們提升多個主要領域的技能及再培訓，包括應用最新科技及數碼技術、駕馭不斷演變的ESG因素，以及捕捉本行擴展跨境業務所帶來的機遇。

## 培育未來領袖

### 見習人員計劃

東亞銀行內部設有多項計劃孕育未來領袖，包括集團見習管理人員、批發銀行實習生、客戶經理實習生、助理個人銀行經理及審計實習生計劃，以及專為畢業生

或研究生而設的「空檔年」全職實習生計劃。本行亦參與外界的計劃，為應屆畢業生和學生提供金融服務的系統性訓練以汲取在職工作經驗。2024年的計劃包括：

- 「AiPEX@HKU」實習計劃；
- 香港「私人財富管理人才培訓計劃」；
- 香港東亞銀行全行「暑期實習生計劃」；
- 東亞銀行財商新世代人才培育計劃；
- 中國內地「暑期實習生計劃」；
- 「金融科技人才培育計劃」；及
- 高中生「銀行職場探索」兩天活動。

## 加強集團整體的ESG能力建設

2024年，我們推出必修的ESG培訓課程，指定全集團所有員工參與，包括高級管理層和董事會層面的ESG委員會成員。本課程由可持續發展、氣候變化和氣候風險管理的單元組成，全面涵蓋與本行業務息息相關的主題，各級員工均須了解。本計劃的詳情請參閱ESG摘要一節。

中國內地的ESG學習賦能計劃於11月正式推出。課程內容參考金管局的「銀行專業資歷架構－綠色及可持續金融」，另建設網上學習庫，方便員工自主學習ESG相關的知識。本行並在上海舉行2024年「ESG創新工作坊」，廣開言路聽取員工的建議，以助制定策略和彼此交流學習。今年的工作坊

共有35名東亞中國的同事出席，踴躍提出可付諸實行的創新方案，支持本行達成可持續發展目標。不同分處的團隊紛紛就ESG事宜提出建議，包括GSF、理財知識以至負責任的產品和服務、人才吸納及留任等。如獲管理層批准，入圍方案或在未來進一步計劃和實施。



2023年，本行配合OneBank策略，將現有的見習管理人員計劃改為集團見習管理人員計劃。參與計劃的員工將在中國內地接受為期五個月的培訓，透過不同崗位的輪調，獲取多方面的工作經驗。2024年，我們為30位集團見習管理人員和見習管理畢業生安排一天的深圳前海考察行程，以親身了解該區如日方升的商業環境，以及東亞銀行拓展大灣區業務的策略部署。此外，見習人員還參觀了WeBank微眾銀行的展覽廳，並聽取專員詳細介紹該行的科技和數碼金融解決方案。我們將於2025年進一步優化集團見習管理人員計劃，安排學員到東亞銀行的海外分行考察。

### 提升領導力

東亞銀行十分重視內部的人才培訓，設有多項計劃栽培具潛質的領袖，「未來領袖培訓計劃」就是當中例子。這項為期兩年的培訓計劃集中發掘及培育高潛力人才，為日後在本行擔任高級管理層及部門主管要職作出準備。計劃涵蓋一系列培訓工作坊、領導力評估、師友計劃、與聯席行政總裁會面及在職培訓，協助參加者迅速成長，準備未來承擔領導重任。2024年，我們繼續推行「未來領袖培訓計劃」，發展新一批合共14名高潛力人才，持續壯大本行多元的領導人才庫。

本行也不斷加強海外分行員工的培訓，並推出專門的領導力和管理課程，滿足以英語為溝通語言人員的培訓需要。我們在5月至11月期間推出全英語授課的「NEXLeaders」微學習課程，針對人事經理、經理職級或以上人員和主任級或以下人員三大目標群組。本計劃提供度身設計的特定群組課程和兩個通用課程，後者即為「未雨綢繆以備將來」（「How to Think Ahead to Prepare for the Future」）及「擺脫思維界限創新協作」（「How to Think Across to Innovate and

Collaborate」）。至於特定群組課程則包括「危機管理領導力」（「Leadership in Crisis Management」）、「認識自我領導力」（「Understanding Self-Leadership」）和「克服商務溝通的障礙」（「Overcoming Barriers in Business Communication」）。為了鼓勵參與和實踐，我們特別舉辦分行團隊競賽，使得整個課程的完成率高達96%，成績令人鼓舞。



除此之外，我們也為旗下各業務團隊安排傳訊溝通和其他必要軟技能的培訓，藉此提升領導力。美國方面，我們於2024年在紐約及洛杉磯分行推出師友計劃，一方面鞏固團隊凝聚力，另一方面促進同事雙向溝通。同事有機會接觸更多高級人員，受訓員工也可觀摩不同的管理手法從中學學習，同時累積各種技能和知識以助未來專業及個人發展。紐約和洛杉磯近四分之一全職等值僱員參與了培訓。本計劃可促進跨部門合作及消除壁壘，並倡導持續學習的文化，讓本行成功彌合員工之間的代溝，有助解決人才短缺問題，促進知識共享。我們藉著本計劃，提升了集團整體在金融領域的能力、適應能力和競爭優勢。

英國方面，136名員工已完成提出和回應反饋的相關培訓，所有涉及人事管理的經理均接受了專題培訓，學習發揮影響力及管理持份者的技巧。

### 科技及數據

人工智能和其他科技的發展一日千里，面對瞬息萬變的市場環境，東亞銀行繼續投放資源舉辦各類培訓課程，力推我們的數碼化進程。有見人工智能迅速發展，我們為部門主管及以上職級人員安排「行政人員培訓系列：人工智能面面觀」（「Executive Training Series: AI Inside Out」），並推出全新的微學習課程「金融科技201：人工智能與生成式人工智能在銀行業的機遇與限制」，加深員工對這些新興科技的認識。此外，我們還舉辦網絡安全論壇，深入剖析金融服務業的網絡安全問題，詳細講解網絡攻擊威脅的最新動態及有效對策。



東亞中國「數碼見習生培訓計劃」於2023年推出，旨在甄選傑出的大學畢業生到本行接受嚴格培訓，將其打造成為數碼金融科技專家。本計劃結合訓練課程與業務應用實例，例如自動化信貸報告、實施先進的現金管理解決方案及智能檢測跨境業務黑名單等。本計劃開創了中國內地外資銀行的先河，第一輪培訓已於2024年完成，並於11月在深圳舉行畢業典禮，見習生即將於2025年初進入不同業務部門，擔任數位化崗位的工作。

## 大灣區人才培訓計劃

東亞銀行在香港和中國內地深耕多年，穩健業務根基。隨著大灣區的經濟持續增長，我們一直處於有利位置，銳意發展跨境業務。若要成功實現我們進取的業務目標，必須確保員工充分認識這個正值蓬勃發展的區域，了解不斷變化的市場細節及複雜挑戰。「大灣區人才培訓計劃」正可發揮作用，讓我們的團隊充實以下範疇知識，盡佔先機：

- 大灣區主題培訓旨在加深所有員工對大灣區和跨境業務的認識
- 大灣區專家培訓為目標員工群組度身設計教材，教授特定知識與技能
- 大灣區精英培訓為已修畢大灣區專家培訓的特選員工群組提供獨有培訓

「大灣區人才培訓計劃」透過上述課程培訓擔任一般及專門職務的員工，讓同事對大灣區有更全面的認識，以助本行識別和捕捉大灣區市場的豐富商機，增強實力推動創新及發展，在區內建立競爭優勢。

「大灣區精英培訓計劃充分體現東亞銀行OneBank策略的整體理念，大大促進了中國內地及香港同事之間的合作，並加深了解彼此的文化和政策背景。我特別珍視師友指導，以及安排員工與管理層密切溝通互動的措施，這些舉措讓我深入了解政策的意向，直接開拓我的專業視野。」

鄢璟

廣州分行行長助理



報告期內

**5,000+**名

員工參加各種主題培訓



**290+**名

員工 (佔目標對象90%)  
修畢大灣區專家培訓

**20**名

員工 (佔目標對象100%)  
修畢大灣區精英培訓

### 全新設計思維及應用課程

我們於2024年繼續推廣創新和以客為本的文化，擴大了設計思維培訓課程的規模，並推出實際應用課程。在香港，年內逾2,300名員工（約佔全職等值僱員總數65%）參加了設計思維培訓工作坊，參與率超出預期目

標，當中包括為所有職級員工，從一般員工至管理層而設的專門培訓。

最新推出的「設計思維應用課程」為員工提供平台將技能學以致用，解決真實的業務挑

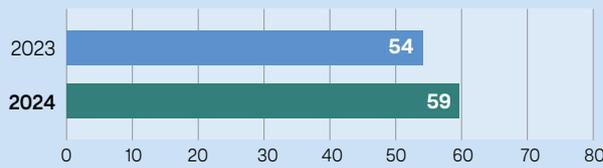
戰。這種綜合培訓方針涵蓋基礎培訓和實際應用，旨在全集團培植設計思維，提高員工解決疑難的能力及推動創新，加強以客為本的服務理念。

### 2024年的表現

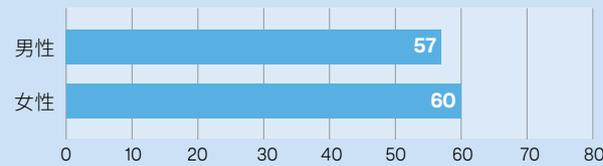


投放於員工培訓及發展的投資總額達  
**港幣 1,150+ 萬元**

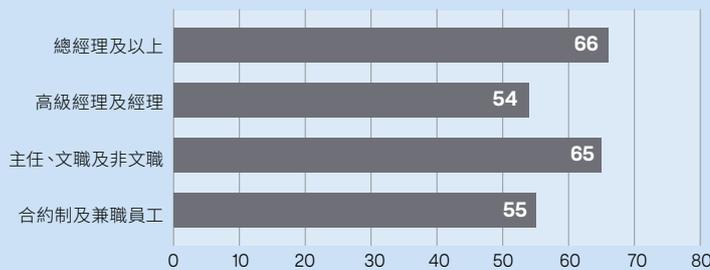
僱員平均培訓時數



按性別劃分的平均培訓時數



按僱員類別劃分的平均培訓時數



培訓時數 (按培訓類型)



註：基於四捨五入，比重總和可能不等於100。



**100%**  
員工接受定期績效及事業發展評估<sup>23</sup>

### 展望未來



本行將加快步伐，擴展各類培訓的技能提升課程，包括科技和數據、ESG以及大灣區跨境業務，為一般和專門職能員工提供更全面的培訓。此外，我們還會開辦新的領導力與管理培訓課程，以及新的管理人員培訓計劃，不斷提高團隊成員的領導力。我們

將繼續鞏固人才庫，致力培育高潛質的員工和上進有為的畢業生，確保有充裕的人才接任不同職位，同時亦鼓勵員工持續學習及發展，並會資助他們進修，尤其積極支持同事考取金管局「銀行專業資格架構」下的專業資格。

<sup>23</sup> 於9月30日或以前通過試用期的員工均被納入績效評估範圍。2024年，共有7,430名集團員工接受績效評估。

## 健康、安全 及福祉

[範疇B2] [GRI 403]



### 重要性

 健康、安全和快樂的員工不但效率更高，對工作亦更投入。在他們的努力下，我們可為客戶提供更卓越的產品及服務，推動業務蓬勃發展。東亞銀行的業務主要在辦公室內進行，此類工作環境的實質風險相對較低，儘管如此，我們仍盡力將潛在危害減至最低水平，防止發生可能導致損失工作日、商機或影響本行聲譽的事故。

### 管理方針

 **職業健康與安全**  
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負責確保工作環境健康安全得以維持，所有分行均須遵守當地的健康與安全法律及規例。東亞銀行的《[職業健康與安全（職安健）政策](#)》適用於所有集團員工，但倘若澳門、台灣及海外分行當地的職安健法例和法規與本行政策存在歧義，則會遵從當地市場的規定。

為進一步改善職安健管理和管治措施，本行於2024年對集團的《職安健政策》及《職安健手冊》進行了檢討。《職安健政策》在報告期內完成更新，並獲管理層審批和認可。更新政策訂明我們對員工的期

望，要求同事嚴守東亞銀行的職安健原則及相關法例，並且達到ISO 45001:2018職安健管理體系的標準，此外並闡述本行承諾在集團內外推行職安健措施。《職安健手冊》現正進行修訂。

我們的目標是保持「零意外和工傷」的良好工作環境。正因如此，我們將工作間安全放在首位，並定期進行巡查，包括識別和密切監察潛在的安全隱患，務求減低意外風險及消除不安全的工作條件，同時確保與員工保持良好且暢通的溝通，可及時應對任何安全疑慮。如發現危害隱患或發生任何事故或工傷意外，我們會立即深入調查並制定行動方案，部署適切的補救及防範措施以作應對。營運風險管理系統的每月報告會匯報所有已報告工傷個案的跟進情況。東亞銀行英國分行設有獨立的年度健康與安全評估機制，聘請獨立第三方顧問進行評估。

台灣分行依據台灣《職業安全衛生法》制定《安全衛生工作守則》，並經台北市政府勞動檢查處核准後實施。《安全衛生工作守則》載有關於工作場所健康管理措施、急救和救援培訓、緩解生理或心理創傷，以及預防因重複動作引致肌肉骨骼勞損的指引。此外，我們亦成立員工關懷及嘉許小組，不時舉行會議，回應員工關注的事項及作出建議。

非營運活動方面，本行訂有《供應商行為守則》、《人權政策》及其他政策與流程，確保所有採購交易和合約均有明文規定，保障相關人員的職安健及福祉，並要求東亞銀行的供應商提供安全衛生的工作環境，遵守工作時間等相關法律。關於本行如何在供應鏈中推動社會責任的詳情，請參閱[負責任的供應鏈管理](#)一節。

### 員工福祉

人力資源部屬下的企業文化及員工投入度管理組負責推行增進員工福祉的措施，並擔任員工康體會的秘書處。本行冀盼不斷提高員工的幸福感和就業體驗，每年均進行員工意見調查，監察與職場健康相關的指標，例如作息平衡等，並聽取員工的意見，納入本行的人力資本管理方針。除此之外，我們還定期進行問卷調查，徵詢員工對康樂活動的意見，確保我們安排的相關活動符合他們的興趣與需要。

其他促進員工身心健康的福利包括節慶日提早下班，自2021年起所有主要節慶均適用於這項安排。我們亦設有「員工支援計劃」，為有需要的員工及其家庭成員提供情緒和心理輔導。員工可透過24小時熱線、面談或電郵與專業的輔導員聯繫。有關本行福利的詳情，請參閱[人才吸納及留任](#)一節。

### 計劃及措施

 東亞銀行矢志創造理想的工作環境，讓員工茁壯成長。我們不但要保護員工免受傷害，還要用心培育，支持他們盡展所長。

### 職業健康與安全

本行所有工作場所的設計均充分考慮職安健因素，以創造健康安全的環境，從而減低工傷意外發生的風險。2024年，新加坡東亞銀行大廈所有樓層均已安裝空氣淨化器，涵蓋該分行所有部門及出租樓層。另外，本行裝修新項目會選用符合人體工學原理的工作間設計和辦公室家具。

此外，集團亦定期舉辦職安健培訓，倡導集團整體的安全文化。報告期內的培訓主題包括消防安全、顯示屏幕設備風險評估、體力處理操作風險評估、急救等。

### 員工福祉

我們的方針是全方位支援員工，保障他們的身心健康。我們為集團見習管理人員安排韌性培訓，並邀請註冊組織心理學家為高潛力人才設計特定的韌性課程，保障他們的身心健康，在崗位上表現理想。

香港的員工餐廳提供健康午餐選擇，並設有免費員工健身室及天台花園等康樂設施。人力資源部轄下的員工康體會經常舉辦健康及員工康樂活動，例如瑜珈班、健康講座和城市耕種工作坊等。2024年，我們舉辦「東亞銀行分處隊際盃」競技大賽，員工可參加各種特色的體育比賽，包括羽毛球、保齡球和足球等傳統運動，還有電子競技及麻將等非傳統項目。年內舉辦多項活動鼓勵個人和團隊參與。

為使員工享有更佳體驗及創造良好的工作環境，集團旗下所有業務單位經常舉辦各類義工及慈善活動，以體現東亞銀行的核心價值和員工價值主張。有關此類活動的詳情，請參閱社區夥伴及義工服務一節。



### 2024年的表現



### 展望未來

一如既往，我們日後籌備翻新裝修項目時，定會充分考慮職安健和身心健康因素，並會主動識別工作場所的安全隱患和推行適切的、健康、安全及預防措施，為同事提供業內最佳的作業環境，處處以身心健康為先。

# 減少營運排放

[範疇A1]  
[GRI 302, 305]  
[IFRS S2]



## 重要性

東亞銀行大部分氣候影響均不會超出資產組合的範圍，但我們亦深明必須肩負責任減少營運排放，為全球應對氣候變化倡議作出貢獻。猶如資產組合的碳排放，營運排放亦是減排目標的關鍵部分，支持我們在各地市場推展氣候行動。

本節詳述集團旗下業務減少碳排放的整體方針。電力消耗佔本行營運排放足跡最大比例，有關我們管理用電的詳情，請參閱[可持續地善用資源](#)一節。

## 管理方針

本行的營運排放管理事務由可持續發展部負責，該部門與設施管理部合作，致力透過減低集團整體排放量，以實現2030年淨零營運排放的目標，以及參考本地和國家的淨零承諾，在本世紀中期實現長期淨零排放。東亞銀行訂有全行的減碳策略，為員工提供清晰的框架和指引實現目標。我們已為不同業務部門制定年度指標，激勵員工熱心參與，在淨零旅程上並肩同行。我們界定了多項策略支柱，就如何規劃和實施相關行動提供指引。ESG督導委員會定期檢視整體進展，包括營運減碳數據和建議的減排措施，相關內容將提交董事會ESG委員會審批。

## 東亞銀行範圍1及2淨零排放路線圖

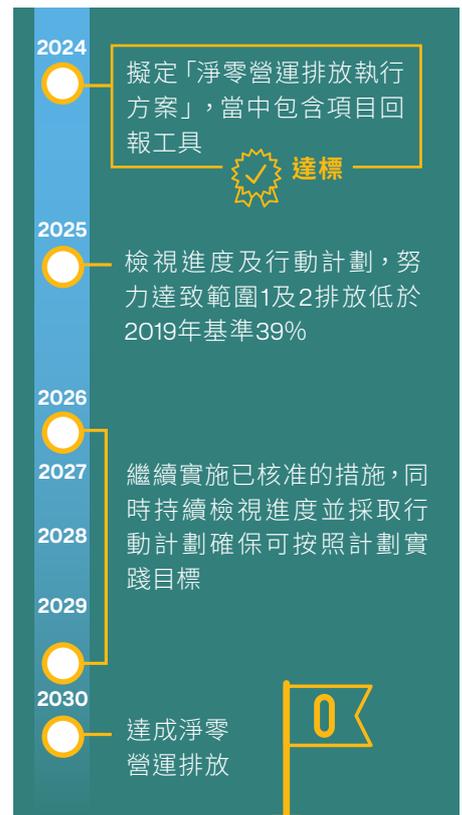


我們訂有全集團的《可持續建築政策》、指引和行動方案，針對六大元素全面緩解東亞銀行各場所的環境影響，包括減少碳排放、能源效益、節約用水、廢物管理、綠色交通及綠色建築認證。這些優先要項與香港特區政府《香港氣候行動藍圖2050》和中國內地「雙碳」目標互相呼應。該政策闡明本行致力推動上述議題及策略，確保本行擁有全面營運控制權的場所在租賃、設計、建造、翻新項目和營運方面採用最佳作業模式，以實現淨零營運排放。

我們於2023年底推出雲端環境數據平台後，現已開始定期追蹤我們的排放表現，並每季向ESG工作小組和ESG督導委員會匯報最新情況。我們每年均會在ESG報告中分析和披露排放數據，確保訊息公開透明，讓持份者了解本行管理碳排放方面的成效。有關資訊還會提交碳披露項目及香港上市公司碳足跡資料庫等機構作參考。

## 計劃及措施

我們按照2030年目標推行多項措施減少範圍1及2排放，當中包括以下中期計劃和目標：



由於範圍2排放在本行營運碳足跡的佔比甚大，我們必須掌握能源消耗數據。2024年，我們為旗下分布多個地區的20個最高能耗物業進行了能源審計和桌面分析，據此制定適當的減碳投資、可再生能源採購及碳抵消策略。

我們全力開拓減碳途徑，包括優化建築物營運（例如工作場所重裝和縮短樓宇裝備器材的運作時間表）、升級改良樓宇裝備器材、推動電氣化，以及採用場內可再生能源供電系統。此外，我們在更換生命週期終結的建築構件時也會考慮減碳因素，

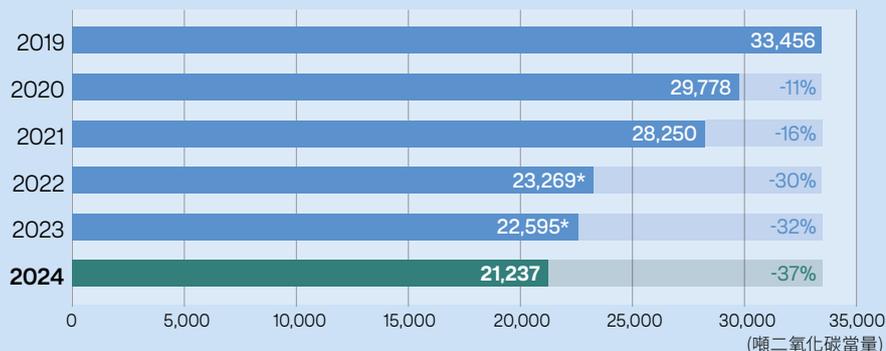
並會在市場供應允許的情況下，考慮採購可再生能源，以及使用可再生能源證書來減少範圍2排放，並利用碳信用額來減少剩餘的範圍1排放。

集團不斷提高各場所的可再生能源產能。我們在總行天台已安裝節省空間的柔性太陽能板，每年約可省減16,000千瓦時電力，連同德輔道中33號、觀塘東亞銀行中心和上海張江數據中心現有的太陽能板，預計集團每年可產生約136,000千瓦時可再生電能。

我們積極推動集團車隊及員工使用電動車。截至目前，本行中國內地車隊的車輛數目已由1月99部減至目前89部，減幅達10%，新能源車現佔車輛總數8%。為提倡員工和訪客使用電動車，我們積極協調在當地安裝電動車充電器。截至目前，香港、中國內地總行及11家分行所在辦公樓已完成充電器安裝，而倫敦分行亦正研究裝設電動車充電站。

## 2024年的表現

### 溫室氣體排放（範圍1及2）（噸二氧化碳當量）



\*備註：排放數據已重述。詳情請參閱載於本報告我們的表現章節的環境表現。

集團2024年的營運排放按年減少約6%。減幅主要是由於香港東亞銀行中心啟用新的高效能製冷系統，以及於上海、倫敦和洛杉磯的營運地點轉用可再生能源。

## 展望未來



前瞻未來，我們將循著「淨零營運排放執行方案」減少營運排放。減碳的主要措施包括工作場所重裝、優化建築物營運時間表、更換和優化製冷系統、安裝太陽能發電系統及隔熱膜、改善樓宇裝備系統和更新樓宇管理系統。此外，我們亦會不斷發掘新興科技，在所有建築物推行更多減碳措施，以及在全集團推動關注氣候變化的文化。另外，我們正在擬備可再生能源投資計劃，闡明全集團向清潔能源轉型的具體策略與時間表。

## 可持續地 善用資源

[範疇A1, A2, A3]

[GRI 302, 303, 306]

[IFRS S2]



### 重要性



資源耗用及廢物管理對大自然影響深遠，緩解問題刻不容緩。東亞銀行主要以辦公室形式營運，日常作業消耗大量電力、水和紙張，也產生廢棄物，包括員工餐廳的廚餘。若能完善管理資源及廢棄物，便可降低成本和提高效率，同時減輕對環境的影響。

更重要的是，我們若能提升資源耗用和廢物管理的績效，便可減少營運相關的溫室氣體排放。有關本行在營運上緩解氣候變化的方針詳情，請參閱[減少營運排放](#)一節。

### 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](#)》制定，適用於我們所有營運地點。該政策指導我們持續改進環境管理措施，包括用水、能源及紙張消耗、回收和減廢。董事會負責每年檢討和審批政策。我們定期更新

政策內容，確保符合所有營運地點的相關法律與規例，包括環保法例。

本行致力盡量減少各項業務產生的環境影響。我們訂有《[可持續建築政策](#)》，闡述集團屬下所有場所的設計、建築、翻新項目、營運和租賃均秉持可持續發展方針，此外亦設有《[可持續建築指引](#)》訂明具體要求，確保政策得以切實執行。

與此同時，本行也鼓勵大家在日常營運中遵循環保原則，聚焦於減少用紙。我們積極應用數碼技術，讓員工、客戶和其他持份者轉型到高效率的無紙系統。減少業務營運用紙不僅可以降低製造、發送和處理廢紙對環境的影響，還能避免這些流程產生的碳排放。

我們也定期評估用水量、能源耗量及廢棄物產生量，並投入必要資源完善本行的環境管理。

### 計劃及措施



#### 能源

一如既往，提高能源效益和減少能源消耗仍是本行的優先要務。我們繼續支持《[戶外燈光約章](#)》，在晚上11時前關閉特定分行的戶外燈光。此外，我們定期在香港主要辦公室進行能源審計，以評估能源效益。在中國內地，我們透過管控空調系統提高能源效益，並禁止在辦公室範圍使用小型家電，另推行午膳時間關燈計劃，東亞銀行金融大廈夜間會自動關燈。

2024年，香港東亞銀行中心的第三期製冷系統更換工程已完成，新的風冷式製冷機及水冷式製冷機現已投入運作。全期工程完竣後，估計能源效益會較2019年基準高約40%。此外，在可行情況下，所有翻新工程均會實施《[可持續建築指引](#)》指定的一系列措施，包括建立自動照明控制系統，例如安裝用戶感應器，或在建築物管理系統中設定自動開關流程。



新加坡分行現正更換升降機，安裝更節能的新型號。倫敦分行已於5月更換了現有的低能源效益的照明裝置，改用LED燈，每年可節省超過50,000度電。

我們還致力培訓我們的團隊，幫助他們了解提高能源效益的重要性，並推行各種策略改善表現。為加深同事了解，我們於7月安排多個部門的同事參觀位於九龍的百年歷史建築群饒宗頤文化館，觀摩和研究該處的節能措施。



東亞銀行在香港及中國內地獲得綠色建築認證的物業包括：

<b>東亞銀行中心</b> 香港觀塘	香港建築環境評估法「新辦公樓設計」 (1/96R版)：優秀級
<b>德輔道中33號</b> 香港中環	香港建築環境評估法「新建建築物」 (4/04版)：金級
<b>東亞銀行金融大廈</b> 東亞中國總部／上海分行	能源與環境設計先鋒金級
<b>東亞銀行大廈</b> 東亞中國北京分行	能源與環境設計先鋒金級
<b>東亞銀行大廈</b> 東亞中國上海浦西支行	能源與環境設計先鋒金級
<b>東亞銀行大廈</b> 深圳前海	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 中國綠色建築評價標識三星級別</li> <li>· 能源與環境設計先鋒鉑金級</li> <li>· WELL健康建築標準金級</li> </ul>

## 紙張

東亞銀行推行數碼轉型成效理想，成功減少了業務營運中不必要的用紙量。電子開戶和處理平台亦促進了無紙交易，客戶現可直接在網上開戶、處理賬戶交易及發出投資指示。

2024年，我們將逾半的紙版表格轉到新設的e-平台，讓客戶更輕鬆方便地填寫表格。除了e-平台，我們還推出專為企業銀行服務客戶而設的e簽署解決方案。這套省卻傳統親筆簽名的數碼替代方案，利用數碼身份驗證和核實電子簽名，毋須實體簽署及人手交收，有效減少紙張用量，降低了本行的環境影響。

實施上述措施後，香港業務的用紙量較2020年基準減少近八成。此外，東亞聯豐亦於8月在辦公室安裝新打印機，黑白打印用紙量較2023年減少約9%。

2024年初，我們推出數碼名片，鼓勵所有員工轉用數碼形式，以代替印刷紙質名片。截至報告期末，香港各營運地點已

有逾1,500人使用數碼名片，印刷紙質名片訂單較2023年減少約七成。當必須進行打印時，我們會選用森林管理委員會（「FSC」）認證紙張印製名片、信箋抬頭以及信封和表格。

## 水資源

我們於2024年開始依照《可持續建築指引》在翻新工程採用環保措施，包括致力節約用水。我們現在優先使用附有「用水效益標籤計劃」第一級用水效益標籤的水龍頭、花灑頭和其他裝置。

## 廢棄物

### 減少廢棄物

我們正採取措施減少辦公室的資源消耗和由此產生的廢棄物，尤其是塑膠廢物。隨著香港已立法禁止售賣及免費派發受規管的即棄塑膠產品，本行已停止在香港所有員工餐廳及宴會廳提供即棄塑膠餐具和食物器皿。同樣，新加坡分行亦已停止採購即棄塑膠用品。

本行也十分關注與旗下投資物業相關的廢棄物。2024年，我們繼續豁免個別投



資物業租戶於退租時還原處所至交樓時狀況的要求，避免產生廢棄物，這使得物業出租給新租戶時，可以同時保持原配件和固定裝置完好無損，避免拆除及翻新造成大量建築廢物。

## 回收

在香港東亞銀行中心，員工餐廳烹調食物和員工用餐產生的廚餘，會被收集及運送至附近的廚餘機。廚餘隨後轉化為液體，並遵照監管要求排放到污水系統，避免運往堆填區棄置。自5月起，我們擴展這項措施的規模，將香港總行烹調食品過程中產生的廚餘納入其中。除此之外，東亞銀行亦支持多個節日的特別回收計劃，包括月餅罐、利是封等。

## 協同外界持份者推動回收

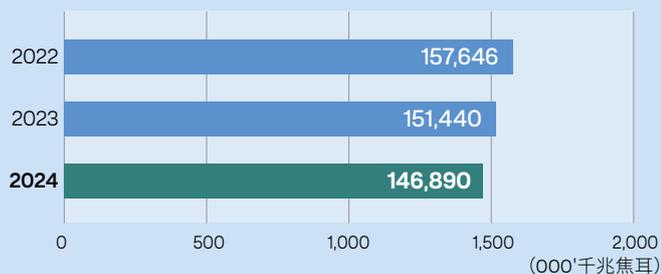
回收廢物需要整個價值鏈持份者齊心參與，彼此必須攜手努力，才能實現我們的目標。2024年，東亞銀行代表參觀了香港唯一廢鉛酸電池（「WLAB」）回收廠—香港電池回收中心有限公司（「HKBRC」），研究在本行系統性回收舊電池的可行性。其後，我們與HKBRC展開合作項目，回收樓宇裝備控制屏和數據中心不間斷電源系統的廢鉛酸電池，並準備在2025年啟動

回收計劃，預計可回收合共超過27,000公斤（或每年9,000公斤）廢鉛酸電池，佔集團每年總廢物量1.4%。

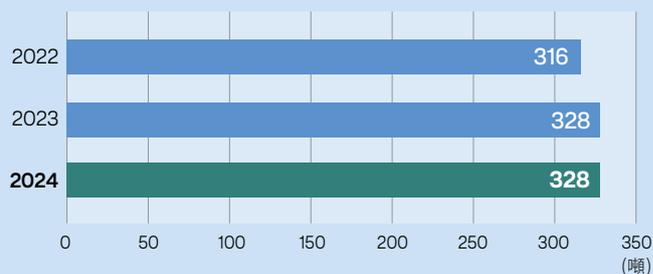
我們深明與政府機構保持溝通的重要性，因此於9月邀請澳門環境保護局代表到澳門分行主持講座及提供專業建議，並且介紹在日常生活中如何能循環再用物料。

## 2024年的表現

### ⚡ 能源消耗總量 (千兆焦耳)



### ♻️ 從堆填區轉移的廢棄物 (噸)



## 展望未來



本行將繼續開拓機遇管控我們對環境的影響。我們已計劃在2025年審查和調整各辦公大樓的採暖通風空調系統（「HVAC」）、照明系統及升降機的運作時間表，盡量提高能源效益。同時，我們亦會審視及優化數據中心電腦室空調的溫度設定點，以及HVAC的供水溫度。

我們將於2025年初在總行展開製冷系統更換工程，並會優先考慮節能的方案，比如安裝無油製冷機及增強冷卻能力。香

港東亞銀行中心第四期製冷系統更換工程預計可於2028年竣工。日後，當其他主要辦公大樓的樓宇裝備系統生命周期屆滿時，我們也會考慮採用新興技術，例如人工智能和具有機器學習能力的控制系統，務求提高運作效率。

同時，我們會開拓更多廢棄物回收途徑，以及研究擴展香港總行的廚餘回收計劃至餐後廚餘的可行性。

# 負責任的 供應鏈管理

[範疇A3, B4, B5]

[GRI 2-25, 308, 414]



## 重要性

作為一家具有規模及影響力的機構，東亞銀行有能力為經濟、環境和社會創造正面影響，其影響力遠遠超越其自身的界限。對我們而言，採購

決策是促進整個價值鏈持續發展的策略工具，而供應商管理的第一步就是負責任地甄選供應商並與其互動合作。本行的政策及流程旨在盡量減少負面影響，同時保障銀行的聲譽免受供應鏈的潛在風險或不當行為損害。

## 管理方針

2024年，東亞銀行組織及生產力管理部設立了新的中央採購組，專門負責核心商品和服務的集中採購服務，並且監督和管理集團供應鏈的ESG事務。中央採購組負責制定相關政策，以及就供應鏈風險管理提供指導，此外亦會監察本行的供應商。我們可透過這

套集中管理的方針，在日常營運中完善供應鏈的監控，包括追蹤供應商是否確認遵守集團的《供應商行為守則》以及供應商ESG風險評估。

香港的所有採購活動，包括由中央採購組負責的部分，現在一律須依從《中央採購政策與程序》。而集團其他成員則須依照《中央採購政策與程序》的原則，根據當地的商業慣例和監管規定各自制定指引。除了提供指引，《中央採購政策與程序》亦載有清晰的可持續採購工作流程，以管理供應鏈的ESG風險，其中包括多項政策，各有不同的目標：

### 1 界定可持續採購

集團的《可持續採購政策》表明東亞銀行承諾在採購、規劃、營運和供應鏈管理各方面全面奉行可持續發展原則。我們亦訂有多項內部指引，進一步界定負責任的採購實務。各地團隊在制定可持續產品和服務規格、根據 ESG考慮因素甄選供應商、在本地採購以及促進公開競爭和公平交易時，均可參考這些文件。



### 2 設定供應商的ESG標準

我們要求所有供應商遵守本行的《供應商行為守則》。《供應商行為守則》詳細說明了本行對供應商在各方面的期望，包括遵守所有相關法例、社會及道德標準、環境相關事宜及供應商對本地社群的影響。這些規則確保本行的採購及招標程序以盡職、誠信和公正的方式進行。除非屬於特殊情況，否則我們不會與拒絕確認遵守《供應商行為守則》的供應商合作。此外，各地分行，例如英國分行，已在當地採納相關的政策和指引，並有效施行，以評估及監察供應商的表現。



### 3 重視人權

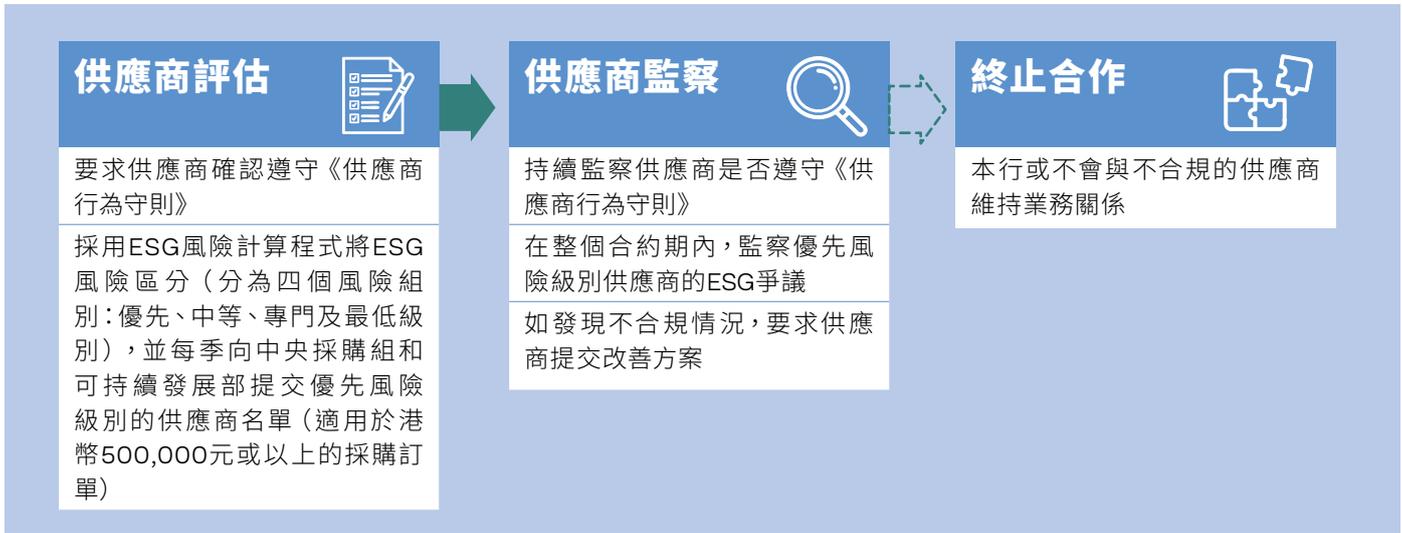
我們要求供應商達到本行《人權政策》訂明的標準，範圍涵蓋健康與安全、最低工資、工作時間、反歧視、反騷擾和申訴機制等。本行嚴禁供應鏈出現任何形式的奴役及人口販賣活動。我們的《奴役和人口販賣聲明》已上載至東亞銀行網站供公眾人士瀏覽，該聲明符合《英國現代奴役法2015》。

如任何供應商尚未作出與本行《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，協助他們改善風險管理措施，達致更符合本行標準的水平。這一舉措旨在培養供應鏈中不斷求進的文化，並倡導負責任的行為操守。

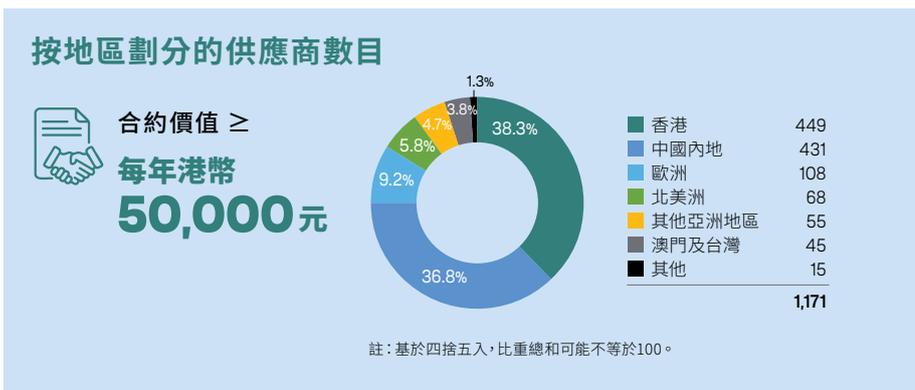


本行設有可持續採購工具包。該工具包提供相關的資源、指引和訂明工作流程及複習培訓材料，確保供應鏈的盡職審查得以順利進行，以助執行負責任採購程序。

### 各項政策和指引訂明的主要供應商ESG評估活動



### 2024年的表現



### 展望未來



東亞銀行將繼續與那些認同集團理念，並以負責任方式營運的供應商合作，而且每年檢討供應商管理程序。我們即將展開可行性研究，以及擬定設施管理所需指定產品／服務的環保規格，優化可持續採購措施。

# 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 203, 413]



### 管理方針



東亞銀行致力創造長遠而正面的影響，積極推展聚焦教育、社會福利及環境三大重點範疇的社區項目。我們與社會各界通力合作，在資源、知識和技能各方面相輔相承，幫助有需要的人，推動社會發展，注入正能量。

本行的《可持續發展政策》及內部《社區投資指引》列明集團對社區捐獻的策略和目標。本行與旗下的慈善機構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及各地夥伴符合本行的《可持續發展政策》。上述指引有助我們物色及優先考慮與我們方針一致的計劃，有效地善用資源，回應社會所需。

### 重要性



東亞銀行於1918年在香港成立，一直熱心服務社區，於經濟、社會及文化各層面擔當重要角色。作為負責任的企業公民，我們積極應對不同社會議題，如收入不均及人口老化。我們亦透過慈善合作及推動正面職場文化，鼓勵員工為社會及環境作出有意義的貢獻，連繫社區，創造正面影響。

我們主要通過以下四種途徑提供支持：

1

#### 社區捐贈

透過集團成員及旗下三個慈善基金，向註冊慈善機構和非政府組織捐款及捐贈物資：

1. 香港的東亞銀行慈善基金
2. 中國內地的上海宋慶齡基金會 — 東亞銀行公益基金
3. 上海市慈善基金會 — 東亞銀行公益基金

2

#### 員工的捐獻和義務工作

透過各地義工隊及活動，加強社區關係及建立社會資本，讓員工體會他人所面對的挑戰。我們提供機會予員工投入時間和發揮所能，幫助有需要的人。

3

#### 善用業務網絡及影響力

鼓勵合作夥伴、客戶及其家屬一同參與我們的計劃和活動。

4

#### 教育措施

運用專業睿智策辦計劃和教育體驗，向參加者灌輸正確的理財觀念。

## 計劃及措施



### 香港

我們繼續透過東亞銀行慈善基金，捐贈物資及舉辦義工活動，支持社區投資重點範疇。於2024年，我們與非政府組織合作推展旗艦企業社會責任計劃，並鼓勵全行參與「Join Hands, Reach Further!」，集個人和團隊所長，透過義工服務貢獻社會。除本行員工外，我們也邀請其家人及朋友與我們同行，支持有需要的人。過去一年，我們號召近1,570位義工，服務逾12,300人。



## 香港

### 「東亞綠色藝術節」

#### 教育 環境

東亞銀行於2022年起與香港青年藝術協會合作，透過視覺及表演藝術活動提高公眾的環保意識，計劃由東亞銀行慈善基金贊助。我們於7月舉辦第三屆「東亞綠色藝術節」，吸引超過2,500人參加，包括來自16間學校的850名師生，而且獲250名東亞銀行義工支持。

請參閱[2024年環境、社會及管治摘要](#)一節了解更多。



### 「完善人生計劃」

#### 社會福利

東亞銀行除了為長者度身設計產品與服務，亦積極透過夥伴合作，支援年長社群。東亞銀行慈善基金及“la Caixa”基金会自2010年起一直支持救世軍港澳地域的「完善人生計劃」，矢志於香港推動更完善的臨終關懷服務，提升長者的整體生活質素。計劃推廣綜合長者全人照顧和鼓勵義工參與，並幫助長者積極管理財務、身心健康及生活方式。

請參閱[2024年環境、社會及管治摘要](#)一節了解更多。



### 「公益金東亞慈善高爾夫球賽」

#### 社會福利

我們喜與香港公益金合作，連續第九年冠名贊助「公益金東亞慈善高爾夫球賽」，並擔任一桿進洞贊助機構。今年大賽吸引超過180位哥爾夫球手組成47支隊伍為慈善揮桿，在香港哥爾夫球會粉嶺哥爾夫球場進行賽事。活動為公益金資助的精神健康服務籌得超過港幣290萬元，善款數字為歷屆之冠。



## 香港

## 「香港證券及投資學會案例比賽」

## 教育

東亞銀行相信，連繫社區也是培育新一代專才的良機。本著這份信念，東亞聯豐贊助香港證券及投資學會的旗艦人才發展計劃「案例比賽2024」。

2024年比賽以可持續發展為主題，接獲香港及大灣區各高等教育院校共400名學生申請，創歷年新高。



東亞聯豐員工在為期兩個月的計劃期內，指導五個參賽小組進行可持續發展個案研究，其中一組更在決賽中贏得季軍。我們很

榮幸能參與其中，啟發年青一代，一同應對複雜的可持續發展挑戰。

「於香港證券及投資學會案例比賽2024擔任導師，協助年青一代加深對ESG和可持續發展的認識，讓我獲益良多。Z世代參賽者們所表現出的熱情、創造力和專業精神令我深感鼓舞，尤其是來自韓國的Anyang團隊，他們進行的個案研究《影響力投資的下一個時代：從TCFD到TNFD》，突顯了他們對影響力投資的深刻見解和堅定決心。」

陳天琦

東亞聯豐產品拓展部副總裁暨ESG工作小組主管

## 中國內地

## 「綠色螢火蟲計劃」

## 教育 社會福利 環境

上海宋慶齡基金會－東亞銀行公益基金過去十五年一直透過「綠色螢火蟲計劃」致力改善農村地區的教育資源。

2024年，東亞銀行公益基金繼續夥拍一個地球自然基金會，推展「教室裏的自然課」公益項目。第一階段課程於報告期內圓滿結束，共教育了10間農村學校8,000多名學生。約30名農村教師已完成培訓，他們於第二階段，會逐步在15間農村學校開辦以保育生物多樣性為主題的課程。

請參閱2024年環境、社會及管治摘要一節了解更多。



「眼見農村小朋友能透過我們的『綠色螢火蟲計劃』首次體驗人工智能，很令人振奮。他們的興奮和求知慾，肯定了計劃的正面影響。而『教室裏的自然課』參加者的笑容，亦見證我們用心培育新一代擁抱科技和大自然的 efforts。」

康嘉瑞

「綠色螢火蟲計劃」項目經理

## 中國內地

### 2024年的環境保護活動

教育 環境

#### 義工活動

4月，東亞中國響應世界地球日在中國內地22個城市推行「Green Earth, Green Bank」環保公益月活動，動員725名義工與親友參加多個活動包括植樹，所貢獻的義工服務時數逾3,000小時。

#### 慈善串流直播

7月，東亞中國在小紅書及微信視頻號同步進行首場公益直播，舉行「點讚捐課」。活動獲得超過368,000個讚，募

捐了3,903節自然課予一個地球自然基金會，為推動自然素養科普公益項目出一分力。

#### 支持騰訊「久久公益節」

9月，東亞銀行公益基金與騰訊基金會和微信支付捐款人民幣90萬元支持「久久公益節」，為兒童自然素養課程籌募經費，一起推廣保護瀕危物種。



### 陝北綠色慈善之旅

教育 社會福利 環境

10月，東亞中國聯同上海宋慶齡基金會、SEE基金會、支付寶螞蟻森林和上海市銀行同業公會，以及14位義工同事在延安市吳起縣展開綠色公益之旅。

旅程第一站是吳起第三小學，慶祝第114間「螢火蟲樂園」的落成和啟用。第20個教學項目亦隨即展開，為農村兒童提

供31小時培訓，內容包括人工智能、金融知識和環保手工藝等。

團隊走訪東亞中國援助六年多的長城鎮榆樹坪村，體驗農村振興帶來的變化和成果，其後於小紅書及微信視頻進行直播，推廣當地的蘋果、小米和大棗等農產品，獲50萬人點讚。

參加者還參觀了種有27,000棵松樹的「東亞銀行公益林」，並參與植樹。隨著幼苗茁壯成長，預計最少可固碳2,000噸。



### 澳門

#### 社會福利

澳門分行透過慈善捐款作貢獻，迄今已是連續第11年贊助世界宣明會澳門分會「饑饉一餐」活動。員工亦支持活動義賣，購買200張愛心麵包換領券，透過澳門扶康會捐贈予低收入家庭。



澳門同事亦參加了由澳門日報讀者公益基金主辦的「公益金百萬行2024」。員工年內更到訪澳門特別行政區衛生局捐血中心，輸出寶貴血液拯救生命，促進社會健康。

此外，同事們慷慨貢獻私人時間，到澳門明愛滙暉長者中心，與老友記慶祝中秋佳節，分享月餅、禮品及防騙小貼士。9月，義工隊於澳門扶康會寶翠中心的升級再造工作坊，將舊牛仔褲布料，變身為特製日記簿封面。

#### 教育 環境

連繫社區同時亦可加強本行與客戶聯繫。澳門分行與我們其中一個GSF客戶—澳門新福利公共汽車有限公司，合辦家庭同樂日，讓參加的員工及其子女有機會參觀巴士公司設施，了解新能源汽車如何取代傳統化石燃料巴士。

### 馬來西亞

#### 環境

吉隆坡代表處與集團一樣支持環境保護。3月舉行內部回收活動收集膠袋、紙張、飲品鋁罐、毛公仔和舊衣物等各種物品，其後運往萬達廣場的「1回收中心」，推廣零廢棄。



5月，吉隆坡代表處與「Trash Hero Kuala Lumpur」合作，在蒂蒂旺沙湖濱公園附近清理垃圾。

#### 社會福利

8月，同事在香積廚擔任義工，包裝素菜熟食、乾糧、水果和飲品予有需要的人，其他食物亦派發至多個難民中心。該非牟利機構服務馬來西亞的無家者及邊緣社群已超過15年。

### 台灣

#### 社會福利 環境



團隊亦熱心投入社福項目，例如陽光社會福利基金會舉辦的二手書捐贈活動。活動為有需要人士籌款，同時保護

環境，減少浪費。同事們捐出約330本書籍，於分類後作慈善義賣，所得善款用作援助意外燒傷受害者、面部毀容人士及其家人。

#### 環境

適逢世界地球日，台灣分行同事一起清潔中角灣，貢獻力量，保護自然美景。義工們沿海岸線清理掉約58公斤垃圾，包括塑膠廢物及玻璃碎片。



## 新加坡

## 社會福利

作為負責任的企業公民，新加坡分行致力服務當地社區。3月，50名員工向錦茂路政府組屋的87戶弱勢長者家庭派發日用品福袋。



6月，40多名員工在「願之心」擔任義工。該慈善機構每天為有需要的人士，準備及派發約7,000份免費膳食至當地70多個地方。同事義工亦於8月為45名兒童舉辦工作坊，教小朋友製作雪糕，並一起享用美味的窩芙餅。同事還打成書中人物角色和超級英雄，為活動增添歡樂笑聲。

70多名員工一家大小出席10月的「平價為米步行」。參加者每步行300米，平價基金會便向居住於新加坡東南區的弱勢

家庭捐贈白米、糙米及燕麥片各一碗。我們的團隊步行了900多公里，合共捐贈10,000多碗米糧和麥片，幫助有需要的人士。



## 英國

## 環境

生物多樣性和自然生態等全球可持續發展議題日益受到關注。英國分行義工於3月參加了「Thames21」舉辦的「Habitat Restoration Day」，協助恢復「Brent Lodge Park」內布倫特河的自然生態。義工隊移除雜草和建造樹籬，為野生動物提供庇護，促進生物多樣性。

同事還於5月在社區花園「Phoenix Garden」擔任義工。該處除了為城市中的野生動物提供棲息地，也是城市中的綠洲，讓遊人在花園內能舒緩城市緊張生活帶來的壓力。義工於活動學習環保生活小貼士，並於園區協助基本維修和保養，例如種植灌木、修葺無障礙通道和清潔供遊客使用的長凳。



## 社會福利

英國分行向環保慈善機構「Hubbub」捐贈30部智能手機，支持其「Community Calling」計劃，提倡減少電子廢物和推動數碼共融。這批預設免費流動數據用量的手機通過機構合作夥伴「Migrant Help」贈予尋求庇護者、難民和無家者

等弱勢社群，讓他們有機會利用手機上網預約醫療服務、求職或與摯親保持聯繫。此外，倫敦分行員工舉辦烘焙慈善義賣，義務準備各式各樣的美點，為「Age UK」籌款。所有收益撥捐該機構，支持其為長者提供健康服務。

在倫敦以外，曼徹斯特分行員工參加了「Prostate Cancer UK」單車月，目標行駛800英里，支持前列腺癌研究工作。同事們最後超額完成，行駛近900英里。此外，伯明翰分行參加了10公里「Shine Night Walk」，步行籌款支持英國癌症研究基金會。

英國

在英國推廣中華文化

社會福利

東亞銀行除了透過產品及服務促進東西交流和合作，也在業務所在地區積極參與及推廣中華文化的活動。

6月，倫敦分行同事參加遠東發展主辦的龍舟比賽，為「East End Community Foundation」籌款。是次比賽為「Life Chances Campaign」的一部分，除了可以展現團隊精神，同時亦可以支持基金會應對東倫敦的不平等對待問題。我們的「BEA Red Pandas」團隊同心協力，於活動展現無比的熱情及奉獻精神，一起見證該活動圓滿舉行。



除了倫敦的同事，曼徹斯特的同事也與親朋結伴行善，一起參加新華聯誼會的曼徹斯特龍舟比賽，為致力幫助弱勢兒童、青少年和家庭的「Action for Children」籌款。年內我們贊助多個中國節日慶祝活動，例如中秋節，以及英中體育協會的年度哥爾

夫球錦標賽。我們亦支持了當地的中文學校，例如伯明翰中文學校和華聯社中文學校。新春期間，我們與倫敦華埠商會合作，贊助在特拉法加廣場及唐人街舉行的旗艦賀歲活動，弘揚中華文化。

美國

教育 社會福利

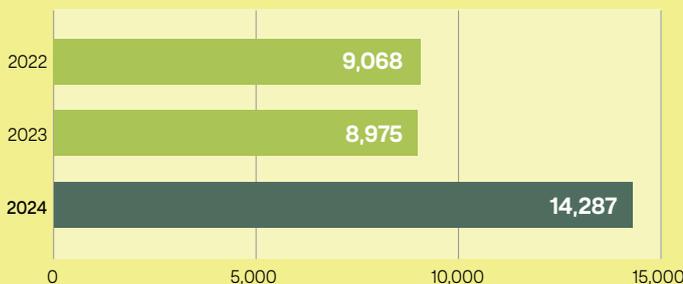
紐約分行的員工於1月為位於曼克頓的「Primary School P.S. 002 Meyer London」學校舉辦理財教育工作坊，以互動遊戲及問答與小學生分享金融知識及技巧，助他們建位正確理財態度。11月，我們更與紐約華埠長者中心的華裔美國人規劃委員會合作，參與教育工作坊向長者解說常見的欺詐手法以及如何避免墮入騙局。

洛杉磯分行同事於3月到洛杉磯地區食物銀行參與義工服務，與其他社區成員合力包裝約1,680盒食物及日常必需品，分發予低收入人士和家庭。11月，洛杉磯分行在當地成人護理中心舉辦長者防騙講座，向長者講解常見的欺詐手法，以及如何識別和慎防騙案。



2024年的表現

義工服務時數



義工服務時間較去年增加了 59%

義工服務時間較去年增加了59%，主要是由於獎勵計劃的實施。2024年，我們還了解各分處對義工服務種類的興趣，並安排相應的義工活動，從而提高參與率。

# 我們的表現

下表中帶星號(\*)的是2024年新披露的資料。

由於四捨五入的原因，總計可能與各個組成部分的總和不完全相等。除非另有說明，否則因四捨五入而產生的差異被認為是不重要的。

## 經濟表現

ESG報告指引/ GRI標準參考	指標	2024 (港幣百萬元)	2023 (港幣百萬元)	2022 (港幣百萬元)
GRI 201-1	所產生及分配的直接經濟價值			
	收入	21,017	20,762	19,411
	營運成本	3,135	3,153	2,844
	員工薪資及福利	5,603	5,445	5,491
	支付予資本提供者的款項	2,409	2,032	2,888
	支付予香港政府的款項	647	419	428
	支付予中國內地政府的款項	(77) <sup>24</sup>	188	8
	支付予其他地區政府的款項	425	488	301
	捐贈予慈善機構的現金捐款總額	8	14	12
	留存的經濟價值	8,867	9,023	7,439
KPI B8.2 GRI 201-1	按地區劃分的財務捐贈			
	香港	7	10	9
	中國內地	1	4	3
	其他地區	-	-	-

<sup>24</sup> 負數款項代表中國內地的稅收抵免。

## 環境表現

ESG報告指引/ GRI標準參考	指標	單位	2024	2023	2022
<b>能源</b>					
GRI 302-1	<b>組織內的能源消耗</b>				
	能源消耗總量		146,890	151,440	157,646
	電力來自不可再生能源消耗總量		133,007	136,052	139,674
	電力來自可再生能源消耗總量* <sup>25</sup>		1,160	-	-
	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		0.00	0.00	0.00
	不可再生燃料總耗量(柴油、石油和煤氣)		12,723	15,388	17,973
	可再生燃料總耗量		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		40,803	42,067	43,791
	電力來自不可再生能源消耗總量		36,946	37,792	38,798
	電力來自可再生能源消耗總量* <sup>25</sup>		322	-	-
	所購買供暖用總耗量	兆瓦時	0.00	0.00	0.00
	所購買製冷用總耗量		0.00	0.00	0.00
	不可再生燃料總耗量(柴油、石油和煤氣)		3,534	4,274	4,992
	可再生燃料總耗量		0.00	0.00	0.00
GRI 302-3	<b>集團總能源密度</b>				
KPI A2.1	按總樓面面積計算	千兆焦耳/平方米	0.74	0.74	0.75
<b>水資源</b>					
KPI A2.2	<b>耗水量</b>				
GRI 303-5	食用水總量	立方米	99,893	107,823	115,300
	<b>耗水密度</b>				
	按總樓面面積計算	立方米/平方米	0.51	0.53	0.55
<b>廢氣排放<sup>26</sup></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	8.67	8.47	6.79
	硫氧化物		0.04	0.04	0.03
	<b>車輛排放</b>				
	氮氧化物		164	512	641
	硫氧化物	千克	4.44	5.57	6.82
	懸浮粒子		12	42	54

<sup>25</sup> 我們分別披露可再生能源和不可再生能源的總用電量，主要是由於我們在不同市場的業務逐漸轉向使用可再生能源。可再生能源來自包括現場發電的太陽能板，以及從公用事業公司購買可再生能源，例如太陽能、風能和水力發電。

<sup>26</sup> 廢氣排放量根據聯交所編製的「如何準備環境、社會及管治報告附錄二：環境關鍵績效指標匯報指引」計算。

## 環境表現 (續)

ESG報告指引/ GRI標準參考	範圍	單位	排放系數來源	2024	2023	2022
<b>碳排放</b>						
KPI A1.2	<b>香港溫室氣體排放總量</b>					
GRI 305-1 GRI 305-2 GRI 305-3 GRI 305-4	範圍1排放	噸二氧化 碳當量	固定燃燒源(煤氣)及流動燃燒源(陸上運輸的無鉛汽油)的溫室氣體排放: · 由環境保護署及機電工程署編製的《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)》  在空調設備中補充的含氫氟碳化物製冷劑的溫室氣體排放: · 政府間氣候變化專門委員會的《第六次評估報告》	944	1,932	1,372
	範圍2排放(地域為基準)	噸二氧化 碳當量	來自購買電力的溫室氣體排放: · 中華電力有限公司(最新的可持續發展報告) · 港燈電力投資有限公司(最新的可持續發展報告)  來自購買煤氣的溫室氣體排放: · 香港中華煤氣有限公司(最新的可持續發展報告)	10,144	10,127	10,922
	範圍1及2排放	-	-	11,088	12,059	12,294
	範圍1及2排放密度(按總樓面面積計算)	噸二氧化 碳當量/ 平方米	-	0.15	0.15	0.14
<b>中國內地溫室氣體排放總量</b>						
	範圍1排放	噸二氧化 碳當量	固定燃燒源(柴油)及流動燃燒源(陸上運輸的無鉛汽油)的溫室氣體排放: · 由環境保護署及機電工程署編製的《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)》  在空調設備中補充的含氫氟碳化物製冷劑的溫室氣體排放: · 政府間氣候變化專門委員會的《第六次評估報告》	717	1,022	1,109
	範圍2排放 <sup>27</sup>	-	來自購買電力的溫室氣體排放: · 中華人民共和國生態環境部	7,773	8,046	8,397
	範圍1及2排放	-	-	8,490	9,068	9,506
	範圍1及2排放密度(按總樓面面積計算)	噸二氧化 碳當量/ 平方米	-	0.08	0.09	0.09
<b>其他地區溫室氣體排放總量</b>						
	範圍1排放	-	固定燃燒源(柴油)及流動燃燒源(陸上運輸的無鉛汽油)的溫室氣體排放: · 英國環境、食物及鄉郊事務部  在空調設備中補充的含氫氟碳化物製冷劑的溫室氣體排放: · IPCC AR6政府間氣候變化專門委員會的《第六次評估報告》	592	335	327
	範圍2排放	噸二氧化 碳當量	來自購買電力的溫室氣體排放: · 台灣經濟部能源署 · 馬來西亞能源信息中心 · 新加坡能源市場管理局 · 美國國家環境保護局 · 國際能源總署	1,066	1,133	1,142
	範圍1及2排放	-	-	1,659	1,467	1,469
	範圍1及2排放密度(按總樓面面積計算)	噸二氧化 碳當量/ 平方米	-	0.11	0.09	0.10

<sup>27</sup> 中國內地2022年和2023年的範圍2溫室氣體排放量已根據中華人民共和國生態環境部2024年最新更新的排放系數而重新計算。

## 環境表現 (續)

ESG報告指引/ GRI標準參考	指標	單位	排放系數來源	2024	2023	2022
<b>碳排放</b>						
<b>東亞銀行集團溫室氣體排放總量</b>						
	範圍1排放		請參閱以上內容	2,254	3,289	2,807
	範圍2排放	噸二氧化碳 當量	請參閱以上內容	18,984	19,306	20,461
	範圍1及2排放		-	21,237	22,595	23,269
	範圍1及2排放 密度 (按總樓面 面積計算)	噸二氧 化碳當量/ 平方米	-	0.11	0.11	0.11
	範圍3排放 (投資) * <sup>28,29</sup>			-	4.13	-
	商業貸款*	百萬噸 二氧化碳 當量	碳核算金融聯盟 (「PCAF」) 資料庫各資產類別 和行業的排放系數	-	1.03	-
	企業債券*			-	2.06	-
	上市證券*			-	0.004	-
	項目融資*			-	1.03	-

## 我們針對範圍1及2的方法

所使用的標準	《溫室氣體核算體系：企業核算與報告標準》(2004年)
彙整方法	營運控制，因為能夠完全掌握所有可以直接影響和減少的溫室氣體排放
營運邊界	在香港、中國內地、澳門、台灣、新加坡、馬來西亞、英國及美國的194間辦公室、分行、倉庫及自動櫃員機

## 我們針對範圍3的方法

所使用的標準	《溫室氣體核算體系：企業核算與報告標準》(2004年) PCAF《全球溫室氣體的核算及報告標準》(《標準》)
彙整方法	營運控制
營運邊界	在香港、中國內地、澳門、台灣、新加坡、馬來西亞、英國及美國業務營運所管理的各種資產類別，包括上市股票、公司債券、商業貸款、貿易融資和GSF工具

<sup>28</sup> 由於許多資產組合公司會在此報告發布後或同期才披露其截至2024年12月31日的財務和排放數據，故本報告中的融資排放量披露是基於集團2023年的表現。

<sup>29</sup> 排放數據包括汽車製造及能源(石油和天然氣)行業的範圍1-3排放，以及電力及鋼鐵行業的範圍1及2排放。

## 環境表現 (續)

ESG報告指引/ GRI標準參考	指標	單位	2024	2023	2022
<b>廢棄物</b>					
KPI A1.3	所有廢棄物		642	577	579
KPI A1.4	<b>無害廢物</b>				
GRI 306-3	紙張 <sup>30</sup>		331	350	311
GRI 306-4	廚餘	噸	37	20	20
GRI 306-5	其他一般無害廢物		272	207	247
	<b>有害廢物</b>				
	電子廢物		1.75	0.19	0.39
	<b>從堆填區轉移的廢棄物</b>		<b>328</b>	<b>328</b>	<b>316</b>
	<b>無害廢物</b>				
	紙張回收總量	噸	312	312	311
	其他無害廢物回收總量		15	7	4
	<b>有害廢物</b>				
	電子廢物回收總量		1.75	0.19	0.39
	<b>直接處置的廢棄物總量</b>		<b>314</b>	<b>249</b>	<b>263</b>
	<b>無害廢物</b>				
	堆填	噸	244	173	176
	焚化		70	76	87
	<b>有害廢物<sup>31</sup></b>		N/A	N/A	N/A
	廢紙密度	千克/全職員工	42	43	37

<sup>30</sup> 廢紙數據包括佔用紙量最大部分的影印紙和電腦紙，以及少量紙皮。

<sup>31</sup> 作為一間商業銀行，有害廢物對於業務營運並非重大事項。

## 社會表現

## 僱員

ESG報告指引/ GRI標準參考	指標	單位	2024	2023	2022
<b>僱員資料</b>					
KPI B1.1	總數		7,880	8,140	8,451
GRI 2-7 GRI 405	性別	男性	3,301	3,432	3,508
		女性	4,579	4,708	4,943
	年齡	30歲以下	819	954	1,077
		30-50歲	5,591	5,713	5,888
		50歲以上	1,470	1,473	1,486
國籍*		中國	90.0	90.1	-
		英國	2.7	3.2	-
		新加坡	2.4	2.5	-
		美國	0.9	0.8	-
長期合約		男性	3,264	3,387	3,470
		女性	4,539	4,668	4,900
固定任期/ 臨時合約		男性	37	45	38
		女性	40	40	43
全職		男性	3,299	3,429	3,500
		女性	4,565	4,690	4,907
兼職		男性	2	3	8
		女性	14	18	36
香港		長期合約	4,501	4,602	4,762
		固定任期/臨時合約	63	70	71
		全職	4,549	4,653	4,793
		兼職	15	19	40
中國內地		長期合約	2,764	2,905	3,058
		固定任期/臨時合約	2	1	0
		全職*	2,766	2,906	3,058
		兼職*	0	0	0
其他地區		長期合約	538	548	550
		固定任期/臨時合約	12	14	10
		全職*	549	560	556
		兼職*	1	2	4

ESG報告指引/ GRI標準參考	指標	2024	2023
<b>特定職位的女性比例<sup>32</sup></b>			
	單位:	人數	%
		人數	%
	所有管理層職位	2,327	53
	高級管理層職位	7	41
	初級管理層職位 <sup>33</sup>	2,090	54
	創造收益的職能	1,480	56
	「STEM」相關職位	235	27

<sup>32</sup> 所有管理層職位包括總經理及以上、高級經理及經理；高級管理層職位包括總經理及以上；初級管理層職位包括經理。創造收益的職能包括直接參與提供集團服務和產品的業務部門。「STEM」相關職位包括運用科學、技術、工程或數學技能與知識執行職務的員工。

<sup>33</sup> 2022年的初級管理層職位相關數據已重述，以反映原始數據的修訂。

## 社會表現 (續)

## 僱員

ESG報告指引/ GRI標準參考	指標	單位	2024	2023	2022
性別薪酬差距* <sup>34,35</sup>					
GRI 405-2	性別薪酬總額差距平均數	%	26.6	-	-
	性別薪酬總額差距中位數		26.7	-	-
	性別績效獎金差距平均數		20.5	-	-
	性別績效獎金差距中位數		38.7	-	-

ESG報告指引/ GRI標準參考	指標	2024		2023		2022		
新聘員工								
		單位:	人數	%	人數	%	人數	%
GRI 401-1	新聘員工總數及比率	總數	920	11.8	1,197	14.9	1,511	18.1
		男性	463	14.2	611	18.1	756	21.8
		女性	457	10.1	586	12.6	755	15.5
		30歲以下	296	36.9	416	44.8	534	51.2
		30-50歲	554	9.9	695	12.2	894	15.3
		50歲以上	70	5.0	86	6.1	83	5.8
		香港	735	16.4	909	19.8	1,153	24.4
		中國內地	109	4.0	173	6.0	257	8.4
		其他地區	76	14.2	115	21.1	101	18.5

ESG報告指引/ GRI標準參考	指標	2024		2023		2022			
員工流失									
		單位:	人數	%	人數	%	人數	%	
KPI B1.2	員工流失總數及比率	總數	1,167	15.0	1,412	17.6	1,646	19.8	
		GRI 401-1	男性	586	18.0	642	19.0	768	22.2
			女性	581	12.8	770	16.6	878	18.1
			30歲以下	223	27.8	296	31.9	426	40.9
			30-50歲	686	12.3	856	15.0	1,016	17.4
			50歲以上	258	18.4	260	18.5	204	14.2
			香港	835	18.6	985	21.5	1,160	24.6
			中國內地	247	9.0	318	10.9	388	12.7
			其他地區	85	15.8	109	20.0	98	17.9
	員工自願離職率*		-	9.9	-	-	-	-	

<sup>34</sup> 性別薪酬總額差距 (平均數或中位數) 為截至 2024 年 12 月 31 日付予男性和女性員工的薪酬總額的差異; 而性別績效獎金差距是截至 2024 年 12 月 31 日的績效年度男性和女性員工的績效獎金總額的差異。

<sup>35</sup> 性別薪酬差距的研究涵蓋香港、中國內地及其他市場的 7,763 名長期全職員工, 約佔集團長期全職員工總數的 99.7% (截至 2024 年 12 月長期全職員工總數為 7,787 人)。

## 社會表現 (續)

### 家庭友善措施

ESG報告指引/ GRI標準參考	指標	單位	2024		2023		2022	
<b>產育嬰假</b>								
			男性	女性	男性	女性	男性	女性
GRI 401-3	享有產育嬰假的員工總數	人數	3,174	4,400	3,432	4,708	3,508	4,943
	實際使用產育嬰假的員工總數		106	122	84	491	152	365
	休完產育嬰假後復職的員工總數		106	107	79	476	136	294
	休完產育嬰假後12個月仍在職的員工總數		68	432	48	473	73	160
	復職的員工比率		100	91.5	95.2	98.8	89.5	84.7
	留任的員工比率	%	86.1	91.1	64.0	89.9	90.1	81.2

### 職業健康與安全<sup>36</sup>

ESG報告指引/ GRI標準參考	指標	2024		2023		2022		
<b>因工受傷或死亡</b>								
		單位:	人數	比率 (%)	人數	比率 (%)	人數	比率 (%)
KPI B2.1	因工死亡個案	總數	0	0.00	0	0.00	0	0.00
GRI 403-9	嚴重的職業傷害	總數	1	0.01	0	0.00	6	0.07
		香港	0	0.00	0	0.00	4	0.08
		中國內地	1	0.04	0	0.00	2	0.06
		其他地區	0	0.00	0	0.00	0	-
	可記錄之職業傷害 <sup>37</sup>	總數	9	0.11	12	0.15	7	0.08
		香港	8	0.18	5	0.11	4	0.08
		中國內地	1	0.04	7	0.24	3	0.10
		其他地區	0	0.00	0	0.00	0	0.00
KPI B2.2	因工傷損失工作日數	總數	312	-	638	-	1,589	-
		香港	88	-	527	-	934	-
		中國內地	224	-	111	-	655	-
		其他地區	0	-	0	-	0	-
<b>缺勤</b>								
			比率 (%)		比率 (%)		比率 (%)	
	缺勤率 <sup>38</sup>	總數	1.8		2.0		-	
		香港	1.9		2.3		-	
		中國內地	1.6		1.7		-	
		其他地區	2.1		2.1		-	

<sup>36</sup> 所有職業健康與安全相關數據僅涵蓋東亞銀行集團員工。

<sup>37</sup> 記錄職業傷害是必須向政府機構 (例如香港勞工處) 報告的事件。

<sup>38</sup> 缺勤率是根據因任何形式缺勤而損失的總日數計算，並非只計算因工傷或疾病所致損失日數除以總計劃工作日數。2023年的數據已重述，以反映原始數據的修訂。

## 社會表現 (續)

### 培訓及發展

ESG報告指引/ GRI標準參考	指標	單位	2024	2023	2022	
<b>受訓時數</b>						
KPI B3.1	僱員平均受訓 時數	<b>總數</b>	<b>59</b>	<b>54</b>	<b>51</b>	
KPI B3.2		男性	57	53	49	
GRI 404		女性	60	52	52	
		總經理及以上	66	71	55	
		高級經理及經理	54	51	46	
		主任、文職及非文職	65	59	57	
		合約制及兼職員工	55	35	24	
		30歲以下	72	68	-	
		30-50歲	62	58	-	
		50歲以上	42	32	-	
	按類別劃分的受 訓時數比率 <sup>39</sup>	<b>總受訓時數</b>	<b>464,172</b>	<b>441,752</b>	<b>430,682</b>	
		ESG	7.5	-	-	
		管理培訓及發展	7.2	-	-	
		風險管理，合規／法律知識	32.1	-	-	
		科技與數據	13.8	-	-	
		其他	39.5	-	-	
	僱員受訓比率*	<b>總數</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	
		男性	100	100	100	
		女性	100	100	100	
		總經理及以上	100	100	100	
		高級經理及經理	100	100	100	
		主任、文職及非文職	100	100	100	
		合約制及兼職員工	100	100	100	
	投放於員工培訓及發展的投資總額 <sup>40</sup>		港幣	11,549,425	12,825,894	27,767,616

### 社區投資

ESG報告指引/ GRI標準參考	指標	單位	2024	2023	2022
<b>義工服務時數<sup>41</sup></b>					
KPI B8.2	<b>總數</b>	人數	<b>14,287</b>	<b>8,975</b>	<b>9,068</b>
	公餘時間		12,200	8,278	7,238
	工作時間內		2,087	697	1,830
<b>義工參與<sup>42</sup></b>					
KPI B8.2	<b>總數</b>	人次	3,434	895	841

<sup>39</sup> 培訓課程已重新分類，與內部報告保持一致。

<sup>40</sup> 自2023年起，投放於員工培訓及發展的投資總額不包括與培訓和發展相關的人員和營運成本。

<sup>41</sup> 包括員工或其家人或朋友、客戶、業務夥伴／供應商和／或分析師／媒體成員貢獻的義工服務時數。

<sup>42</sup> 2022年及2023年的義工人數僅包括香港的義工人數。自2024年起，義工參與總數包括來自我們業務所在各市場的義工。

## 社會表現 (續)

### 供應商資料

ESG報告指引/ GRI標準參考	指標		2024		2023		2022	
<b>按地區劃分的供應商 (合約價值高於每年港幣50,000元或等值)</b>								
		單位:	數目	%	數目	%	數目	%
KPI B5.1	<b>總數</b>		<b>1171</b>	<b>100</b>	<b>1,311</b>	<b>100</b>	<b>1,743</b>	<b>100</b>
GRI 2-6	香港		449	38.3	562	42.9	677	38.8
	中國內地		431	36.8	434	33.1	750	43.0
	澳門及台灣		45	3.8	37	2.8	52	3.0
	其他亞洲地區 (新加坡、馬來西亞、日本)		55	4.7	58	4.4	54	3.1
	北美洲		68	5.8	86	6.6	81	4.6
	歐洲		108	9.2	119	9.1	111	6.4
	其他		15	1.3	15	1.1	18	1.0
<b>供應商評估</b>								
<b>環境標準</b>								
		單位:	數目	%	數目	%	數目	%
GRI 308-1	用環境標準篩選新供應商數量*		75	72.8	-	-	-	-
GRI 308-2	進行環境影響評估的供應商數量*		863	-	-	-	-	-
	識別對環境具重大實際或潛在負面影響的供應商數量*		27	-	-	-	-	-
<b>社會標準</b>								
		單位:	數目	%	數目	%	數目	%
GRI 414-1	用社會標準篩選新供應商數量*		75	72.8	-	-	-	-
GRI 414-2	進行社會影響評估的供應商數量*		863	-	-	-	-	-
	識別對社會具重大實際或潛在負面影響的供應商數量*		27	-	-	-	-	-

## 管治表現

## 董事會組成

ESG報告指引/ GRI標準參考	指標	單位:	2024		2023		2022	
			人數	%	人數	%	人數	%
GRI 405-1	董事會	總數	17	-	17	-	17	-
		男性	16	94.1	16	94.1	16	94.1
		女性	1	5.9	1	5.9	1	5.9
		30歲以下	0	0	0	0	0	0
		30-50歲	2	11.8	4	23.5	4	23.5
		50歲以上	15	88.2	13	76.5	13	76.5
		執行董事	3	17.6	3	17.6	3	17.6
		獨立董事	7	41.2	7	41.2	7	41.2
		其他非執行董事	7	41.2	7	41.2	7	41.2

## 合規

ESG報告指引/ GRI標準參考	指標	單位	2024	2023	2022
<b>不合規</b>					
GRI 2-27	違反法律法規事件				
	重大違規事件		0	0	1
	重大違規導致罰款的事件*		0	0	1
	重大違規導致非經濟處罰的事件*		0	0	0
	有關客戶資料私隱的重大違規事件*		0	0	0
	有關利益衝突的重大違規事件*	數量	0	0	0
	有關洗錢或內幕交易的重大違規事件*		0	0	0
GRI 406-1	歧視個案		0	0	0
	侵犯人權個案		0	0	0
GRI 417-3	違反營銷傳播方面的法規及自願性規約的個案總數				
	總數		0	0	0
	導致罰款或處罰的違規事件	數量	0	0	0
	導致警告的違規事件		0	0	0
	違反自願性規約的事件		0	0	0
KPI B7.1	資訊安全				
	資訊安全違規個案	數量	0	-	-
	受資訊安全違規影響的客戶、顧客和員工總數*	人數	0	-	-
GRI 205-3	貪污個案				
	已確認的貪污個案及採取的措施	數量	0 <sup>43</sup>	0	0

<sup>43</sup> 於報告期內，並無對東亞銀行集團或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件。然而，兩名前東亞銀行集團員工面臨貪污指控，並被終止僱傭合約。東亞銀行集團已進一步加強措施並為員工進行額外培訓，以促進商業道德。

## 管治表現 (續)

## 合規

ESG報告指引/ GRI標準參考	指標	單位	2024	2023	2022
<b>不合規</b>					
GRI 418	違反客戶私隱及遺失客戶資料方面的投訴				
	經證實違反客戶私隱及遺失客戶資料的投訴總數		0	1	0
	經證實違反客戶私隱及遺失客戶資料、並來自外部各方並經由組織證實的投訴總數*	數量	0	0	0
	經證實違反客戶私隱及遺失客戶資料、並來自監管機構的投訴總數*		0	1	0
GRI 2-27	罰款				
	於報告期內發生的因違反法律法規而被罰款的案件總數*	數量	0	0	1
	與貪污相關的罰款、處罰或和解費用*	港幣 (百萬)	0	0	19
	過去三年的罰款或和解案件總數，而每項罰款或和解金額超過1億美元*	數量	0	0	0
	過去三年罰款或和解金額總數，而每項罰款或和解金額超過1億美元*	港幣 (百萬)	0	0	0

## 舉報

ESG報告指引/ GRI標準參考	指標	單位	2024	2023	2022
	收到的舉報事項總數**44	數量	11	-	-

## 反貪污

ESG報告指引/ GRI標準參考	指標		2024		2023	
<b>反貪污培訓及政策</b>						
		單位:	人數	%	人數	%
GRI 205	已接受反貪污培訓及就獲傳達本行反貪污政策和程序的董事人數	總數	17	100	17	100
		香港	15	88	15	88
		其他地區	2	12	2	12
	已接受反貪污培訓及就獲傳達本行反貪污政策和程序的員工人數 <sup>45</sup>	總數	9,158	100	-	100
		香港	4,492	100	-	100
		中國內地	3,881	100	-	100
		其他地區	603	100	-	100
		總經理及以上	35	100	-	100
		高級經理及經理	4,832	100	-	100
		主任、文職及非文職	3,950	100	-	100
		合約制及兼職員工	159	100	-	100

<sup>44</sup> 經調查，所有案件均被視為不成立。

<sup>45</sup> 比率是根據每期反貪污培訓課程適用的員工人數計算。員工的適用性因每個課程而異，取決於他們是否在特定日期或之前加入本集團。

# 附錄

## 《環境、社會及管治報告指引》內容索引

本報告根據聯交所證券上市規則附錄C2的《環境、社會及管治報告指引》編製。

### 強制披露規定

管治架構	位置／註釋
<p>由董事會發出的聲明，當中載有下列內容：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. 披露董事會對環境、社會及管治事宜的監管；</li> <li>ii. 董事會的環境、社會及管治管理方針及策略，包括評估、優次排列及管理重要的環境、社會及管治相關事宜（包括對發行人業務的風險）的過程；及</li> <li>iii. 董事會如何按環境、社會及管治相關目標檢討進度，並解釋它們如何與發行人業務有關連。</li> </ul>	我們的可持續發展方針 — 企業管治
匯報原則	位置／註釋
<p>描述或解釋在編備環境、社會及管治報告時如何應用下列匯報原則：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 重要性；</li> <li>· 量化；及</li> <li>· 一致性。</li> </ul>	關於本報告 — 匯報原則
匯報範圍	位置／註釋
<p>解釋環境、社會及管治報告的匯報範圍，及描述挑選哪些實體或業務納入環境、社會及管治報告的過程。若匯報範圍有所改變，發行人應解釋不同之處及變動原因。</p>	關於本報告 — 報告涵蓋範圍

## 「不遵守就解釋」條文

A. 環境		位置／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。	可持續地善用資源
A1.1	排放物種類及相關排放數據。	我們的表現 — 環境表現
A1.2	直接（範圍1）及能源間接（範圍2）溫室氣體排放量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	減少營運排放 我們的表現 — 環境表現
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）。	我們的表現 — 環境表現  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，但認為有害廢棄物的密度是不適用的。
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）。	我們的表現 — 環境表現
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。	減少營運排放
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。	可持續地善用資源  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。雖然我們沒有制定減少廢物的目標，但我們已實施減少廢物的措施。
<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。	可持續地善用資源
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）。	我們的表現 — 環境表現
A2.2	總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	我們的表現 — 環境表現
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。	雖然我們沒有制定能源使用效益目標，但我們努力提高能源使用效益，這有助於實現我們的淨零營運排放目標。
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。	本行在求取適用水源時沒有遇到任何問題。在制定目標方面，水對於業務營運並非重大事項。
A2.5	製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位佔量。	作為一間商業銀行，包裝材料對於業務營運並非重大事項。
<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。	可持續金融
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。	氣候相關風險及韌性 可持續地善用資源 減少營運排放 負責任的供應鏈管理 我們的重要影響、風險與機遇

## 「不遵守就解釋」條文 (續)

A. 環境		位置／註釋
<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。	可持續金融 氣候相關風險及韌性
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。	減少營運排放 我們的重要影響、風險與機遇
B. 社會		位置／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。	人才吸納及留任 多元共融及平等機會
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。	我們的表現 — 社會表現
B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	我們的表現 — 社會表現
<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。	健康、安全及福祉
B2.1	過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率。	我們的表現 — 社會表現
B2.2	因工傷損失工作日數。	我們的表現 — 社會表現
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。	健康、安全及福祉
<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。	培訓及發展
B3.1	按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層）劃分的受訓僱員百分比。	我們的表現 — 社會表現
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。	培訓及發展 我們的表現 — 社會表現
<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。	多元共融及平等機會 負責任的供應鏈管理
B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	多元共融及平等機會 負責任的供應鏈管理
B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	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83-84頁說明了我們如何管理本行的供應鏈。

## 「不遵守就解釋」條文 (續)

B. 社會		位置／註釋
<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。	負責任的供應鏈管理
B5.1	按地區劃分的供應商數目。	負責任的供應鏈管理 我們的表現 — 管治表現
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。	負責任的供應鏈管理
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。	負責任的供應鏈管理
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。	負責任的供應鏈管理
<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。	負責任的產品與服務 網絡安全及數據私隱
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。	負責任的產品與服務
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	作為一間商業銀行，知識產權對於業務營運並非重大事項。
B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	見 B6.1。
B6.5	描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	網絡安全及數據私隱
<b>B7. 反貪污</b>		
一般披露	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： (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。	商業道德
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。	我們的表現 — 管治表現
B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	商業道德
B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	商業道德
<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。	社區夥伴及義工服務
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）。	社區夥伴及義工服務
B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	社區夥伴及義工服務 我們的表現 — 管治表現

# GRI 內容索引

東亞銀行已根據GRI標準作2024年1月1日至12月31日期間的匯報。

GRI標準	披露編號及題目	位置／註釋
GRI 2	一般披露2021	
<b>組織及其報告做法</b>		
2-1	組織詳細資訊	關於東亞銀行 《2024年報》 東亞銀行在聯交所上市。
2-2	組織可持續發展報告中包含的實體	關於本報告 — 報告涵蓋範圍
2-3	報導期間、頻率及聯絡人	關於本報告 — 報告涵蓋範圍 關於本報告 — 歡迎表達意見
2-4	資訊重編	相關重編數據的詳情載於我們的表現，氣候相關風險及韌性 — 管理方針 — 指標及目標。
2-5	外部保證／確信	核實聲明
<b>活動與工作者</b>		
2-6	活動、價值鏈和其他商業關係	關於東亞銀行
2-7	員工	我們的表現 — 社會表現
2-8	非員工的工作者	目前由於可用數據所限，我們尚未完全披露關於非公司員工在公司處所工作的資料。
<b>治理</b>		
2-9	治理結構及組成	我們的可持續發展方針 — 企業管治 《2024年報》
2-10	最高治理單位的提名與遴選	《2024年報》
2-11	最高治理單位的主席	《2024年報》
2-12	最高治理單位於監督衝擊管理的角色	我們的可持續發展方針 — 企業管治
2-13	衝擊管理的負責人	我們的可持續發展方針 — 企業管治
2-14	最高治理單位於可持續發展報告的角色	我們的可持續發展方針 — 企業管治 我們的可持續發展方針 — 重大ESG議題
2-15	利益衝突	商業道德 《2024年報》
2-16	溝通關鍵重大事件	商業道德
2-17	最高治理單位的群體智識	我們的可持續發展方針 — 企業管治
2-18	最高治理單位的績效評估	我們的可持續發展方針 — 我們的可持續發展策略 《2024年報》
2-19	薪酬政策	《2024年報》
2-20	薪酬決定流程	《2024年報》
2-21	年度總薪酬比率	《2024年報》

GRI標準	披露編號及題目	位置／註釋
<b>策略、政策與實務</b>		
2-22	可持續發展策略的聲明	執行主席致辭 與聯席行政總裁對話 我們的可持續發展方針 — 企業管治
2-23	政策承諾	我們的可持續發展方針 — 企業管治 ESG相關政策及聲明
2-24	納入政策承諾	特定重要議題之詳情請參閱每節之管理方針。
2-25	補救負面衝擊的程序	我們的可持續發展方針 — 企業管治
2-26	尋求建議和提出疑慮的機制	我們的可持續發展方針 — 企業管治 商業道德 人才吸納及留任
2-27	法規遵循	我們的可持續發展方針 — 企業管治 商業道德 我們的可持續發展方針 — 企業管治
2-28	公協會的會員資格	約章、會員、獎項及認可
<b>利害關係人議合</b>		
2-29	利害關係人議合方針	我們的可持續發展方針 — 重大ESG議題
2-30	團體協約	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，10.5%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。

## 重大議題

GRI標準	披露編號及題目	位置／註釋
<b>GRI 3：重大議題2021</b>		
3-1	決定重大議題的流程	我們的可持續發展方針 — 重大ESG議題
3-2	重大議題列表	我們的重要影響、風險與機遇
<b>GRI 201：經濟績效2016</b>		
3-3	重大議題管理	我們的可持續發展方針 — 企業管治 可持續金融 氣候相關風險及韌性 商業道德 我們的重要影響、風險與機遇
201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	我們的表現 — 經濟表現 《2024年報》
201-2	氣候變遷所產生的財務影響及其它風險與機會	氣候相關風險及韌性
<b>GRI 203：間接經濟衝擊 2016</b>		
3-3	重大議題管理	我們的可持續發展方針 — 企業管治 理財知識與普及金融 我們的重要影響、風險與機遇
203-2	有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	理財知識與普及金融

## 重大議題 (續)

GRI標準	披露編號及題目	位置／註釋
<b>GRI 205 : 反貪腐 2016</b>		
3-3	重大議題管理	我們的可持續發展方針 — 企業管治 我們的重要影響、風險與機遇
205-2	有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	商業道德 我們的表現 — 管治表現  目前由於數據所限，我們尚未完全披露關於向業務夥伴提供培訓的資料，惟本行指定供應商確認遵守《供應商行為守則》，包括本集團的反貪污規定。
205-3	已確認的貪腐事件及採取的行動	我們的表現 — 管治表現
<b>GRI 207 : 稅務 2019</b>		
3-3	重大議題管理	我們的可持續發展方針 — 企業管治 商業道德 我們的重要影響、風險與機遇
207-1	稅務方針	商業道德
207-2	稅務治理、管控與風險管理	商業道德
<b>GRI 302 : 能源 2016</b>		
3-3	重大議題管理	我們的可持續發展方針 — 企業管治 可持續地善用資源 減少營運排放 我們的重要影響、風險與機遇
302-1	組織內部的能源消耗量	我們的表現 — 環境表現
302-3	能源強度	我們的表現 — 環境表現
302-4	減少能源消耗	可持續地善用資源 減少營運排放
<b>GRI 303 : 水資源和污水 2018</b>		
3-3	重大議題管理	我們的可持續發展方針 — 企業管治 可持續地善用資源 我們的重要影響、風險與機遇
303-5	耗水量	我們的表現 — 環境表現
<b>GRI 305 : 排放2016</b>		
3-3	重大議題管理	我們的可持續發展方針 — 企業管治 可持續金融 氣候相關風險及韌性 減少營運排放 我們的重要影響、風險與機遇
305-1	直接 (範圍1) 溫室氣體排放	我們的表現 — 環境表現
305-2	間接能源 (範圍2) 溫室氣體排放	我們的表現 — 環境表現
305-3	其他間接能源 (範圍3) 溫室氣體排放	氣候相關風險及韌性 — 指標及目標 我們的表現 — 環境表現
305-4	溫室氣體強度	我們的表現 — 環境表現
305-5	減少溫室氣體排放	可持續金融 氣候相關風險及韌性 減少營運排放
305-7	氮氧化物 (NOx)、硫氧化物 (SOx)，及其它顯著的氣體排放	我們的表現 — 環境表現

## 重大議題 (續)

GRI標準	披露編號及題目	位置／註釋
<b>GRI 306: 廢棄物2020</b>		
3-3	重大議題管理	我們的可持續發展方針 — 企業管治 可持續地善用資源 我們的重要影響、風險與機遇
306-1	廢棄物的產生與廢棄物相關重大影響	可持續地善用資源
306-2	廢棄物相關重大影響之管理	可持續地善用資源
306-3	廢棄物的產生	我們的表現 — 環境表現
306-4	從處置中移轉的廢棄物	我們的表現 — 環境表現
306-5	進入處置的廢棄物	我們的表現 — 環境表現
<b>GRI 308: 供應商環境評估2016</b>		
3-3	重大議題管理	我們的可持續發展方針 — 企業管治 負責任的供應鏈管理 我們的重要影響、風險與機遇
308-1	採用環境標準篩選新供應商	我們的表現 — 社會表現 負責任的供應鏈管理
308-2	供應鏈中負面的環境影響以及所採取的行動	我們的表現 — 社會表現 供應鏈中未發現重大負面環境影響。
<b>GRI 401: 僱傭2016</b>		
3-3	重大議題管理	我們的可持續發展方針 — 企業管治 人才吸納及留任 我們的重要影響、風險與機遇
401-1	新聘員工及員工流失	我們的表現 — 社會表現
401-2	提供給全職員工 (不包含臨時或兼職員工) 的福利	人才吸納及留任
401-3	育嬰假	我們的表現 — 社會表現
<b>GRI 402: 勞／資關係2016</b>		
3-3	重大議題管理	我們的可持續發展方針 — 企業管治 人才吸納及留任 我們的重要影響、風險與機遇
402-1	有關營運變更的最短通知期	若營運上的轉變對僱員有重大影響，本集團會盡可能以及根據當地的監管要求及早發出通知，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	我們的可持續發展方針 — 企業管治 健康、安全及福祉 我們的重要影響、風險與機遇  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。
403-1	職業健康安全管理體系	健康、安全及福祉
403-2	危害識別、風險評估和事故調查	商業道德 健康、安全及福祉
403-3	職業健康服務	健康、安全及福祉
403-4	職業健康安全事務：工作者參與、意見徵詢與溝通	健康、安全及福祉

## 重大議題 (續)

GRI標準	披露編號及題目	位置／註釋
<b>GRI 403：職業健康與安全2018</b>		
403-5	工作者職業健康安全培訓	健康、安全及福祉
403-6	促進工作者健康	健康、安全及福祉
403-8	職業健康安全系統覆蓋的工作者	我們的職業健康安全系統僅適用於東亞銀行的員工。
403-9	工傷	我們的表現 — 社會表現
<b>GRI 404：培訓及教育2016</b>		
3-3	重大議題管理	我們的可持續發展方針 — 企業管治 培訓及發展 我們的重要影響、風險與機遇
404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	我們的表現 — 社會表現
404-2	員工技能提升方案和過渡援助方案	培訓及發展
404-3	接受定期績效和職業發展考核的員工百分比	培訓及發展
<b>GRI 405：多元化及平等機會2016</b>		
3-3	重大議題管理	我們的可持續發展方針 — 企業管治 理財知識與普及金融 多元共融及平等機會 我們的重要影響、風險與機遇
405-1	管治機構與員工的多元化	我們的表現 — 社會表現 我們的表現 — 管治表現
405-2	男女基本工資和報酬的比例	我們的表現 — 社會表現
<b>GRI 406：反歧視2016</b>		
3-3	重大議題管理	我們的可持續發展方針 — 企業管治 理財知識與普及金融 多元共融及平等機會 我們的重要影響、風險與機遇
406-1	歧視事件以及組織採取的改善行動	我們的表現 — 管治表現
<b>GRI 413：當地社區2016</b>		
3-3	重大議題管理	我們的可持續發展方針 — 企業管治 社區夥伴及義工服務 我們的重要影響、風險與機遇
413-1	經當地社區議合、影響評估和發展計畫的營運活動	社區夥伴及義工服務 我們所有的營運地點已實施當地社區參與計劃。
<b>GRI 414：供應商社會評估2016</b>		
3-3	重大議題管理	我們的可持續發展方針 — 企業管治 負責任的供應鏈管理 我們的重要影響、風險與機遇
414-1	使用社會標準篩選新供應商	我們的表現 — 社會表現 負責任的供應鏈管理
414-2	供應鏈中負面的社會影響以及所採取的行動	我們的表現 — 社會表現 供應鏈中未發現重大負面社會影響。

## 重大議題 (續)

GRI標準	披露編號及題目	位置／註釋
<b>GRI 417：營銷與標識 2016</b>		
3-3	重大議題管理	我們的可持續發展方針 — 企業管治 負責任的產品與服務 我們的重要影響、風險與機遇
417-3	涉及營銷傳播的違規事件	我們的表現 — 管治表現
<b>GRI 418：客戶隱私 2016</b>		
3-3	重大議題管理	我們的可持續發展方針 — 企業管治 網絡安全及數據私隱 我們的重要影響、風險與機遇
418-1	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	我們的表現 — 管治表現

## 《國際財務報告準則S2號—氣候相關披露》內容索引

今年，東亞銀行開始準備 IFRS S2 氣候相關披露，以加強其氣候相關財務披露。IFRS S2 氣候相關披露已納入TCFD的建議，並作為香港聯交所證券上市規則附錄C2所載《環境、社會及管治報告守則》D 部分的依據。

如未按照 IFRS S2 要求納入氣候相關財務披露，我們已根據金管局《監管政策手冊》單元GS-1「氣候風險管理」的「不遵守就解釋」原則，提供理由，並詳細說明我們所採取的步驟，以加強其相關管理和披露。

章節	段落	披露要求	位置／註釋
<b>核心內容</b>			
治理	5	在治理方面，氣候相關財務信息披露的目標是使通用目的財務報告使用者了解主體監控和管理及監督氣候相關風險和機遇時所用的治理流程和控制和程序。	
	6	為實現此目標，主體應披露以下信息：	
	(a)	負責監督氣候相關風險和機遇的治理機構（包括董事會、委員會或其他同等的治理機構）或個人。具體而言，主體應識別這些機構或個人並披露下列有關信息：	我們的可持續發展方針 — 企業管治
	i.	氣候相關風險和機遇的責任如何反映在適用於該機構或個人的職權範圍、任務、角色描述和其他相關政策中；	可持續金融 — 管理方針
	ii.	該機構或個人如何確定是否具備或將後續培養適當的技能和勝任力、以監督為應對氣候相關風險和機遇而制定的戰略；	氣候相關風險及韌性 — 管理方針—管治
	iii.	該機構或個人獲悉氣候相關風險和機遇的方式和頻率；	可持續地善用資源 — 管理方針
	iv.	該機構或個人在監督主體的策略、重大交易決策、風險管理流程和相關政策時如何考慮氣候相關風險和機遇，包括該機構或個人是否考慮這些風險和機遇之間的權衡，以及	減少營運排放 — 管理方針
	v.	該機構或個人如何監督氣候相關風險和機遇目標的設定，並監控此目標的實現進展（參見第33段至第36段），包括是否以及如何將相關績效指標納入薪酬政策（參見第29(g) 段）。	
	(b)	管理層在監控、管理和監督氣候相關風險和機遇時所用的治理流程、控制和程序中的角色，包括：	
	i.	該角色是否被授權給特定的管理層人員或管理層委員會，以及如何對該人員或委員會進行監督，以及	
ii.	管理層是否使用控制和程序監督氣候相關風險和機遇。如果是，如何將這些控制和程序與其他內部職能進行整合。		

章節	段落	披露要求	位置／註釋
戰略	氣候相關風險和機遇		
	10	主體應披露信息，使通用目的財務報告使用者了解可合理預期會影響主體發展前景的氣候相關風險和機遇。具體而言，主體應：	氣候相關風險及韌性 — 管理方針 — 風險管理 — 與氣候相關的風險與機遇
	(a)	描述可合理預期會影響主體發展前景的氣候相關風險和機遇；	
	(b)	針對主體識別的每項氣候相關風險，說明主體將該風險認定為氣候相關物理風險還是氣候相關轉型風險；	
	(c)	針對主體識別的每項氣候相關風險和機遇，明確其可合理預期產生影響的時間範圍，即短期、中期還是長期；以及	
	(d)	解釋主體如何定義「短期」、「中期」和「長期」，以及這些定義如何與主體用於戰略決策的計劃時間範圍相聯繫。	用於定義和評估集團氣候相關風險和機遇的時間範圍與集團五年策略計畫中使用的時間範圍一致。
	業務模式和價值鏈		
	13	主體應披露信息，使通用目的財務報告使用者了解氣候相關風險和機遇對其業務模式和價值鏈的當前和預期影響。具體而言，主體應披露：	可持續金融 — 2024年表現 氣候相關風險及韌性 — 管理方針 — 策略 — 以氣候為焦點的壓力測試
	(a)	氣候相關風險和機遇對主體業務模式和價值鏈的當前和預期影響的描述，以及	氣候相關風險及韌性 — 管理方針 — 風險管理
	(b)	主體的業務模式和價值鏈中氣候相關風險和機遇集中領域的描述（例如，地理區域、設施和資產類型）。	截至2024年12月底，我們的高碳排放行業投資佔貸款和債券投資組合總額的13.4%。

章節	段落	披露要求	位置／註釋
	<b>戰略和決策</b>		
	14	主體應披露信息，使通用目的財務報告使用者了解氣候相關風險和機遇對其戰略和決策的影響。具體而言，主體應披露：	可持續金融 — 計劃及措施 可持續金融 — 2024年表現
	(a)	主體當前和計劃在其戰略和決策中如何應對氣候相關風險和機遇的信息，包括其計劃如何實現其設定的任何氣候相關目標和法律法規要求其實現的任何目標。具體而言，主體應披露以下信息：	氣候相關風險及韌性 — 管理方針 — 策略
	i.	主體業務模式的當前和預期變化，包括其應對氣候相關風險和機遇的資源配置（例如，這些變化可能包括管理或停止碳、能源或用水密集業務的計劃；因需求或供應鏈變化導致的資源配置；通過資本支出或額外研發支出進行業務發展產生的資源配置；以及收購或剝離。	氣候相關風險及韌性 — 管理方針 — 風險管理 — 與氣候相關的風險與機遇 氣候相關風險及韌性 — 管理方針 — 指標及目標
	ii.	當前和預期的直接緩解和適應舉措（例如，通過改變生產工藝或設備、搬遷設施、調整勞動力和改變產品規格）。	可持續地善用資源 — 計劃及措施 可持續地善用資源 — 2024年的表現
	iii.	當前和預期的間接緩解和適應舉措（例如，通過與客戶和供應鏈合作）。	減少營運排放 — 計劃及措施
	iv.	主體的氣候相關轉型計劃，包括在制定轉型計劃時使用的關鍵假設以及主體的轉型計劃所依賴因素的信息。	減少營運排放 — 2024年的表現 我們的表現 — 環境表現
	v.	主體計劃如何實現如第33段至第36段所述的任何氣候相關目標，包括任何溫室氣體排放目標。	
	(b)	主體目前和計劃如何為根據第14 (a) 段披露的活動配置資源的信息。	
	(c)	根據第14 (a) 段披露的以前報告期間計劃進展的定量和定性信息。	

章節	段落	披露要求	位置／註釋
		<b>財務狀況、財務業績和現金流量</b>	
	15	主體應披露信息，使通用目的財務報告使用者了解：	可持續金融 — 2024年表現
	(a)	氣候相關風險和機遇對主體報告期間的財務狀況、財務業績和現金流量的影響（當前財務影響）；以及	氣候相關風險及韌性 — 管理方針 — 策略 — 以氣候為焦點的壓力測試
	(b)	氣候相關風險和機遇在短期、中期和長期對主體財務狀況、財務業績和現金流量的預期影響。並考慮主體如何將氣候相關風險和機遇反映在其財務規劃中（預期財務影響）。	氣候相關風險及韌性 — 管理方針 — 風險管理 — 與氣候相關的風險與機遇
	16	具體而言，主體應披露以下定量和定性信息：	
	(a)	氣候相關風險和機遇如何影響主體報告期間的財務狀況、財務業績和現金流量；	本報告提供了有關氣候相關風險和機遇的財務影響的定性資訊。東亞銀行正在提升技能、能力和資源，以全面評估和有效量化氣候相關風險和機遇的當前和預期財務影響，這將有助於確定它們如何影響東亞銀行的財務報表以及未來可能影響東亞銀行的財務狀況，並將在未來的報告中披露此資訊。
	(b)	第16 (a) 段中識別的將導致下一年度報告期間相關財務報表中報告的資產和負債帳面金額存在重要調整的重大風險的氣候相關風險和機遇；	
	(c)	基於主體管理氣候相關風險和機遇的戰略，主體預計其財務狀況在短期、中期和長期將如何變化，並考慮如下因素：	
	i.	主體的投資和處置計劃（例如，資本性支出計劃、重大收購和剝離、合營企業、業務轉型、創新、新業務領域和資產報廢），包括主體尚未簽訂合同的計劃；以及	
	ii.	主體實施戰略所計劃的資金來源；以及	
	(d)	基於主體管理氣候相關風險和機遇的戰略，主體預計其財務業績和現金流量在短期、中期和長期將如何變化（例如，順應低碳經濟帶來的產品和服務收入的增加；因氣候事件對資產的物理損害導致的成本；以及適應或緩解氣候相關風險的相關費用）。	

章節	段落	披露要求	位置／註釋
	<b>氣候韌性</b>		
	22	主體應披露信息，通過考慮主體已識別的氣候相關風險和機遇，使通用目的財務報告使用者了解主體的戰略和業務模式對氣候相關的變化、發展和不確定性的韌性。主體應使用氣候相關情景分析評估其氣候韌性，評估方法應與主體的情況相匹配（參見B1段至B18段）。提供定量信息時，主體可以披露單個數值或區間範圍。具體而言，主體應披露：	氣候相關風險及韌性 — 管理方針 — 策略 — 以氣候為焦點的壓力測試
	(a)	主體對報告日氣候韌性的評估，應評估使通用目的財務報告使用者了解：	
	i.	主體評估的對其戰略和業務模式的影響（如有），包括主體需要如何應對氣候相關情景分析中識別的影響；	
	ii.	主體在評估其氣候韌性時考慮的重大不確定性領域；	
	iii.	主體在短期、中期和長期調整其戰略和業務模式以適應氣候變化的能力，包括：	
		1. 主體現有財務資源在應對氣候相關情景分析中所識別的影響時（包括應對氣候相關風險和利用氣候相關機遇）的可獲得性和靈活性；	
		2. 主體重新配置、重新利用、升級或停用現有資產的能力，以及	
		3. 主體當前和計劃在氣候相關的緩解、適應措施和氣候韌性機遇方面投資的影響；以及	
	(b)	如何以及何時進行氣候相關情景分析，包括：	
	i.	主體使用的輸入值信息，包括：	
		1. 主體用於分析的氣候相關情景，以及使用情景的來源；	
		2. 分析是否包括各種與氣候相關的情景；	
		3. 用於分析使用的氣候相關情景是否與氣候相關轉型風險或物理風險相關；	
		4. 主體使用的情景中，是否有與最新氣候變化國際協議相一致的氣候相關情景；	
		5. 為什麼主體決定選擇的氣候相關情景與評估主體對氣候相關變化、發展或不確定性的韌性的有關；	
		6. 主體在分析中使用的時間範圍；以及	
		7. 主體在分析中使用的業務範圍（例如，分析中使用的經營位置和業務單位）。	
	ii.	主體在分析中所作的關鍵假設，包括：	
		1. 主體經營所在國家或地區的氣候相關政策；	
		2. 宏觀經濟形勢；	
		3. 國家或區域層面的變量（例如，當地天氣模式、人口統計數據、土地使用、基礎設施情況和自然資源的可獲得性）；	
		4. 能源使用和組合，以及	
		5. 技術發展；以及	
	iii.	進行氣候相關情景分析的報告期間（參見B18段）。	

章節	段落	披露要求	位置／註釋
風險管理	24	在風險管理方面，氣候相關財務信息披露的目標是使通用目的財務報告使用者了解主體識別、評估、優先考慮和監控氣候相關風險和機遇的流程，包括這些流程是否以及如何被整合至並影響主體的整體風險管理流程。	氣候相關風險及韌性 — 管理方針 — 風險管理
	25	為實現此目標，主體應披露以下信息：	
	(a)	主體用於識別、評估、優先考慮和監控氣候相關風險的流程和相關政策，包括以下信息：	
	i.	主體使用的輸入值和參數（例如，數據來源和流程所涵蓋的業務範圍相關的信息）；	
	ii.	主體是否以及如何使用氣候相關情景分析來幫助識別其氣候相關風險；	
	iii.	主體如何評估這些風險影響的性質、可能性和量級（例如，主體是否考慮定性因素、定量閾值或其他標準）；	
	iv.	相對於其他類型的風險，主體是否以及如何考慮氣候相關風險的優先級；	
	v.	主體如何監控氣候相關風險；以及	
vi.	與上一報告期間相比，主體是否以及如何改變所使用的流程。		
(b)	主體用於識別、評估、優先考慮和監控氣候相關機遇的流程，包括有關主體是否以及如何使用氣候相關情景分析來幫助識別氣候相關機遇，以及		
(c)	主體用於識別、評估、優先考慮和監控氣候相關風險和機遇的流程在多大程度上以及如何被整合至並影響主體的整體風險管理流程。		

章節	段落	披露要求	位置／註釋
指標和目標	氣候相關指標		
	29	主體應披露以下與跨行業指標類別相關的信息：	
	(a)	溫室氣體—主體應：	
	i.	披露其在報告期間產生的溫室氣體絕對排放總量（以二氧化碳當量噸數表示，見 B19段至B22段），其分類如下：	氣候相關風險及韌性 — 管理方針 — 指標及目標
	1.	範圍一溫室氣體排放；	我們的表現 — 環境表現
	2.	範圍二溫室氣體排放；以及	
	3.	範圍三溫室氣體排放；	
	ii.	除非各國家或地區管轄當局或交易所要求使用不同的方法計量其溫室氣體排放量，主體應按照《溫室氣體核算體系：企業核算與報告標準（2004年）》計量其溫室氣體排放量（參見 B23段至B25段）；	
	iii.	披露其用於計量溫室氣體排放量的方法（參見B26段至B29段），包括：	
	1.	主體用於計量其溫室氣體排放量的計量方法、輸入值和假設；	
	2.	主體選擇所用的計量方法、輸入值和假設來計量其溫室氣體排放量的原因；以及	
	3.	主體在報告期間對所用的計量方法、輸入值和假設所做的變更，以及變更原因；	
	iv.	對於根據第29 (a) (i) (1) 段至第29 (a) (i) (2) 段披露的範圍一和範圍二溫室氣體排放量，對以下排放進行分解：	本集團目前尚未對合併會計集團及其他被投資方的範圍1及2排放進行分解，未來報告將考慮探討這一可能性。
1.	合併會計集團（例如，對於應用國際財務報告會計準則的主體，該集團將由母公司及其合併範圍內的子公司構成）；以及		
2.	第29 (a) (iv) (1) 段中未包含的其他被投資方（例如，對於應用國際財務報告會計準則的主體，這些被投資方將包括聯營企業、合營企業及未納入合併範圍內的子公司）；		
v.	對於根據第29 (a) (i) (2) 段披露的範圍二溫室氣體排放量，披露其基於位置的範圍二溫室氣體排放量，並提供關於合同工具的必要信息，以幫助使用者了解主體範圍二溫室氣體排放情況（參見B30段至 B31段）；以及		
vi.	對於根據第29 (a) (i) (3) 段，參見B32段至B57段披露的範圍三溫室氣體排放；		
1.	根據《溫室氣體核算體系：企業價值鏈（範圍三）核算與報告標準（2011年）》所述的範圍三類別，披露主體範圍三溫室氣體排放計量中包括的類別；以及		
2.	如果主體的活動包括資產管理、商業銀行或保險，披露主體有關類別15溫室氣體排放或與其投資（融資排放）相關的額外信息（參見B58段至B63段）。	本集團首次應用 IFRS S2，本報告未包含 IFRS S2 第29條 (a) (vi) (2) 段所要求的有關範疇3排放的額外信息。	

章節	段落	披露要求	位置／註釋
	氣候相關指標		
	(b)	氣候相關轉型風險—易受氣候相關轉型風險影響的資產或業務活動的金額和百分比；	東亞銀行將讓管理層參與確定適當的指標，以衡量易受氣候相關風險影響的資產或業務活動的數量 and 百分比，確保這與相關機遇保持一致，以及在下一個報告期內針對氣候相關風險和機遇進行資本部署。
	(c)	氣候相關物理風險—易受氣候相關物理風險影響的資產或業務活動的金額和百分比。	
	(d)	氣候相關機遇—與氣候相關機遇相關的資產或業務活動的金額和百分比。	
	(e)	資本配置—為應對氣候相關風險和機遇而發生的資本支出、融資或投資的金額。	
	(f)	內部碳定價—主體應：	
	i.	解釋在決策中是否及如何應用碳定價（例如，投資決策、轉移定價以及情景分析）；以及	
	ii.	披露其內部用於評估溫室氣體排放成本的每噸溫室氣體排放的價格。	
	(g)	薪酬—主體應披露：	氣候相關風險及韌性 — 管理方針 — 管治
	i.	在決定高級管理人員薪酬時是否及如何考慮氣候相關因素的描述（同時參見6 (a) (v) 段）；以及	本報告期間確認的執行管理層薪酬100% 與氣候相關因素掛勾。
	ii.	與氣候相關因素掛鈎的當期確認的高級管理人員薪酬百分比。	
32		主體應披露與一個或多個特定業務模式、活動或表明主體參與某一行業的其他共同特徵相關的行業特定指標。在確定主體披露的行業特定指標時，主體應參考與《國際財務報告準則S2號》行業實施指南》中所述披露主題相關的行業特定指標，並考慮其適用性。	我們的表現 — 環境表現  東亞銀行正在評估《〈國際財務報告準則S2號〉行業實施指南》中針對商業銀行業的披露主題及相關行業指標，並將在下一報告年度披露其他適用指標。

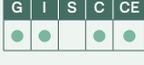
章節	段落	披露要求	位置／註釋
		<b>氣候相關指標</b>	
	33	主體應披露其為監控實現戰略目標的進展而設定的氣候相關定量和定性目標，以及法律法規要求主體實現的目標，包括溫室氣體排放目標。對於每個目標，主體應披露：	2024年社會、環境及管治摘要 — 我們的進展
	(a)	用於設定目標的指標（參見B66段至B67段）；	氣候相關風險及韌性 — 管理方針 — 指標及目標
	(b)	設定目標的目的（例如，以緩解、適應或符合科學倡議要求為目的）；	減少營運排放 — 計劃及措施
	(c)	目標所適用的主體部分（例如，目標適用於整個主體還是僅適用於主體的一部份，如特定業務單元或特定地理區域）；	減少營運排放 — 2024年的表現
	(d)	目標的適用期間；	我們的表現 — 環境表現
	(e)	計量進展的基準期間；	我們的淨零營運排放目標以及設定這些目標的方法已由獨立報告驗證機構—香港品質保證局驗證。
	(f)	階段性目標與中期目標；	
	(g)	如果為定量目標，該目標是絕對目標還是強度目標；以及	
	(h)	最新氣候變化國際協議（包括該協議產生的國家或地區承諾）如何幫助目標設定。	我們的淨零融資排放目標以及設定這些目標的方法尚未經過第三方驗證。然而，我們與具備豐富排放計算和目標設定經驗的專業顧問密切合作，以確保其準確性。
	34	主體應披露關於其設定和覆核每個目標的方法以及如何監控每個目標實現進展的信息，包括：	淨零營運排放目標和淨零融資排放目標包括溫室氣體核算體系所列明的所有溫室氣體，包括二氧化碳、甲烷、氧化亞氮、氫氟碳化物、全氟化碳、六氟化硫和三氟化氮。
	(a)	目標及設定目標的方法是否經第三方驗證；	
	(b)	主體覆核目標的流程；	
	(c)	用於監控目標實現進展的指標；以及	
	(d)	對目標的修訂以及對修訂的解釋。	
	35	主體應披露其每個氣候相關目標實現情況的業績信息，以及對主體業績趨勢或變化的分析。	
	36	對於按照第33段至第35段披露的每個溫室氣體排放目標，主體應披露：	雖然淨零營運排放目標是溫室氣體淨排放量目標，但淨零融資排放目標是溫室氣體總量目標。
	(a)	目標涵蓋哪些溫室氣體。	
	(b)	目標是否涵蓋範圍一、範圍二或範圍三溫室氣體排放。	
	(c)	目標是溫室氣體排放總量目標還是溫室氣體淨排放量目標；如果主體披露溫室氣體淨排放量目標，則還需單獨披露相關溫室氣體排放總量目標（參見B68段至B69段）。	
	(d)	目標是來源於行業脫碳方法。	

章節	段落	披露要求	位置／註釋
	氣候相關指標		
	(e)	主體計劃使用碳信用抵銷溫室氣體排放量，以實現任何溫室氣體淨排放量目標。在解釋其計劃使用的碳信用時，主體應披露以下信息（參考B70段至B71段）：	在報告期內，東亞銀行沒有使用碳信用額來抵銷其碳排放。我們致力在 2030 年實現淨零營運排放。
	i.	實現其溫室氣體淨排放量目標依賴碳信用使用的程度和方式；	我們根據淨零路線圖，致力透過電氣化、能源效益計劃、現場可再生能源發電和場外再生能源採購來減少排放。
	ii.	將驗證或認證碳信用的第三方體系；	
	iii.	碳信用的類型，包括相關抵銷是依靠自然還是基於科技手段的碳消除，以及相關抵銷是通過碳減排還是碳消除實現的；以及	剩餘排放量將分別透過可再生能源證書和碳抵消來處理，並參考科學基礎減量目標倡議，將剩餘抵消限制在最高10%，以在 2030 年實現淨零排放。
	iv.	通用目的財務報告使用者了解主體計劃使用的碳信用的可信度和完整性所需的任何其他因素（例如，對碳抵消持久性的假設）。	

## 我們的重要影響、風險與機遇

[GRI 2-29, 3-3]

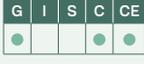
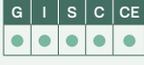
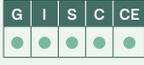
我們識別了每個重要議題的影響、風險與機遇，以及可能受本行管理和績效影響的關鍵影響範疇，並分析可能帶來的財務影響。本行致力與關鍵影響範疇的持份者合作，提倡負責任的營商模式，盡量減少負面影響及共同創造價值。

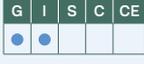
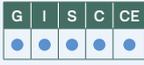
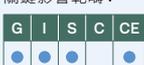
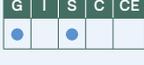
重要議題及關鍵影響範疇 <sup>46</sup>	重要議題說明	影響重要性		財務重要性		
		負面影響	正面影響	風險	機遇	財務影響 <sup>47</sup>
<b>負責任的業務</b>						
<b>商業道德</b> 關鍵影響範疇： 	維持最高的商業操守標準，遵守相關法律及規例，對貪污、洗錢以及與恐怖活動有關的融資集團零容忍。	不當或不道德行為會削弱公眾對金融服務業的信心，而一直以來，業界都面臨著贏取和維持公眾信任的挑戰。	負責任的業務營運模式有助建立公眾對金融體系的信任，促進經濟發展。採取重視透明度的穩健企業管治方針，可促進及加強可持續發展的其他正面效益。	違反法律或其他規定或會招致罰款、訴訟及遭禁止從事指定的商業活動。聲譽受損可能會導致收入減少和無形資產減值，其他風險還包括信用評級下降及資金成本上漲。	堅守謹慎及負責任的核心價值，公眾便會對東亞銀行建立和維持信心，這亦有助我們吸納及留住客戶。此舉可盡量避免法律訴訟造成的損失，從而增加收入，同時保障股東價值。	<ul style="list-style-type: none"> <li>收入</li> <li>開支</li> <li>資產及負債</li> <li>資金及融資成本</li> </ul>
<b>氣候相關風險及韌性</b> 關鍵影響範疇： 	識別氣候因素並將其納入管治、策略規劃、風險管理及決策流程，從而建立氣候韌性並促進今後的低碳轉型。	與本行資產組合相關的溫室氣體排放會加劇氣候變化，損害環境和人類健康。未能適應與氣候相關的影響或會令東亞銀行或其資產組合內的資產蒙受更大實質損害。	投放資源增強氣候韌性有助東亞銀行減低因氣候相關危害導致業務中斷和資產受損的可能性。資產組合中對緩解及適應氣候變化的措施的投資，可在區域和全球層面產生積極效益。	嚴厲的法規及政策，例如氣候相關披露和風險管理的規定，會產生財務與合規風險。氣候變化的潛在實質影響對東亞銀行的資產構成潛在威脅，並可能導致重大財務損失。	加強氣候韌性的措施及產品有助擴大市場佔有率、降低成本和精簡流程，並可讓東亞銀行與客戶建立更緊密的關係。將氣候相關標準納入東亞銀行的服務及貸款實務有助減低相關風險。	<ul style="list-style-type: none"> <li>收入</li> <li>開支</li> <li>資產及負債</li> <li>資金及融資成本</li> </ul>
<b>網絡安全及數據私隱</b> 關鍵影響範疇： 	東亞銀行採用創新數碼技術保護客戶的資料及私隱，包括不斷改進安全措施。	網路攻擊或會導致專有、敏感或個人資料遭竊取，令東亞銀行的客戶和業務合作夥伴蒙受損害。被竊取的資料可能被用作欺詐用途，造成經濟混亂，更會廣泛削弱公眾對數碼金融服務的信心。	網路安全及數據私隱管理可促進數碼化，使東亞銀行為客戶提供更多新服務，觸及尚未被充分服務的客戶群，提升服務質素，有利於業務的整體發展。	新技術或會增加網絡攻擊風險，可能帶來潛在的負債、罰款、開支上升和聲譽受損，令市場佔有率及收入縮減。易受網絡攻擊或會提高東亞銀行的資金成本。	雲端計算及人工智能等數碼科技可助東亞銀行推出更多新產品與服務，藉此擴大市場佔有率及減低開支。公眾對東亞銀行的網絡安全和資料私隱措施的信任有助本行留住客戶。	<ul style="list-style-type: none"> <li>收入</li> <li>開支</li> <li>資產及負債</li> <li>資金及融資成本</li> </ul>

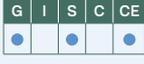
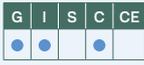
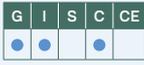
<sup>46</sup> 關鍵影響範疇是參照下列五個類別列述：集團內部 (G)、投資者 (I)、供應商 (S)、客戶 (C) 及社區和生態系統 (CE)。

<sup>47</sup> 本欄顯示根據氣候相關財務披露工作小組建議，將與議題相關風險與機遇的主要財務影響分為以下四個類別，並受限於以下定義：

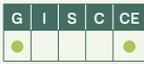
- **收入**：產品及服務的需求和市場佔有率變動
- **開支**：成本變動，包括營運開支、銷貨成本、資本開支及罰款或處罰
- **資產及負債**：對有形資產（例如不動產、廠房和設備）及無形資產（例如品牌和商譽），以及實際和或有負債（例如訴訟）的影響
- **資金及融資成本**：可能影響資金提供者決策的因素，包括銀行及股票投資者

重要議題及關鍵 影響範疇 <sup>46</sup>	重要議題說明	影響重要性		財務重要性		
		負面影響	正面影響	風險	機遇	財務影響 <sup>47</sup>
<b>負責任的業務</b>						
<b>理財知識與 普及金融</b>  關鍵影響範疇： 	為客戶提供必需的理財知識，以確保他們的財務健全，同時考慮客戶的需要，研發及推廣適合的產品並提供適切的服務。	無法滿足弱勢社群和未被充分服務客群的需要，或會加劇目前的不平等情況。缺乏理財知識的客戶或會作出不知情的財務決定，以致面對財務風險。	為弱勢社群和未被充分服務的客群提供銀行服務，可滿足他們的房屋及交通等基本需要。專門為中小企業和小微企業而設的特定產品與服務則可刺激當地經濟及就業增長。推廣理財知識的活動可助客戶作出知情決定，保持財務健全。	任何銀行如無法滿足弱勢社群和未被充分服務的客群的需要，就會因為客戶逐漸獲得其他金融服務並受到同業相應的滿足而失去市場佔有率。缺乏理財知識的客戶若向東亞銀行貸款，可能會為本行帶來風險。	存款客戶根基較多元化和理財知識豐富，有助我們管理貸款風險及增加利息收入，同時亦可降低信貸風險和資金成本。推廣理財知識與普及金融的措施有助東亞銀行提升聲譽和無形資產價值。	<ul style="list-style-type: none"> <li>收入</li> <li>開支</li> <li>資產及負債</li> <li>資金及融資成本</li> </ul>
<b>負責任的產品 與服務</b>  關鍵影響範疇： 	考慮客戶的財務需要，設計並在市場上推廣公平的產品與服務，建立相關的申訴機制，確保有雙向溝通的渠道。	欺騙性的產品設計和營銷手法或會導致客戶在未能充分了解相關風險的情況下購買產品或服務。歧視性貸款會加劇不平等情況，並對個人、企業及社會產生負面影響。	公平的市場推廣及貸款原則，有助個人客戶在知情情況下使用金融服務，不必擔憂被歧視或欺騙，大大提高生活質素和保障財務健全。	違反與東亞銀行相關的法律及監管要求，包括關於產品營銷推廣和設計的規定，或會導致罰款、訴訟以及被禁止從事指定商業活動。未能提供符合客戶期望的服務或會令投訴增加，減低公眾對東亞銀行的信任，並對收入構成負面影響。	公平對待客戶有助建立公眾對東亞銀行的信任，從而幫助本行維持和擴大市場佔有率。本行可透過評估及回應客戶的反饋提高客戶忠誠度，贏取稱讚和推薦，促進我們與客戶的關係及改善東亞銀行的產品與服務。	<ul style="list-style-type: none"> <li>收入</li> <li>開支</li> <li>資產及負債</li> <li>資金及融資成本</li> </ul>
<b>可持續金融</b>  關鍵影響範疇： 	將ESG因素納入本行的投資和貸款實務，以盡量減少或抵消東亞銀行的融資決策構成的潛在負面影響，包括對大自然的影響。同時，識別可促進轉型的融資機會，以邁向更可持續的未來。	東亞銀行的客戶及資產組合中的公司或會對環境、經濟和社會構成負面影響。東亞銀行的投資與貸款活動可能進一步加劇這些影響。如果本行在財務決策時未能有效管理ESG因素，或會增加這些負面影響。	東亞銀行可以善用其優勢和影響力，鼓勵客戶及其他持份者轉型到更可持續的營運模式。作出融資決策時充分考慮ESG因素，可減低對環境、經濟以及與本行客戶和資產組合公司相關人員的負面影響。	若不管理資產組合中日益增長的ESG風險，包括與自然相關的風險，或會侵食回報並導致管理資產長期流失，進而損失市場佔有率。與ESG表現不佳的客戶或資產組合公司合作，或會損害東亞銀行的聲譽。	於估值和構建業務模型時考慮ESG因素，以及與發行機構在可持續發展議題上合作，有助創造優越回報。本行可藉著側重可持續發展的產品，為消費者及企業客戶開闢新的市場機遇。	<ul style="list-style-type: none"> <li>收入</li> <li>資產及負債</li> <li>資金及融資成本</li> </ul>
<b>系統性風險 管理</b>  關鍵影響範疇： 	識別、評估及緩解可能導致整體金融體系混亂的風險，以提高企業韌性，從而令業務更穩健。	由於全球金融體系互相關聯，國際金融機構若不妥善管理資本風險，或會導致市場混亂並觸發金融危機。	完善管理風險有助建立對國際及區域金融市場的信心，支持長遠持續發展。	若不適當地管理系統性風險，可能嚴重影響東亞銀行的績效，也會削弱本行抵禦金融和經濟衰退的能力。如未能遵守關於管理系統性風險法律及規例的規定（例如資本充足率或壓力測試的要求），可能導致罰款和被禁止從事指定的商業活動。	管理系統性風險（例如透過壓力測試）可加強東亞銀行在面對金融和經濟衰退的韌性。銀行業可透過提高資本比率和資本透明度創造競爭優勢、提高信用評級及降低資金成本。較高的流動性比率可能對效率和盈利能力有正面影響。	<ul style="list-style-type: none"> <li>收入</li> <li>開支</li> <li>資產及負債</li> <li>資金及融資成本</li> </ul>

重要議題及關鍵影響範疇 <sup>46</sup>	重要議題說明	影響重要性		財務重要性		
		負面影響	正面影響	風險	機遇	財務影響 <sup>47</sup>
<b>負責任的營運</b>						
<b>多元共融及平等機會</b> 關鍵影響範疇： 	尊重差異，反對基於年齡、性別、性取向、宗教、出生地、身體狀況或其他因素的歧視，同時確保僱傭關係建基於平等機會和公平待遇的原則。	若缺乏多元化、平等機會及反歧視的措施，可能會造成不理想的工作環境，以致某些員工感到被邊緣化或排斥，缺乏工作滿足感並有礙心理健康。	一個公平公正、機會平等和尊重多元社會及文化的共融工作間可包容不同觀點，讓大家從中受益，並允許不同背景的員工充分發揮潛能，促進工作滿意感和使命感。	不關注多元共融的機構或會面臨與歧視相關的昂貴訴訟。董事會及團隊成員背景相近，難以出現豐富新穎的觀點與意念，以致決策失誤，錯失市場及開發新產品的機遇，窒礙收入和增長。	多元化的團隊更具創造力，能更有效地滿足東亞銀行各種客戶的需要。當客戶、合作夥伴及投資者如重視社會責任、拓展新市場和提高品牌忠誠度時，往往會優先考慮公認提倡多元共融與平等機會的公司。	<ul style="list-style-type: none"> <li>收入</li> <li>開支</li> <li>資產及負債</li> </ul>
<b>健康、安全及福祉</b> 關鍵影響範疇： 	提供可確保東亞銀行員工身心健康的工作場所，為員工和客戶建立健康安全的環境。	員工工傷、健康情況不佳或患上精神疾病均可能導致損失工作日或商機，亦可能影響東亞銀行的企業形象。不安全的工作環境會妨礙員工發揮應有的效率，並對身心健康構成負面影響。	健康安全的工作環境是建立穩定、敬業和富生產力團隊的關鍵要素，可確保東亞銀行為客戶及其他持份者提供理想的體驗。	假如忽視員工的健康、安全和福祉以致發生意外或事故，可能損害東亞銀行的聲譽，引起負面新聞和失去持份者的信任，此外亦可能招致各種費用、員工申索工傷賠償、法律費用和被監管機構罰款，還有缺勤率增加及生產力下降。	投放資源促進員工的健康、安全和福祉可提高東亞銀行作為負責任及關懷僱主的聲譽，吸引更多優秀人才和業務合作夥伴，此外還可培養更健康及敬業的工作團隊，推高生產力，進而提升整體績效。	<ul style="list-style-type: none"> <li>收入</li> <li>開支</li> <li>資產及負債</li> </ul>
<b>減少營運排放</b> 關鍵影響範疇： 	減少本行營運活動產生的溫室氣體排放，應對迫在眉睫的氣候危機。	東亞銀行的營運溫室氣體排放來自能源使用及其他來源，此類排放會加劇氣候變化，從而對環境和人類健康產生負面影響。	投放資源推行減少溫室氣體排放措施，包括設施生命周期更換和環保項目。此舉有助緩解氣候變化的負面影響，促進本行向低碳轉型。	環境法規日趨嚴格，排放量高的企業或會遭罰款及其營運活動受限，可能導致成本上升、競爭力下降和潛在聲譽受損。東亞銀行可能需要購買碳信用額、可再生能源及相關產品以抵銷剩餘碳排放，因而導致成本增加。	應對氣候變化有助東亞銀行早著先機，掌握監管法規的變化，藉此減低營運成本和減少業務中斷，確保我們的業務能滿足未來的需要，此外還可開拓更多機遇優化融資及保險安排。	<ul style="list-style-type: none"> <li>開支</li> <li>資產及負債</li> <li>資金及融資成本</li> </ul>
<b>負責任的供應鏈管理</b> 關鍵影響範疇： 	以負責任及符合道德的方針管理本行的供應鏈，尊重人權並盡量減少環境影響，包括優先選擇環境和社會表現理想的供應商，並在本行的供應鏈推廣負責任的營運模式。	東亞銀行的供應商或會產生對經濟、環境和社會的負面影響，例如涉及勞工、人權或環境劣化相關等的道德行為。作為其客戶，東亞銀行或會間接構成此類影響。	實施符合道德和可持續的供應鏈管理模式，有助保護全球各地的弱勢持份者群體和環境，亦可提倡更可持續的產品與服務。	忽視供應鏈的社會和環境議題會增加本行因供應商違反社會監管規定，包括人權、勞工權利或環境法規而承擔法律責任及遭監管機構處罰的風險。此外，不良的營運模式也可能在社交媒體等渠道造成負面影響，損害東亞銀行的聲譽。	應對供應鏈的ESG議題可吸引具有社會和環境意識的投資者及客戶，並可提高品牌忠誠度和在市場中脫穎而出，此外還可降低與監管合規及供應鏈中斷的相關風險，節省成本和提高營運效率。	<ul style="list-style-type: none"> <li>收入</li> <li>開支</li> <li>資產及負債</li> <li>資金及融資成本</li> </ul>

重要議題及關鍵影響範疇 <sup>46</sup>	重要議題說明	影響重要性		財務重要性		
		負面影響	正面影響	風險	機遇	財務影響 <sup>47</sup>
<b>負責任的營運</b>						
<b>可持續地善用資源</b> 關鍵影響範疇： 	計算並監察各種資源耗用，以在可行情況下減少銀行日常營運所需的資源消耗，包括能源、紙張和水資源，並減少因資源耗用而產生的廢物。	不善用及濫用資源會加劇自然資源耗竭，而持續依賴化石燃料能源則加劇氣候變化。	推行提高資源使用效率和保護資源的措施，可緩減包括空氣、水資源、森林及氣候方面的環境風險。	以不可持續的方式使用資源，導致效益欠佳和浪費，令營運成本上升，東亞銀行或會因不遵守環境法規而遭罰款。	投放資源以提高資源使用效益和節約，可望減低營運開支及資源消耗量，從而節省成本。	· 開支
<b>人才吸納及留任</b> 關鍵影響範疇： 	為員工創造充實而回報豐厚的體驗，包括提供福利、薪酬及工作環境，同時建立開放清晰的溝通渠道，讓本行吸納和留住員工。	未能為員工提供適當的薪酬和福利、友善互助的工作環境，又或東亞銀行內部溝通不暢順，均會影響員工體驗，導致員工不滿及士氣低落。	招聘最優秀的人才，同時留住能為東亞銀行客戶提供稱心體驗的員工，藉此促進本行持續發展以及銀行業、經濟和社會整體健康發展。	東亞銀行要創出理想表現，有賴技能卓越的團隊在競爭激烈的行業中全力以赴。員工士氣低落可能導致生產力下降、人員流失率上升及客戶滿意度下降，嚴重影響東亞銀行的競爭力。職位空缺或會妨礙營運，填補空缺亦可能涉及高昂成本。	積極進取的團隊可推動東亞銀行創出佳績。本行可透過人才發展計劃、在業內、招聘會和大學活動等渠道宣傳就業機會，同時鼓勵內部人員流動，以鞏固東亞銀行現有的人才庫，保證有充裕的人才接任領導職位，促進業務長足發展。	· 收入 · 開支 · 資產及負債
<b>培訓及發展</b> 關鍵影響範疇： 	提供培訓及發展機會，以提高員工的工作表現，並且協助他們實現事業目標，同時積極制定接任計劃。	培訓和發展不足可能會導致不道德行為及高流失率。員工缺乏適當培訓會削弱其工作滿意度，亦無法有效履行職責。	培訓是提升員工技能，幫助員工在東亞銀行發展事業的重要途徑。內部、外部和自身設計的培訓課程皆可提升技能及促進專業發展，從而提升員工表現、員工滿意度和士氣。	培訓不足或會限制創新及適應能力，削弱東亞銀行在瞬息萬變市場環境的競爭力。不投放資源支持員工發展或會阻礙長遠發展，皆因東亞銀行可能難以留住人才、培養領導力及維持團隊穩定。	東亞銀行為員工提供培訓和發展機會，可確保團隊能應對複雜的業界環境。安排培訓及領導力訓練課程可提升東亞銀行員工的技能，建立強大的人才庫，確保有充裕人才接任不同職位。	· 收入 · 開支 · 資產及負債

**負責任的公民**

<b>社區夥伴及義工服務</b> 關鍵影響範疇： 	透過慈善捐贈、資助項目、獎學金、贊助及員工義工服務等現金及物資捐贈，為本行業務所在社區作出貢獻。	不參與本行業務所在的社區活動，或會加劇社會不平等和分裂。	東亞銀行可善用其影響力和資源，回應社會的需要，例如理財教育及在本行服務的社區推廣環保意識，鼓勵員工投入義工服務，藉此提高工作滿意度和成就感。	不投放資源在社區建立具有效益的夥伴關係，或會錯失優化品牌形象的機會，並可能降低客戶忠誠度。缺乏與社區溝通與互動，或社區計劃執行不力，或會引發公眾批評，可能損害東亞銀行在社區內的聲譽和信任，對東亞銀行品牌造成負面影響。	與社區夥伴合作無間，有助東亞銀行與主要持份者建立關係和互信，鞏固本行作為負責任品牌及客戶首選理財夥伴的聲譽。透過義工服務可鼓勵奉獻精神，以及提升東亞銀行在履行社會責任方面的良好聲譽。	· 收入 · 資產及負債
--	--	------------------------------	--	--	---	-----------------

# ESG 相關政策及聲明

[GRI 2-23, 2-27]

\*內部政策文件

ESG相關政策	外部參考
<b>總覽</b>	
《集團負責任投資政策》*	國際資本市場協會《綠色債券原則》 《聯合國負責任投資原則》
《可持續發展政策》	《公平待客約章》 《個人資料 (私隱) 條例》 (第486章) 聯交所的證券上市規則附錄C2《環境、社會及管治報告指引》
《可持續採購政策》	/
<b>環境</b>	
《環保政策》	聯合國環境規劃署的金融倡議 — 《金融機構關於可持續發展的承諾聲明》
《可持續建築政策》	/
<b>社會</b>	
《社區投資指引》*	/
《集團平等就業機會與多元共融政策》*	聯合國《世界人權宣言》 國際勞工組織基本公約
《人權政策》	聯合國《國際人權公約》 聯合國《世界人權宣言》 《聯合國工商業與人權指導原則》 國際勞工組織基本公約
《職業健康及安全政策》	ISO 45001 職業健康與安全管理系統標準
《奴役和人口販賣聲明》	聯合國《世界人權宣言》 國際勞工組織基本公約
《員工培訓及發展政策》*	金管局頒布之《監管政策手冊》單元CG-6「能力及道德行為」
<b>管治</b>	
《反賄賂及貪污聲明》	/
《企業管治政策》*	聯交所的證券上市規則附錄C1《企業管治守則》 金管局頒布之《監管政策手冊》單元CG-1有關「本地註冊認可機構的企業管治」； 《監管政策手冊》單元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 銀行組織章程細則 其他適用的香港法律法規、銀行的其他相關政策和慣例
《行為守則》*	/
《利益衝突政策》*	金管局頒布之《監管政策手冊》單元CR-G-9「對關連各方的風險承擔」
《網絡安全政策》*	金管局頒布之資訊安全政策內的「網絡防衛評估框架」
《董事行為準則及利益衝突政策》*	/

ESG相關政策	外部參考
<b>管治</b>	
《紀律處分指引及程序》*	/
《個人資料保障一般指引》*	《個人資料(私隱)條例》(第486章)
《集團風險管理政策》*	巴賽爾銀行監理委員會發布之「銀行法規遵循功能指導原則」 金管局頒布之《監管政策手冊》單元CR-G-1「信貸風險管理的一般原則」
《集團反賄賂及貪污政策》*	廉政公署頒布之指引,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
《集團打擊洗錢及恐怖分子資金籌集政策》*	《打擊洗錢及恐怖分子資金籌集條例》(第615章)
《集團詐欺風險管理政策》*	普通法中的串謀詐騙罪 《盜竊罪條例》(第210章)第16A至22條
《集團私隱政策》*	英國《通用數據保障條例》 《個人資料(私隱)條例》(第486章) 《中華人民共和國個人信息保護法》
《集團一般數據保護條例政策》*	英國《通用數據保障條例》 《2018資料保護法》
《集團個人信息保護法政策》*	《中華人民共和國個人信息保護法》 《促進和規範數據跨境流動規定》
《集團稅務政策》*	所有本集團營運所在司法地區的適用法律和法規
《新產品審批程序指引》*	/
《資訊保安政策》*	ISO/IEC27001資訊安全、網絡安全與私隱保護 金管局頒布之「網路防衛評估框架」
《管理層接任政策》*	/
《私隱政策聲明》	《個人資料(私隱)條例》(第486章)
《薪酬政策》*	金管局頒布之《監管政策手冊》單元CG-5「穩健的薪酬制度指引」
《供應商行為守則》	聯合國《世界人權宣言》 國際勞工組織基本公約
《打擊洗錢及恐怖分子資金籌集政策聲明》	/
《員工申訴程序》*	/
《第三方風險管理指引》*	/
《舉報政策及程序》*	/

## 約章、會員、獎項及認可

[GRI 2-28]

### 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>			
《保障消費者防詐騙約章 2.0》	金管局和香港銀行公會（銀行公會）	2024	香港
《銀行業誠信約章》	廉政公署（廉署）	2024	香港
《戶外燈光約章》	環境及生態局	2016	香港
《可持續採購約章》	環保促進會	2018	香港
《有能者 · 聘之約章》及共融機構嘉許計劃	香港特別行政區勞工及福利局、康復諮詢委員會、香港復康聯會和社聯	2015	香港
《公平待客約章》	金管局	2013	香港

### 會員

職銜／級別	協會、非政府機構或商會名稱
<b>東亞銀行</b>	
企業（正式會員）	亞太區貸款市場公會
企業會員	Asian Bankers Association
企業（正式會員）	香港上市公司商會
企業會員	香港銀行學會
機構會員	財資市場公會
會員	香港綠色金融協會
會員	World Savings and Retail Banking Institute
會員	香港銀行公會
純銀會員	世界自然基金會香港分會
珊瑚會員	社聯
執行委員會主席及副主席	聖雅各福群會
顧問委員會主席	救世軍
簽署方	“一帶一路”綠色投資原則
簽署機構	碳核算金融聯盟
簽署方	淨零銀行業聯盟
<b>東亞中國</b>	
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
外資銀行專委會主任	上海市銀行同業公會
副會長單位（企業）	上海市銀行同業公會
副會長（企業）	上海市銀行同業公會
副理事長	上海金融業聯合會
副理事長（企業）	上海金融業聯合會
常務理事	上海新金融研究院
常務理事（企業）	上海新金融研究院

**會員 (續)**

職銜／級別	協會、非政府機構或商會名稱
<b>英國倫敦分行</b>	
會員	海外銀行公會
會員	國際銀行家同業公會
會員	香港工商協會
會員	香港經濟貿易辦事處
會員	香港貿易發展局
會員	貸款市場協會
會員	英國中華銀行公會
<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>東亞環球商業服務(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>	
行政委員會主席	香港退休計劃協會
董事	RetireHK Limited
秘書及董事	香港特許金融分析師學會
公司會員	香港退休計劃協會
會員	香港投資基金公會
行政委員會成員	香港投資基金公會
簽署方	聯合國責任投資原則組織
簽署方	氣候行動100+

## 獎項及認可

獎項	頒獎機構
<b>東亞銀行</b>	
防騙表現飛躍獎	香港警務處
人才企業嘉許計劃 — 人才企業「Super MD」(至2028年)	僱員再培訓局
“Best Data Culture Award” in the DaLa Awards 2024	數據素養協會
CTgoodjobs Best HR Awards 2024 — 最佳數據素養大獎 (傑出大獎 — 三連冠)	CTgoodjobs
最佳 ESG 報告獎 (中市值) — 嘉許獎	香港ESG報告大獎
員工體驗大獎2024 — 最佳員工健康策略銀獎	Human Resources Online
2024年度私人銀行獎 — 香港最佳可持續發展私人銀行	《歐洲貨幣》雜誌
TVB《環境、社會及管治大獎》2024 — ESG最佳表現大獎 (中市值)	電視廣播有限公司
TVB《環境、社會及管治大獎》2024 — ESG最佳報告大獎 (中市值)	電視廣播有限公司
2024 中小企最佳拍檔獎 — 中小企業最佳拍檔金獎	香港中小型企業總商會
2024香港可持續發展大獎 — 卓越獎	香港管理專業協會
2023/24 工商業廢物源頭分類獎勵計劃優異獎 (綜合式寫字) — 東亞銀行大廈; 優異獎 (純寫字樓) — 德輔道中33號	香港特別行政區政府環境保護署
2023/24 工商業廢物源頭分類獎勵計劃進步獎 — 德輔道中33號	香港特別行政區政府環境保護署
2023/2024年度商業及僱員募捐計劃「鑽石獎」(連續第30年獲獎)	香港公益金
節能證書 (卓越級別) — 東亞銀行大廈; (良好級別) — 東亞銀行中心	環境運動委員會
TVB《環境、社會及管治大獎》2024 — ESG環境創新科技大獎 (中市值)	電視廣播有限公司
TVB《環境、社會及管治大獎》2024 — ESG社會創新科技大獎 (中市值)	電視廣播有限公司
CTgoodjobs Best HR Awards 2024 — 年度僱主 (傑出大獎)	CTgoodjobs
高效配合警方騙案應變小隊大獎	香港警務處
合規科技應用大獎	香港警務處
2024香港可持續發展大獎 — 優秀可持續發展措施獎 (環境範疇)	香港管理專業協會
騙案預警卓越大獎	香港警務處
金融服務卓越大獎2024 — 卓越中小企貸款服務	《信報財經新聞》
GIP最佳綠色交易獎	“一帶一路”綠色投資原則
TVB《環境、社會及管治大獎》2024 — 大灣區ESG傑出企業大獎	電視廣播有限公司
香港綠色機構 — 東亞銀行有限公司及東亞銀行大廈	環境運動委員會及香港特別行政區政府環境及生態局
粵港澳大灣區綠色金融優秀案例 — 優秀獎	粵港澳大灣區綠色金融聯盟
清新室內空氣證書 (卓越級別) — 東亞銀行大廈、東亞銀行中心	環境運動委員會
室內空氣質素檢定證書 (卓越級別) — 東亞銀行大廈、東亞銀行中心; (良好級別) — 德輔道中33號	香港特別行政區政府環境保護署
ISO 10002 : 2018 品質管理 — 顧客滿意度證書	SGS香港
中電「創新節能企業大獎」2024 — 齊心節能大獎	中華電力有限公司

## 獎項及認可 (續)

獎項	頒獎機構
<b>東亞銀行</b>	
香港綠色和可持續貢獻大獎2024 — ESG Connect 指導機構先鋒大獎 「商界展關懷」機構 (連續第21年獲嘉許)	香港品質保證局 社聯
2023-24天然聖誕樹回收計劃感謝狀 — 東亞銀行有限公司	香港特別行政區政府環境保護署
香港綠色和可持續金融大獎 2024 — 傑出ESG披露貢獻大獎	香港品質保證局
香港綠色和可持續金融大獎 2024 — 傑出綠色和可持續貸款服務機構 (工業) — 卓越遠見綠色貸款框架	香港品質保證局
桃花回收計劃 — 東亞銀行有限公司	香港特別行政區政府環境保護署
大廈優質供水認可計劃 — 沖廁水 (管理系統) (金) — 東亞銀行中心	水務署
大廈優質供水認可計劃 — 食水 (管理系統) (金) — 東亞銀行大廈、 東亞銀行中心、德輔道中33號	水務署
中小企關顧服務 (大灣區) — 傑出大獎	《彭博商業周刊／中文版》
最佳企業管治及ESG大獎2024 — 企業管治獎 (非恒指成份股公司：中市 值) — 評判嘉許	香港會計師公會
減廢證書 (卓越級別) — 東亞銀行有限公司、東亞銀行大廈、德輔道中 33號；(良好級別) — 東亞銀行中心	環境運動委員會
<b>新加坡分行</b>	
卓越服務獎	新加坡銀行協會
<b>東亞中國</b>	
第十五屆中國金鼎獎「金融五篇大文章 — 年度優秀綠色金融案例」	每日經濟新聞
2024年度粵港澳大灣區成長力金融機構	21世紀經濟報道
2024公益項目獎	第十四屆公益節
2024公益特別貢獻獎	第十四屆公益節
中國最佳創新獎	環球金融
中國最佳線上產品獎	環球金融
數據治理最佳實踐獎	DAMA中國
亞太最佳用戶體驗設計獎	環球金融
上海銀行業數字化轉型優秀案例	上海市銀行同業公會
全球最佳用戶體驗設計獎	環球金融
上海銀行業跨境金融服務創新案例	上海市銀行同業公會
上海銀行同業突出貢獻機構	上海市銀行同業公會
浦東新區金融機構碳排放核算與信息披露試點單位	中共上海市浦東新區委員會金融委員會辦公室
上海銀行同業優秀專業委員會	上海市銀行同業公會



## 核實聲明

### 範圍及目的

香港品質保證局獲東亞銀行有限公司（「東亞銀行」）委託為其2024環境、社會及管治報告（「報告」）中所述的信息披露（“選定披露”）進行獨立核實工作。選定披露涵蓋了2024年1月1日至2024年12月31日期間的信息，代表了東亞銀行的可持續發展表現。核實工作的目的是對選定披露提供獨立的合理保證意見，該報告是依據以下報告披露框架編製：

- 香港聯合交易所有限公司主板上市規則附錄C2所載之《環境、社會及管治報告指引》（《ESG指引》）（2023年12月31日起生效版，該規則仍然適用於2025年1月1日之前開始的財政年度的報告）
- 全球報告倡議組織《可持續發展報告標準》（《GRI 標準2021》）

核實組也參考以下信息披露框架檢閱報告的內容，基於報告的信息披露參考了：

- 《國際財務報告準則S2 號—氣候相關披露》（《IFRS S2》）

### 保證程度和核實方法

香港品質保證局的核實程序是參考國際審計與核證準則委員會發布的《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」（“ISAE 3000”）進行的。證據收集過程採用基於風險的方法來獲得ISAE 3000中規定的合理保證水平。我們的核實程序包括但不限於：

- 對報告中的可持續發展信息進行抽樣，例如相關聲明和表現數據，用於詳細驗證；
- 驗證東亞銀行的重要性評估流程；
- 核實選定的可持續發展信息樣本的原始數據資料及相關支持證據；
- 訪問相關負責人員；和
- 檢查內部控制機制。

### 角色和責任

東亞銀行負責相關的信息系統，依照該系統建立和維護記錄和報告程序，包括可持續發展信息和表現的計算和確定。香港品質保證局核實組負責對東亞銀行在報告期間內的選定披露作出獨立核實意見。核實是根據東亞銀行與香港品質保證局雙方同意的核實範圍、目的和標準進行。



## 獨立性

香港品質保證局沒有參與收集和計算此報告內的數據或報告內容的編製。就提供此報告核實服務而言，核實過程是完全獨立的。香港品質保證局與東亞銀行之間並無任何會影響核實公正性的關係。

## 局限性和除外情況

由於服務範圍、核實標準的性質和核實方法的特點，本次核實存在以下局限性和除外情況：

- i. 核實範圍僅限於驗證有關原始數據或資料轉錄和轉換至報告中所披露的可持續發展信息，例如報告中所述的聲明和表現數據。由於有關的科學和技術知識不完整，可持續發展信息可能存在本質上的不確定性。
- ii. 評估可持續發展措施的執行質素和實施有效性、估算方法和技術的適宜性並不包括在核實範圍之內。
- iii. 原始數據或資料的核實是採用抽樣方法並信賴客戶的陳述，因此，可能會存在未被發現的錯誤或錯誤陳述的情況。
- iv. 核實不包括任何超出核實時間覆蓋範圍的信息或資料。

## 結論

1. 根據核實過程所獲得的證據和結果，核實組作出合理保證結論認為該報告是依據《ESG 指引》和《GRI 標準2021》框架編製。
2. 核實組參考《IFRS S2》檢閱報告並認為本報告是參考了以上信息披露框架當中的內容或部分內容披露信息。

## 香港品質保證局代表簽署

沈小茵

審核主管

2025年2月

參考編號: 14949355-VER

**The Bank of East Asia, Limited 東亞銀行有限公司**

10 Des Voeux Road Central, Hong Kong 香港中環德輔道中10號

Stock code 股份代號: 23 +852 2842 3200

hkbea.com