



BEA 東亞銀行

2020 东亚中国企业社会责任报告

BEA China Corporate Social Responsibility Report



关于本报告

本报告为东亚银行（中国）有限公司（“东亚中国”或“本行”）发布的第十三份年度社会责任报告，时间范围为2020年1月1日至2020年12月31日，报告范围包括东亚中国总部及全国各分支机构。

编写依据：报告编写依据了中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》，部分内容参考了全球报告倡议组织（GRI）的《可持续发展报告指南》的框架。

如您对本报告有任何的意见或建议，敬请联系我们：

东亚银行（中国）有限公司市场策划及传讯部

邮箱：beacharity@hkbea.com

地址：上海市浦东新区花园石桥路66号东亚银行金融大厦29楼



欢迎浏览东亚银行（中国）有限公司官方微信平台

目录

行长致辞	1
客户服务	3
员工建设	10
抗击疫情	15
上海宋庆龄基金会—东亚银行公益基金	16
义工活动	26
教 育	28
环境保护	29
母行公益链接	31

2020年,对每一个国家、企业和个人来说都是一场考验。面对突如其来的新冠肺炎疫情,全国各族人民顽强拼搏,疫情防控取得重大战略成果。无数医务工作者在紧要关头挺身而出,迎难而上,用无畏担当与无私付出守护万家,成为“最美逆行者”。为了全力支持他们,东亚中国在2020年疫情发生之初即向武汉捐款人民币300万元,驰援抗疫一线,并在2021年初,携手上海市慈善基金会、复旦大学附属华山医院共同开启“医路同行计划”,为抗疫防疫工作贡献更多力量。

2020年,也是东亚银行进入内地的一百周年。一百年来,我们怀着“为祖国策富强”的初心,不断砥砺前行,开拓创新,深深扎根内地市场,并将这一精神融入到客户服务、员工建设、环境保护以及社会公益援助等方面。

过去的一年里,东亚中国致力于进一步提升客户服务品质,以客户需求为导向,推出疫情期间的服务措施,与客户同舟共济,共克时艰。同时,我们非常重视消费者权益保护,着重关注老年群体金融风险防范意识的提升,并连续第八年举办“东亚银行杯金融教育校园行”活动,以促进青少年群体的金融知识普及。

在公司内部,我们倡导“同心同行”的企业文化,不断优化员工薪酬福利制度、加强员工职业通道建设、推行绿色办公、开展多元化的培训及讲座课程,创建工作与生活平衡的文化氛围,让员工与企业共同成长。

2020年,我国脱贫攻坚战取得了全面胜利。2021年是“十四五”开局之年,政府将全面推进乡村振兴,继续推进脱贫地区发展,并将推动义务教育优质均衡发展。作为负责任的企业公民,东亚中国始终积极履行企业社会责任,回馈社会。通过东亚银行公益基金,我们十多年来已为偏远地区的乡村学校捐建了103所“萤火虫乐园”,爱心足迹遍布全国27个省市自治区,并持续为教师和校长提供培训,为乡村学校补充优质网络课程,促进教育公平;资助近两百位贫困优秀大学生,帮助他们完成学业。此外,我们还向偏远的大凉山地区输送长期支教志愿者,资助社会上各类优秀的民间公益组织,惠及更多的弱势群体。漫漫公益道路,我们始终脚踏实地,坚持创新,为公益实践添砖加瓦。

放眼未来,我们将继续朝着“成为最佳本土化的外资银行”的目标迈进,稳步发展业务、提升服务品质;积极践行企业社会责任,让企业温度温暖更多人。



执行董事兼行长

愿景

扎根中国，发挥集团综合化、国际化优势，成为最佳本土化的外资银行。

使命

提供卓越的金融产品及服务，让客户享有优质的服务体验。

核心价值



EXCELLENCE
追求卓越



COMMITMENT
长期承诺



INTEGRITY
诚信正直



CUSTOMER FOCUS
以客为尊



TEAMWORK
团队协作



INNOVATION
勇于创新

服务覆盖更全面



客户服务热线

本行乐于倾听客户意见，若客户需要了解有关服务的信息，或对服务有任何意见或建议，可以通过电话、网络、电邮以及网点渠道反馈，本行在规定时效内及时回复处理；此外，本行优化客服热线内部转接机制，尽量减少客户的重复来电，致力提供一站式解决客户问题的服务理念。



渠道建设

2020年9月，手机银行App渠道上线了证件有效期更新功能，针对境内居民身份证的信用卡持卡客户，可以直接通过手机银行App进行身份证有效期的更新，代替以往须客户前往分支行网点进行处理。此次改进在很大程度上简化了客户的操作，节约了客户时间，在客户体验上也得到了极大的优化。

提升客户服务品质



优质的服务品质标准

东亚中国一直以来高度重视服务文化建设工作，致力于打造最佳本土化外资银行。2020年本行不断探索客户服务工作的深度和内涵，将客户服务与消费者权益保护工作有机结合，通过优化销售环境、规范销售流程等系列举措，不断提升整体客户体验的同时，贯彻、实施消费者财产安全权、知情权、自主选择权、信息安全权、公平交易权、受尊重权及受教育权等一系列权益的保障工作。同时，通过开展有关业务及消保培训，加强各项服务监督检查工作，强化组织架构管理，持续进行服务品质考核，完善服务制度建设，提升全员服务理念。在内部营造良好的服务争先氛围，在外部给予客户温馨服务承诺。

客户投诉处理

本行已在营业场所、门户网站、手机银行公示投诉方式、处理流程及联系方式。客户可通过向网点口头反馈、官网留言、意见簿留言、客服热线和在线客服等渠道，对本行的服务、产品等情况进行意见和建议的反馈。

客户投诉处理机制改进方面，本行不断加强完善投诉跟踪整改制度，对于客户投诉中体现的服务问题，要求分行进行整改跟进，避免同类问题的重复发生，在前端降低投诉发生的概率。同时，总行业务部门对于投诉中暴露的相关问题进行原因分析，认真查找产品和服务的薄弱环节和风险隐患，从管理制度、运营机制、操作流程、协议文本等层面予以改进，切实提升本行服务品质，维护银行业消费者合法权益，将投诉管理工作不断前置化。

在此基础上，本行定期汇总分析投诉管理工作情况，进行提示、建议。同时，通过不断优化系统建设、加强人员培训，分享典型案例，推动投诉处理工作的精细化管理，不断提升客户满意度。

特殊消费者群体服务

针对残障人士的服务，本行已制定并下发了《东亚银行（中国）有限公司残障人士银行服务操作规程》指导全行有效开展残障人士银行服务。另外对于老年人日常消费现金等业务需求，老年人可前往本行受理现金业务网点直接办理，柜面业务办理过程中，本行已在《柜面业务操作规程-个人业务篇》中对特殊客户账户业务办理设置明确特殊处理措施。同时，本行已在网点配备特殊群体便利设施，如针对老年客户的老花镜、轮椅和针对残疾人客户的求助电话等，以更好地服务特殊群体客户，强化公平对待消费者意识，积极履行社会责任。

新冠疫情期间的服务措施

2020年，本行积极应对新冠疫情带来的影响，疫情期间积极做好客户服务、消费者权益保护及投诉处理工作：

①灵活高效，切实提高金融服务应变能力

视疫情和政策变化，本行动态调整服务时间、方式、范围等，确保疫情防控期间涉及民生的服务，积极引导和鼓励客户更多通过手机银行、网上银行和电话银行等线上渠道办理业务，减少不必要物理接触的同时高效满足客户金融需求。

②协调资源，推出疫情相关金融服务举措

疫情期间，本行推出定期存款到期自动延期；零售贷款合理延期还款；信用卡业务为短期受疫情影响的客户减免逾期产生的息费及维护征信，为长期受疫情影响的客户提供个性化分期业务；本行财富管理业务方面，为方便客户，发布疫情过渡期间线上提交合格投资者证明资料的流程；线上银行24小时守候；为企业客户排忧解难；为爱心捐款开通绿色通道等一系列的关怀举措。

③高度重视，及时妥善处理客户投诉

疫情期间，本行进一步加强对客户投诉情况的监测，并在总、分行设立投诉处理紧急机制，确保及时妥善处理客户投诉。



消费者保护及公众教育

对外宣传教育

2020年，本行根据年度消费者权益保护宣传计划，并按照监管要求，有序、积极推进宣传活动的下发、开展、评估和完善，同时设置消保专项经费以保障消保宣传活动有效实施。具体包括：

1. 积极响应监管机构相关宣传活动

本行积极响应政府部门、监管机构、行业协会等发起的金融消费者权益宣传教育活动：包括“3·15”金融消费者权益日、“金融知识普及月”宣传活动及其他活动，及时提供真实完整的材料，安排适当人员落实相关工作。活动中通过网点宣传展示、宣传品派发、官方网站、官微、广告和员工宣传等各种渠道进行金融知识普及。活动期间以及活动结束后，本行就消费者权益保护活动的开展情况积极向监管投稿，进行同业分享及学习。

2. “重常态、抓两块、重实质”开展宣传工作

● 重常态

本行持续通过官网、微信、网点等渠道开展常态化宣传教育工作，在分行网点设有消费者权益保护宣传专栏，并配有《东亚金融知识小课堂宣传册》、《东亚金融知识小课堂折页》供金融消费者取阅。2020年，本行不断总结前期开展月度消保主题宣传经验，并结合新冠疫情情况，以线上宣传为主，线下宣传为辅。

● 抓两块

本行金融知识宣传两大阵地“进校园”、“进社区”，注重金融知识比较匮乏的青少年群体以及老年群体，以金融知识进校园、进社区的特色金融知识宣传形式，积极开展普及金融知识宣传工作。

● 重实质

本行持续贯彻政府部门、监管机构、行业协会等金融知识宣传工作要求，并结合自身消费者权益保护工作宣传思路，不断总结经验，注重提高宣传教育效果。在日常工作中积累消保宣传素材，同时注重活动开展形式，以生动浅显的宣教方式达到预期的宣传效果。



对内宣传教育

在学习培训方面，本行持续开展一年两次全员参与的消费者权益保护内部培训，以推进内部员工消费者权益保护教育，同时设置考试环节，并对培训情况进行评分。在全员培训及考试中，本行宣导关于消费者权益保护的内容，通过全员培训，分享投诉案例，提高全员消保服务意识，持续防范风险。

2020年3月，本行开展了针对投诉处理的专项培训，旨在指导分行一线员工更好地做好客户服务及应对客户投诉工作，有效避免客户投诉以及避免客户投诉进一步升级，培训覆盖本行全体零售条线人员、全体大堂经理、分行投诉主任。

2020年11月，本行开展消费者权益保护最新法规制度解读培训，并就2020年消保工作开展情况、工作要求对总分行零售业务相关一线员工开展培训，通过签到及现场提问等方式进一步加强培训效果。



2020 东亚银行杯金融教育校园行

2020年12月26日，由上海市中学生德育发展中心、上海教育报刊总社和本行联合举办的“2020年东亚银行杯上海市中学生金融教育校园行”颁奖典礼在位于上海外滩的东亚银行大厦举行。本届金融教育校园行活动设有“金融知识知多少”知识竞赛、征文比赛和演讲比赛三大环节。与往年不同，受新冠疫情影响，本届比赛由以往的线下形式转到了线上，得到了广大中学生朋友们的积极响应和热情参与，全市共有来自逾120所中学近八万名学生参与活动，关注活动的人数超过十万人。

2020年是东亚银行进入内地市场一百周年，也是上海实现“基本建成国际金融中心”这一国家战略目标的收官之年。随着上海金融核心功能的不断提升，消费者金融知识普及也变得愈发重要。东亚中国已连续八年举办金融教育校园行活动，旨在帮助青少年开阔金融视野，培养财商意识，为未来成长奠定坚实基础，同时也让金融知识走进千家万户，助力提升消费者金融权益保护意识。





服务网点安全及客户账户安全保障

本行自上而下一贯重视营业场所的安全保卫工作，安全防范措施落实到位，公共区域监控全覆盖，监控录像资料保存时间不少于3个月。

本行聘用专业保安公司提供之专职保安人员，持证上岗；同时建立了《安保管理指引》及《安防类突发事件应急预案》，通过定期培训及演练，积极防范，保障营业网点的安全运营。

本行于营业场所显眼处放置防电信诈骗、理财风险提示等宣传标识，同时柜台员工在大额转账业务时会为客户做信息确认及风险提醒，通过各种措施以保障消费者人身及财产安全。

个人信息安全保障

本行已建立《个人资料保护指引》等相关制度为个人资料的处理提供指引，严格执行在收集、使用个人信息环节遵循的合法、正当、必要原则，按照法规要求和业务需要收集、使用个人信息，并且采取必要的措施确保金融消费者信息存储的安全性，防止信息被违规查阅、复制、篡改或删除，切实保障金融消费者的合法权益。

在收集客户资料时，本行会让客户阅读、理解并签署本行提供的《个人金融信息使用和保护告知书》，向客户说明收集资料的目的、将获转交资料人士的身份、客户查询及改正资料的权利以及其他相关信息。该告知书已于官网进行公示。

服务企业客户

2020年初，为抗击疫情，有效纾解中小微企业困难，根据监管相关文件精神，本行建立中小微企业延期还本付息绿色通道机制：

- 通过本行官方平台向社会公告各分行企业客户防疫抗疫绿色通道热线电话，接受企业延期还本付息申请；
- 建立内部报送审批快速流程，予以优先开展审批作业；
- 根据中小微企业申请，结合企业受疫情影响和经营状况，给予企业一定的临时性延期还本/付息/免收罚息措施，同时确保延期还本付息不对企业征信造成影响，有效支持了中小微企业复工复产。

薪酬福利制度

2020年，本行采取了一系列积极的薪资调整政策，包括年度调薪、特别调薪和晋升，在人才保留方面起到了积极作用。

本行为员工提供基本医疗保险、补充商业医疗保险、优惠购房贴息福利以及出差津贴、误餐津贴等福利，并给予员工高于国家规定、行业平均水平的带薪年假及带薪病假等福利，充分保障员工的应有权益。

员工民主管理

本行自成立以来就成立工会，工会参与到本行与员工相关的制度建设等方面，并在组织员工活动和关爱员工方面起到积极的作用。

除工会外，本行也积极建立多样化的员工沟通机制：

- 通过绩效面谈制度，提供双向沟通的平台，既由上级对员工进行指导及反馈评价，也鼓励员工在面谈中提出培训、职业发展的意见，参与本行经营管理。

- 鼓励员工与管理层多作开放的双向沟通，从而使员工的不满在未演变成严重问题前能以磋商形式解决；当磋商形式无法解决已有困难时，提供公开的申诉渠道，秉承公正、不偏不倚的处理原则，规范各级处理流程，并通过专题海报、内网头条等措施向员工大力宣传申诉渠道、可申诉事宜，以期解决员工不满，缔造和谐工作环境。

- 通过各类团队建设活动，例如拓展活动、徒步活动、家庭开放日等，增加工作之外的员工沟通机会。

员工心理健康关爱

2020年，本行与从事员工援助计划（EAP）服务的知名供应商展开合作，在全行范围内继续推行EAP，通过电话咨询、面谈咨询、心理健康讲座、在线学习平台、危机干预等多种工作生活心理辅导，以帮助员工及直系亲属正确、健康地应对各种工作生活压力、职业生涯困惑、心理或情绪健康、人际关系等问题。本行希望通过这些积极的方式，将员工及其家庭的心理和情绪引导至健康的方向，从而预防并降低一些负面的心理影响和不当行为，达到“健康生活及快乐工作”的目标。

员工多元化管理

本行多元化管理的理念主要体现在人力资源管理中，对不同民族、性别、国别、宗教信仰、文化背景的员工或应聘者，给予平等、非歧视的就业及发展机会。此外，本行还聘用具备不同技能、专业知识和教育背景的人士，并规定在招聘、调任、升职、解雇、薪酬、福利、培训与发展方面，部门或分行主管皆须依照平等就业机会的原则判断职位的取决。



员工职业通道建设

本行一直高度重视员工职业通道建设，始于2012年的“839人才培养工程”，是本行一项长期人才培养项目。该项目从现有员工中选拔人才，按“雏鹰计划”、“飞鹰计划”、“金鹰计划”三个后备人才梯队进行培养，与知名高校合作，由学者、教授以及本行高管，共同为学员传道授业；同时，通过不同规格的轮岗等措施，开阔学员视野、提升学员能力。

至2020年底，该项目已培养总监1位，副总监1位，总行部门主管5位，分行行长15位，及多位分行副行长、行长助理和支行行长。“839人才培养工程”作为行内员工职业发展的重要通道，日益深入人心，起到激发员工潜力、促进员工发展的重要作用。

与此同时，本行在“839人才培养工程”基础上，又推出了面向更高层级人才的“领驭计划”，给与有效的发展配套政策，为高级管理层储备后备力量，也为行内优秀人才进一步打通了职业发展通道。

此外，本行自2017年起启动管理培训生计划，选拔国内外知名高校优秀毕业生，通过两年涵盖总、分行的密集轮岗学习，将其培养为初级主管。2020年，第二期的9位管培生成功毕业并分配至总、分行，给业务部门带去了优秀的新生力量。第三期管培生的培养工作也在进行中。该计划有针对性地吸收社会上的优秀青年人才，为其提供培养资源倾斜和配套发展通道，有力补充了员工职业发展体系。



员工工作生活平衡

本行积极倡导工作与生活平衡的理念，向来鼓励员工合理安排工作与生活时间，要求员工在工作时间内产生最大工作效益，减少加班。本行一贯给予员工高于国家规定、行业平均水平的带薪年假，使员工得以享受充足的休息。同时，员工额外享有每年一天的带薪生日假以陪伴家人。

与工会一起，本行为员工组织了各类文体活动，极大地丰富了员工的业余生活，比如短途旅游、趣味运动会、户外骑行等等，各分行更是组织了形式多样的活动如年会、生日宴、户外拓展活动等。员工在各项活动中增进彼此了解，感受企业文化，提升工作满意度。





66号书社

2020年，66号书社与东亚中国工会再次联袂推出品牌活动“金秋读书月”活动，为期三个月的时间邀请行内、外嘉宾及同事开展主题讲座和分享。累计四百余人次员工积极报名参加活动，聆听并探讨国学、名著、家庭、文化、教育、摄影、工作方法等主题，激发互相学习、探究思考的浓厚兴趣。



让员工每一个闪光点被看见——行内牛人经验萃取

优秀员工是银行最大的财富，本行在全员中进行季度、年度优秀员工的评选。其中年度优秀员工评选更是审慎，获奖者除了获得管理层的颁奖外，更重要的是让更多同事知道并效仿他们的优秀事迹。基于此目的，本行采取了新颖的访谈形式，从中萃取出每个人特别突出的思维模式和行为习惯，并且是可学习的、可复制的，以视频、图文的形式通过内刊《东劲》传播，令员工更易于接受、且津津乐道，同时也增加了优秀员工的荣誉感。该模式获得了积极的反馈，亦有业务条线推荐表现突出的员工参与经验萃取访谈，令更多优秀员工的闪光点被看见。

支援武汉

2020年1月，本行积极应对新冠疫情，向武汉市红十字会捐款300万元人民币，全力支持武汉抗击新型冠状病毒肺炎疫情。该笔捐款全部用于采购武汉抗击疫情所急需的药品、防护服、护目镜等医疗物资，为医护人员提供防护保障与支持。



心系乡村

2020年3月至5月，本行通过上海宋庆龄基金会—东亚银行公益基金向77所偏远乡村学校捐赠了一批包含消毒液、洗手液及测温枪在内的爱心防疫物资，助力学校解决开学防疫物资紧缺的问题。

2020年12月，为33所“萤火虫乐园”学校捐赠一次性医用防护口罩，为学校抗击疫情提供必要支持。





BEA 東亞銀行

上海宋庆龄基金会—东亚银行公益基金

BEA 東亞銀行
上海宋庆龄基金会—东亚银行公益基金

上海宋庆龄基金会—东亚银行公益基金（“东亚银行公益基金”或“公益基金”）成立于2009年11月，是内地首个由外资银行发起设立的公益基金，旨在关爱和帮助落后地区青少年的教育成长。

作为本行开展社会责任工作的重要平台之一，旗下开展“萤火虫计划”、“东亚银行大学生助学金计划”和“民间公益组织资助计划”三大核心项目，爱心足迹已遍布全国27个省市、自治区。

2020年，东亚银行公益基金积极应对新冠肺炎疫情影响，各大项目得以有序推进。

1. 萤火虫计划

长期致力于从硬件和软件等各方面帮助落后地区资源匮乏、师资薄弱的乡村学校改善教学条件，帮助乡村孩子点亮光明未来。该计划主要包括：

- “萤火虫乐园”和“萤火虫包裹”
- 开展“萤火虫乐园”维护及升级计划
- 组织乡村校长/教师培训
- 组织志愿者支教*



捐建“萤火虫乐园”和捐赠“萤火虫包裹”

自东亚银行公益基金成立以来，持续为有需要的乡村学校捐建包含电脑、投影仪等电教设备、全新课桌椅和爱心书库的“萤火虫乐园”，通过多媒体和网络为当地学生的视野打开一扇窗，促进教育公平。同时，公益基金还向贫困学生捐赠包含文具、工具书等学习用品的“萤火虫包裹”，鼓励他们好好学习。



2020年，新建乐园4所，
累计捐建乐园达103所，
覆盖全国27个省市、自治区



2020年，新增捐赠包裹2,090个，累计捐赠包裹超过56,000个

*注：志愿者支教因疫情防控，2020年暂无开展



No.100

安徽省六安市舒城县
山七镇中心小学

贵州省遵义市播州区
平正民族中学

No.101

No.102

甘肃省定西市临洮县
康家集乡康家集初级中学

云南省文山壮族苗族自治州
广南县旧莫乡长期小学

No.103



“萤火虫乐园”维护及升级计划

乐园设施优化升级

为了确保正常运营，公益基金长期以来对“萤火虫乐园”作常规维护。并且，自2016年起对乐园的设备开展系统化的排查、升级，截至2020年底，该维护管理体系已覆盖87所乐园，其中本年度完成了对28所乐园的实地或远程维护，确保各地“萤火虫乐园”能够发挥出最大功用，优化公益资源使用效率，提高各项设施服务质量。

乐园软实力提升

根据日常项目沟通中的反馈，公益基金关注到学校存在如师资紧缺、课程资料来源单一、学生住宿条件恶劣等问题。2020年，公益基金在部分乐园学校继续开展补充网络课程、补充师资和改善学校生活环境三个方面的资助，进一步实现对乡村学校的全方位支持。



补充网络课程

继续支持6所乡村学校开展英语网络课程并跟踪反馈成果，学校分别位于河南、贵州、云南、广西、天津；为进一步扩大网络课程范围，培养学生思维，公益基金于2020年试点开展编程课程，目前已完成教师培训，2021年将在6所学校推行，学校位于四川、辽宁、陕西、贵州、黑龙江。



补充师资

为师资不足的乡村学校提供补充代课老师，于2所贵州和1所天津的乐园学校开展，共资助6位代课老师，分担语文、英语、美术等课程教学工作。



改善学校生活环境

为凉山彝族自治州2所学校捐赠太阳能路灯；为在凉山彝族自治州进行长期支教的志愿者提供食物补给；为甘肃2所乐园学校的学生捐赠棉衣、棉被。从饮食、住宿、穿衣等方面为学校改善生活环境，更好地关爱当地学生成长。

“

本次培训的课程丰富多彩，既能够帮助我们更新教学观念，又提升业务技能，还开阔了我的眼界。既关注了教师教学教研能力的提升，又关心教师学生的身心健康，还紧跟时代步伐。非常感谢东亚银行公益基金组织的这次活动。

——湖北 黄艳春老师

”



乡村教师 / 校长培训

东亚银行公益基金每年组织优秀乡村教师及校长参加专业职业技能培训，旨在提升落后地区乡村教师的教学及管理水平，为学校提供长期扶持。2020年7月至8月，为避免疫情影响，公益基金以在线课程的形式分批为乡村教师、校长提供培训，共计培训203位乡村教师、44位乡村校长，提供4,573课时。此次培训还根据学习效果考核，对达标的35所学校进行了针对性的定向资助，涵盖体育器材、图书、办公电子设备等，以更好地扶持乡村学校。



”

本次培训内容丰富多彩，涉及面广；培训老师都非常有水平，能感受到主办方的用心筹划；虽然只是线上培训，收获也颇多，让我们这些农村学校的教育工作者增长了见识；通过这次培训也让我看到了我们与沿海城市学校的差距有多大。

——四川 陈林校长

“



2. 东亚银行大学生助学金计划

东亚银行公益基金在高校设立助学金项目，旨在为贫寒优秀学子提供资助，帮助他们顺利完成学业。2020年，“东亚银行大学生助学金计划”共计资助来自复旦大学、中山大学、中央财经大学等高等院校的47位品学兼优的家境困难学生。



3. 民间公益组织资助计划

“支起一片天” 第四季

“支起一片天”长期支教项目由东亚银行公益基金于2017年发起，通过媒体向全社会招募支教志愿者，赴偏远山区进行为期1学年的长期支教，改善当地教育资源，以实现更多公益资源的对接。

第四季项目于2020年6月启动招募，经过多维度的综合筛选和前期培训，最终甄选出16名志愿者组成了新一季的支教队伍，于9月正式开启山区支教之旅。除全额资助志愿者完成为期一年的支教外，项目还继续为志愿者们提供专项培训、教学辅导、职业规划培训及未来职业机会等全方位支持，鼓励有志青年大胆实现公益梦想。



2020年8月，公益基金还向完成第三季支教的志愿者提供在线职业发展培训，培训内容包括简历辅导、求职面试、职场社交等，为其回归社会提供帮助，并对完成支教的志愿者进行表彰鼓励。

2020年，东亚银行公益基金筛选出了6个优秀的NGO项目进行新一轮资助，以扩大公益基金的惠及人群。

上海浦东手牵手生命关爱发展中心 守护天使临终关怀志愿者服务项目

手牵手致力于临终关怀和生命教育的开拓创新。此为第五次获得公益基金的资助，项目计划与浦西的2家社区卫生服务中心合作，因新冠疫情影响，采取线上线下相结合的模式，进行临终关怀志愿者服务，目标为120人次的志愿者开展培训与学习督导。



上海青聪泉儿童智能训练中心 早期自闭症儿童课堂康复帮扶计划与ECTA书籍出版项目

青聪泉是一家为自闭症儿童和发育障碍儿童及其家庭提供专业性康复训练与辅导的民办非营利性专业机构。这是公益基金连续第8年资助该机构的项目，本次资助的项目包括：自闭症患儿学费差额补助金、早期自闭症儿童艺术课堂、自闭症患儿暑期游泳兴趣班及ECTA自闭症学员书籍出版。



上海市阳光善行公益事务中心
“阳光家园”失独家庭援助服务项目

公益基金连续第7年对该项目进行资助，持续关注失去独生子女家庭的长者。新一期的项目，通过与同伴之间的互动，引入“志愿服务”的理念，协助新增的“失独”家庭走出闭塞的悲伤空间，并提供有效的同伴群体支持网络，协助同伴“失独”家庭恢复正常社区生活。具体开展项目包括：开展“失独”家庭特殊慰问服务、特色主题沙龙活动、自助型兴趣小组活动、社区联谊活动、适老改造试点。



上海乐群社工服务社
困境儿童“一米书桌”学习能力提升项目



公益基金已连续8年资助该机构的各类项目。“一米书桌”项目计划通过对城市困境家庭进行空间改造，为孩子们提供良好的学习空间，并开展暑期困境儿童学习营等为困境家庭的孩子们提供心理、社交等辅导与发展性服务。



成都绿之叶公益发展促进中心
多彩世界——凉山彝族自治州儿童素养教育项目

“多彩世界”项目正式实施以来，孩子们纷纷感受到了祖国山河的伟大和壮丽，体会到了作为一个中国人的骄傲和自豪。多彩世界第三季的实施会延续前两季的教学模式，培育合格的支教志愿者，用多媒体设备作为媒介，引进专业的品格教育教材，以德育教育和兴趣课堂为抓手，着重山区儿童的品格教育以及能力建设。

澜沧拉祜族自治县竹蜻蜓社区公益事务中心
“守护星”——澜沧儿青健康保护项目

云南澜沧拉祜族自治县儿童、青少年的性教育呈现学校、家庭性教育意识淡薄，性教育学习缺乏系统性的特征。新一期的项目将以提升村寨学龄前儿童、青少年性教育的系统性和成效性为重点，进一步扩大服务覆盖面、影响力。



本行推行全行公益，从管理层到普通员工，全员参与公益成为了本行企业文化特有的一道风景。自 2013 年起，东亚中国义工队在上海成立，并陆续有分行成立义工队分会。各地义工队在保持全国分行统一框架基础上，结合自身情况，灵活执行、有效开展包括新春送暖、端午节关爱等在内的各类公益活动。截至 2020 年底，全年累计逾 230 人次的义工参与活动，贡献志愿者时间近 1,500 小时，覆盖近 6,000 位老人与小孩。



230 人次



1,500 小时

新春送暖

2020 年 1 月，东亚中国于上海、深圳、广州、西安、厦门等 16 个城市开展“送你一份 2020 专鼠温暖”新春关爱活动，为社会弱势群体送上新年问候与关怀，在寒冷冬季为他们增添暖意。此次活动约 120 位义工贡献了逾 850 小时志愿者时间，为逾 3,700 位需要关怀的老人与孩子带去了新春慰问。



端午节关爱

2020 年 6 月，东亚中国总行及广州、西安、大连、厦门、成都等 14 家分行在各地开展“浓情粽意·艾在手心”端午节关爱活动，此次活动结合防疫主题，向社区中需要关怀的弱势群体送去防疫物资及节日的慰问品，超过 110 位义工贡献了 600 小时志愿者时间，共计为逾 2,000 位需要关怀的老人与孩子带去了端午慰问。





沪港银行历史展览馆

作为本行公益平台的延伸，“沪港银行历史展览馆”自2018年底开业以来，已经累计免费接待社会公众逾1.6万人次，并在每个开馆日提供一场免费讲解，帮助更多大众了解沪港银行发展史。2020年，展馆还进一步推出了纪念品商店，并将纪念品售卖所获收入，悉数捐赠于东亚银行公益基金，为社会公益贡献一份力量。



绿色办公

本行签署的地毯清洁合同，要求供应商提供的服务质量达到《上海市建筑物清洗保洁质量标准》规定。

本行租赁车辆时，要求供应商提供符合本市污染物排放标准的车辆。

本行对于涉及到派遣至行驻场服务的外派人员（如清洁员、保安员），均在合同中约定供应商需保证外派人员须持有健康证，且供应商须负责为派驻人员提供各类保险。对执行特殊作业的服务，合同中约定供应商需遵照作业要求配备有证书人员作业，确保安全。

本行自2019年7月1日起全面按照《上海市生活垃圾管理条例》进行分类，积极推进生活垃圾源头减量和资源循环利用，严格按照垃圾分类投递。

绿色行动

2020年3月28日，全行积极参与“地球一小时”活动，通过关闭标识招牌、广告灯箱及办公室非必要光源等方式支持活动，从身边小事做起，看向长远，切实提高员工的环保意识。





绿色信贷

本行一贯注重环保金融理念，在 2020 年继续坚持绿色信贷业务原则，积极响应和支持国家的生态环保政策，将绿色信贷理念落实到银行整体业务的各方面，助力生态环境的保护与建设。

根据中国人民银行、中国银行保险监督管理委员会、国家发展和改革委员会等各监管部门发布的绿色信贷指引等文件精神，本行制定了《绿色信贷业务管理办法》，推行节约、环保、可持续发展等绿色信贷理念。

在 2020 年，本行响应母行集团政策，进一步贯彻 ESG（环境、社会和公司治理）指引，在信贷制度、信贷政策、信贷风险管理等方面加入环境和社会保护要求，以绿色环保作为信贷决策的重要依据，从战略高度推进绿色信贷，合理有效配置信贷资源，加大对绿色经济、低碳经济、循环经济的支持，防范环境和社会风险，提升本行的环境和社会表现，并以此优化信贷结构，提高服务水平，促进业务发展。

东亚银行集团（“东亚银行”或“母行”）致力将可持续发展的议题融入其核心业务及营运使命。东亚银行于 2020 年努力建立完善的环境、社会及管治治理框架，以助本集团今后更有策略地管理其可持续发展表现。

我们的业务发展

2020 年，东亚银行作为绿色及可持续银行业务制订了 3 年发展蓝图，并准备了行动计划，以应对环境、社会及管治风险，当中包括气候变化风险。母行亦已将气候相关的风险因素纳入企业贷款的环境、社会及管治风险评估标准当中，并将基于该等举措发展绿色银行业务，以减低业务活动为环境带来的影响，进而有助其评估因气候变化而面临的财务风险。



我们的人力资源

母行十分重视员工的福祉，并在 2020 年宣布将于来年提升多项员工福利，包括提升医疗福利计划、为经理及以下级别员工提供额外年假，以及延长孕妇的产假等。

为了新冠期间保障员工及客户，母行已推行一系列预防及保持社交距离措施，以进一步减低工作场所感染病毒的风险。同时，为每位员工提供两日的特别假期，派发维他命 C 及定制可重复使用口罩，并向指定员工发放特别津贴，助其应付因疫情而产生的额外开支，藉此支持员工。此外，在政府的防疫指引下，继续为员工举办不同体育及康乐活动，让员工充满活力，鼓励他们在工作与生活之间取得健康的平衡。

母行还推出了一项全新的人才发展计划，旨在培养身处职业生涯中期的具潜质员工，成为未来领导人选。该计划提供一系列支持个人及职业发展的措施，包括在职发展、培训及指导，以及领袖训练。

为促进员工的持续专业发展，母行支持员工透过金管局“银行专业资历架构”考取专业资格。东亚银行亦就广泛的培训项目投放资源，当中涵盖技术知识及软技能的培训。

我们的客户服务

东亚银行致力推进香港大众的理财教育及支持香港普惠金融的发展。在投资者及理财教育委员会（“投委会”）的建议下，母行举办了由多方持份者参与的工作坊，邀请投委会代表、学者、行为经济学的学者、非政府组织代表以及母行员工参加，共同探讨如何促进年长客户使用数码银行服务。工作坊的讨论结果将会用作来年新目标的基础。

鉴于疫情的持续，母行已实施多项安全措施，以保障客户的健康。包括暂时关闭部分分行和调整营业时间，以减少分行人流；鼓励客户透过数码银行服务渠道使用银行服务，要求进入分行的客户必须佩戴口罩及量度体温。分行地面亦加上标记，提示客户的轮候位置，以保持合适的社交距离。此外，所有分行均有提供免洗消毒液。

我们对社区的贡献

东亚银行的社区投资计划主要由教育、社会福利及环境保护三大支柱组成。母行亦投入时间及资金，支持有意义的慈善事业，并就此成立了东亚银行慈善基金及东亚银行义工队。

新冠病毒肆虐期间，东亚银行慈善基金与多家非政府组织携手合作，为有需要人士提供个人卫生防护用品和日用品，以解燃眉之急。东亚银行慈善基金、“la Caixa”基金会及救世军港澳军区（“救世军”）携手合作支持“香港安老院舍完善人生关顾计划”第四阶段亦已展开。东亚银行慈善基金亦已连续八年赞助“东亚银行亲子阅读证书奖励计划”。今年，来自领取综合社会保障援助家庭的 2,000 名小学生及 400 名幼儿园学生参与计划。

于回顾期内，东亚银行慈善基金赞助了“东亚银行奖学金”及“东亚银行展毅奖学金”两项计划，分别向 27 名大专学生及 10 名有特殊教育需要的学生颁发港币 10,000 元及港币 20,000 元的奖学金，以帮助他们实现学业目标。

我们的环保工作

气候变化对全球的影响日益加剧。为更有效地管理经营活动所产生的排放量，东亚银行于去年订立了集团减排目标，以涵盖更广泛的经营活动。东亚银行的目标是于 2019 年基准年至 2030 年目标年度期间，将集团经营活动所产生的范围 1 及范围 2 的碳排放量减少 32%。本集团将持续监控有关进度，并就 2023 年及 2026 年订立中期目标。这些目标可为东亚银行提供指引，以持续提升其环保工作的表现，亦有助母行为环保出一份力，更有效地应对气候变化。

2020 年，东亚银行开始计量范围 3 的间接排放量，并从整个集团的出差活动的排放量着手。展望未来，母行将致力寻求计量范围 3 排放量的其他方式。

10 月，东亚银行开始计量香港总行大厦每日的办公室废物产量，并计划于 2021 年初开始计量观塘东亚银行中心的废物产量。疫情过后，母行将着手开展废物分类工作，以寻求机会完善废物管理，包括回收。



爱心捐助方向盘

▲ 东亚中国网上银行捐款

(www.hkbea.com.cn)

东亚中国个人网上银行客户**登录网银** → 点击“**特色服务-慈善捐款**” → 点击“**我要捐款**”进行捐赠

▲ 东亚中国网点捐款

任何个人或企业可至**东亚中国任一网点**办理银行转账进行捐款或直接进行现金捐款

▲ 其他银行转账

任何个人或企业可以通过**其他银行转账**进行捐款

▲ 信用卡积分兑换

东亚中国信用卡客户可以通过积分兑换“**萤火虫包裹**”进行捐赠

🏠 募款账户

开户名称：上海宋庆龄基金会

人民币账号：117511046040400

港币账号：117511069000400

美元账号：117511068996400

开户行：东亚银行（中国）有限公司上海静安支行

联系我们：

网址：<http://charity.hkbea.com.cn>

邮箱：beacharity@hkbea.com

东亚银行（中国）有限公司
The Bank of East Asia (China) Limited

总部： 中国上海市浦东新区花园石桥路 66 号
东亚银行金融大厦 29 楼
电话： (86 21) 38663866
传真： (86 21) 38663966
网址： www.hkbea.com.cn
垂询热线： 95382

Headquarters: 29/F, BEA Finance Tower, 66 Hua Yuan Shi Qiao Road,
Pudong New Area, Shanghai, P.R.C
Telephone: (86 21) 38663866
Facsimile: (86 21) 38663966
Website: www.hkbea.com.cn
Enquiry Hotline: 95382

