



BEA 東亞銀行

2021



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”）发布的第十四份年度社会责任报告，时间范围为 2021 年 1 月 1 日至 2021 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	9
东亚银行公益基金	14
抗洪救灾	27
义工活动	28
环境保护	30
教 育	33

2021年，持续抗击新冠疫情成为贯穿全年的主旋律，得益于我国的制度优势，疫情虽有反复但最终都得到了有效控制，人民的工作、生活趋于常态化。这其中，除了政府的精准施策外，也尤为仰赖各地医护人员无私的付出。为此，东亚银行（中国）有限公司（“东亚中国”）携手复旦大学附属华山医院开启“医路同行计划”，向300余位奋战在抗疫一线的工作人员提供津贴，并为护理团队提供培训支持，为打赢这场持久战积蓄力量。此外，河南省突发百年一遇的洪灾，东亚中国第一时间向中华慈善总会捐款人民币300万元，用于采购紧急救灾物资、灾后重建等工作。

2021年，也是伟大的中国共产党成立一百周年。受此鼓舞，我们也不断砥砺前行，增强创新实力，厚植内地市场，并务实推动客户服务、员工建设、环境保护以及社会公益援助等方面的工作。

这一年，东亚中国为进一步提升客户服务品质，对网上银行系统进行了全面升级，并在服务环节优化流程、调整机制，使得整体客户体验不断提升。与此同时，我们也非常重视消费者权益保护，着重关注社会弱势群体金融风险防范意识的提升，并连续第九年举办“东亚银行杯上海市中学生金融教育校园行”活动，以促进青少年群体的金融知识普及。

公司内部，东亚中国继续倡导“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、大力推行绿色办公、开展多元化的培训及讲座课程，并与工会一起，为员工组织各类文体活动，创建工作与生活平衡的文化氛围，让员工感受企业温度，提升工作满意度。

2021年，我国全面建成小康社会，胜利实现第一个百年奋斗目标，并将开启全面建设社会主义现代化国家的第二个百年新征程。作为负责任的企业公民，东亚中国也将持续践行企业社会责任，回馈社会。十多年来，我们通过东亚银行公益基金，已为偏远地区的乡村学校捐建了106所“萤火虫乐园”，爱心足迹遍布全国28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，切实改善偏远地区的教育质量；还资助了近百位家庭困难的优秀大学生，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。漫漫公益征程，我们始终一步一个脚印，坚持创新，积极探索，为促进共同富裕夯实基础。

着眼第二个百年，东亚中国将继续怀着“为祖国策富强”的初心，持续发展业务、提升服务品质、积极履行企业社会责任，致力成为最佳本土化的外资银行。

何舜华

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

本行提供 24 小时客服热线，致力于在线解决客户所遇到的各项金融问题，同时本行更乐于倾听意见，若客户对于服务或产品有任何意见或建议，均可通过电话、网络、电邮以及网点渠道进行反馈，东亚中国重视每一位客户的意见和建议，并持续完善，努力提升客户满意度。目前本行所有的电话坐席及在线网络坐席，均通过综合技能培训，旨在为客户提供一站式服务的同时，更加高效地解决客户问题，秉承本行“以客为尊”的服务理念。



渠道建设

2021 年，本行手机银行、网上银行推出了跨境理财通的金融服务，为客户提供便利的跨境理财服务，大湾区客户可以不亲临香港即可跨境购买优质的香港理财产品。

此外，本行对网上银行系统进行了全面升级，聘请专业团队重新搭建了网上银行系统，优化了网上银行系统整体的响应速度及服务功能，全方位提升了本行网上银行服务质量。



提升客户服务品质



优质的品质标准

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。2021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，通过神秘客户监测、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。

此外，通过开展具针对性的消保投诉培训，解析监管最新法规，明确工作要求，加强各项服务监督检查工作；并通过调整优化本行组织架构，完善服务制度建设，持续进行服务品质考核等各项举措，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体验。

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、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，本行通过不断优化系统建设、加强人员培训，分享投诉典型案例，汇总分析投诉管理工作的情况，对分行投诉处理人员进行提示，推动投诉处理工作的精细化管理等举措，旨在不断提升客户满意度。

特殊消费群体服务

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》指导全行有效开展各类残障人士银行服务，尽可能提供便捷的人性化服务。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。本行也在《柜面业务操作规程——个人业务篇》中对特殊客户账户制定了明确的特殊处理措施和业务办理流程。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，以便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。

消费者保护及公众教育

对外宣传教育

2021年，本行根据年度《消费者权益保护宣传计划》，并按照监管及行内制度要求，有序、积极推进各项宣传教育活动，包括宣教材料的设计下发、活动开展，并及时总结评估和完善。同时，本行设置了消费者权益保护专项经费以保障消保宣传活动有效实施开展。

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宣传教育活动，包括“3·15消费者权益保护教育宣传”、“普及金融知识，守住‘钱袋子’”、“金融知识万里行”、“金融知识普及月，金融知识进万家，争做理性投资者，争做金融好网民”等，本行及时提供真实完整的材料，安排适当人员落实各项工作。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及及时向监管汇报。





2. “重常态、抓两块、重实质”开展 2021 年宣传工作

● 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，在分行网点设置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。2021 年，本行不断总结前期消保主题宣传经验，并结合新冠疫情影响，以线上、线下结合开展，有序推进开展各项金融知识普及宣教。

● 抓两块

本行两大金融知识宣传阵地“进校园”、“进社区/养老院”，注重金融知识比较匮乏的青少年群体以及老年群体，通过金融知识进校园、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，以强化培训质量，并对培训总体情况进行评估。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。

2021 年 6 月，本行开展“消费者权益保护及投诉处理工作专项视频培训”，就消费者权益保护各项法规制度、消保及投诉处理工作的各项要求进行重申，指导总、分行一线员工更好地理解监管法规要求、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客户投诉进一步升级。培训覆盖分行消保服务岗、分行投诉主任、投诉处理专员等人员。培训实行签到，培训中采用实际工作问题分享、现场提问等方式加强培训效果，相关人员均积极参与并互动，取得了良好的培训效果。



2021 东亚银行杯上海市中学生金融教育校园行

2021 年 12 月 12 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“2021 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徐汇区的上海教育报刊总社举行。该活动积极响应中国银行保险监督管理委员会关于消费者权益保护的宣传号召，围绕中国共产党领导下取得的经济金融成就，展示上海打造国际金融中心取得的成果，增强中学生群体对金融知识的认识，引导广大中学生为将来成为上海建设国际金融中心所需的人才打好基础。

面对起伏不定的新冠疫情，此次的中学生金融教育校园行采用线上线下相结合的活动形式开展，设有“金融知识知多少”知识竞赛、征文比赛和演讲比赛环节，得到了广大中学生的积极响应和热情参与。该活动自 2013 年启动以来已连续举办了九届，社会影响力日益广泛，2021 年活动规模更是进一步扩大，全市共有来自逾 120 所中学的逾八万名学生参与活动，关注活动的人数超过十万人。



逾 120 所中学



逾 80,000 名学生



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；同时本行建立了《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讯诈骗、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对客户做信息确认及风险提示，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《个人信息保护指引》等相关制度为处理个人信息提供指引，严格遵守合法、正当、必要原则，按照法律法规要求和业务需要收集、使用个人信息，并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。

在收集客户个人信息时，本行会让客户阅读并理解本行提供的《个人金融信息使用和保护告知书（隐私政策）》，向客户说明收集信息的目的、客户查询及更正信息的权利以及其他相关信息。该告知书已于官网进行公示。



薪酬福利制度

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

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、危机干预等多种形式的生产生活心理辅导，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”（“839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2021年底，该项目已培养总监2位，副总监1位，总行部门主管5位，分行行长17位，及多位分行副行长、支行行长，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。同时，“839人才培养工程内选内培，搭建全梯队式人才发展体系”案例也得到了业界的高度认可，荣获了由《哈佛商业评论》中文版推出的拉姆·查兰管理实践奖-“人力资源奖”子奖项，并入选《哈佛商业评论》中文案例库，该奖项代表着中国管理实践的至高荣誉。



与此同时，本行于2020年又推出了面向更高层级人才的“领驭计划”。2021年，该计划继续为优秀人才提供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。2021年，第三期管培生成功毕业并分配，给业务部门带去了优秀的的新生力量。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，为员工职业发展体系提供了补充。



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。2021年，本行还推出了关爱小时计划，允许员工每月享受2小时弹性小休时间，供员工满足各类临时性的安排。

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。



组建员工合唱团

2021年8月，本行组建了“东亚银行合唱团”，团员来自总行及上海分行各部门的同事，并利用下班后的时间排练、个人业余时间练习。2021年已进行了两次成功公演，既展示了外资银行员工多姿多彩的文化生活和优雅大方的舞台风采，又显示出积极向上的精神面貌与团队精神。合唱团已成为东亚中国一张靓丽的明信片，在行内以及同业中发挥着积极正面的影响力。



年度最佳员工尊享星光礼遇

东亚中国始终秉承人才是公司发展最宝贵的资源之理念，重视员工的工作体验。2021年度最佳员工颁奖典礼在充满历史底蕴的沪港银行历史展览馆进行，执行董事兼行长何舜华先生为大家颁发奖杯，行长助理李燕青女士为大家颁发企业文化推广大使聘书。当天，获此殊荣的15位最佳员工还一起参与“童心同行过六一”六一儿童节公益活动，与前来参观展览馆的小朋友们一起开展了寓教于乐的少年财商活动。年度员工颁奖典礼不仅是彰显本行企业文化核心价值观的最佳实践，也是本行心系民族发展之使命体现。



对话 CEO 让管理有温度

2021年，本行共举办了三场“对话CEO”活动，参与者有朝气蓬勃的“雏鹰”，有杰出表现的年度员工，还有新入职三个月内的员工。大家带着各自的专业洞察，就业务发展、行内沟通、行业趋势、工作体验等与CEO畅所欲言，既有对银行取得成就的骄傲，也有对银行发展的建议。CEO和行领导对大家的问题一一回应，与大家一起深入探讨。CEO的亲切坦诚鼓舞了所有在场员工，在轻松愉快的氛围中，大家纷纷就各自的经验和想法进行了交流。现场既有温情流动，又有火花碰撞，这样交流形式，使员工倍感温暖。有温度的管理，亦是本行对员工建设从“心”出发的彰显，同心，亦同行。





BEA 东亚银行

上海宋庆龄基金会 - 东亚银行公益基金

东亚中国于 2009 年 11 月，携手上海宋庆龄基金会发起设立了内地首个外资银行的专项基金暨“上海宋庆龄基金会—东亚银行公益基金”（“东亚银行公益基金”），旨在关爱和帮助落后地区青少年的教育成长。

作为本行履行社会责任工作的重要平台之一，东亚银行公益基金旗下开展“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 28 个省市、自治区。

2021 年，新冠肺炎疫情仍在影响着大众生活，但东亚银行公益基金的各大项目依然有序推进。

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：



* 该项目因疫情防控，2021 年暂无开展



“萤火虫乐园”捐建及升级计划

- 青海省果洛藏族自治州甘德县民族寄宿制中学
- 云南省昆明市东川区碧谷中心学校新街小学
- 陕西省铜川市印台区王石凹中小学



新建 3 所



累计捐建 106 所



优化升级 5 所



覆盖全国 28 个省市、自治区

为有需要的乡村学校无偿新建配备有电脑、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；对原有乐园和其所在学校进行优化升级，进一步解决乡村学校在办学中的困境。



2021年，于青海、云南和陕西新建3所“萤火虫乐园”，并通过维护走访、发掘帮扶学校的实际困难和缺口，进行优先级的评估，并综合考量学校历年来对乐园的使用情况、配合程度等因素，分别对5所乐园所在的乡村学校完成了宿舍、阅览室、食堂、体育器材等方面的升级。



“萤火虫包裹”捐赠

向乡村学生捐赠包含文具、工具书等学习用品的“萤火虫包裹”。2021年，新增捐赠包裹1,222个，历年累计捐赠包裹逾57,000个。





“萤火虫乐园”维护

乐园维护计划

在常规维护的同时，公益基金自 2016 年起，陆续对乐园设备展开系统化排查、升级。截至 2021 年底，该维护管理体系已覆盖 98 所乐园，其中本年度完成了 26 所乐园的实地或远程维护，内容覆盖主机、显示器及鼠标、键盘等硬件检修和更换，操作系统、影子系统等软件优化，并对学校的办学困难进行了解、收集，让乐园能继续更好地在这些学校发挥公益和教育价值。



软实力提升

根据日常项目沟通中的反馈，公益基金关注到乡村学校存在如师资紧缺、课程资料来源单一、办学条件困难等问题。2021 年，公益基金在部分乐园学校继续开展改善学校生活环境、补充网络课程、补充师资三个方面的资助，进一步实现公益基金对乡村地区青少年教育成长的全方位关爱。

1 改善学校生活环境

- 为凉山彝族自治州地区长期支教项目的志愿者提升食物补给、捐赠御寒羽绒服、泡腾片；
- 为凉山彝族自治州地区的偏远学校捐赠打印机、取暖器、图书等生活学习用品；
- 为近百所“萤火虫乐园”学校捐赠图书，扩充书库。



2 补充网络课程

- 英语网络课程持续在河南、贵州、云南、广西和天津的 6 所乐园学校开展；
- 初级青少年网络编程课程成功在四川、辽宁、河南、贵州和黑龙江的 6 所乐园学校推广。



3 补充师资

- 继续为 2 所贵州和 1 所天津乐园学校，补充 6 位代课老师，他们不仅承担语文、数学等主课程教学工作，还积极参与到学生兴趣课程、心理健康辅导等活动中，受到学校和学生们的好评。



组织乡村教师 / 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。

2021 年 7 月至 8 月，为避免新冠肺炎疫情影响，东亚银行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。本次培训共计 204 名乡村教师、40 名乡村校长参与，提供 3,918 课时；同时，根据参训学校考核结果，对达标的 39 所学校进行了针对性定向捐助，捐助涵盖学校体育器材、教学图书、办公电子设备等，持续为乡村教育助力。



《让作业成为撬动课程改革的支点》和《学生心理健康管理》课程，内容特别贴近我们农村学校的工作实际，给了我很多处理学生问题和研究教学前进方向的启发。

——安徽省安庆市太湖县大石乡大石小学
阳老师

一周的学习，着实来了一次头脑风暴，感受先进的教育理念，新颖的教学方式，也引发了我的深度思考……听了专业教授的讲座，我深深地体会到：要想教育好学生，只有一个字——爱。

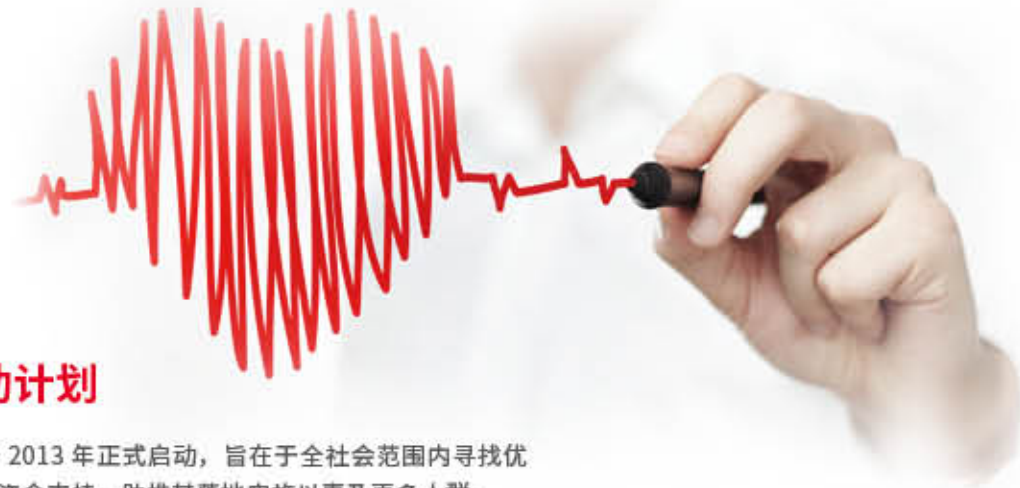
——辽宁省大连市瓦房店得利寺镇中心小学
王副校长





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。2021年，该计划继续资助来自复旦大学、中山大学、中央财经大学等院校的53位品学兼优的困难学生。



3. 民间公益组织资助计划

“民间公益组织资助计划”于2013年正式启动，旨在于全社会范围内寻找优秀的民间公益组织项目，为其提供资金支持，助推其落地实施以惠及更多人群。

2021年，东亚银行公益基金通过评估资助了6个优秀民间公益组织项目，涵盖自闭症儿童康复、失独老人关爱、女童保护、临终关怀等领域。





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新校舍搬迁建设支援项目

公益基金已连续八年资助该机构，本期继续通过支持其早期康复训练课堂、艺术课程、暑期游泳班来帮助自闭症儿童在情绪、认知以及社交沟通等方面提升，并助力机构新址校舍建设，使更多患儿家庭能够获益。



上海乐群社工服务社

来沪儿童理财教育服务项目

乐群一直将外来务工人员子女的教育成长作为服务的重点之一。2021年，通过走访调研，与一些在城乡结合部（大部分学生为来沪儿童）的小学再次建立联系，继续开展财商课程与活动，培养孩子的理财观念及能力、健全孩子人格培养，同时希望通过本项目为构建家庭、学校和社会“三位一体”的财商教育体系提供借鉴，探索行之有效的财商教育模式。



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

项目已连续开展三年，落地于8所大凉山支教小学。在山区，仅仅传授文化课知识远远不够的，综合能力的培养也十分重要。本期开启了乡村教育的探索之路，通过基础文化课和特色德育、农耕、生活课的开设，培育具有宽厚品格、饱满精神，能够有一技之长，从生活出发脚踏实地的下一代。



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

连续第八年资助该项目，持续服务黄浦区失独家庭长者，以探访慰问、小组活动、主题沙龙、社区联谊为渠道，关注失独家庭长者生理、心理健康的同时，整合社区养老、医疗、法律等资源，达成失独家庭长者与社区的良性互动。





上海浦东手牵手生命关爱发展中心 守护天使—临终关怀志愿服务项目

项目专注于临终关怀和死亡教育的发展，在上一期探索病房线上云服务和主题活动等形式后，与合作医院探讨服务内容，新一期项目继续云服务的开展，同时侧重志愿服务技术能力的培训，并将成果应用在主题活动，增加与医护团队的互动，共同为住院患者提供关怀支持。



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

项目致力于防止儿童、青少年性侵害的传播与教育，本期以提升服务精准性、专业性为重点，面向存在心理、情绪、朋辈交往等问题的青少年家庭提供一对一家庭入户亲职教育，预防潜在问题的发生。同时，尝试开展面向教师的青春健康教育技巧培训，扩大服务覆盖面、影响力。

“支起一片天” 第五季

“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一年的长期支教，改善当地教育资源，以实现更多公益资源的对接。第五季项目，经过多维度的综合筛选和前期培训，最终支持了16名志愿者组成新一季的支教队伍，于9月开启支教之旅。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。



值得一提的是，7月暑假期间，公益基金特别策划，邀请了10位大凉山的优秀小学生来沪，与本地志愿者家庭组队开展了“萤火虫夏令营”。孩子们通过游园闯关、走访交流及城市观光等系列活动，拓展了眼界，迈出了走出大山的一小步。



上海市慈善基金会



BEA 东亚银行

2021年，东亚中国携手上海市慈善基金会共同发起成立“上海市慈善基金会—东亚银行公益基金”，该基金作为本行在公益领域中的又一重要分支，旨在助力公共卫生事业并为抗击疫情贡献一份力量。



医路同行计划

2021年1月，本行联合上海市慈善基金会、复旦大学附属华山医院共同开启“医路同行计划”，以抗疫相关工作人员为对象开展一系列公益项目，包括为一线抗疫人员提供津贴、为护理团队提供培训支持等。

该计划已向300余位奋战在一线的工作人员提供慰问津贴，以支持他们在疫情中加班加点为保障城市安全所做的工作。受益对象包括直接接触确诊病例及参与诊断、治疗、护理、病例标本采集和病原检测等的工作人员。



驰援河南

2021年7月，面对河南突发的罕见强暴雨灾害，东亚中国紧急向中华慈善总会捐赠人民币300万元，用于紧急救灾物资采购、灾后重建等，助力政府及社会各界抗洪救灾，帮助受灾同胞渡过难关。





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、儿童节关爱、环境保护等在内的各类公益活动。2021 年，全年累计近 880 人次的行内义工参与活动，贡献义工时间逾 3,950 小时，覆盖近 7,800 位老人与孩童。



近 880
人次



逾 3,950
小时



近 7,800 位
老人与孩童



新春送暖

2021 年 1 月，于上海、重庆、厦门、深圳、南京、南宁和合肥等 13 个城市开展“Happy New Year”新春关爱活动，约 70 位义工贡献了逾 400 小时义工时间，为“萤火虫乐园”学校的学生、福利院的孩子，孤寡、失独老人等社会弱势群体送上关怀与温暖，与他们共度一个幸福温馨的新春。

儿童节关爱

2021 年 5 月至 7 月，主题为“童心同行过六一”的六一儿童节关爱活动在北京、广州、沈阳、苏州、武汉、天津、长沙、济南和南昌等 20 个城市开展，超过 160 位义工参与，贡献逾 810 小时义工时间，与“萤火虫乐园”学校、福利院、社会机构的孩子们一起度过欢乐节日。





绿色行动



2021年3月，于哈尔滨、杭州、石家庄、大连、昆明、西安、青岛、宁波、成都和郑州等21个城市开展“小小绿益大大爱”植树节公益活动，超过640位义工参与，贡献了逾2,700小时义工时间。



21个城市



逾640位义工



逾2,700小时



60+
地球一小时

地球一小时

2021年3月27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。

为积极响应绿色办公，本行全面按照《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，并于全行推广无纸化办公，宣导员工减少非必要打印及用纸。



绿色信贷

本行一贯注重绿色金融理念，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，推动本行信贷业务向可持续发展转型。

2021年，本行根据中国人民银行、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，完善和修订了《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，在实践中加快绿色信贷业务发展，逐步扩大绿色信贷业务规模。

2021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，以绿色环保和可持续发展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。



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2.5万人次。在疫情期间，展馆严格落实客流控制、人员登记、测温及健康码确认等防疫措施。纪念品商店进一步丰富，售卖所得款项悉数捐赠东亚银行公益基金。



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：<https://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

