BEA 東亞銀行

东亚银行（中国）有限公司
2022环境、社会及治理报告

目录

2022 年度环境、社会及治理摘要

东亚中国概览 02

管理层寄语 03

环境、社会及治理摘要 05

环境、社会及治理表现 06

环境、社会及治理方针和 2022 年度表现

关于本报告 **14**

关于东亚中国 **15**

我们的可持续方针 **16**

ESG 理念与管理体系 16

重大环境、社会及治理议题 19

我们的可持续发展支柱 **21**

负责任的业务 21

负责任的营运 38

负责任的公民 49

我们的表现 **55**

附录 **59**

GRI 标准内容索引 59

重要原则、议题及规限 62

协会成员、奖项及认可 64

2022
年度环境、社会及治理摘要

东亚中国概览 2022

（截至 2022 年 12 月 31 日止）[1]

1920 年

东亚银行于在上海设立第一间分行，自此内地业务从未间断。

主要业务

个人及批发银行

2007 年初

东亚银行在内地注册成立全资附属银行 —— 东亚银行（中国）有限公司，成为首批获准在内地注册成立法人银行的外资银行之一。

内地分支机构

在 **38** 个城市设立 **66** 个网点

员工总数 **3,054** 人

资产总额

人民币 **1,932.4** 亿元

营业收入

人民币 **41.8** 亿元

慈善机构

2 家

上海宋庆龄基金会——东亚银行公益基金

上海市慈善基金会——东亚银行公益基金

1. 资产总额、员工总数为截至 2022 年底数据，营业收入为 2022 年度数据。

管理层寄语

东亚银行（中国）有限公司

副董事长 / 集团 ESG 督导委员会主席

李民斌先生

银行业是现代经济的核心，在推动国家可持续发展和社会低碳转型中发挥着重要的作用。东亚银行集团层面于 2021 年 11 月订立了集团环境、社会及治理（以下简称“ESG”）愿景—成为大中华及其他地区于可持续发展方面的领先金融机构，同时公布了可持续发展策略框架，引领本行实践长远愿景。

作为东亚银行在内地的全资附属银行，东亚中国同样阔步向前，积极探索绿色发展之路，全面推动银行向可持续发展转型。2022 年，东亚银行承诺将在 2030 年实现营运净零排放，2050 年实现融资净零排放，并制定了全集团的净零排放路线图。通过发展绿色金融业务，推动可持续业务营运和履行企业社会责任等实际行动，东亚银行积极践行国家“推动绿色发展，建设美丽中国”的愿景。

《东亚中国 2022 年度环境、社会及治理报告》概述了本行 2022 年在可持续发展方面的主要工作成果，本行如何笃行对利益相关方的承诺，以及本行如何在寻找新业务机遇的同时，积极投入资源与客户共同应对气候变化。我们诚邀您阅读本报告，期待与更多有识之士一起投身到绿色可持续发展事业中。

东亚银行（中国）有限公司

非执行董事 / 战略委员会委员

叶志衡先生

从发展愿景、管治架构、业务转型、营运优化到践行公益，东亚中国始终秉承集团可持续发展理念，汇集集团在环境、社会及治理领域的经验，建立健全 ESG 管理框架，积极部署和推动绿色金融工作，构建出一套系统的绿色发展行动框架，明确将绿色金融作为业务发展战略重点之一。

为实现利益相关方对银行可持续发展的期望，东亚中国做出了诸多努力，特别是加强了与业务条线、员工以及社区的沟通。比如管理层与业务条线共同确定了中长期绿色金融战略，并将 ESG 指标纳入到银行范围绩效目标中进行考核；在员工关系上，东亚中国建立多样化的员工沟通机制、开展多元化的培训及讲座课程；在社会公益上，东亚中国通过“上海宋庆龄基金会—东亚银行公益基金”“上海市慈善基金会—东亚银行公益基金”等公益基金，专注帮扶环境、教育和公共卫生领域等。

今天，《东亚中国 2022 年度环境、社会及治理报告》正式发布，旨在与社会各界分享我们在 ESG 方面的举措和成效，与利益相关方真诚开放地沟通，让东亚中国的可持续发展道路走得更稳健、更长远。

东亚银行（中国）有限公司

执行董事兼行长 /

东亚中国 ESG 管理委员会主席

何舜华先生

2022 年是东亚中国在可持续发展方面大跨步的一年。在过去的一年中，我们建立了自上而下的三级可持续发展治理架构，由董事会下属战略管理委员会将 ESG 理念与公司整体战略融合，督导 ESG 战略的执行与推广；由高管组成的 ESG 管理委员会与各条线主管组成的 ESG 工作组，统筹并推进 ESG 工作的落地开展。

此外，我们也提升了绿色金融在整体业务中的占比，创新多个绿色金融产品，提升了 ESG 风险管理水平。

在国家“3060”双碳目标的背景下，东亚中国在 2022 年承诺“在 2030 年实现银行营运净零排放，2050 年实现银行融资业务净零排放”，并制定了清晰的减排路线图和节约能耗的营运措施。在未来的日子，东亚中国期盼与客户与各利益相关方一起努力，互相帮助，积极探索更好、更高效的绿色低碳转型之路。

《东亚中国 2022 年度环境、社会及治理报告》是一个新的开始，它与东亚中国以往发布的企业社会责任报告不同，增加了环境信息的内容，也增加了其他的非财务信息，包括员工沟通等内容。我们希望每一年在 ESG 的不同维度都有不同的成长，也希望不同的利益相关方可以多给我们指导意见。

东亚银行（中国）有限公司

副行长 / 东亚中国 ESG 工作组负责人

何长明先生

近年，监管机构加大了对绿色金融的关注，中国银保监会出台了《银行业保险业绿色金融指引》，中国人民银行、香港金管局、香港证监会等也对金融机构的 ESG 工作提出了更高的要求。

为更好地顺应监管指引，东亚中国 ESG 工作组成员之间集思广益，通力合作，在 2022 年有效推动了银行 ESG 工作的落地与开展。这一年中，我们逐步加大了绿色金融占比，积极协助客户低碳转型；我们制作了净零排放路线图，未来全行上下可按照路线图有序推进本行的碳减排工作；我们加强了员工的 ESG 专业培训，并在今年发布了首份 ESG 报告，以更好地完善信息披露。

要实现“推动绿色发展，共建美丽中国”的愿景任重道远，这不仅要依靠 ESG 工作组成员的努力，还需要银行全体员工的共同支持。我能感受到东亚中国自上而下凝聚成了银行可持续发展的中坚力量，集团及董事会对我们的 ESG 工作大力支持，全体员工也都积极地投入到其中。

2023 年，我们亦将再接再厉、精益求精，全面提升银行的可持续发展水平，在负责任的业务、负责任的营运、负责任的公民领域我们都会一如既往地持续投入，不忘初心，回馈社会，参与更多环境和社会的议题，履行使命与担当，助力经济社会发展的全面绿色转型，共创美好未来！

环境、社会及治理摘要 2022

（截至 2022 年 12 月 31 日止）

负责任的业务

东亚中国已制定净零排放路线图，并按集团**承诺于 2030 年实现营运净零排放，于 2050 年实现融资净零排放。**

CBIRC[2] 口径新批绿色信贷额度人民币 **108 亿元**，超额完成内部的绿色信贷目标，已制定绿色金融中长期战略。

推动绿色金融发展，优化风控体系方面，完成 **3 份**行业政策，并已获信贷委员会审批通过；完成对高碳排行业分类的梳理工作；完成《环境、社会和治理风险尽职调查表》更新。

全年信息科技投入同比提升

24%

全行科技人员占员工总数 **8%**

负责任的营运

员工培训及发展的资金投入人民币

296+ 万元

员工人均接受培训时长

70+ 小时

员工内部招聘率

29.1%

温室气体排放按年减少

27.4%[3]

（范围 1 和范围 2）

负责任的公民

捐款达人民币

275 万元

员工义工服务总时长

3,900+ 小时

2. China Banking and Insurance Regulatory Commission 的缩写，即中国银行保险监督管理委员会。

3. 碳排放量减少，部分是由于 2022 年公共卫生事件导致本行减少了电力的消耗。

环境、社会及治理表现

为应对日益严峻的气候变化，实现国家提出的“3060”双碳目标，银行业在整个社会的低碳转型高质量发展中担当着重要角色。东亚银行作为一家拥有逾百年历史的外资银行，始终秉持对内地市场的长久承诺，保持稳健发展，在市场享有卓越的品牌声誉。东亚银行认为财务表现不是衡量本行成功与否的唯一标准，为此，东亚银行集团层面于 2021 年 11 月订立了可持续发展策略框架，并公布了集团 ESG 愿景——成为大中华及其他地区于可持续发展方面的领先金融机构。作为东亚银行在内地的全资附属银行，东亚中国紧跟国家发展大势，积极探索绿色发展之路，一方面为业务寻找新机遇，另一方面积极投入资源与客户共同应对气候变化，为整个社会走向更美好、可持续的未来贡献力量。

2022 年是东亚中国在 ESG 层面大踏步完善的一年。本行健全了三级可持续发展治理架构，提升 ESG 管理的有效性。

◎ 东亚中国可持续发展治理架构

监督层
负责督导 ESG 战略，将 ESG 与银行战略发展相结合
董事会
战略委员会

↓

管理层
制定东亚中国 ESG 战略并负责 ESG 整体工作推进
ESG 管理委员会

↓

执行层
执行 ESG 管委会所确认的工作目标，统筹推进 ESG 工作
ESG 工作组

为推动可持续发展，东亚中国 2022 年在银行范围绩效目标中设定了两个 ESG 行动指标，包括：

- **推动碳中和**

为有效贡献国家“3060”双碳目标，本行开展了营运与融资碳排放的核算。2022 年东亚银行董事会已批准通过了东亚银行净零排放路线图，承诺将在 2030 年实现营运净零排放，2050 年实现融资净零排放。

- **推动绿色及可持续发展金融业务**

本行制定了未来中长期绿色战略，即逐步提高绿色信贷占比，协助客户实施低碳转型，逐步降低客户与融资碳排放对社会的影响。

支柱	目的	重要议题
负责任的业务	以良好的治理和风险管理作运营基础，公平地对待客户，负责任地管理业务活动对社会及环境造成的影响。	• 可持续金融 • 商业道德 • 网络安全及数据私隐 • 环境、社会及治理风险管理 • 金融科技 • 普惠金融 • 消费者权益保护
负责任的营运	为员工提供积极和有利的工作环境；管理业务运营对环境造成的直接影响；并鼓励供应商采取可持续发展措施。	• 减少碳排放（营运） • 可持续地善用资源 • 负责任的供应链管理 • 人才吸纳及留任 • 培训及发展 • 多元共融及平等机会 • 健康、安全及福祉
负责任的公民	与同样关注教育、社会福利及环境的当地社区伙伴合作，鼓励员工在我们所服务的社区参与志愿服务。	• 社区伙伴 • 服务乡村振兴 • 义工服务

我们在 2022 年取得的进展

支柱	2022 年主要目标	2022 年的表现	
负责任的业务	制定净零排放路线图及目标	已制定东亚中国净零排放路线图	达标
	测算投资组合碳排放（能源及电力公共事业）	已测算能源及电力公共事业行业的融资碳排放	达标
	优化绿色金融风控体系	将气候变化及更宏观的环境、社会及治理风险纳入东亚中国的风险偏好陈述	达标
	新批 CBIRC 口径绿色信贷额度人民币 30 亿元	新批 CBIRC 口径绿色信贷额度达人民币 108 亿元	超额完成
	提高 ESG 口径绿色贷款占比	GSF 比率显著提升	达标
	通过“金融教育校园行”[4] 等宣传及活动提升消费者权益保护意识，宣传活动 >4 次	开展宣传活动 7 次	达标
负责任的营运	2022 年耗电量较 2021 年下降 2%	耗电量同比下降 8.58%[5]	达标
	制定 2030 年营运层面减碳目标	已制定 2030 年营运层面减碳目标，即以 2019 年范围 1 和范围 2 碳排放量为基准，至 2030 年减少 46% 碳排放	达标
	持续推进无纸化办公	节约打印量 >515 万面 [5]	达标
	员工内部招聘率 ≥30%	员工内部招聘率 29.1%	部分达标 [6]
	供应商签署《供应商行为守则》>85%	供应商签署《供应商行为守则》>94%	达标
	对董监高及全员开展 IT 安全意识培训	实际完成培训 5 次	达标
负责任的公民	开展公益慈善领域各类项目，持续践行企业社会责任，为超过 200 名乡村教师和校长提供培训	• 完成 2 所萤火虫乐园捐建 • 为 237 名乡村教师和校长提供培训 • 义工服务 >3,980 小时（910 人）	达标

4. 2022 年，金融教育校园安全行因公共卫生事件原因未能如期开展。
5. 2022 年，耗电量和打印量大幅减少部分由公共卫生事件导致。
6. 因在 2022 年第四季度开展了 GBA 项目招聘导致外聘人员增加，扣除该因素实际达标。

负责任的业务

为抓紧绿色金融带来的机遇，东亚中国已明确将绿色金融作为未来业务发展的战略重点之一，通过设立顶层管理组织架构，成立以东亚中国 ESG 管理委员会及跨条线工作组为核心的管理架构，并在总行企业机构条线设立专职的绿色金融团队，推动全行绿色金融工作。

本行更新了《绿色信贷业务管理办法》和《信贷投向指引》，并在 2022 年第三季度实施集团《绿色和可持续发展融资框架》——在顶层制度上指导和规范本行开展绿色金融业务，并以绿色环保和可持续发展作为信贷决策的重要依据之一。

在执行层面，本行出台了一系列支持性措施，如设立绿色信贷审批通道、制定对公客户绿色贷款优惠定价和绿色信贷专项内部资金转移定价（Funds Transfer Pricing, FTP）等，协助业务顺利开展。

目前，本行已形成个性鲜明、相对优势显著的绿色金融产品线，通过整合集团网络优势，融合已有的各项金融服务和创新绿色产品，包括可持续发展相关贷款、绿色存款、可持续发展供应链融资、绿色贸易融资、绿色跨境融资等，为企业提供量身定制的综合性绿色金融解决方案。

2022 年，本行与集团同步制定了范围 3 净零排放路线图，致力在 2050 年前使本行实现融资净零排放。为实现这个目标，本行将在 2025 年前完成高碳排行业的减碳目标设定，同步开展减排行动。2022 年，本行落地多个创新绿色金融业务协助客户低碳转型，支持企业实现碳中和目标。为妥善管理本行的融资活动产生的碳排放。

同时，本行将小微企业金融服务作为支持实体经济的重要领域，通过供应链融资等多种金融产品支持小微企业，实现业务平稳发展。截至 2022 年末，东亚中国小微企业贷款余额为人民币 91.3 亿元。

此外，本行全力提升数字化应用能力，通过推行数字化转型，持续在流程及数据方面进行迭代升级，强化数据安全防控，加强外部信息整合，搭建灵活数据分析平台，并将金融科技广泛应用于各业务层面，以实现进一步加强我们与客户的关系。

东亚中国范围 3 净零排放路线图的三大支柱

支柱 1

气候融资策略

此策略让我们透过订立按行业划分的基线、订立目标及优化行业政策等方式使我们的业务活动与气候目标保持一致。

支柱 2

客户转型方案

方案会概述低碳转型活动及推动因素，据此作为客户参与气候行动的基础，以推动实体经济减排。

支柱 3

气候及可持续发展数据

本行会将重点放在数据的治理、要求及来源，同时寻找途径优化和整合系统。

负责任的营运

东亚中国在专注经营银行业务之余，亦积极致力降低营运对环境的影响。本行透过优化业务模式、推行多项措施、采用与时并进的营运模式，减少对环境的影响，确保本行未来可稳健发展，如通过倡导无纸化办公、升级银行大楼的空调制冷机和优化车队规模等来减少碳排放。

东亚中国范围 1 及范围 2 净零排放路线图的三大策略性支柱 [7]

支柱 1

节能建筑及能源转型

制订可持续建筑政策、指引和行动方案实施重点措施

支柱 2

体制优化

提供适当的奖励、支持、技术和工具，辅助及推动全体员工致力减碳

支柱 3

碳中和

制订及实施东亚银行碳抵消政策和指引，阐明在过渡时期的碳抵消策略、措施及投资

行动	进展	目标
1 开展了营运与融资碳排放的核算，与集团同步完成东亚中国的净零排放路线图制作，承诺将在 2030 年实现营运净零排放，2050 年实现融资净零排放	2022 ↓ 38.16% 2022 年营运排放较 2019 年基准减少 38.16%	2030 ↓ 46% 2030 减少营运排放 46%
2 善用资源，无纸化项目精简全行打印场景，节约打印量		
3 按计划完成 LED 灯的更换，张江数据中心更换精密空调，办公区域夏季空调在原有基础上提升 1° C，2022 年降低电力消耗 8.58%		
4 停用 R22 冷媒		

7. 范围 1 及 2 净零排放路线图的详情请参阅本报告中“专题：绿色发展，应对气候变化”一章。

营运碳排放中的重头是建筑，本行即将在前海启用的前海嘉里东亚办公楼已获得绿色建筑三星认证。新办公楼将实现健康环境、舒适办公、节能环保、绿色管理、亲自然设计共 5 大核心价值点。本行在内地最早的办公地是位于上海四川中路的东亚银行大厦，该大楼拥有百年历史，并经改造成功获得了 LEED 金牌认证。该优秀历史保护建筑修缮工程于 2022 年获评“2021 年度上海市建设工程白玉兰奖”。

深圳前海嘉里大楼

上海东亚银行金融大厦 LEED Gold 级

上海东亚银行大厦（浦西）LEED Gold 级

北京东亚银行金融大厦 LEED Gold 级

本行的目标是将可持续发展的实践方案和关注事项融入供应链管理流程，从而提升表现。本行与落实最佳实践标准的供应商合作，并鼓励其他供应商在此范畴作出改善。健康发展的社区与环境保护对东亚中国而言十分重要，因此本行致力向业务所触及的合作伙伴推广可持续发展理念，共同承担社会及环境责任。2022 年，已有超过 94% 的供应商签署融入了可持续发展内容的新版《供应商行为守则》。面对 2022 年的新冠疫情，本行及时启动业务连续性应急措施，积极引导客户通过手机银行、网上银行等无接触方式办理业务，保障各项业务正常、有序开展，确保基础金融服务不断档、有质量，履行金融机构应尽的社会责任。

提高内部的可持续发展意识是 ESG 的成功关键之一。本行通过推出内外部一系列的学习课程及生动有趣的 Lunch & Learn 活动来提高全体员工对 ESG 的认识与兴趣。另外，本行还特别推出“ESG 学习营”项目，推荐员工参加更具专业性的涉及绿色金融、气候风险、ISO-14064 碳足迹核算等相关的培训，进一步培育银行 ESG 人才的储备。

在不断推进健康中国建设的大背景下，本行发动全员，打造了外资银行第一支全行级跑团“东亚中国健康跑团”[8]，倡导绿色低碳的生活方式。截至 2022 年底，已有总行及 30 家分行的 1,600 多名员工参与跑步，成立 4 个月以来总跑量接近 42 万公里。

8. 东亚中国健康跑团于 2022 年 9 月成立。

负责任的公民

在抓紧新机遇与控制碳减排的同时，东亚中国亦会坚守核心价值和回馈社会。2022 年，本行继续积极履行企业社会责任，努力为促进共同富裕贡献力量，通过本行自有的公益平台为乡村地区青少年教育及抗击新冠疫情提供支持。同时，本行也组织行内员工积极参与公益，贡献自己的一份力量。

上海宋庆龄基金会—东亚银行公益基金截至 2022 年底已募集善款约人民币 9,010 万元。2022 年，由该基金资助的“萤火虫计划”于乡村新建 2 所内含全新电脑、课桌椅、投影仪和书库的“萤火虫乐园”。截至 2022 年底，该基金于全国捐建“萤火虫乐园”的总数已达 108 所；对 3 所“萤火虫乐园”所在学校的住宿条件进行升级，进一步改善了学生的学习环境，切实解决乡村学校办学中的困难；向乡村学生捐赠约 1,000 个内含学习用品和工具书的“萤火虫包裹”；为 197 名一线乡村教师和 40 位乡村校长，提供近 4,800 课时的线上培训；分别为 6 所乡村学校采购英语网络课程和编程网络课程，并跟踪课程反馈成果；为 3 所严重缺乏师资力量的学校补充老师资源。

上海市慈善基金会—东亚银行公益基金由本行和上海市慈善基金会共同发起成立，旨在助力公共卫生事业并为抗击疫情贡献一份力量。2022 年，鉴于新冠疫情的医护所做的巨大奉献和承担的压力，本行在首批资助人民币 250 万元后，继续向上海市慈善基金会—东亚银行公益基金捐赠人民币 100 万元，用于支持华山医院、上海儿童医学中心等专业医疗机构开展“医路同行计划”“善医同行”等公共卫生类项目，进一步加深在公共卫生领域的贡献。

新春关爱活动走进社区家庭

植树节活动现场

员工参与重阳节公益活动

净滩活动志愿者合影

环境、社会及治理方针和2022年度表现

关于本报告

【GRI 2-2、2-3、2-4】

本报告是东亚银行 (中国) 有限公司 (以下简称“东亚中国”“本行”或“我们”) 首次发布的环境、社会及治理（以下简称“ESG”）报告，本报告提供充足信息，让利益相关方评估我们如何管理本行对社会及环境的重大影响。详细的财务信息已刊登于本行的 2022 年年度报告。

本报告分为两个主要部分，第一部分为 2022 年度环境、社会及治理摘要 (第 1-12 页)，让利益相关方了解相关方面的最新发展；第二部分为环境、社会及治理方针和 2022 年度表现和附录，说明我们如何管理本行在可持续发展方面的重大议题以及我们本年度的表现。

报告编制依据

本报告依据中国银行业监督管理委员会《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》（银监办发〔2007〕252 号）、中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》编制，重点参考以下报告编制标准，并获本行董事会审批。

- 香港联合交易所有限公司（“联交所”）的证券上市规则附录二十七《环境、社会与管治报告指引》；
- 全球报告倡议组织（“GRI”）《可持续发展报告标准》2021；
- 气候相关财务披露工作小组（“TCFD”）建议。

报告范围

报告范围：2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日，为确保报告连贯性，部分内容超出该时间范围。

发布周期：本报告为年度报告。

组织范围：东亚中国总行及全国各分支机构。

数据与信息说明

报告中的数据、案例来自东亚银行有限公司 (以下简称“东亚银行”“集团”或“母公司”)、东亚中国及各分行实际运行的原始记录或财务报告。本报告的财务数据以人民币为单位。若与财务报告不一致之处，以财务报告为准。

欢迎表达意见

报告以电子版形式发布，可在东亚中国官网可持续发展专栏浏览或下载。

本行设有专门的团队，负责与利益相关方定期沟通，维持良好关系。如对我们的环境、社会及治理报告或相关表现有任何意见，欢迎通过以下方式与企业传讯及可持续发展部联系：

邮箱：lchs@hkbea.com

地址：中国（上海）自由贸易试验区花园石桥路 66 号东亚银行金融大厦 29 楼企业传讯及可持续发展部

关于东亚中国

【GRI 2-1、2-6、2-9、2-11、2-12、2-13】

东亚中国是东亚银行的全资子公司，致力于为广大客户提供一应俱全的金融服务。

东亚银行于 1918 年在中国香港地区成立，1920 年即进入内地在上海开设首家分行，自此内地业务从未间断。改革开放以来，东亚银行内地业务稳步发展，在诸多领域屡创先河，为客户提供创新和增值的银行服务。2007 年初，东亚银行在内地注册成立全资附属银行——东亚中国，成为首批获准在内地注册成立法人银行的外资银行之一。东亚中国继承母公司庞大的业务网络，是内地分支行网络最庞大的外资银行之一。

组织架构 [1]

1. 风险管理委员会受董事会下设的风险委员会监督。
2. 该组织架构为截止 2023 年 3 月 31 日本行最新组织架构。

我们的可持续方针

【GRI 2-9、2-12、2-13、2-14、2-17、2-22】

ESG 理念与管理体系

◎ 公司文化

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

- 追求卓越
- 长期承诺
- 诚信正直
- 以客为尊
- 团队协作
- 勇于创新

ESG 理念与模型

ESG 是驱动东亚中国社会责任管理的核心。东亚中国以提供卓越的金融产品及服务、让客户享有优质的服务体验为使命，秉承东亚银行“成为大中华及其他地区于可持续发展方面的领先金融机构”的愿景，致力于扎根中国、发挥本行综合化、国际化优势，将 ESG 标准整合进本行日常业务，努力为客户、股东、员工、社会等利益相关方创造价值。

◎ 东亚中国 ESG 履责模型

可持续发展治理架构

2022 年，东亚中国在支持集团 ESG 工作的基础上，进一步完善可持续发展治理架构。董事会指定战略委员会督导绿色金融发展工作，并在行长下设 ESG 管理委员会和 ESG 工作组，将 ESG 与公司战略发展相结合，统筹推进 ESG 工作，提升 ESG 管理的有效性。

◎ 东亚中国可持续发展治理架构

监督层

董事会、战略委员会：

- 将可持续发展理念融入到东亚中国发展战略
- 督导绿色金融相关工作，监督、评估绿色金融发展战略执行情况

管理层

行长下设 ESG 管理委员会：制定东亚中国 ESG 战略并负责 ESG 整体工作推进

执行层

ESG 工作组：执行 ESG 管理委员会确认的 ESG 工作目标

可持续发展组：ESG 工作组通讯及活动的协调单位

重大环境、社会及治理议题

【GRI 2-16、3-1、3-2】

利益相关方沟通

东亚中国十分重视与利益相关方的沟通交流，持续关注利益相关方的需求和期望，以充分识别商业风险和抓住商业机遇。本行与各利益相关方建立了常态化的沟通机制，把各利益相关方的诉求纳入运营和决策过程中，以确保与各利益相关方相关的实质性议题会在此报告中进行披露。以下列表为本行主要利益相关方的关注议题和沟通方式。

◎ 利益相关方关注议题和沟通方式

利益相关方	关注议题	沟通方式及渠道
股东	• 商业道德	• 定期报告与信息公示 • 定期及不定期沟通会
客户	• 普惠金融 • 消费者权益保护 • 金融科技 • 网络安全及数据隐私	• 客户服务及投诉热线 • 客户活动 • 本行官方网站及微信公众号
员工	• 人才吸纳及留任 • 培训及发展 • 健康、安全及福祉	• 工会 • 员工问卷调查 • 员工座谈 • 内部分享会
政府及监管机构	• 商业道德 • 可持续金融 • 网络安全及数据隐私 • 普惠金融	• 定期沟通与汇报 • 参与业界活动 • 按要求信息披露
供应商及合作伙伴	• 商业道德 • 负责任的供应链管理	• 合作交流 • 招标采购 • 供应商尽职调查
社区	• 推进乡村振兴 • 社区伙伴 • 义工服务 • 可持续地善用资源 • 减少碳排放（营运） • 普惠金融	• 员工志愿工作 • 与非政府组织的会面 • 东亚银行公益基金

实质性议题分析

2022 年，本行结合公司运营实际，在集团识别出的实质性议题基础上[1]，通过政策研究、同业对标、专家判断等进一步开展议题更新、筛选和评估的工作，确立对于本行和利益相关方具有重要性的实质性议题，在报告中进行重点披露和回应。

◎ 实质性议题分析流程

识别

- 把全球、区域及行业趋势、监管机构的要求和期望，以及与本行营运所在市场相关的 ESG 事项纳入考虑，以识别重要的议题。
- 考虑各利益相关方与本行的互动、受本行的行为影响的程度，以及对本行运营的影响等因素以确定主要利益相关方。

评估

- 基于主要利益相关方的意见，结合专家意见对议题重要性程度进行评估。

筛选与报告

- 根据议题评估结果构建实质性清单，并对高实质性的议题，在报告中重点披露。

◎ 2022 年实质性议题清单

层面	实质性议题	对应的章节
负责任的业务	可持续金融	绿色发展，应对气候变化
	商业道德	恪守商业道德
	环境、社会及治理风险管理	强化环境、社会及治理风险管理
	金融科技	科技赋能数字化转型
	网络安全及数据隐私	确保网络安全及数据隐私
	普惠金融	践行普惠金融
	消费者权益保护	公平待客
负责任的营运	可持续地善用资源	绿色运营，助推低碳发展
	减少碳排放（营运）	绿色发展，应对气候变化 绿色运营，助推低碳发展
	负责任的供应链管理	负责任的供应链管理
	人才吸纳及留任	可持续的员工队伍建设
	多元共融及平等机会	可持续的员工队伍建设
	培训及发展	助力员工发展
	健康、安全及福祉	守护员工健康
负责任的公民	社区伙伴	专业化运作，助力社会发展 积极投身公益事业 打造义工服务队伍
	服务乡村振兴	专业化运作，助力社会发展 积极投身公益事业
	义工服务	打造义工服务队伍

注 1：集团确认实质性议题的方法和过程详见《东亚银行 2022 年环境、社会及管治报告》第 24-26 页。

我们的可持续发展支柱

负责任的业务

专题：绿色发展，应对气候变化

【GRI 201、203】【TCFD】

在全球气候变化加剧的态势下，作为金融企业，气候变化等环境风险不仅会影响公司自身运营，还会通过投融资业务从实体经济传导至公司。可持续金融是应对气候变化、推进经济社会绿色低碳转型发展的重要抓手。东亚中国一贯注重绿色发展理念，积极响应国家环保政策，将绿色金融理念落实到银行整体业务的各方面。

本行开展融资活动时严格遵循国家政策要求，包括但不限于中国银行保险监督管理委员会《中国银保监会关于印发银行业保险业绿色金融指引的通知》《中国人民银行关于修订绿色贷款专项统计制度的通知》等国内政策，并参考《绿色债券原则》《绿色贷款原则》和《可持续发展相关贷款原则》等国际标准及原则。

自 2020 年起，本行就已配合集团 ESG 战略，将可持续金融纳入长期发展规划。本行秉承“成为大中华及其他地区于可持续发展方面的领先金融机构”的公司愿景，将可持续金融作为本行未来业务发展战略重点之一，在信贷制度、信贷政策、信贷风险管理等方面加入 ESG 有关要求，以绿色环保和可持续发展作为信贷决策的重要依据，以较为完善的机制和制度推进绿色金融的发展，并合理有效配置信贷资源，以此优化信贷结构，提高服务水平。

本行建立由东亚中国 ESG 管理委员会、东亚中国 ESG 工作组所构建的绿色金融管理工作框架，制定和完善绿色金融各项制度和政策，积极提供绿色金融服务，促进绿色金融快速发展。2022 年，本行已形成个性鲜明、相对优势显著的绿色金融产品线，通过整合网络优势，融合已有的各项金融服务和创新绿色产品，包括可持续发展相关贷款、绿色存款、绿色供应链、绿色贸易融资、绿色跨境融资等，为客户提供量身定制的综合性绿色金融解决方案。

◎ 东亚中国和东亚银行积极参与绿色金融行业交流

- 2022 年，东亚中国正式加入“**中国金融学会绿色金融专业委员会**”，成为理事单位，标志着东亚中国在构建绿色金融体系，推动绿色金融发展方面又迈上了新台阶，进入发展快车道。
- 2022 年，东亚银行成为首家以香港为总部的银行加入**碳核算金融联盟**，承诺披露源自融资活动的碳排放，在管理及披露该行向企业客户提供融资而间接产生的碳排放方面，迈出重要一步。

如何应对气候变化是人类面临的全球性问题。本行充分意识到应对气候变化的严重性与紧迫性，根据中国人民银行《金融机构环境信息披露指南》和 TCFD 制定的气候变化相关信息披露框架，全面评估气候相关风险及机遇，制定相应的管理措施，以回应监管机构和投资者的关注重点。本行从治理、策略、风险管理、指标及目标四个方面，开展气候变化风险的管理工作。

◎ 气候变化风险管理体系

治理	• 东亚中国：本行成立了由东亚中国 ESG 管理委员会、东亚中国 ESG 工作组所构建的绿色金融在内的 ESG 管理工作框架。详见本行可持续发展治理架构。
策略	• 秉承集团愿景：成为大中华及其他地区于可持续发展方面的领先金融机构。 • 根据母行要求，利用涵盖可持续发展因素的风险评估监察机制，识别多项近年出现而可能对业务及营运造成重大影响的气候风险与机遇。未来本行将继续监察已识别风险的发展，并会保持警觉是否有新的潜在重点项目出现。
风险管理	• 设有涵盖所有业务的稳健架构，可以完善管理气候风险。 • 本行全面的企业风险管理架构包含了可持续发展及气候相关的因素，并设有机制将潜在风险分为现有和新兴，以便董事会及其他负责部门拟定优先次序及分配资源，确保可有效管理这些议题。
指标及目标	• 业务层面，本行设定绿色信贷相关考核目标，包括 GSF 比率、当年新批绿色信贷额度两个指标，2022 年均完成且大幅超过目标。

东亚中国 2022 年绿色信贷目标及完成情况

	目标	2022 年完成情况
当年新批绿色信贷额度 [1]	人民币 30 亿元	人民币 108 亿元

注 1：当年新批绿色信贷额度为 CBIRC 口径。2023 年指标将新批绿色信贷额度变更为绿色信贷余额。

• 运营层面，2022 年，本行遵循集团最新的减排计划，参照科学基础目标倡议组织（“SBTi”）的标准，确定 2030 年减碳目标为以 2019 年范围 1 和范围 2 碳排放量为基准，减少 46% 碳排放。2022 年，本行碳排放总量相较于 2019 年减少 38.16%。本行还制定中期环境目标，相较于 2021 年，本行 2022 年目标为电力使用减少 2%，2022 年实际电力使用相较于 2021 年减少 8.58%，完成目标。

本行积极响应国家双碳政策和集团净零排放要求，计划将在 2050 年实现范围一、范围二和包含融资组合在内的范围三的净零排放，并制定了详细的路线图。

◎ 东亚中国范围 1 及范围 2 净零排放路线图的三大策略性支柱

支柱 1

节能建筑及能源转型

制订可持续建筑政策、指引和行动方案实施重点措施

支柱 2

体制优化

提供适当的奖励、支持、技术和工具，辅助及推动全体员工致力减碳

支柱 3

碳中和

制订及实施东亚银行碳抵消政策和指引，阐明在过渡时期的碳抵消策略、措施及投资

◎ 东亚中国范围 3 净零排放路线图的三大支柱

支柱 1

气候融资策略

此策略让我们透过订立按行业划分的基线、订立目标及优化行业政策等方式使我们的业务活动与气候目标保持一致。

支柱 2

客户转型方案

方案会概述低碳转型活动及推动因素，据此作为客户参与气候行动的基础，以推动实体经济减排。

支柱 3

气候及可持续发展数据

本行会将重点放在数据的治理、要求及来源，同时寻找途径优化和整合系统。

注：本行将跟踪目标完成情况，并定期向各利益相关方披露目标相关进展。

◎ 气候相关风险和机遇潜在影响分析

风险 / 机遇	对东亚中国的潜在影响
气候风险	
1. 随着近年可持续发展意识不断提高，各利益相关方普遍期望金融行业主动管理 ESG 风险和机遇，因此长远而言本行必须提升计算及减低气候风险的能力。	宏观而言，气候变化或会对全球经济构成重大风险，而气候风险可能严重影响金融业已是普遍共识。假如不能达到利益相关方的期望、无法有效管理 ESG 风险，对本行的业务表现、营运及信誉可能会有负面影响。
2. 海平面上升及飓风等极端天气事件构成实质风险，可能导致本行的抵押物及投资组合贬值。	假如极端气候事件导致东亚中国的办公室及其他资产、包括零售银行分行和自动柜员机等严重损毁，将有可能对本行的营运能力及成本开支造成负面影响。
3. 低碳经济转型的步伐过快，可能令本行贷款及投资给高排放行业的资产质量下降。	此类转型风险可以不同形式呈现，例如开征碳税导致开支上涨或收入减少、固定资产搁置、市场气氛转向等。此外，假如借款人及证券发行人因经济快速转向低碳而盈利能力下降，亦会严重影响其偿还能力。
气候机遇	
根据清华大学气候变化与可持续发展研究院估算，实现碳中和需要累计新增投资约 138 万亿元人民币，超过每年 GDP 的 2.5%，向碳中和经济的转型会为银行等金融机构带来显著机遇。	绿色低碳转型催生新动能，对新领域的投资为东亚银行带来新的业务机会和新业务品种，如碳资产质押业务、绿色基金业务、绿色信用卡业务等。

本行推行环保、可持续发展等可持续金融理念，发布《绿色信贷业务管理办法》《信贷投向指引》等相关绿色金融制度文件，并针对绿色信贷设置“绿色通道”审批机制，将绿色发展理念落实到信贷全流程中。

◎ 绿色信贷相关制度体系

绿色信贷相关制度	• 东亚银行：《绿色和可持续发展融资政策》（Green and Sustainable Finance Framework, 简称 GSF framework） • 东亚中国：《绿色信贷业务管理办法》《信贷投向指引》《绿色信贷业务管理办法》是东亚中国根据中国人民银行、银保监会的要求制定的关于本行开展绿色信贷业务在组织机构、政策、流程、产品、对客户在环境方面的信息披露等方面的管理办法。在 2022 年对该办法的修订中，增加了集团 GSF framework 的相关要求；《信贷投向指引》为东亚中国绿色贷款业务投放提供指引，明确了本行对符合绿色产业目录相关贷款的投放支持。
绿色信贷相关管理措施	• 制定对公客户绿色贷款优惠定价和绿色信贷专项内部资金转移定价（Funds Transfer Pricing, FTP），鼓励发展绿色信贷业务； • 在系统中新增绿色信贷相关业务标识，完善绿色信贷数据治理； • 对分行的业绩考核中设置绿色信贷规模考核指标项； • 加强风险管理，在制度层面落实绿色信贷业务尽职调查、合规审查、合同订立、资金拨付、贷后管理等要求，对于存在重大环境和社会风险的客户实行名单制和差异化管理。
绿色信贷审批流程	• 在常规的审批流程外，设立绿色信贷审批的“绿色通道”机制，信贷审批部门优先处理绿色信贷项目。
绿色信贷相关产品	为助力双碳目标和应对气候变化，本行推出可持续发展相关贷款、绿色存款、绿色供应链、绿色贸易融资、绿色跨境融资等绿色金融产品及服务。 • 传统绿色金融产品：包括绿色供应链、绿色贸易融资。指现有的金融产品，如供应链金融、贸易融资等投向绿色产业，本行针对这些贷款会有优惠政策，如绿色审批通道、优惠定价等。 • 特色绿色金融产品：包括绿色存款、可持续发展关联的贷款。绿色存款，指企业客户将资金存入银行，本行将资金投放到绿色项目，并为存款企业发布相关证书；可持续发展关联的贷款，指将客户的可持续发展目标，如碳减排与贷款条件挂钩，如果完成相关的目标，贷款就会提供利率等优惠。 • 绿色跨境融资：本行发挥集团优势，联合联动为企业提供绿色金融服务，如通过跟集团的联动，帮助内地企业去香港发行绿色债券。

案例

支持境内汽车金融行业首笔可持续发展银团贷款

2022 年 7 月 14 日，东亚中国成功牵头吉致汽车金融有限公司可持续发展挂钩银团贷款，总金额达 24 亿人民币，期限 2 年，是境内汽车金融行业首笔可持续发展银团贷款。可持续发展挂钩贷款是指任何能激励借款人达成有挑战性的事先设定的可持续发展目标的各类型贷款工具和 / 或备用融资方式。借款人的可持续发展表现可通过预定的“可持续发展绩效指标”（SPT）来评估。本笔银团由香港品质保证局担任 ESG 绩效目标专业评估机构。

该笔银团作为境内汽车金融行业首笔可持续发展挂钩银团，在行业内形成了广泛的宣传效应。将可持续发展元素纳入本次银团架构，牵头完成银团筹组，助力企业实现其可持续发展目标，彰显出东亚中国积极履行企业社会责任，坚定不移地将 ESG 理念与融资创新相结合。

吉致汽车金融有限公司行业首笔可持续发展挂钩银团贷款签约仪式

案例

协助山东高速集团有限公司成功发行 5 亿美元绿色债券

2022 年 7 月 21 日，东亚中国联动香港集团发债服务团队，协助山东高速集团有限公司成功发行 5 亿美元 3 年期绿色债券，所募资金将主要用于可再生资源、清洁交通、能源效率、污染防控等绿色低碳领域，以落实当地政府的可持续发展政策及企业自身的绿色产业战略布局。

东亚中国充分发挥集团国际化优势，通过集团在香港的服务平台，协助境内企业利用香港资本市场，开展绿色债券融资，积极支持我国尽早实现碳达峰碳中和目标。本次开展的跨境绿色债券服务，充分发挥集团内地与香港业务的联动优势，满足境内企业的绿色金融需求，是东亚中国绿色金融产品和服务体系的重要组成部分。

案例

携手小米集团以“绿色存款”共谱绿色发展新篇章

2022 年，东亚中国推出绿色存款计划，是本行大力发展绿色金融业务，不断丰富、创新产品线的重要行动之一。2022 年 9 月，小米集团参与东亚中国绿色存款计划，存款资金将专项用于绿色信贷投放，包括节能环保、清洁生产、清洁能源、生态环境、基础设施绿色升级、绿色服务等符合条件的绿色项目。东亚中国将向小米集团发放绿色存款证书，并定期提供资金使用报告。此次合作是东亚中国与小米集团为实现高质量绿色可持续发展所做出的共同努力。

绿色存款计划能够满足企业客户特定的人民币存款需求，一方面可助力企业在实现盈余资金稳健升值的同时，积极参与并推动可持续发展项目，有效提升企业在 ESG 方面的综合表现，另一方面也有助于银行获得更广泛的绿色信贷资金来源。

恪守商业道德

【GRI 205】

东亚中国恪守商业道德，对贿赂、贪污及洗钱等违反商业道德的行为坚持零容忍态度。本行要求所有东亚中国成员，包括董事及各级员工遵守任何有关反贿赂及贪污的法律法规及相关规定，即中华人民共和国现行的相关法律法规以及集团在反贿赂及贪污方面的相关制度。

合规管理

东亚中国本着审慎经营的理念，鼓励人人合规、主动合规，推行诚信与正直的职业操守和价值观念，及时贯彻落实各项监管政策和法规。本行严格遵循《商业银行合规风险管理指引》《银行业金融机构全面风险管理指引》等法律法规开展各项业务。2022 年，本行根据最新监管法规以及政策环境变化，更新并正式发布《东亚中国合规手册（法规篇）》《东亚中国合规手册（咨询篇）》，供本行所有员工学习、了解与主要业务相关的法规要求及合规咨询，提升合规全员合规意识及合规知识，促进合规管理与业务发展之间的良性互动。

东亚中国总行合规管理部门与各分行合规部已建立与各自业务及规模相匹配的组织架构，合规管理人员具备与监管机构及内部各业务条线良好沟通的技能，对重大合规风险与洗钱风险实现有效管控。

◎ 合规管理架构

本行合规处

由行长助理兼合规总监向行长和集团合规处汇报工作

本行合规管理部门

协助高级管理层识别和管理合规风险，监督本行和下属各分支机构的合规风险管理工作

各分行设有独立的合规部

履行其相应的合规管理职责，并向本行合规管理部门汇报工作

本行通过合规文化建设提高全体员工的合规意识，利用各种培训资源并充分利用 E-learning 等电子培训平台，每半年对全行员工开展合规培训，帮助员工树立正确的合规理念、梳理并掌握业务操作的合规管理要求，确保日常业务操作的合规性。

2022 年，本行通过 E-Learning 进行全员合规培训，培训内容包括：

- 2022 年重要监管法律法规培训
- 重大事项及重要信息报送管理培训
- 《非居民金融账户涉税信息尽职调查管理办法》专项培训
- 集团政策培训

反洗钱

东亚中国严格遵循《中华人民共和国反洗钱法》《金融机构反洗钱和反恐怖融资监督管理办法》《金融机构反洗钱规定》等法律法规，制定并实施《反洗钱及反恐怖融资制度》《反洗钱及反恐怖融资管理办法》《洗钱和恐怖融资风险自评估管理办法》《可疑交易报告管理办法》等反洗钱规章制度，每年制定反洗钱工作计划，为反洗钱工作的有效开展提供指引。

◎ 2022 年主要反洗钱工作

- 机构洗钱与恐怖融资风险自评估工作
- 客户风险等级评估系统（CRA）重建
- 了解你的客户（KYC Know Your Customer）流程优化
- 反洗钱相关数据治理项目后续整改跟进
- 反洗钱年度检查及各类专项检查
- 反洗钱宣传培训：包括 2022 机构洗钱和恐怖融资风险自评估培训、2022 年全员反洗钱培训、《扫黑除恶及防范非法集资》专项培训等

2022 年，本行制定反洗钱宣传培训计划，针对不同对象开展有针对性的培训，并通过多种方式向公众开展反洗钱宣传活动。截至 2022 年 12 月末，本行反洗钱培训次数合计 **392** 次，活动参与人数 **26,399** 人。

◎ 反洗钱培训类型

每年组织两次全员的反洗钱培训
根据业务需要定期 / 不定期给各条线开展专项培训
根据制度修订情况适时给各条线、各分行进行制度培训
对董事、高管、新员工进行反洗钱培训

◎ 2022 年反洗钱宣传活动

- 行内开展宣传标语征集活动，并将获奖标语制作成宣传海报张贴在营业网点、通过 LCD 电子滚动屏播放等形式对客宣传；
- 购买人民银行反洗钱小册子放至营业网点供客户及本行内反洗钱相关部门的同事传阅；
- 在银行官网、银行手机 APP 上发布反洗钱宣传活动；
- 微信公众号发布反洗钱宣传文章。

东亚中国微信公众号发布"远离洗钱，坚守底线"宣传文章

反贪污

东亚中国严格遵循《中华人民共和国商业银行法》《中华人民共和国反不正当竞争法》等法律法规，发布东亚中国《反贿赂及贪污制度》，有效促进反贿赂及贪污控制措施的有效实施。2022 年，本行未发现已确认的贪污个案。

本行制定《员工行为守则》《诚信举报指引》《采购管理指引》等制度，明确本行对员工、商业伙伴及供应商经营行为的期望和要求。本行通过《反贿赂及贪污声明》和《供应商行为守则》的形式，向所有业务伙伴传达本行道德价值观、反贿赂及贪污制度以及对合作伙伴的诚信要求。

东亚中国反贿赂及贪污制度文件清单
《反贿赂及贪污制度》
《员工行为守则》
《员工行为排查指引》
《员工履职回避工作指引》
《诚信举报指引》
《问责制度》
《采购管理指引》（含《供应商行为守则》）

此外，本行设立来信来访、网络举报、电话举报等检举方式，以确保公众和员工有通畅的渠道举报有关公司的任何非法、不道德或违规的行为。同时，本行制定检举者保护制度，明确规定任何单位或人员不得以任何借口打击和报复举报人，以切实保障检举者的监督权利。

◎ 2022 年开展的主要反贪污培训活动

2022 年 4 月底，本行开展面向合规条线全体员工的反贿赂及贪污制度方面的培训，共 99 人参加培训。

2022 年 5 月，本行推出全行层面的反贿赂及贪污制度方面的电子化培训，培训覆盖全体员工，共 3,102 人。

2022 年 8 月，本行将反贿赂及贪污制度方面的培训加入对全体董事的定期培训中，共 10 名董事参与培训。

确保网络安全及数据隐私

【GRI 418】

东亚中国严格遵守《中华人民共和国个人信息保护法》《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国数据安全法》《数据出境安全评估办法》等法律法规，不断加强对信息安全和客户隐私的管理和保护。

本行已建立信息安全和数据安全方面制度体系，包括《个人信息保护指引》《开展营销活动中个人信息保护指引》《数据安全管理指引》《数据防泄漏监控处置操作指引》等，通过了由上海市公安局颁发的信息安全等级保护三级认证《信息系统等级保护备案证明》。

本行组建资讯科技处，下设架构平台部、数据中心、研发中心、网络安全组、科技管理组和质量管理组，有效保障业务发展支撑、信息系统安全稳定运行。

◎ 2022 年信息安全管理行动及成果

行动	成果
开展员工信息安全培训	提升员工的安全意识和认知
常态化开展钓鱼邮件测试，有效提升员工的安全意识和认知	
完善安全架构评审内容，重点加强开源软件、第三方接入、API 等安全重点领域	存量系统的安全中高风险数量下降 90%，新系统全部无中高风险投产
建立常态化扫描机制	
建立 7*24 安全监控机制	提升全行安全防护能力
部署主机入侵检测和全流量分析检测	
升级更替安全事件管理平台（SIEM）及数据防泄漏系统	

2022 年 5 月和 9 月，本行举办了 2 次主题分别为“客户数据保护”和“数据安全和常见网络威胁”的员工信息安全培训。

在防范客户个人信息等隐私泄露等方面，本行在内部成立客户隐私保护的项目组，每月进行领导会议，对于客户隐私方面的问题进行讨论。本行遵循最小授权原则和对触及监管及法律法规采取零容忍原则，建立个人信息影响评估机制，并将相关工作机制内嵌到业务流程中。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）》，从而达到向客户说明收集信息的目的，充分保障客户隐私。

强化环境、社会及治理风险管理

【GRI 201】

东亚中国建立完善的风险管理系统，强化由业务经营部门、风险管理部门以及内审部门构成的三道防线，在全面风险管理框架下建立专项风险管理政策及风险控制机制，以识别、衡量、监察和控制本行所承受的各类风险，并于适当的情况下调配资本以抵御相关风险。同时，本行针对信贷风险、市场风险、合规风险、声誉风险、信息科技风险等制定了管理政策，各风险政策均由相关专项风险管理委员会审阅并通过，最终提交董事会审批。

◎ 风险管理“三道防线”

第一道防线

- 业务经营部门作为风险管理自我控制防线

↓

第二道防线

- 风险管理部门作为风险专业化管理防线

↓

第三道防线

- 内审部门作为监督检查防线

本行重视环境、社会及治理风险管理（简称“ESG 风险管理”），针对信贷、融资业务，本行制定了《ESG 风险尽职调查表》《外部评级机构准入标准及名单》等制度文件，关注企业客户在污染防治、重大环境事故和处罚、生物多样性、员工管理、产品责任等 ESG 方面的表现，以防范本行因企业客户或项目的 ESG 风险而导致信用和声誉风险。

在项目准入的尽职调查阶段，本行通过企业客户填写的《ESG 风险尽职调查表》，评估客户的风险等级。本行将识别出的风险分为高风险、中风险和低风险三类，并根据企业客户是否采取相关措施来决定后续贷款审批流程。在存续期管理阶段，本行持续监测客户的 ESG 风险，并根据风险情况采取相应管理措施。

本行将持续加强风险文化建设，将 ESG 风险相关的内容融入宣传及培训。同时，本行将持续加强对新产品及业务风险评估及管理、业务连续性风险评估及管理等，关注内外部经营情况的变化，及时完善风险管理。

科技赋能数字化转型

东亚中国根据银保监会《银行业金融机构数据治理指引》的要求，建立全行数据治理体系，制定《数据治理管理制度》《数据标准管理操作规程》《数据质量管理指引》《数据质量管控操作规程》等制度文件，明确数据治理的组织架构及职责、相关领域的操作流程。

本行搭建了自上而下的数据治理组织架构，包括董事会、数字化转型领导小组、高级管理层、数据治理归口管理部门、各条线数据管家，有序推进本行数字化转型工作，发挥大数据技术，实现业务创新、产品创新和服务创新。

2022 年，本行凭借近年来在数据治理领域的良好实践经验，被国际数据管理协会（DAMA）中国授予“数据治理最佳实践奖”，这是外资银行首次在数据治理领域获得此奖项。

荣获“数据治理最佳实践奖”

本行不断深化金融科技布局，持续推进数字化转型，通过科技赋能金融，提升自身的服务效率与服务质量。本行于 2021 年正式启动数字化转型，聚焦提升客户体验、提高经营效率、夯实数据基础，力争在三年内成为内地数字化领先的外资银行。

◎ 2022 年科技赋能业务相关工作

序号	工作内容
1	• 持续打造数据驱动的客户经营体系 - 司南系统 • 完成产品管理、营销管理、业务管理、移动端等功能 • 优化超过 20 个客户服务场景，提升 30% 的一线营销效率
2	• 完善灵活数据分析平台 -“Eureka 深眸系统”：搭建 20 个多数据集，实现业务人员自主分析，为银行提升经营效率
3	• 持续推动数据基础现代化，数据基础标准超过 1,000 项
4	• 为强化外部信息整合、数据安全防控，引入外部数据产品 40 多个，覆盖 7 个条线、20 多个部门，管理效率提升 30%

打造大湾区金融科技创新品牌

本行于 2022 年制定 2023-2025 年人工智能、大数据、金融科技人才和金融科技创新孵化服务四大领域的规划，在深圳深港合作示范区 - 前海成立大湾区数字化创新实验室，下设业务赋能加速器、大数据实验室、人才发展、创新孵化四大中心。大湾区数字化创新实验室是东亚中国打造大湾区金融科技创新品牌的重要组成部分。

四大科技领域 2023-2025 年规划

人工智能赋能加速器	• 打造营运数字机器人和营销数字机器人员工，营销机器人将替代现有 30% 营销产能，营运机器人将替代现有 10% 线下营运操作
数据科学实验室	• 成为数据成熟度领先的外资银行，将本行数据成熟度提升至 DCMM4 级
人才发展中心	• 打造大湾区首家金融机构数字化人才培养基地，力争数字化人才占比超过全行员工 30%，成为数字化人才覆盖率最高的外资银行
创新孵化中心	• 响应集团 ESG 企业社会责任，为大湾区粤港澳青年提供金融科技创新孵化服务，打造大湾区金融科技创新孵化第一品牌

注：DCMM: Data management Capability Maturity Model (数据管理能力成熟度)

本行通过数字化人才中心的建设，推动外资银行首个数字化人才专业认证体系 -“数赢”专业资格认证，并率先在外资银行内推动“数赢”数字化培训生计划，重点培养人工智能、大数据的银行数字化专才。

案例

首期“数赢”数字化培训生暑期选拔专训营前海开营

2022 年 8 月 14 日，东亚中国联合前海管理局举办首期“数赢”数字化培训生暑期选拔专训营在前海国际人才港开班，来自香港大学、香港科技大学、香港中文大学、暨南大学、深圳大学等高校金融科技、数理专业背景的 33 名深、港、澳大学生参加了本期开营仪式。

本期专训营课程体系涵盖大数据与数字化管理模型、人工智能精准营销场景实战等 10 类课程主题，围绕数字化的运营、管理模型、需求调研、数据分析开展为期 12 天的系统教学与交流互动，为有志于投身金融科技、数据应用领域的深、港、澳青年，提供一个良好的学习交流平台。

本次数字化人才培养项目，因创新精神及市场影响力，荣获中国培训杂志（新华报业下设单位）“2022 数字人才培养先锋组织”奖项。

专训营启动仪式现场

案例

举办“数赢”杯数据分析大赛

2022 年 7 月 -12 月，东亚中国举办“数赢”杯数据分析大赛。大赛历时 **6 个月**，发动了全行 **751 人**参与了数字化专业学习，达全行人数 25%；累计完成 **5,697 小时**数字化学习；473 人获得数字化专业初级认证证书，占全行人数 16%；55 人获得数字化专业高级认证证书，占全行人数 2%；大赛产出 **52 个数据分析作品**，15 个作品进入决赛，挖掘出大量对生产数据进行深入分析、对业务发展提供方向性建议的优秀作品，也进一步推进了全行数字化的进程。

“数赢”杯数据分析大赛

践行普惠金融

【GRI 203】

东亚中国秉承金融服务产品费用让利客户、以客户服务为中心的指导思想，针对小微企业、个体工商户推行了多项减费优惠措施，为小微企业、民营企业提供特色化、专业化产品和服务，着力改善小微企业和个人客户融资难融资贵的问题，助力民营经济健康发展，着力践行普惠金融。

本行将小微企业金融服务作为支持实体经济的重要领域，通过供应链融资等多种金融产品支持小微企业，实现业务平稳发展。截至 2022 年末，本行小微企业贷款余额为人民币 91.3 亿元。

此外，本行积极贯彻落实中国人民银行等部门联合发布的《关于降低小微企业和个体工商户支付手续费的通知》，通过小微企业身份动态识别、配套系统改造、建立费用退还机制、加强降费公示宣传工作等措施，有序推动减费让利政策落地。

为确保减费让利相关政策及时、完整地传达至客户，本行在全国各营业网点将最新版《服务收费标准》放置在显要位置以供客户查阅，并通过官方微信公众号、银行官方网站、企业网银、手机银行及企业银行 APP 等多渠道广泛向客户进行降费公示宣传。

◎ 2022 年采取的主要降费措施

- 对小微企业和个体工商户的全部单位结算账户管理费和年费，长期执行免收政策。
- 对公跨行柜台转账汇款业务及人民币跨行转账汇款业务，小微企业和个体工商户无论汇款金额大小、手续费均 9 折优惠。
- 对公网银年费及用户证书年费，小微企业和个体工商户均 5 折优惠。
- 对个人及公司客户，暂不收取支票工本费、挂失费。

公平待客

【GRI 417】

东亚中国深植“以客为尊”的企业文化基因，将消费者权益保护纳入本行经营发展战略，严格遵守《中华人民共和国消费者权益保护法》《国务院办公厅关于加强金融消费者权益保护工作的指导意见》《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》等法律法规，制定《消费者权益保护工作管理办法》《消费者权益保护监督问责制度》《消费者权益保护审查指引》《消费者权益保护工作重大或突发应急预案》《营销宣传指引》《处理客户投诉操作规程》等制度文件，积极推进公平待客。

本行不断探索客户服务与消费者权益保护工作有机结合，持续建立健全消费者权益保护机制，强化消费者权益保护审查、宣传教育、培训及投诉管理等各项工作的执行，切实保护消费者各项合法权益。本行在官方网站首页、官方网站消费者权益保护专栏、微信公众号、手机银行 APP 等线上渠道开展宣传，线上宣传通过制作小视频、音频、生动有趣的宣传文案等，提升消费者权益保护宣教活动的效果。

2022 年，本行通过线上线下相结合的方式，积极参与“3.15”教育宣传周、普及金融知识万里行、防范非法集资宣传月、2022 年“普及金融知识守住‘钱袋子’”、金融知识普及月金融知识进万家等专项宣教活动，开展各类型式多样的教育宣传。

保障消费者知情权

本行认真落实监管要求，进一步完善投诉管理体系，持续深化投诉管理工作。本行在官方网站开设消费者权益保护专栏，公开发布投诉渠道及处理流程等信息，并不定期在微信公众号、官网更新金融知识、工作简讯等内容。

◎客户投诉渠道及流程

步骤 1 客户可通过以下任一渠道联系本行：

1、电话渠道：95382

2、网络渠道：https://www.hkbea.com.cn/footer/ContactUs/

3、信函电邮：https://www.hkbea.com.cn/Header/BusinessNetwork/BranchATM/branch/

4、网点渠道：可至网点现场反馈或登记《客户意见薄》

↓

步骤 2 专人倾听意见，2 个工作日内回复

↓

步骤 3 如需继续跟进，进一步安排沟通处理

↓

步骤 4 回复客户处理意见

◎客户投诉业务类型

2022 年，本行共受理投诉 2,372 个。针对上述投诉，本行逐一开展核查，妥善解决客户反馈意见建议，通过优化系统建设、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。

◎ 主要客户投诉处理措施

信用卡业务

启动信用卡投诉降速项目，信用卡业务相关部门深入分析历史投诉案例中的客户诉求及引发投诉的根本原因，制定切实可行的方案，积极解决客户诉求，提升对客户的服务质量

财富业务和零售贷款业务

根据客户的不同情况，分类施策，提供多元解决方案，积极主动沟通疏导，并在能力所及范围采取多种方式，积极处理客户投诉

本行通过净推荐值（NPS：Net Promoter Score）调研监测客户满意度，2022 年对公零售业务共计完成 2 次客户服务体验调研。由于 2022 年上半年新冠疫情影响，整体银行 NPS 分数较低。随着疫情好转，客户与银行互动增多，客户对银行满意度提升，下半年东亚中国零售 NPS 分数提升 5 个 NPS 值。

此外，本行结合监管机构要求积极推进消费者反诈骗、反洗钱等方面的宣传教育工作。2022 年，本行围绕反诈骗、合规使用信用卡等方面开展一系列消费者教育活动。

2022 年 4-5 月，本行结合近期社会热点，对金融消费者开展防范电子诈骗宣传教育活动。

2022 年 7 月，本行结合疫情情况，发布警惕披着“疫情防控”外衣的新型诈骗，对金融消费者开展反诈骗、宣传教育。

2022 年 8-9 月，本行信用卡处开展内容为“合规用卡 理性消费”的金融消费宣传教育。

2022 年 10-11 月，本行财富业管理产品部、银保产品部开展了理财业务相关的消保宣传教育。

负责任的营运

专题：绿色运营，助推低碳发展

【GRI 302、305、306】

东亚中国严格遵守《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国节约能源法》《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》等法律法规要求，倡导低碳环保的经营方式和工作方式，积极推进节能环保工作。

本行经营过程中的能源消耗与碳排放主要来自于日常办公，涉及能源类型为电力、天然气、车辆使用的燃油等。本行日常运营过程中除消耗电力和纸张外，也会产生有害和无害废弃物。东亚中国持续改善环境管理措施，包括节约能源及纸张消耗、回收并减少废弃物。2022 年，本行未发生与环境保护相关并对公司有重大影响的、已确认的违规事件。

◎ 绿色运营措施

节约水资源

- 安装或更换节水型水龙头，加强用水设备的日常检查和维护，减少和避免自来水跑、冒、滴、漏现象，杜绝“长流水”现象。

节约用电

- 调整空调温度：办公区域夏季空调在原有基础上提升 1°C；机房空调夏季设置温度不低于 22 摄氏度。
- 及时关闭灯源和显示器屏幕：实行中午关灯计划，在非营业区域（办公室）中午时间段，关灯 1 小时；倡导中午休息时间关闭电脑显示器。
- 下班期间关闭用电设备：下班后，通过区域控制逐渐关闭照明系统，检查直饮水机、打印机设备及电热水器，确保关闭。
- 数据中心节能：张江数据中心机房更换更为节能的精密空调设备。

减少其他碳排放

- 通过视频及远程会议减少不必要的出差，减少出行的碳排放。
- 减少桶装水、瓶装水、一次性杯子供应，采用直饮水机替换桶装水，减少由于送水产生的人力碳排放。
- 维修灯具时，采用 LED 光源替换原有非节能灯具。2022 年，东亚中国 6 家分支行的灯具全部已替换为 LED 灯具。

推行无纸化办公

- 控制打印、复印次数，杜绝打印、复印与工作无关的材料，提倡双面打印和单面打印用纸再利用，提高纸张使用率。

回收管理废弃物

- 本行使用的不间断电源——UPS 电池，已安排 UPS 维保商回收并做环保处理。
- 本行废旧电脑由专业公司进行回收。
- 本行打印机均采用租赁形式，相关的碳粉盒由租赁公司统一回收。

减少有害废弃物排放

- 2022 年，本行更换 10 家分支行 R22 冷媒，从而减少对臭氧层的危害。

本行贯彻执行资源节约和环境保护的国家发展战略，在建筑物的设计和管理方面降低能耗、节省材料。截至 2022 年 12 月 31 日，本行有多栋建筑获得国际绿色建筑认证。其中，上海东亚银行金融大厦、上海东亚银行大厦（浦西）、北京东亚银行金融大厦获得 LEED Gold 级认证，深圳前海嘉里大楼获得绿建三星三项认证。

上海东亚银行金融大厦 LEED Gold 级

上海东亚银行大厦（浦西）LEED Gold 级

北京东亚银行金融大厦 LEED Gold 级

案例

深圳前海嘉里大楼获得中国绿色建筑评价标识三星级别

深圳前海嘉里大楼应用绿色和低碳技术，凭着优良的环保表现取得中国绿色建筑评价标识三星级别认证。这幢大楼亦正在通过绿色能源与环境设计先锋铂金级和 WELL 健康建筑标准金级认证。我们结合多种建筑物分析工具、绿色评估工具（绿色建筑评价标识和绿色能源与环境设计先锋）及 WELL 健康标准评估系统，成功达到所有设计目标，包括装设综合建筑物节能系统。

深圳前海嘉里大楼

负责任的供应链管理

【GRI 308、414】

东亚中国供应商的主要类别为法律服务、IT 产品和服务、办公用品、设施设备等。本行制定《采购管理指引》《供应商行为守则》等制度，遵循“公平、公正、透明、诚实信用”的原则，执行采购信息公示和成交结果公告公示制度，通过集中采购等方式选择供应商。

本行重视供应商的 ESG 管理，在采购活动前使用工具对供应商进行 ESG 风险评估 (ESG Risk Assessment) 审查供应商风险，评估结果分为优先、中等、专业和最低等四个等级。未来，本行将对评估结果风险最高等级的供应商制定相应尽职调查要求。

本行注重推动供应商提高其环境及社会责任表现，在确定供应商准入时要求供应商填写《ESG 可持续发展调查问卷》，在招标项目评分中引入 ESG 指标项排查、识别、评审供应商运营过程中影响环境的关键性因素，切实负责任的供应链管理。

◎ 供应商环境和社会风险管理措施

供应商社会风险管理

- 要求供应商在准入时签署《供应商行为守则》，包含社会道德及员工权益保障相关的内容。截至 2022 年 12 月，东亚中国 2022 年度所有供应商《供应商行为守则》签署率 **94.91%**。
- 投标阶段要求供应商签署《投标承诺书》，包含供应商反商业贿赂承诺。

供应商环境风险管理

- 招标文件明确绿色环保采购要求：“投标人提供的产品与服务须符合相应的国家绿色环保法律法规要求”；
- IT 采购合同模板的条款中包含绿色环保条款。供应商按本行 IT 合同模板签署率达到 **85%**

可持续的员工队伍建设

【GRI 401、405、406】

东亚中国秉持以人为本的理念，高度重视员工合法权益保障，积极履行基本雇主责任，以可持续发展为目标，不断推进员工队伍建设。

员工招聘与保留

本行在员工招聘、薪酬福利、工时等方面严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等法律法规，切实保障员工的合法权益。

本行制定《公司行为守则》《员工手册》《员工行为守则》等制度文件，关注平等就业机会、多元共融与包容、员工安全与健康、防止性骚扰等议题，对员工平等就业权、工作场所健康和安全、薪酬给付等基本权利进行说明，承诺尽力遵守相关规定、构建一个包容、公平和多元化的工作场所。本行通过员工入职培训、年度内常规培训、邮件发布、不定期邮件提醒等方式进行多元化、平等就业、员工安全与健康方面的宣导。

在员工招聘方面，本行对不同民族、性别、国籍、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。同时，本行在招聘新员工时严格核查员工身份，杜绝招募童工。根据年度招聘计划，本行广泛吸纳多种领域、具备不同技能、经验和教育背景的专业人才，并给予公平的职业培养机会。此外，本行不断探索和尝试新的招聘思路和方法，提升整体招聘效率。2022 年，本行上线招聘公众号，通过多渠道、多方式引进优秀人才。同时，本行还鼓励内部员工进行人才推荐和自荐，实现人才的内部良性流动。

在员工福利方面，本行不断完善员工的福利体系，提升员工的满意度和幸福感。本行积极定期检查劳动强度，禁止强制劳动；采取薪酬调整政策，包括年度调薪、特别调薪和晋升，在人才留任方面起到积极作用。

内部沟通与文化建设

东亚中国通过制定《员工手册》《诚信举报指引》等制度文件，建立多样化的员工沟通机制，以不断改进员工工作环境及推动企业文化建设。

本行自成立以来就成立工会，并建立了多样化的员工沟通与交流渠道，鼓励员工发表意见和反馈需求，参与到本行的运营管理中。

◎ 员工沟通与交流机制

绩效面谈

- 上级对员工进行指导及反馈评价
- 鼓励员工提出培训、职业发展的意见

公开的申诉渠道

- 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

员工调研

- 收集员工对于行内工作的体验、反馈、任何管理或流程改进建议

高管邮箱

- 收集员工对于行内工作的体验、反馈、任何管理或流程改进建议

广州分行 town hall

上海分行 town hall

本行定期从各个途径收集汇总员工建议和意见，建议和意见涵盖工作流程、客户体验、薪酬福利、办公设备、系统逻辑建议等方面，共计 400 多条。员工的建议被采纳后，均会获得适当奖励。同时，本行定期通过合适渠道展示回复、采纳和落实情况。

◎ 员工部分建议展示

- 增加小时休假
- 整合报价系统
- 减少客户强制表填写
- 改进产品通知方式
- 取消系统冗余数据处理
- 取消纸质对账单
- 手机银行证件自助更新

本行连续三年协同集团开展员工调研工作。在 2022 年度员工意见问卷调查涉及的 18 个维度中，本行有 17 个维度均取得了显著提升，特别是在员工沟通、员工保留、人员管理、以客为尊、勇于创新等过往短板维度上，本行均提升了 8 分及以上（增幅均超过 13%），高层领导力的分数更是获得了 85 分（增加 16 分，增幅 23%）。本行在调研后针对问卷结果，就员工所关心的问题进行积极的探讨并形成行动方案，在后续年度落实执行，并定期审视进展行动方案的成果。

案例

“邮”为重要主题活动

2022 年，东亚中国推出“邮”为重要的主题活动，旨在提高员工沟通效率，鼓励员工对工作中任何低效的邮件沟通问题通过高管邮箱给予建议和意见。东亚中国对入选建议设置不同额度和形式奖励。在部分获奖者、管理层级工作组的群策群力下，东亚中国拟定了“东亚中国邮件公约”，为全体员工铸造简洁高效专业的内部沟通提供指引。

案例

庆祝东亚中国成立 15 周年及香港回归 25 周年活动

2022 年东亚中国云上年会于 7 月 22 日在全国 29 个城市拉开帷幕。此次年会共庆东亚中国成立 15 周年及香港回归 25 周年。本次年会的成果举办显著地增进了员工之间的沟通和交流，加强员工之间的团队协作意识，有助于东亚中国营造积极向上的工作氛围。

2022 年 9 月 30 日，为期一个月的“沪港同行贺回归”巴士巡游活动在上海正式拉开帷幕。2022 年 10 月 1 日国庆节当天，东亚中国启动了东亚银行员工专场团建活动，结合“沪港同行贺回归”主题巴士巡游，由东亚中国管理层和员工组成团队，从东亚银行金融大厦出发，途经陆家嘴、外滩万国建筑群、“沪港银行历史展览馆”等经典景点，并专门参观中共一大会址，感受国庆喜悦气氛，激发爱国热情和自豪感，希望在国庆来临之际，通过在红色起源地“一大会址”，传递香港回归 25 周年的喜悦，也是为祖国生日献礼。

庆祝东亚中国成立 15 周年及香港回归 25 周年活动

助力员工发展

【GRI 404】

东亚中国把员工视为其最重要的资产之一，致力于为员工提供高质量的培训和人才发展解决方案。

员工培训

本行制定了《培训管理指引》等制度文件，不断完善本行的培训体系。本行培训体系主要囊括十大模块，每个模块亦分门别类有不同的布局模式，为全体员工针对不同岗位、不同职级、不同职业发展方向、不同学习需求的员工提供全方位、多维度的学习体验。截止 2022 年 12 月底，本行已举办业务发展培训超 150 场，培训时长近 21 万小时。

◎ 十大培训模块

序号	培训模块	主要内容
1	新员工入职培训	• 在线学习：员工手册、职业操守、操作风险等内容 • 线下圆桌培训：包括历史发展、企业文化、薪酬福利、CSR、合规、反洗钱、职业培训、IT 安全等内容 • 互动沙盘游戏“BEA 职场达人”，在趣味中巩固关键信息
2	学习路径图	• 为了不同业务条线的员工有针对性的学习提升设计的课程体系，包含认知实操类课程，以及职业素养类课程，帮助员工全方位地提升职业竞争力
3	强制性培训	• 基于监管、行业以及本行政策所规定的培训 • 强制性培训的完成率平均在 95% 以上
4	业务发展培训	• 基于业务条线需求，传递产品新知、政策法规、系统操作、流程指南、内部沟通等一系列的相关培训
5	通用技能培训	• 为丰富员工的职业综合素养，搭建了四大课程模块，超过 20 门通用技能课程
6	人才培养系列	• 人才发展品牌项目“839 计划” • 根据战略和业务发展需求，提供管理培训生计划、继任者发展计划等培训项目
7	外部培训	• 官方机构学习：业务骨干参加监管等官方机构组织的新政学习培训，新员工参加上岗资格培训 • 专业外部机构会员服务：选择专业领域内的供应商，购买会员服务，以及时获取行业及专业内的最新资讯 • 个人发展的外部培训
8	专业资格学习考试资助计划	• 为员工提供各种专业资格证书、从业资格证书、学历教育考试资助，员工在通过考试或者取得资格证书后，所有学习产生的相关费用可申请报销
9	中高级管理培训体系	• 为管理层提供具有全局性、前瞻性、宏观性的主题培训 • 2022 年举办过的管理层主题培训包括：国家层面数字经济规划解读、商业银行流动性风险管理、碳达峰、碳中和的深度解读与绿色金融重点行业风险防控、战略新兴产业分析与各类专精特新“小巨人”企业营销策略、数字化商业领导力
10	东亚融课堂	• 针对员工碎片化学习需求，开通在线的“融课堂” • 2022 年，融课堂新增了包括数据科技、法律法规、零售信贷、金融市场、通用技能等多项课程内容

此外，鉴于银行业正处于科技赋能、数字化转型的关键时期，具备成长型思维的人才关键能力的提升对于银行发展至关重要。2022 年，为了更好地打造学习型组织，秉承集团变革文化建设理念，本行于全行推广“Growth Mindset（成长型思维）”项目。该项目针对各层级开展了多种形式的培训课程和员工活动，包括“Great Leader Great Banker”（东亚赢行家）高级人才培训项目、融课堂、FinTech 101、科技赋能月、数字化在线课程、午间直播课堂等等。为了鼓励员工广泛参与，本行还通过“积分奖励”等方式调动员工参与培训的积极性。

提高内部的可持续发展意识是 ESG 的成功关键之一。本行通过推出内外部一系列的学习课程及生动有趣的 Lunch & Learn 活动来提高全体员工对 ESG 的认识与兴趣。另外，本行还特别推出“ESG 学习营”项目，推荐员工参加更具专业性的涉及绿色金融、气候风险、ISO-14064 碳足迹核算等相关的培训，进一步培育银行 ESG 人才的储备。

ESG 课程招募报名海报

与母行连线开展“COP27 洞察”分享会，近 40 名管理层人员参加

员工发展

本行始终秉承公平、公正的原则，科学合理地开展员工绩效考核与激励约束相关工作。在制度建设上，本行规定部门或分行主管在调任、升职与发展等各方面皆须依照平等就业机会的原则任职。同时，经本行相关部门评估符合本行晋升基本标准的员工才可获得被推荐晋升的机会。

此外，本行通过多通道助力内部员工职业发展，为员工提供更多的内部发展机会，激发员工潜力，助力员工发现兴趣，拓宽职业发展领域。

◎ 员工职业发展项目

“839 人才培养工程”

从现有员工中选拔人才，按三个后备人才梯队进行培养，每一梯队人才完成培养后，自动成为更高层级梯队的后备人才

员工内部轮岗机制

2022 年推出“职涯探索计划”，向员工提供跨条线或跨地域的轮岗机会

案例

“839 人才培养工程”案例荣获拉姆·查兰管理实践奖 -“人力资源奖”子奖项

2021 年，东亚中国“839 人才培养工程 - 内选内培，搭建全梯队式人才发展体系”案例荣获由《哈佛商业评论》中文版携手世界级管理咨询大师拉姆·查兰先生推出的拉姆·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（案例编号 2021046），该奖项代表中国管理实践的至高荣誉。

截至 2022 年底，“839 工程”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。

为确保晋升考核的客观、公平、公正，本行建立合理有效的员工绩效申诉上报机制，充分保障员工的合法权益。同时，本行在申诉处理过程中对员工的身份信息进行严格保密，整个过程仅限于相关人员，以此确保员工绩效申诉上报流程的保密性，保护申诉人权益。

守护员工健康

【GRI 403】

东亚中国始终以关注员工的健康和安全为己任，竭尽所能为员工提供关怀和保障，让员工得以放心工作、健康生活。本行严格遵守《中华人民共和国劳动法》《工伤保险条例》等法律法规，制定《员工手册》《本地员工补充商业保险计划指引》等制度文件，多措并举保障员工身体健康和心理健康。

本行与从事员工援助计划（Employee Assistance Program, EAP）服务的知名供应商展开合作，在全行范围内持续推行 EAP，通过多种形式的工作生活心理辅导，帮助员工及直系亲属正确、健康地应对各工作生活压力、职业生涯困惑、心理或情绪健康及人际关系等问题，将员工及其家庭的心理和情绪引导至健康的方向，预防并降低负面心理影响和不当行为，达到“健康生活及快乐工作”的目标。

◎ EAP 活动类型

- 电话咨询
- 心理健康讲座
- 面谈咨询
- 在线学习平台
- 危机干预

本行工会积极组织员工活动，关爱员工，图为 2022 年的毅行活动

案例

多举措保障员工身心健康

2022 年上半年，为积极配合当地政府关于防疫政策的要求，同时考虑到员工健康和安全，本行鼓励非关键岗位员工尽量居家办公，对于回办公地点上班的员工均须持有本人有效的核酸检测阴性报告。

为了最大程度的帮助和支援受影响的员工，本行开设应急快线，为员工解决物资供应短缺及医疗供给困难的各类情况。此外，本行还对留守行内的员工提供额外津贴和补假，以感谢及鼓励其疫情期间的付出。

为员工发放生活物资

案例

2022“一起同行”团建活动

2022 年，集团大力提倡“One Bank（一个银行）”理念，为创造更佳业绩，需要各职能条线更好地高效协调，以促进银行的提速发展。

东亚中国在此指引下，开展了一系列“一起同行”团建活动，“一起”是全行 One Bank（一个银行）的理念的落地实践，“同行”是“同心同行”的传承，“一起同行”是同事们打破部门、条线的壁垒，共同携手参与快乐活动，营造积极合作的工作氛围。

东亚中国“One Bank”活动现场

案例

东亚中国成立外资银行第一支全行级跑团

为培养员工运动习惯，鼓励员工通过科学锻炼、强健体魄，东亚中国动员全体员工成立东亚中国健康跑团。

2022 年 9 月 1 日下午，30 位东亚中国总行及上海分行热爱健康跑的员工汇集在上海滨江步道举行了简洁的起跑仪式，宣告外资银行第一支全行级跑团的成立。参加跑团的员工在上海浦东滨江步道上开启跑团第一跑，全国其他 28 个城市的分团也同时成立并陆续开跑。

截至 2022 年底，已有总行及 30 家分行的 1,600 多名员工参与跑步，成立 4 个月以来总跑量近 42 万公里。

2022 年 9 月 1 日东亚中国跑团活动现场

负责任的公民

【GRI 203、413】

专题：专业化运作，助力社会发展

东亚中国积极践行“金融为民”初心使命，响应国家号召和行业指引，有力推进乡村振兴，努力为促进共同富裕贡献力量。

本行致力于成为最佳本土化的外资银行，在努力创造经济回报的同时不忘回馈社会，积极履行企业社会责任。在开展银行自有公益项目和慈善捐助的同时，本行还与外界合作设立“东亚银行公益基金”，积极扶持非政府组织发展、拓宽公益慈善覆盖领域并更有效率地推进慈善项目的实施执行。

东亚中国总行企业传讯及可持续发展部负责企业社会责任战略规划、计划制定等工作，分行和支行层面负责落实相关活动。

本行积极履行企业社会责任，努力为促进共同富裕贡献力量，成立“上海宋庆龄基金会—东亚银行公益基金”“上海市慈善基金会—东亚银行公益基金”等公益基金，并实施了一系列公益慈善项目。

◎ 上海宋庆龄基金会—东亚银行公益基金介绍

成立时间	2009 年 11 月 24 日
累计募捐	人民币 9,010 万元
公益理念	每一个人的点点爱心汇聚在一起，就是漫天的星光，将点亮孩子们的未来，让梦想照进现实。
主要项目	• “萤火虫计划” • “东亚银行大学生助学金计划” • “民间公益组织资助计划”

◎ 上海市慈善基金会—东亚银行公益基金介绍

成立时间	2021 年 1 月 11 日
累计捐赠	人民币 350 万元
公益理念	助力公共卫生事业并为抗击疫情贡献一份力量。
主要项目	医路同行计划

积极投身公益事业

东亚中国通过“上海宋庆龄基金会—东亚银行公益基金”“上海市慈善基金会—东亚银行公益基金”开展公益实践。截至 2022 年底，上海宋庆龄基金会 - 东亚银行公益基金会累计筹集善款人民币 9,010 万元，十多年来爱心足迹已遍布全国 28 个省市自治区，受益人数累计达数十万。截至 2022 年底，上海市慈善基金会—东亚银行公益基金由东亚中国累计捐赠善款人民币 350 万元，携手华山医院共同发起医路同行计划，支持长期工作在抗疫一线的工作人员，以及支持医护人员培训等以提高专业能力。

助力乡村振兴

本行长期以来聚焦乡村振兴，关注乡村教育，通过“萤火虫计划”“民间公益组织资助计划”以及其他捐助等方式帮助欠发达地区的乡村学校改善教学条件、赋能乡村教师、资助偏远地区儿童及青少年。

2022 年，东亚中国加大对乡村振兴投入，向贵州省慈善总会黔港澳同心慈善专项基金捐赠人民币 50 万元，助力贵州当地乡村教育，以实际行动助力乡村振兴。

◎ 萤火虫计划

项目名称	项目内容	项目产出
捐赠教学物资	• 向物资匮乏的乡村学校捐建含计算机、网络、书库、课桌椅等设施在内的“萤火虫乐园”。 • 向乡村学校学生捐赠含文具、工具书等学习用品的“萤火虫包裹”。	• 2022 年，东亚银行公益基金为乡村地区的学校捐建了 2 所内含全新电脑、课桌椅、投影仪和书库的“萤火虫乐园”；并对 3 所“萤火虫乐园”所在学校的住宿条件进行升级；向乡村学生捐赠了约 1,000 个“萤火虫包裹”。 • 截至 2022 年底，东亚银行公益基金于全国捐建的“萤火虫乐园”总数已达 108 所，捐赠包裹近 58,000 个。
助力师资建设	• 为避免新冠肺炎疫情影响，东亚银行公益基金继续以在线课程的形式分批为乡村教师 / 校长提供培训，以支持乡村学校师资建设。	• 2022 年共计培训 197 位乡村教师、40 位乡村校长，提供了近 4,800 课时的培训时长。 • 截至 2022 年底，东亚银行公益基金已组织 80 场乡村教师培训（包括 9 场乡村校长培训），培训教师 / 校长 2,044 名，共计 89,801 课时。
助力教学基础设施升级	• 为进一步改善乡村学生的学习环境，切实解决乡村学校办学中的困难，东亚银行公益基金还对“萤火虫乐园”及所在学校的住宿条件的硬件设施进行升级、更换、维护。	• 2022 年，东亚银行公益基金对 26 所 “萤火虫乐园”的硬件设施进行实地或远程的系统化更换、维护。 • 分别对 3 所“萤火虫乐园”所在学校的住宿条件进行硬件升级；分别为 6 所乡村学校采购英语网络课程和编程网络课程，并跟踪课程反馈成果；为 3 所严重缺乏师资力量的学校补充老师资源。

“萤火虫乐园”实景

学生在“萤火虫乐园”上网

案例

发起“民间公益组织资助计划”

东亚中国的“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。2022 年，该计划资助了 5 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、女童保护等领域。

此外，为改善偏远山区缺乏师资的境况，该计划自 2017 年以来持续 6 年开展“支起一片天”长期支教项目，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，2022 年输送了 16 名志愿者进山支教。

支持公共卫生领域

2022 年，本行向“上海市慈善基金会—东亚银行公益基金”注资 100 万元，加大在公共卫生领域的公益投入。

案例

开展“善医同行”医务工作者身心关怀公益项目

东亚中国携手国家儿童医学中心、上海交通大学医学院附属上海儿童医学中心举行“善医同行”医务工作者身心关怀公益项目（以下简称“善医同行”项目）启动仪式，向上海儿童医学中心捐款 20 万元，旨在促进一线医务工作者的身心健康、复原和成长，促进其职业认同感和专业价值感。“善医同行”项目首期为一年，计划服务 100 位上海医疗机构高压力医务工作者。

除进一步与复旦大学附属华山医院合作，助力发展高质量公共卫生体系外，本行还携手上海现代服务业联合会医疗服务专业委员会开展医院护工培训项目，帮助护工提升院感防护水平和公共卫生安全的知识技能。

“善医同行”启动仪式现场

东亚银行大学生助学金计划

上海宋庆龄基金会 - 东亚银行公益基金特设立“东亚银行大学生助学金计划”，在清华大学、复旦大学、中山大学、暨南大学等多所高校设立助学金项目，资助家境困难的优秀大学生完成学业。

2022 年，“东亚中国大学生助学金计划”项目资助了来自复旦大学、中央财经大学等的 59 位大学生。

打造义工队伍

推行全行开展公益行动是东亚中国企业文化的特色内容。东亚中国总行通过各地的分行网络持续开展义工团队建设，由总行企业社会责任组制定活动计划并组织开展义工活动，同时下发分行，在分行及支行层面予以同步落实。

2022 年，本行积极在扶贫助困、敬老爱幼、环保等领域作出贡献，全年累计 910 人次的行内义工参与活动，贡献义工时间逾 3,900 小时，覆盖近 2,300 位老人与小孩。

案例

“爱有新意暖虎虎”新春关爱活动

2022 年 1 月，东亚中国在 16 个城市开展新春关爱活动，共有 125 位义工参与，贡献约 760 小时义工时间，为长辈和残疾儿童送上日常用品及防疫物资，并致以新春慰问。

东亚中国新春活动现场

案例

“绿益盟动”东亚中国植树节公益活动

2022 年 3 月至 5 月，东亚中国于 22 个城市开展植树节公益活动，630 余位义工同事与亲朋共同参与，通过种植绿植、环保行及单车游等活动身体力行实践绿色低碳生活，贡献逾 2,300 小时义工时间。

石家庄分行活动现场

长沙分行活动现场

案例

举办 2022“幸福可持续”计划重阳节活动

2022 年 9 月至 10 月，东亚中国号召各分行积极参与 2022“幸福可持续”计划重阳节活动，共同关爱老年人，为所服务的社区带去温暖。重阳节敬老公益活动于 11 个城市开展，149 名义工参与，贡献 903.5 小时义工时间，为长者送上节日的慰问与关怀。

9 月 24 日，为弘扬尊老、敬老、爱老、助老的优良传统，本行广州分行携手广州市越秀区珠光街社工服务站，共同开展“幸福可持续”2022 东亚中国重阳节活动——珠光街困境长者重阳探访活动，为 30 个困难家庭送上节日的问候和祝福。

9 月 28 日上午，本行西安分行的志愿者深入延安市吴起县长城镇榆树坪村开展了扶贫走访工作以及重阳节慰问活动，看望分行选派扶贫的驻村干部桂明虎，为他们送去祝福并致以亲切的问候。

9 月 30 日，本行长沙分行走进浏正街社区，联合社区开展重阳节公益活动。本次活动邀请了 30 多位长者代表参，共同欢庆双节，喜迎二十大召开。

案例

携手“阿拉善 SEE”启动崇明东滩护鸟飞湿地清洁净滩行动

为响应联合国生物多样性缔约方大会（COP15）号召和拉姆塞尔国际湿地公约，东亚中国携手“阿拉善 SEE”，启动崇明东滩护鸟飞湿地清洁净滩行动，打造中国银行业支持生物多样性保护的“上海案例”。

46 名东亚中国员工志愿者组成的志愿者队伍参与了崇明东滩鸟类国家级自然保护区的净滩行动，携手清洁长江口湿地，通过捡拾滩头垃圾的方式为守护鸟类家园，助力保护生物多样性。在将近 1 小时的时间内，志愿者们共计清理了滩头上的塑料垃圾共计超过 60KG。

净滩结束后，志愿者一行还在阿拉善 SEE 东海项目中心展厅内听取了工作人员专业细致的讲解，聆听鸟类保护工作，了解保护生态环境对于生物多样性的重要意义。

该活动旨在积极响应东亚中国 ESG 主题，向员工传递关爱自然、绿色环保的理念，同时也为可持续发展事业贡献出自己的一份力量。

净滩行动现场

志愿者在湿地科研宣教中心现场聆听专业讲解

我们的表现

经济表现

GRI 标准参考	指标	单位	2022年	2021年	2020年
GRI 201-1	捐赠予慈善机构的现金捐款总额	元	2,750,000	5,250,000	4,020,000

环境表现

GRI标准参考	指标	单位	2022年	2021年	2020年
能源					
GRI 302-1	组织内的能源消耗				
	能源消耗总量	千兆焦耳	64,419.81	69,064.49	73,776.91
	电力消耗总量	千兆焦耳	51,191.79	55,998.70	59,879.14
	不可再生燃料总耗量（柴油、石油、煤气）	千兆焦耳	13,228.02	13,065.78	13,897.77
	直接及间接能源消耗总量（按类别划分）				
	能源消耗总量	千度	17,894.39	19,184.58	20,493.59
	电力消耗总量	千度	14,219.94	15,555.20	16,633.09
	不可再生燃料总耗量（柴油、石油、煤气）	千度	3,674.45	3,629.38	3,860.49
GRI 302-3	能源密度				
	按总楼面面积计算	千兆焦耳 / 平方米	0.62	0.62	0.57
水资源					
GRI 303	用水量				
	都市食水总用量	立方米	23,308.27	37,751.78	35,436.99
	水密度				
	按总楼面面积计算	立方米 / 平方米	0.23	0.34	0.27

环境表现 (续)

GRI标准参考	指标	单位	2022年	2021年	2020年
气体排放					
GRI 305-7	车辆排放				
	氮氧化物	千克	201.93	186.57	184.89
	硫氧化物	千克	5.64	5.56	5.91
	悬浮粒子	千克	14.87	13.74	13.61
碳排放					
GRI 305-1	东亚银行（中国）温室气体排放总量				
GRI 305-2	范围 1 排放	吨二氧化碳当量	904.62	3,132.46	2,064.38
GRI 305-4	范围 2 排放	吨二氧化碳当量	8,261.79	9,490.22	10,147.85
	范围 1 及范围 2 排放 [1]	吨二氧化碳当量	9,166.40	12,622.68	12,212.23
	温室气体排放密度(按总楼面面积计算)	吨二氧化碳当量 / 平方米	0.09	0.11	0.11

注 1：部分归因公共卫生事件的影响，2022 年本行电力的消耗减少导致 2022 年温室气体排放较 2021 年有所减少。

雇员数据

GRI标准参考	雇员资料	单位	2022年	2021年	2020年
GRI 2-7 a.	总数	人	3,054	3,253	3,430
	男性	人	1,102	1,210	1,242
	女性	人	1,952	2,043	2,188
	管理层男性员工数	人	34	33	38
	管理层女性员工数	人	25	24	22
GRI 405-1 b.	30 岁以下	人	234	317	432
	30-50 岁	人	2,583	2,727	2,828
	50 岁以上	人	237	209	170
	内地	人	2,966	3,151	3,343
	香港及其他地区	人	88	102	87
	拥有博士学位的员工数	人	9	8	7
	拥有硕士学位的员工数	人	720	723	753
	拥有本科学士学位的员工数	人	1,741	1,844	1,957
	拥有其他学历的员工数	人	584	678	713
GRI 405-1 a.	董事会组成	人	10	11	11
	男性	人	9	10	11
	男性占比	%	90.00	90.91	100.00
	女性	人	1	1	0
	女性占比	%	10.00	9.09	0.00
	员工培训				
	员工培训人次	人次	3,046	3,811	3,826
	男性	人次	1,099	1,400	1,418
	女性	人次	1,947	2,411	2,408
	员工培训覆盖率	%	100	100	100
	男性	%	100	100	100
	女性	%	100	100	100
	普通员工	%	100	100	100
	中级管理层员工	%	100	100	100
	高级管理层员工	%	100	100	100
GRI 404-1 a.	员工人均接受培训小时数	小时	70	40	51
	男性	小时	68	38	47
	女性	小时	71	42	53
	普通员工	小时	77	41	51
	中级管理层员工	小时	65	40	51
	高级管理层员工	小时	32	21	12

雇员数据（续）

GRI 401-1 a.	新聘员工	2022年		2021年		2020年	
		人数	比率（%）	人数	比率（%）	人数	比率（%）
	总数	**249**	**8.15**	**400**	**12.30**	**390**	**11.37**
	男性	120	10.89	215	17.77	198	15.94
	女性	129	6.61	185	9.06	192	8.78
	30 岁以下	83	35.47	131	41.32	112	25.93
	30-50 岁	164	6.35	263	9.64	275	9.72
	50 岁以上	2	0.84	6	2.87	3	1.77
	内地	246	8.29	368	11.68	382	11.43
	香港及其他地区	3	3.41	32	31.37	8	9.20
	拥有博士学位的员工数	1	11.11	0	0.00	1	14.29
	拥有硕士学位的员工数	70	9.72	89	12.31	88	11.69
	拥有本科学士学位的员工数	127	7.29	197	10.68	191	9.76
	拥有其他学历的员工数	51	8.73	114	16.81	110	15.43
GRI 401-1 b.	员工流失	2022年		2021年		2020年	
		人数	比率（%）	人数	比率（%）	人数	比率（%）
	总数	**448**	**14.67**	**577**	**17.74**	**721**	**21.02**
	男性	228	20.69	247	20.41	333	26.81
	女性	220	11.27	330	16.15	388	17.73
	30 岁以下	84	35.90	144	45.43	175	40.51
	30-50 岁	338	13.09	404	14.81	521	18.42
	50 岁以上	26	10.97	29	13.88	25	14.71
	内地	431	14.53	561	17.80	708	21.18
	香港及其他地区	17	19.32	16	15.69	13	14.94

社会数据

GRI标准参考	指标	2022年
人权及社会		
GRI 406-1	歧视个案总数及采取的纠正措施	0
GRI 205-3	已确认的贪污个案及采取的措施	0
GRI 419-1	违反社会与经济领域之法律法规	1[1]
产品责任		
GRI 417-3	违反市场传讯方面的法规及自愿性准则的个案总数	0
GRI 418-1	违反客户隐私及遗失客户资料方面获证实的投诉总数	0

注 1：.2022 年 1 月，东亚中国因违反信用信息采集、提供、查询及相关管理规定，被中国人民银行上海分行罚款人民币 1,674 万元，并责令限期改正。东亚中国一向重视合规营运，对于中国人民银行上海分行提出的问题高度重视，并严肃对待，已按照监管要求采取整改措施。

附录

GRI 内容索引

使用说明	东亚中国参照全球报告倡议组织 (GRI) 标准编制本报告
使用的 GRI 1	GRI 1：基础 2021

GRI标准	披露项	位置
GRI 2：一般披露（2021）	2-1 组织详细情况	公司简介
	2-2 纳入组织可持续发展报告的实体	关于本报告
	2-3 报告期、报告频率和联系人	关于本报告
	2-4 信息重述	关于本报告
	2-6 活动、价值链和其他业务关系	公司简介
	2-7 员工	可持续的员工队伍建设 我们的表现
	2-8 员工之外的工作者	可持续的员工队伍建设 我们的表现
	2-9 管治架构和构成	组织架构 可持续发展治理架构
	2-10 最高管治机构的提名和遴选	东亚中国 2022 年年度报告
	2-11 最高管治机构的主席	东亚中国 2022 年年度报告
	2-12 在管理影响方面，最高管治机构的监督作用	组织架构 可持续发展治理架构
	2-13 为管理影响的责任授权	组织架构 可持续发展治理架构
	2-14 最高治理机构在可持续发展报告中的作用	可持续发展治理架构
	2-16 关键问题的沟通	利益相关方沟通
	2-17 最高治理机构的共同知识	可持续发展治理架构
	2-22 关于可持续发展战略的声明	ESG 理念与模型 管理层致辞
	2-27 遵守法律法规	负责任的业务 负责任的营运 负责任的公民
	2-28 协会的成员资格	协会成员、奖项及认可
	2-29 利益相关方参与的方法	利益相关方沟通 重要原则、议题及规限

GRI标准	披露项	位置
GRI 3：实质性议题（2021）	3-1 确定实质性议题的过程	实质性议题分析
	3-2 实质性议题列表	实质性议题分析
GRI 201：经济绩效（2016）	3-3 实质性议题的管理	负责任的业务
	201-1 直接产生和分配的经济价值	我们的表现
	201-2 气候变化带来的财务影响和其他风险和机遇	专题：绿色发展，应对气候变化 强化环境、社会及治理风险管理
GRI 203：间接经济影响（2016）	3-3 实质性议题的管理	专题：绿色发展，应对气候变化 负责任公民
	203-1 基础设施投资和支持性服务	专题：绿色发展，应对气候变化
	203-2 重大间接经济影响	践行普惠金融 积极投身公益事业
GRI 205：反腐败（2016）	3-3 实质性议题的管理	恪守商业道德
	205-2 反腐败政策和程序的传达及培训	恪守商业道德
	205-3 经确认的腐败事件和采取的行动	恪守商业道德
GRI 302：能源（2016）	3-3 实质性议题的管理	专题：绿色运营，助力低碳发展
	302-1 组织内部的能源消耗量	我们的表现
	302-3 能源强度	我们的表现
	302-4 减少能源消耗	专题：绿色运营，助力低碳发展
	302-5 产品和服务的能源需求下降	专题：绿色运营，助力低碳发展
GRI 303：水资源和污水（2018）	3-3 实质性议题的管理	专题：绿色运营，助力低碳发展
	303-5 耗水	我们的表现
GRI 305：排放（2016）	3-3 实质性议题的管理	专题：绿色运营，助推低碳发展
	305-1 直接（范围 1）温室气体排放	我们的表现
	305-2 能源间接（范围 2）温室气体排放	我们的表现
	305-4 温室气体排放强度	我们的表现
	305-5 温室气体减排量	我们的表现
	305-7 氮氧化物 (NO_x)、硫氧化物 (SO_x) 和其他重大气体排放	我们的表现
GRI 306：废弃物（2020）	3-3 实质性议题的管理	专题：绿色运营，助推低碳发展
	306-1 废弃物的产生及废弃物相关重大影响	专题：绿色运营，助推低碳发展
	306-2 废弃物相关重大影响的管理	专题：绿色运营，助推低碳发展
GRI 308：供应商环境评估（2016）	3-3 实质性议题的管理	负责任的供应链管理
	308-1 使用环境评价维度筛选的新供应商	负责任的供应链管理
	308-2 供应链中的负面环境影响以及采取的行动	负责任的供应链管理

GRI标准	披露项	位置
GRI 401：雇佣（2016）	3-3 实质性议题的管理	可持续的员工队伍建设
	401-1 新进员工雇佣率和员工流动率	我们的表现
	401-2 提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利	我们的表现
GRI 404：培训与教育（2016）	3-3 实质性议题的管理	助力员工发展
	404-1 每名员工每年接受培训的平均小时数	我们的表现
	404-2 员工技能提升方案和过渡援助方案	助力员工发展
	404-3 定期接受绩效和职业发展考核的员工百分比	助力员工发展
GRI 405：多元性与平等机会（2016）	3-3 实质性议题的管理	可持续的员工队伍建设
	405-1 管治机构与员工的多元化	我们的表现
GRI 406：反歧视（2016）	3-3 实质性议题的管理	可持续的员工队伍建设
	406-1 歧视事件及采取的纠正行动	我们的表现
GRI 413：当地社区（2016）	3-3 实质性议题的管理	负责任的公民
	413-1 有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	积极投身公益事业 打造志愿服务队伍
	413-2 对当地社区有实际或潜在重大负面影响的运营点	积极投身公益事业 打造志愿服务队伍
GRI 414：供应商社会评估（2016）	3-3 实质性议题的管理	负责任的供应链管理
	414-1 使用社会标准筛选的新供应商	负责任的供应链管理
GRI 417：营销与标识（2016）	3-3 实质性议题的管理	公平待客
	417-3 涉及营销传播的违规事件	我们的表现
GRI 418：客户隐私（2016）	3-3 实质性议题的管理	确保网络安全及数据隐私
	418-1 涉及侵犯客户隐私和丢失客户资料的经证实的投诉	我们的表现

重要原则、议题及规限

报告原则

本报告的汇报原则包括：

重要性原则 本报告通过重要性分析确定报告需重点回应的议题，并对有关 ESG 事宜可能对投资者及其他权益人产生重要影响的事项进行重点汇报。	**量化原则** 本报告披露关键定量绩效指标，并对指标含义作出解释，说明计算依据和假定条件。
平衡原则 本报告内容反映客观事实，对涉及正面、负面信息的指标均进行披露。	**一致性原则** 本报告对所披露的 ESG 关键定量绩效指标含义作出解释，并说明计算依据和假定条件；同时对不同报告期所用指标尽量保持一致，以反映绩效水平趋势。

我们在年内检视重要实质性议题，并与利益相关方保持沟通，让他们了解与我们的业务相关而会影响与本行业务往来决策的可持续发展议题。我们会确保有相应的表现指标去监察及管理我们的影响。我们结合公司运营实际，在集团识别出的实质性议题基础上，通过政策研究、同业对标、专家判断等进一步开展议题更新、筛选和评估的工作，确立对于东亚中国和利益相关方具有重要性的实质性议题。

我们透过持续检讨行业及可持续发展的趋势以及重大事项，评估制定各项指标对我们的利益相关方及本行重要的原因，并已于前文说明。

重大议题	影响范围				
	本行内部	股东	供应商	客户	社区及生态系统
负责任的业务					
可持续金融	•	•		•	•
商业道德	•	•	•	•	•
网络安全及数据隐私	•	•	•	•	•
环境、社会及治理风险管理	•	•	•		•
金融科技	•	•		•	
普惠金融	•	•		•	
消费者权益保护	•	•		•	

重大议题	影响范围				
	本行内部	股东	供应商	客户	社区及生态系统
负责任的营运					
可持续地善用资源	•		•	•	
减少碳排放（营运）	•		•		
负责任的供应链管理	•		•		
人才吸纳及留任	•			•	
多元共融及平等机会	•	•			•
培训及发展	•			•	
健康、安全及福祉	•	•	•	•	•
负责任的公民					
社区伙伴	•				•
服务乡村振兴	•				•
义工服务	•				•

协会成员、奖项及认可

协会成员

本行积极参与社区活动，截止到 2022 年 12 月 31 日加入了下列行业协会、非政府机构及商会，为社区的长期发展贡献力量。

会员级别	协会、非政府机构及商会名称
理事单位（企业）	中国金融学会绿色金融专业委员会
副理事长单位（企业） 副理事长	上海金融业联合会
常务理事单位（企业） 常务理事	上海新金融研究院
副会长单位（企业） 副会长 外资银行专委会主任	上海市银行同业公会
副会长单位（企业） 理事单位（企业） 副会长 外资银行工作委员会主任	中国银行业协会
会员单位	深圳市金融信息服务协会
会员单位	上海市浦东新区企事业单位治安保卫协会
协会会员单位	中国支付清算协会
投资人会员单位	中国银行间市场交易商协会
B 类普通清算会员单位	银行间市场清算所股份有限公司
成员单位	中国证券投资基金业协会
会员单位	中国香港（地区）商会
副会长单位	北京外商投资企业协会
副会长兼会务总监	中国香港（地区）商会 - 北京
赞助商	西班牙商会
委员单位	《中国总会计师》杂志社

奖项及认可

2022 年，凭借在可持续发展方面的出色表现，东亚中国屡获行业及资本市场的认可，可持续发展影响力不断扩大，竞争力持续提升。

奖项	颁奖机构
奥纳奖 -2022 年度可持续发展贡献企业	社会责任大会
“萤火虫计划”获奥纳奖 -2022 年度（十佳）影响力公益项目	社会责任大会
2022“CSR 竞争力”责任典型案例精选	《中国经营报》
2022 中国金鼎奖“年度 ESG 金融先锋奖”	每日经济新闻
2022“CSR 竞争力”责任典型案例精选“可持续发展示范企业”	中国经营报
2021 年度上海市建设工程白玉兰奖（市优质工程）	上海市建筑施工行业协会
金诺·中国金融年度优秀社会责任项目	中国银行保险报
2021 年银行业“保障民生”好新闻	中国银行业协会
2022 年度金融市场最具价值引领者排行榜“年度最具 ESG 价值奖”	财联社
2022 年度数字化转型典范企业	数央网
数据治理最佳实践奖	DAMA（国际数据管理协会）中国
2022 年度数字人才培养先锋组织	中国培训杂志

东亚银行(中国)有限公司

总部：中国(上海)自由贸易试验区花园石桥路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