

2023

东亚银行(中国)有限公司 环境、社会及治理报告



BEA



BEA
Sustainability
東亞銀行可持續發展

目录

2023 年度环境、社会及治理摘要

东亚中国概览	1
管理层寄语	2
环境、社会及治理摘要	4
环境、社会及治理表现	5

环境、社会及治理方针和 2023 年度表现

关于本报告	11
关于东亚中国	13
我们的企业愿景、使命及核心价值	13
组织架构	14
协会成员	15
奖项及认可	16
我们的可持续方针	17
ESG 理念与管理体系	17
ESG 治理重要性框架	18
重大环境、社会及治理议题	19
我们的可持续发展支柱	22
负责的业务	22
负责的营运	45
负责的公民	56
我们的表现	59
附录	65
GRI 内容索引	65
《环境、社会及管治报告指引》索引	69
TCFD 内容索引	74

2023
年度环境、
社会及治理
摘要

东亚中国概览

2023

(截至 2023 年 12 月 31 日止)



1920 年

东亚银行于上海设立第一间分行，自此内地业务从未间断，为客户提供全面的企业银行、个人银行、财富管理及投资服务。

2007 年

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

设立网点

63 个



员工总数

2,890 人



资产总额

1,860 亿元

营业收入

46 亿元

公益基金

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

管理层寄语



百年基业焕发新生，秉持可持续发展理念，是我们对各利益相关方的郑重承诺。面对日趋频繁的极端天气和复杂多变的世界格局，银行业作为现代经济的核心，未来将面临的挑战不言而喻。

过去一年，东亚银行集团在可持续发展框架下逐步完善了环境、社会及治理（“ESG”）机制，在各方面均取得了理想进展。东亚中国作为集团的重要组成部分，同样将可持续发展提升至公司治理战略层面，以环境、社会及治理为抓手，提升全面风险管理能力，增强企业社会责任的内生动力，将 ESG 理念贯穿于业务发展，实现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长远愿景。

本次《东亚中国 2023 年度环境、社会及治理报告》展示了东亚中国在 ESG 治理和表现方面的主要工作成果。我们将继续努力，深化 ESG 与业务的融合，以更加稳健的可持续营运回应各利益相关方的期待。

李民斌先生

东亚中国副董事长
东亚中国战略委员会主席

管理层寄语



何舜华先生

东亚中国执行董事兼行长
东亚中国 ESG 管理委员会主席

2023 年是东亚中国在环境、社会及治理方面显著提升的一年，在负责任的业务、负责任的营运、负责任的公民三大支柱下，我们的可持续发展相关工作目标均圆满完成，交出了一份成绩斐然的答卷。

负责任的业务方面，我们积极推动绿色和可持续发展融资产品和服务创新，推出了首笔社会责任贷款，并有多笔可持续发展挂钩贷款落地，充分发挥金融“活水”作用；负责任的营运方面，2023 年我们制定了新能源车的更换计划及标准，并在东亚中国数据中心的屋顶完成了分布式光伏发电设备的布设，引入了可再生能源；负责任的公民方面，东亚银行公益基金的“萤火虫计划”2023 年转型升级为“绿色萤火虫”，为偏远地区的学校捐建带有太阳能充储系统的绿色教室等。

通过《东亚中国 2023 年度环境、社会及治理报告》，我们希望大家分享东亚中国在 ESG 方面的努力和成果，诚挚地接受各利益相关方的监督，充分吸取各界给予的宝贵意见，努力使我们的可持续发展工作更上一个台阶。



何长明先生

东亚中国副行长
东亚中国 ESG 工作组负责人

2023 年，我们通过季度开展的 ESG 工作会议，加强各目标进程监管，持续提升 ESG 管理效能，推进落实绿色和可持续发展融资业务、净零排放等各项目标的落实。

为回应监管的要求，不断强化东亚中国的 ESG 能力建设，2023 年我们参考香港金融管理局发布的“银行专业资历架构”，搭建了全新的“ESG 学习赋能计划”，为员工提供一系列 ESG 相关培训课程，旨在提升全体员工的 ESG 认知，同时培养一支内部的 ESG 专家团队。

未来，我们将为人才培养加大投入资源，在 ESG 治理架构下，持续开展横跨业务、营运、风险、合规等各条线的治理，以此为集团“2030 年实现净零营运排放，2050 年实现净零融资排放”承诺做出切实的贡献。

环境、社会及治理摘要

2023

(截至 2023 年 12 月 31 日止)

负责任的业务

推动绿色金融发展，国家金融监督管理总局¹口径余额达到人民币



131.47 亿

落地第一笔社会责任贷款

完成全部七个高碳排放行业政策的发布（集团 ESG 口径）



完成东亚中国首轮气候风险压力测试

推进净零排放，制定能源（石油和天然气）和电力行业的中期减排目标



获得客户推荐度 +14

负责任的营运

内部招聘率



37%

ESG 培训覆盖率

100%

员工培训及发展的资金投入人民币



606+ 万元²

员工人均接受培训时长

79 小时

新入供应商《供应商行为守则》签署率



100%

全年信息科技投入同比提升



8.4% ↑

全行科技人员占员工总数

8.5%

负责任的公民

捐款达人民币



304 万元

员工义工服务总时长

2,473 小时

员工志愿参与人次

505 人次

1. 原为中国银行保险监督管理委员会。

2. 不包括有关培训及发展的员工及营运成本。

环境、社会及治理表现

在响应日益紧迫的气候变化挑战和推进国家“3060”双碳目标的进程中，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，始终坚守对我国内地市场的长期承诺，以其稳健的增长态势和卓越的品牌影响力在业界独树一帜。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。自 2021 年 11 月集团层面确立了可持续发展战略框架，并公布了致力于“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 ESG 愿景以来，东亚中国积极顺应国家发展趋势，勇于探索绿色发展的创新路径，不仅致力于为自身业务发掘新的增长点，也积极投入资源与客户携手并肩，共同应对气候变化的挑战，

为社会迈向更加美好和可持续的未来贡献自己的力量。

东亚中国的环境、社会及治理内容透过 ESG 履责模型——负责任的业务、负责任的营运、负责任的公民三大支柱开展，经过与利益相关方的沟通，确定重要议题，开展年度工作。

为推动可持续发展，东亚中国 2023 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。2023 年东亚中国持续落实净零路线图行动，将按集团承诺于 2030 年实现净零营运排放，2050 年实现净零融资排放。2023 年指标着重扩大融资核算的范围，并对部分行业制定减排目标。

推动绿色及可持续金融业务

本行制定了未来中长期绿色战略，即逐步提高绿色及可持续金融占比，协助客户实施低碳转型，逐步降低客户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为营运基础，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。	<ul style="list-style-type: none"> · 商业道德 · 网络安全及数据隐私 · 公平待客 · 气候韧性 · 可持续金融 · 理财知识与普及金融
 负责任的营运	为员工提供积极和有利的工作环境；管理业务营运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。	<ul style="list-style-type: none"> · 人才吸纳及留任 · 培训及发展 · 健康、安全及福祉 · 多元共融及平等机会 · 减少碳排放（营运） · 可持续地善用资源 · 负责任的供应链管理
 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。	<ul style="list-style-type: none"> · 社区伙伴 · 义工服务

东亚中国概览	管理层寄语	环境、社会及治理摘要	环境、社会及治理表现	环境、社会及治理方针和 2023 年度表现
--------	-------	------------	-------------------	-----------------------

| 负责任的业务 | 负责任的营运 | 负责任的公民 |

支柱	项目	2023 年主要目标	2023 年表现	
 负责任的业务	推动绿色金融发展	助力内地企业蓬勃发展： · 集团 ESG 口径企业绿色及可持续金融（“GSF”）融资余额占比 10.6% · 国家金融监督管理总局口径企业绿色融资余额达到人民币 62.3 亿元	· 集团 ESG 口径企业 GSF 融资余额占比 15.1% · 国家金融监督管理总局口径企业绿色融资余额达到人民币 103.51 亿元 · 落地第一笔社会责任贷款	达标 ✓
		支持个人消费绿色发展： · 国家金融监督管理总局口径零售绿色融资余额达到人民币 26.37 亿元	· 国家金融监督管理总局口径零售绿色融资余额人民币达到 27.96 亿元	达标 ✓
	推进净零融资排放	· 计算能源（石油和天然气）+ 电力 + 建造 + 运输行业的融资碳排放量 · 制定能源（石油和天然气）+ 电力行业的 2030 年中期减排目标	· 完成能源（石油和天然气）+ 电力 + 建造 + 运输 + 金属和矿务行业的融资碳排放量的计算 · 已制定能源（石油和天然气）+ 电力行业的中期减排目标	达标 ✓
	优化绿金风控体系	· 新增风险偏好量化指标，包含“高碳排放行业融资占比”，并持续监控 · 为建造、制造（化学品）、金属和矿务、运输行业建立行业政策 · 完成东亚中国气候风险压力测试	· 年内压降高碳排放行业融资占比至 14.26% · 已完成集团口径全部 7 个高碳排放行业政策的发布 · 已完成首轮东亚中国气候风险压力测试 ³	达标 ✓
	提升消费者权益保护	· 通过宣传及活动提升消费者权益保护意识宣传活动 >4 次	· 各季度宣传活动均已完成	达标 ✓
 负责任的营运	人才培训	· ESG 培训覆盖率 >=98% · 人均学习时长 >=50 小时 · 相关岗位核心人才需考取 ESG 国际专业证书 ⁴	· ESG 培训覆盖率 100% · 人均学习时长 79 小时	进行中
	可持续供应商管理	· 存量供应商《供应商行为守则》签署率 >= 90% · 新入供应商《供应商行为守则》签署率 >= 95%	· 存量供应商《供应商行为守则》签署率达 98.24% · 新入供应商《供应商行为守则》签署率 100%	达标 ✓
	降低运营碳排放	· 在东亚中国数据中心安装太阳能板 · 制定新能源车更换标准及更换计划 · 无纸化方面，维持 2022 年度打印量，约 760 万（面）	· 已完成太阳能板安装，每年可减少二氧化碳排放约为 93.7 吨 · 引入 3 台新能源车，同步减少 10 台燃油车 · 年累计打印量 679 万（面） · 引入系统对范围 1、2 排放提供更科学的计算	达标 ✓
 负责任的公民	企业社会责任	开展公益慈善领域各类项目，持续践行企业社会责任： · 在 10 所乡村学校开展生物多样性保护课程，培训超过 10 名乡村教师成为讲师 · 在乡村地区新建 3 个萤火虫乐园	· 在 10 所乐园学校开展《教室里的自然课》生物多样性保护课程，并完成 19 名《教室里的自然课》讲师培训 · 新建萤火虫乐园 5 所，其中 3 所为绿色萤火虫乐园，1 所乐园完成升级	达标 ✓

3. 针对集团与人民银行口径的高碳排放行业，涵盖物业发展、能源（石油和天然气）、建造、电力和服务业、农、林、牧、渔业、建筑业和采矿业等。

4. ESG 国际专业证书考试为跨年度项目，将于 2024 年完成。

负责的业务

合规为本

东亚中国恪守商业道德，将合规守法视为长远发展的根本，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，不断追求商业道德最高标准，弘扬诚信合规文化，推动企业行稳致远。

绿色发展

东亚中国抓紧绿色及可持续金融带来的机遇，已明确将绿色金融作为未来业务发展的战略重点之一。本行目前已形成个性鲜明、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，为企业提供量身定制的综合性绿色金融解决方案。

以客为尊

东亚中国高度重视消费者保护工作，通过全行统筹，为消费者提供一个安全、公平的消费环境。东亚中国致力于提升客户满意度，优化客户线下及线上服务场景，给客户带来更好的金融服务体验。

迈向净零

2023 年，东亚中国继续落实与集团一致的范围 3 净零排放线图，致力在 2050 年前推动本行实现净零融资排放。为实现这个目标，本行将在 2025 年前完成高碳排放行业的减碳目标设定，同步开展减排行动。

科技赋能

东亚中国落实为期三年的数字化转型战略，全面提升了数字化水平，通过金融科技手段进一步加强我们与客户的联系，并促进业务与服务创新。同时，本行高度重视网络安全及数据隐私，通过一系列扎实有效的措施提升网络及数据安全方面防护能力，构筑起坚实的网络防线。

东亚中国范围 3 净零排放路线图的策略性支柱

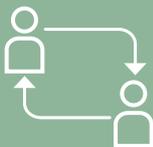
支柱 1



气候融资策略

此策略让我们通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，据此作为投资组合公司参与气候行动的基础，以推动实体经济减排。

支柱 3



气候及环境、社会及治理数据

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

低碳营运

东亚中国在专注经营银行业务之余，亦践行低碳发展，深化绿色办公。本行推行多项措施、采用与时俱进的营运模式，减少对环境的影响，确保本行未来可持续发展，如通过倡导无纸化办公、打造绿色建筑和新能源车替换等举措来减少碳排放。

合作共赢

东亚中国致力于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，持续健全供应商管理制度，不断加强供应商评估和动态管理，致力于打造可持续且负责的供应链。

以人为本

东亚中国尊重并保障员工各项合法权益，营造多元、平等、包容的职场氛围，倾听员工声音，努力构建和谐稳定的劳动关系。我们注重企业文化建设，持续关注员工诉求，关注员工身心健康的同时丰富员工业余文化生活，提升员工获得感、归属感和幸福感。

2023 年主要降碳行动

1

深化绿色办公的营运模式，不断推进绿色节能举措，致力于减少环境足迹



2

成功达成无纸化目标，2023 年度累计印量数 679 万面，较 2020 年基准整体降幅达 72%



3

推出《可持续建筑指引》，为后续的新建、搬迁及原行址改造工程提供绿色建筑标准



4

东亚中国数据中心完成太阳能发电改造升级，共计安装 182 片 555 瓦太阳能板，装机容量 101 千瓦，预计每年发电量约为 9.4 万千瓦时，节约标准煤约为 30 吨，减少二氧化碳排放约为 93.7 吨



5

制定新能源车更换计划与标准，并于 2023 年 9 月引入 3 辆新能源车，每辆新能源车较燃油车碳排放下降约为 29%~51%



负责任的公民

作为负责任的企业公民，东亚中国在业务稳步发展的同时始终不忘初心，积极履行企业社会责任。我们致力于与各慈善机构伙伴建立长久的合作关系，持续在绿色环保公益领域发力。

此外，东亚中国立足自身专业优势和资源，通过企业自身及“上海宋庆龄基金会——东亚银行公益基金”等平台开展公益实践，以实际行动回馈社会。

数说公益

2023 年，本行致力于推广环保教育，东亚银行公益基金向贵州、广东、福建的乡村学校捐建 3 所“绿色萤火虫乐园”，向逾 1,780 名乡村学校的学生捐赠包含文具的“绿色萤火虫”书包。此外，该项目还为来自全国约 20 所萤火虫乐园学校的 181 位乡村教师、29 位乡村校长（含副校长）提供了超过 5,900 课时的线上专业培训，以提升他们的职业技能，促进乡村教育发展。



截至 2023 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超过人民币 9,345 万元，十多年来爱心足迹已遍布全国 28 个省市自治区，累计捐建 113 所萤火虫乐园，捐赠近 60,000 个萤火虫书包，受益人数累计达数十万。



环境、社会 及治理方针 和2023年度 表现

关于本报告

[GRI 2-2、2-3]

本报告是东亚银行(中国)有限公司(“东亚中国”“本行”或“我们”)第二年发布的环境、社会及治理报告,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 2023 年报。

本报告分为两个主要部分,第一部分为 2023 年度环境、社会及治理摘要(第 1-9 页),让利益相关方了解各方面的最新发展;第二部分为环境、社会及治理方针和 2023 年度表现以及附录(第 11-75 页),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《中国银保监会关于印发银行业保险业绿色金融指引的通知》(银保监发〔2022〕15 号)、《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 C2(前称附录 27)《环境、社会及管治报告指引》;
- 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: 2023 年 1 月 1 日至 2023 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: 东亚中国本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(“集团”“母行”或“东亚银行”)、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。

报告原则

我们参考 GRI 标准及联交所的《环境、社会及管治报告指引》报告原则编制本报告。

原则	我们的回应
准确性	我们提供准确且充分的定性和定量数据，以便评估我们的影响。
平衡 / 完整性	我们按照报告标准列出的一系列全面要求编制报告，披露我们的工作成果和任何潜在重大负面影响，以便利益相关方充分及平衡地了解关于我们环境、社会及治理的管理和表现。
清晰	我们以清晰易读的方式呈现信息。
一致性 / 可比性	我们尽量在可行情况下使用一致的方法计算和监查环境、社会及治理表现，如有变更亦会具体说明，以便不同时期的数据可比较。
重要性	集团识别了一系列与集团(含本行)业务和营运相关的环境、社会及治理议题，并借着重要性评估进一步评定其对集团及利益相关方的影响。评估结果已获集团董事会环境、社会及管治委员会审批，用于拟定本报告的框架和内容。重要性评估流程的详情请参阅“重大环境、社会及治理议题”一节。
量化	我们利用一套全面的既定关键绩效指标计量和监查本行的环境、社会及治理表现，并在“环境、社会及治理表现”一节汇报，另外还订立目标减少本行对环境的影响。
可持续背景	我们汇报东亚中国在广泛可持续发展的背景下的影响。
适时	我们每年发布报告，提供及时信息予读者做出决策。
可验证性	我们以妥善的方法搜集、记录、编汇和分析资料，以便查验及确保数据质量。

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、2-12、2-13、2-28】

东亚银行于 1920 年在上海设立第一间分行，自此内地业务从未间断。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。东亚中国总部设在上海，继承了集团庞大的内地业务网络，致力为广大客户提供一应俱全的金融服务。

全球的气候环境正面临巨大变化，国际国内市场环境日新月异，本行在业务模式上不断创新与尝试，积极致力推动转型。我们不仅有绿色金融作为未来业务发展的战略重点之一，还积极拥抱数字化转型，持续在流程及数据方面进行迭代升级，不断努力成为一家更重视可持续发展、以数字化为主导及以客为尊的银行。在此过程中，我们不断投入相应的资源，并与我们的客户携手合作，共同应对气候变化带来的挑战。

我们深知，只有紧跟国家政策，围绕国家战略，才能为经济发展注入新动能，为推动社会进步增添新动力。我们致力于挖掘和实现绿色发展的潜力，构建完善的绿色金融体系，提供优质的绿色金融产品和服务。我们参与建设绿色金融市场，投身绿色金融实践，促进绿色经济发展，让绿色金融更好地服务于社会。

我们的企业愿景、使命及核心价值

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。
可持续发展愿景	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。

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 
---	---	---	---	---	---

协会成员

本行积极参与社区活动，截至 2023 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。

协会全称	本行在协会中的职务名称
中国金融学会绿色金融专业委员会	理事单位
深圳市金融科技协会	会员单位
上海市浦东新区企事业单位治安保卫协会	会员单位
中国支付清算协会	协会会员
中国银行间市场交易商协会	投资人会员
银行间市场清算所股份有限公司	B 类普通清算会员
中国证券投资基金业协会	成员单位
英国商会	会员单位
新加坡商会	会员单位
马来西亚商会	会员单位
上海银行业保险业纠纷调解中心	会员单位
中国香港（地区）商会	会员单位
北京外商投资企业协会	副会长
中国香港（地区）商会 - 北京	副会长兼会务总监
中国国际商会外资企业委员会	会员
上海金融业联合会	副理事长
上海新金融研究院	常务理事
上海市银行同业公会	副会长
中国银行业协会	副会长

奖项及认可

2023 年获得的奖项和认可	
奖项	颁奖机构
彭博绿金 2023 ESG 50 年度受关注企业	彭博绿金
“2023 绿色发展年度致敬评选” 年度卓越气候雄心	凤凰卫视
2023 年“绿色金融高质量发展优秀案例” 可持续信息披露最佳实践奖	深圳市绿色金融协会
第 14 届中国金鼎奖“年度卓越公司金融奖”	每日经济新闻
第八届 21 世纪资本市场“金帆”案例 2023 年度粤港澳大湾区领军建设金融机构	21 世纪经济报道
数据治理创新奖	DAMA 中国
上海金融业助力科创中心建设优秀成果评选人气奖	上海金融服务实体经济洽谈会
上海金融业助力科创中心建设优秀成果评选优秀奖	上海金融服务实体经济洽谈会
全球最佳用户体验设计	环球金融
中国最佳消费者数字银行	环球金融
亚太最佳用户体验设计	环球金融
上海银行业新闻宣传工作优秀单位	上海市银行同业公会
上海银行同业突出贡献机构	上海市银行同业公会
上海银行业绿色金融助力双碳金融服务优秀案例	上海市银行同业公会
“华鹰奖”之“金融科技奖”和“职业银行家奖”	亚太银行数字化创新峰会
2023 年“金麒麟”中国金融行业信息化案例	中国金融 CIO 峰会
第六届金融业年度品牌案例大赛评选“‘数赢’数字化人才培养品牌企业文化案例”奖	中国金融杂志社
数字化践行者年度力量榜评选“数字化践行者标杆企业”奖	新华报业传媒集团《培训》杂志



我们的可持续方针

ESG 理念与管理体系

【GRI 2-9、2-12、2-13、2-14、2-17、2-22】

可持续发展治理

2023 年，东亚中国持续依靠可持续发展治理架构，有效管理本行 ESG 相关事项，分为“监督层——管理层——执行层”三层。

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



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

2023 年董事会、战略委员会、ESG 管理委员会和 ESG 工作组开展审议 ESG 相关事宜的会议共 16 次。对围绕 ESG 相关的重大事项履行了督导职责，起到了监督、管理及推进的作用。主要审定的政策及信息披露相关事项如下：

- 2023 年 1 月，批准 2023 年绿色及可持续金融年度计划。
- 2023 年 4 月，通过《可持续发展管理指引》，完善可持续发展政策，将可持续发展理念进一步融入到各业务条线的管理中。
- 2023 年 4 月，批准发布本行首份 ESG 报告，使东亚中国的 ESG 信息披露工作实现了 0 到 1 的突破。
- 2023 年 6 月，批准发布本行首份符合人民银行《金融机构环境信息披露指南》要求的环境信息披露报告，并于 6 月 30 日完成相关信息披露工作，进一步监督本行信息披露水平的提升。
- 2023 年 7 月，通过《供应商行为守则》的修订，鼓励供应商制定相关计划以支持东亚中国 2030 年实现净零营运排放的承诺、制定积极的碳减排计划等，深化可持续供应商管理。
- 2023 年 10 月，审议东亚中国 2024-2026 ESG 战略指标，为未来 3 年本行的 ESG 发展策略及进程确定方向。

ESG 治理重要性框架

【GRI 2-18】

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，秉承集团“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 理念融入本行日常业务，努力为客户、股东、员工、社会等利益相关方创造价值。

支柱	对东亚中国的意义
 <p>负责的业务</p>	诚信行事，遵守适用的法律法规，并为我们的供应商制定同样的标准
	提供产品和服务，支持小微企业、边缘群体以及为社会和环境创造价值的公司或项目
	在风险管理程序中加入可持续发展因素，并与内部和外部利益相关方共同宣扬企业社会责任和可持续发展
	公平对待及尊重所有客户，并为所有客户提供方便的服务，以及保障客户数据隐私
	提供优质产品，并确保客户掌握完整及准确的信息，以便他们做出决定
 <p>负责的营运</p>	投放资源于人才发展及培训方面
	提供安全、健康及共融的工作环境
	提供平等机会给所有员工及求职者
	鼓励高级管理层与员工进行公开对话
	减低办公大楼及分行的环境足迹，并致力于节约能源、减少碳排放、耗用纸张及产生废弃物，避免浪费
 <p>负责的公民</p>	促进员工、客户和供应商的环保意识
	善用我们的资源，为营运地所在社区做出积极贡献
	鼓励员工通过志愿活动与社区建立联系

监查表现

我们深知将可持续发展融入工作并非一日之功，为了确保员工了解此举对实践愿景的必要性，集团把环境、社会及治理目标纳入本行的绩效考核，将环境、社会及治理表现联系到相关员工的年度表现考核中，包括高级管理层。东亚中国的环境、社会及治理绩效计分卡由 ESG 工作组负责人管理，并将环境、社会及治理目标纳入各条线及部门的绩效中。这些目标的进度受到监查，并向 ESG 管理委员会汇报进展。“环境、社会及治理表现”一节概述了 2023 年的关键环境、社会及治理目标和进度。有关本行具体表现，会在本报告的各章节呈现。

重大环境、社会及治理议题

【GRI 2-16、3-1、3-2】

实质性议题分析

集团大约每五年进行一次全面重大事项评估，并于期间进行特定调查。2023 年，集团继续采用双重重要性概念进行重要性评估，以了解可持续发展对东亚银行的影响，以及我们对社会、环境和经济构成的最重大影响。

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披露。2023 年我们与主要利益相关方沟通关注的议题，并作特定的重要性调整，力争与业界领先做法保持一致。以下为本行重要性评估流程、主要利益相关方关注议题和沟通方式：

重要性评估流程：

1. 识别

- 把全球、地区及行业趋势、监管机构的要求和期望，以及与本行营运所在市场相关的环境、社会及治理事项纳入考虑，以识别重要议题。
- 考虑各利益相关方与本行的互动、受本行营运活动影响的程度，以及对本行营运的影响力等因素以确定利益相关方。

2. 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。
- 通过日常营运和特定外展活动来确定本行营运对公众、经济及环境的影响，以及可持续发展事宜影响本行的可能性。

3. 确认与报告

- 根据议题评估结果调整实质性清单与相关议题的工作重点，并在报告中重点披露。
- 东亚中国 ESG 管理委员会审阅所有重大议题，以及为调整的议题给予指导。

2023 重要程度示意图⁵



对利益相关方的影响：

- 极高
- 高
- 中
- 低

5. 2023 年“公平待客”“人才吸纳及留任”“多元共融及平等机会”的重要程度有显著提升。

利益相关方沟通

利益相关方		关注议题	沟通与回应渠道
股东	我们的股东期望在本行的投资中获得丰厚回报，他们亦希望了解我们如何确保我们的业务迎合未来趋势。	<ul style="list-style-type: none"> 商业道德 	<ul style="list-style-type: none"> 定期报告与信息公示 定期及不定期沟通会
客户	我们聆听客户的意见，以了解他们的需要，并以卓越的客户服务及产品作为响应，同时妥善管理对他们重要的可持续发展议题。	<ul style="list-style-type: none"> 公平待客 可持续金融 网络安全及数据隐私 理财知识与普及金融 	<ul style="list-style-type: none"> 客户反馈渠道 客户活动 本行网站和社交媒体的可持续发展宣传
监管机构	我们寻求监管机构的意见，并与他们分享我们的发展和挑战，以确保我们能够应对主要业务市场中的风险并掌握机遇。	<ul style="list-style-type: none"> 商业道德 可持续金融 气候韧性 网络安全及数据隐私 减少碳排放（营运） 理财知识与普及金融 	<ul style="list-style-type: none"> 参与行业活动 与监管机构代表的沟通 按要求提供信息
员工	员工是东亚银行发展的关键，我们经常与员工坦诚沟通，以了解他们的需求，以及本行与员工共同成长的关键。	<ul style="list-style-type: none"> 人才吸纳及留任 培训及发展 健康、安全及福祉 多元共融及平等机会 	<ul style="list-style-type: none"> 全行和各部门分享会 小组座谈 员工问卷调查 本行内网的可持续发展宣传 员工匿名举报沟通渠道
社会	我们与本地社区有深厚的关系，并通过基金会与非政府组织及公众联系。	<ul style="list-style-type: none"> 社区伙伴及义工服务 可持续地善用资源 负责任的供应链管理 减少碳排放（营运） 理财知识与普及金融 	<ul style="list-style-type: none"> 东亚银行公益基金支持计划，以及员工义务服务

2023 年实质性议题清单

层面	实质性议题	对应的章节
 负责的业务	商业道德	商业道德
	气候韧性	专题：气候韧性
	可持续金融	绿色及可持续金融 践行普惠金融
	网络安全及数据隐私	网络安全及数据隐私
	理财知识与普及金融	金融知识普及
	公平待客	公平待客
 负责的营运	可持续地善用资源	专题：践行低碳发展，深化绿色办公营运
	减少碳排放（营运）	专题：践行低碳发展，深化绿色办公营运
	负责任的供应链管理	负责任供应链
	人才吸纳及留任	人才管理
	多元共融及平等机会	人才管理
	培训及发展	员工发展
 负责的公民	健康、安全及福祉	员工健康 / 员工关爱
	社区伙伴和义工服务	社会公益 乡村振兴 志愿者服务

我们的可持续发展支柱

负责任的业务

东亚中国致力于负责任地开展业务，健全地治理，以确保我们在所有营运中遵守相关法律法规。

在打造金融产品时，我们贯彻 ESG 理念，实现 ESG 全面风险管理，积极应对气候变化，大力支持绿色及可持续金融发展，有序推进绿色低碳转型。在选择和接触客户、借款人和供应商时，我们会仔细考虑决策的影响。合乎道德和透明的行为加强了我们的品牌，并增强了我们领先行业发展的信心。我们的目标是负责任成长，并在我们自身营运之外产生积极影响。

未来，我们承诺继续以负责任的方式开展业务，不断强化合规与廉洁文化的培育，并完善 ESG 风险管理。持续推进可持续发展和数字化转型，提升网络数据安全防护，同时关注消费者保护与金融知识的普及。今后，东亚中国将继续发展绿色金融，并着力探索转型金融的新路径。我们将积极与高碳排放行业客户沟通，理解他们的需求，为他们提供切实可行的转型策略，以实现经济发展与环境保护的双赢。

商业道德

【HKEX B7】 【GRI 205、2-27】

东亚中国恪守商业道德，将合规守法视为长远发展的根本，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，持续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相关规定，包含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，不断追求商业道德最高标准，弘扬诚信合规文化，推动企业行稳致远。

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。2023 年，本行合规风险管理总体严谨，本行总部及各分支机构及时贯彻落实各项监管政策和法规，严格遵循有关规定开展各项业务，全年未发生行政处罚事件。

治理架构

本行已经建立了与业务及规模相匹配的架构和资源，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。

本行设有独立于所有其他部门的行长助理兼合规负责人，其向本行执行董事兼行长和集团合规处汇报工作。行长助理兼合规负责人下辖合规处设立监管合规部和金融罪行合规部，负责在本行行长助理兼合规负责人的领导下，协助高级管理层有效识别和管理本行所面临的各项合规风险，监督本行及本行下属各分支机构的合规风险管理工作。本行各分行均设有独立的合规部，分行合规部履行其相应的合规管理职责，并向本行合规处汇报工作。

合规管理政策

本行制定《合规风险管理政策》并纳入《内幕交易指引》《反洗钱及反恐怖融资制度》《反贿赂及贪污制度》等一并作为本行合规风险管理的核心政策，旨在以井然有序、协调一致的方式对本行的合规风险进行识别、评估、管理、监测和报告，确保本行依法合规经营。本行在上述合规政策中已明确规定，合规是本行所有员工的共同责任，并应从银行高层做起。董事会和高级管理层确定合规的基调，确立全员主动合规、合规创造价值等合规理念，在全行推行诚信与正直的职业操守和价值观念，提高全体员工的合规意识，促进银行自身合规与外部监管的有效互动。2023 年，上述合规政策与相应的核心政策进行了两次修订并分别获得董事会审批通过，进一步建立健全本行合规风险管理架构及相关要求。

在资本管理新规方面，2023 年国家金融监督管理总局发布了《商业银行资本管理办法》（国家金融监督管理总局令 2023 年第 4 号）（“《资本办法》”），围绕构建差异化资本监管体系，全面完善资本监管制度。国家金融监督管理总局亦配套发布《国家金融监督管理总局关于实施〈商业银行资本管理办法〉相关事项的通知》（金规〔2023〕9 号），明确《资本办法》的实施安排。本行已成立高级管理层领导的项目管理委员会，组织实施《资本办法》的落实，风险、财务、信息科技等相关条线将按照内部职责分工完成风险资产计量、监管报表自动化、信息披露等具体实施工作。

合规文化建设

本行重视合规文化建设，将合规培训、教育宣传等作为提升全体员工主动合规意识的重要抓手。2023 年，本行由合规处牵头，通过多种方式深化合规文化建设，提升本行各级员工“人人合规、主动合规”的意识。除合规管理部门组织开展合规培训教育外，各条线亦结合自身情况，有针对性地在条线内部进行合规培训。本行将合规与反洗钱文化建设与制度建设及工作实际相结合，强化组织领导、细化职责分工、实施多种培训、加强宣传教育等举措并举，确保合规文化建设工作有效开展。

2023 年，合规处以数字化建设为契机，大力打造合规文化宣传阵地，拓宽合规文化宣传的渠道与传播方式。合规条线于行内通讯系统软件“东亚通”开设专门的“合规快讯”频道，发布了 12 期“法规速递”和 12 期“高管合规寄语”，依托微信公众号“知行家”发布五期“合规讲堂”视频课程。其中，“法规速递”使员工能够利用碎片化的时间学习监管法规及银行合规政策，“高管合规寄语”系邀请本行高级管理层全体人士以月度发刊的形式，通过简洁精炼的宣传语句和提纲挈领的关键词，向全体员工传递合规理念、弘扬合规精神。

案件风险防控

2023 年，本行根据《中国银保监会关于进一步做好涉刑案件自查发现认定、行政处罚及内部问责的通知》（银保监发〔2022〕33 号）的相关要求以及本行最新管理职能架构的调整，及时修订《案件防控管理制度》《案件风险排查制度》，对案防工作职责进行调整。本行各业务条线、部门和分行依托各项会议开展案防教育培训，充分结合现有的风险、内控会等会议活动，开展各种形式的案防及员工行为教育。

反贪污

本行严格遵循《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。2023 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》《采购管理办法》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。其中，《诚信举报指引》明确了举报渠道、举报者的保障及调查程序，确保举报者的权益得到充分保障。本行通过《反贿赂及贪污声明》和《供应商行为守则》向所有业务伙伴传达了本行的道德价值观、反贿赂及贪污制度，以及对合作伙伴的诚信要求。

开展绩效

2023 开展反贿赂及贪污相关培训 4 次:

- 2,873 人** 2023 年反贿赂及贪污制度全员培训 1 次, 时长约 1 小时, 培训人数 2,873 人;
- 2 次** 2023 年全国行长会议 (第三、四季度) 包括了反贿赂及贪污相关内容 2 次, 时长约每次 0.5 小时;
- 100%** 2023 年董监事培训 1 次, 时长约 0.5 小时, 培训人数 11 人, 通过率 100%。

本行设立“清廉角”，推动清廉金融文化

为贯彻落实国家金融监督管理总局上海监管局《关于推进 2023 年上海清廉金融文化建设工作方案》，合规处在总行设立了清廉角，并在清廉角向上海总、分行同事展示经上海市同业公会表决通过的《上海银行业从业人员廉洁自律公约》，推动本行从业人员保持良好的职业操守。



▲ 清廉角展示

反洗钱

伴随国内外反洗钱形势的不断变化，我国反洗钱监管体系也日趋完善。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，通过监管现场走访以及洗钱和恐怖融资风险自评估工作中发现的问题，制定全面深入的整改方案，进一步提升本行洗钱风险管控能力。

2023 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，累计举办了近 300 项各类合规及反洗钱培训，并向全员发布各类《合规风险提示》《洗钱风险提示》及相关专项提示共计 14 期，覆盖了本行董监事成员及全行员工。



▲ 合规及反洗钱培训现场

绿色及可持续金融

【GRI 201】

治理架构

本行建立健全绿色及可持续金融业务组织架构和职责分工，形成了“董事会——ESG 管理委员会——ESG 工作组所构建的绿色及可持续金融团队”的三层架构。本行董事会承担绿色金融的主体责任，负责绿色金融发展战略，指定战略委员会负责绿色金融工作，监督、评估本机构绿色及可持续金融发展战略执行情况。本行 ESG 管理委员会每年度制定绿色金融目标并落实目标执行。绿色及可持续金融团队专职开展绿色及可持续金融相关政策研究、制度建设、业务推动和行内人员培训等工作。

集团《绿色及可持续金融框架》 （“GSF Framework”）：

GSF Framework 作为集团在 ESG 战略之下制定的有关绿色及可持续金融的总体性政策，规定了有关绿色和可持续发展融资的识别和分类，以便能够准确识别真正追求环境改善的借款人，并逐步向国际监管保持一致。

GSF Framework 包含五大元素：禁止贷款清单、行业类别清单、高碳排放行业政策、外部评审机构清单和 ESG 风险评估清单。

相关内容详见集团《2023 年度环境、社会及管治报告》。

绿色及可持续金融政策

本行制定《绿色和可持续发展融资业务管理办法》，根据中国监管要求和集团《绿色及可持续金融框架》的要求规范管理，在顶层制度上指导和规范本行开展绿色金融业务，并进行例行年审。2023 年 12 月，本行完成了对《绿色和可持续发展融资业务管理办法》的修订。

依据《绿色和可持续发展融资业务管理办法》，本行以绿色环保和可持续发展作为信贷决策的重要依据，并完善相关操作规程，逐步升级业务系统，优化内部定价管理和业务流程，加强业绩考核，强化培训，配合实施本行净零排放路线图等，以较为完善的机制和制度推进绿色及可持续金融的发展。

2023 年亮点工作

2023 年，本行进一步在信贷制度、信贷政策等方面融入 ESG 要求。

- 本行完成修订《企业机构业务信贷投向指引》，新增“绿色及可持续金融业务策略”相关章节，明确了绿色及可持续金融重点支持产业和领域，对《绿色产业指导目录（2019 版）》所涵盖的 6 大类 30 种绿色产业均予以偏好为“积极增长”或“选择性发展”的信贷支持。
- 截至 2023 年底，本行已陆续推出能源（石油和天然气）、电力公共事业、物业发展、建造、制造（化学品）、金属和矿务、运输七个高碳排放行业的行业政策，指导、管理该类贷款企业的 ESG 风险，并在该等行业中进行细分，推动符合绿色信贷和可持续发展的融资业务发展。
- 2023 年，本行制定了《区域绿色和可持续发展融资业务营销指引》，梳理了各区域政府的监管情况及双碳政策要点，明确了区域绿色低碳产业的重点领域，并对绿色可持续发展的重点拓展领域提出建议。

ESG 要求纳入管理全流程

按照《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》（银保监发〔2022〕15号）和集团《绿色及可持续金融框架》，本行已在制度层面落实绿色金融业务尽职调查、合规审查、合同订立、资金拨付、贷后管理的要求，进一步完善优化了 ESG Checklist (ESG 风险评估清单) 和《客户的环境、社会和治理 (ESG) 风险尽职调查和评估表》，对客户 ESG 风险进行分类和动态评估，并采取不同的授信审批层级，将环境、社会及治理要求纳入管理全流程。同时，本行对绿色信贷认定流程进行了完善，提高绿色信贷的识别效率和准确性。

- 尽职调查阶段：需要按本行《客户的环境、社会和治理 (ESG) 风险尽职调查和评估表》的要求，对客户的 ESG 风险进行识别和分类。
- 授信审批阶段：本行实行“分类管理、有保有压、区别授信”的授信原则。其中，针对 A 和 B 类客户的 ESG 风险评估结果，设定差别化最低定价要求。
- 授信执行阶段：本行对授信资金的拨付做控制，将客户对环境、社会及治理风险的管理状况作为决定信贷资金拨付的重要依据。
- 贷后管理阶段：对有潜在重大环境、社会和治理风险的客户，尤其是纳入存在重大环境、社会和治理风险名单制管理的客户，本行密切关注其节能减排目标的完成情况和各项环境、社会和治理风险指标的环保合规情况。

目标和绩效

经过与利益相关方沟通，本行设定 2024-2026 年绿色及可持续金融业务目标，要求在前两年高增长的基础上，继续保持健康可持续增长。同时增加了强化高碳排放行业 ESG 管理的考核指标。

激励机制

政策支持方面：本行在《企业机构业务信贷投向指引》明确了绿色信贷重点支持的产业和领域。同时，《对公放款价格指引》中明确，在信贷投放优先级上优先支持绿色及可持续金融。

审批流程方面：本行设立了对公的绿色及可持续金融业务审批的“绿色通道”机制。通过该机制，本行信贷审批部门优先处理绿色及可持续金融项目，并定期与业务部门沟通“绿色通道”项目情况，推动绿色及可持续金融更好更快开展。

贷款期限方面：为支持绿色及可持续金融的发展，本行将《信贷手册》中关于贷款最长期限的规定进行了修订，对绿色及可持续发展贷款期限进行延长。

定价支持方面：本行对绿色及可持续金融业务继续施行专项 FTP 方案，鼓励条线和分行积极拓展此项业务。

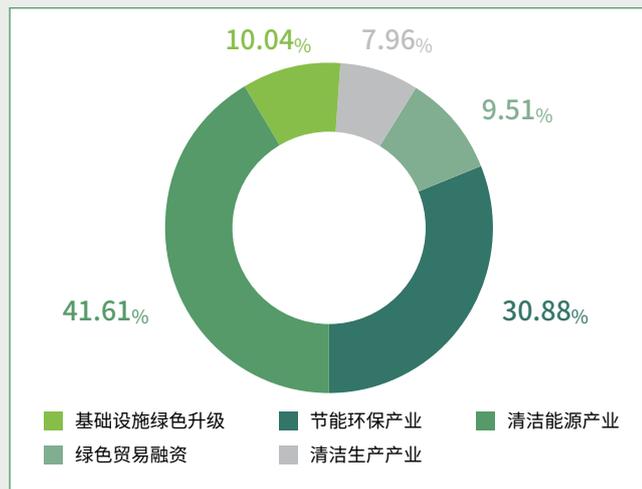
绩效考核方面：对总行绿色及可持续金融相关业务部门、分行和客户经理的考核中，设置绿色金融的关键绩效考核指标。

为支持客户加强部署可持续发展措施和促进绿色及可持续金融发展，我们连续第二年将绿色及可持续金融的占比纳入行动目标之一。过去一年，ESG 管理委员会一直监查该目标的进展情况。

绿色金融数据

企业绿色融资余额⁶ **103.51 亿元**
较上年末增长 **108%**

企业绿色金融主要分布在九大绿色产业 / 领域中的五大类，见下表：



绿色及可持续金融产品

本行致力于成为客户的绿色及可持续发展合作伙伴，为此提供全面的绿色及可持续金融产品，助力企业构建绿色及可持续发展的商业模式，支持企业绿色低碳转型。目前推出的产品主要包括：

贷款类产品

绿色贷款、可持续发展表现挂钩贷款、社会责任贷款

贸易融资类产品

融资金投向绿色产业或融资产品挂钩可持续发展指标的信用证、供应链融资、发票融资

绿色存款

用于专项支持绿色信贷投放。可为客户提供安全稳健的存款收益，并为客户提供《单位绿色存款资金使用定期报告》《单位绿色存款证书》，丰富企业 ESG 活动

绿色及可持续金融案例

可再生能源案例

东亚中国积极支持国家大力发展清洁能源产业的政策，于 2023 年为光伏一体化龙头企业隆基绿能科技股份有限公司及其子公司提供大额授信额度，为借款人业务经营提供全方位融资支持。借款人是全球领先的单晶电池组件制造商，主要专注于高效单晶电池组件的研发与销售，连续五年单晶组件出货量为全球第一，本次银企合作助推国内清洁能源产业的发展。

可持续发展表现挂钩贷款案例

东亚中国积极推广可持续发展相关融资，助力传统行业实现减碳增效的转型，本行昆明分行于 2023 年第一季度为云南省建设投资控股集团有限公司提供可持续发展表现挂钩贷款数亿元，挂钩借款人在绩效期内完成的绿色建筑与当年承建项目总面积比例、净植树造林面积 2 个与减碳转型和可持续发展密切相关的指标，分别设定连续 3 年须达到实质性改善的指标目标值，在贷款定价上设定定制的激励措施，助推客户可持续发展。

社会责任贷款案例

为助力普惠金融和可持续发展，本行扩展绿色及可持续金融产品组合，将社会责任贷款归纳其中，同时亦设立社会责任贷款框架。2023 年，东亚中国成功落地首笔社会责任贷款共计数亿元。该笔贷款的借款人通过科技创新手段，助力小微企业、“三农”群体解决融资难、融资贵、融资慢难题。东亚中国的这笔贷款通过借款人投放于小微经营者及农户，满足特定弱势人群的金融服务需求。

6. 企业绿色融资余额是基于报送国家金融监督管理总局的监管报表口径。

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、以客户服务中心为指导思想，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 2023 年底，本行小微企业贷款余额为人民币 134.01 亿元⁷。

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。

2023 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。

ESG 风险管理

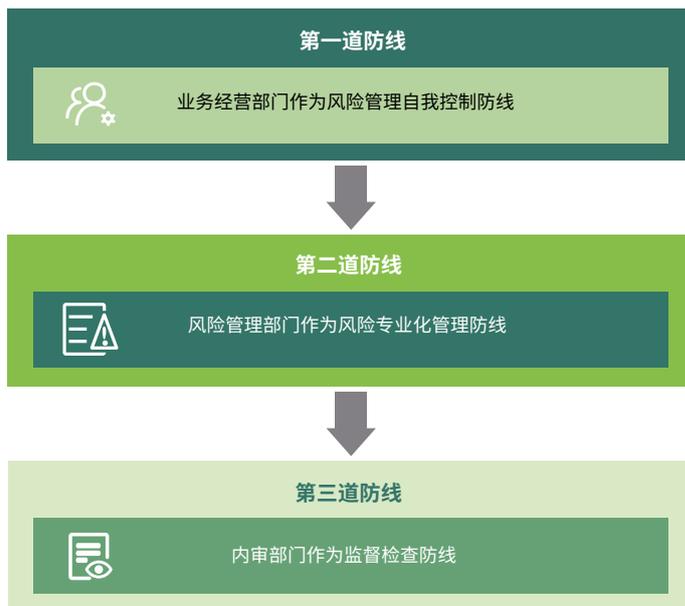
【GRI 201】

东亚中国建立了较为完善的风险识别流程及风险管理流程，为 ESG 相关风险管理提供切实保障。

全面风险管理机制

本行经董事会审批已实施全面风险管理机制，建立了完善的风险管理系统，强化了由业务经营部门、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、监查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。

风险管理“三道防线”



为确保银行业务活动在既定的风险下带来收益平衡，同时确保风险在适当的水平以内，本行已制定风险偏好，并将 ESG 风险（含气候风险）纳入管理考虑。风险偏好为全面风险管理的框架和风险文化做出了重要贡献，帮助银行在加强风险管理的同时，引导并支持利润的可持续增长。

7. 小微企业贷款余额是基于报送中国人民银行报表的小微企业贷款、个体工商户及小微企业主经营性贷款统计得到。

风险管理制度

本行建立了完整的风险管理制度，就信贷风险、战略风险、操作风险和声誉风险等 10 类主要风险分别制定了专门的管理政策，本行各风险管理政策均由相关专项风险管理委员会或工作组定期审阅，由风险管理委员会审议后，提交风险委员会审阅并通过，最终推荐至董事会审批。另外，各项风险根据日常管理需求，形成专项风险管理手册或指引等。



ESG 和气候风险工作要点

完善制度的建设

- 采用和集团一致的绿色及可持续金融框架，包括制定绿色和高碳排放行业清单，针对七大高碳排放行业制定行业政策和在《信贷手册》中明确“被禁止信贷”行业名单等。
- 本行制定了负责任信贷的相关规定，结合集团《绿色及可持续金融框架》相关规定，将 ESG 因素纳入信贷和投资业务的考量之中，对信贷和投资业务要求进行 ESG 风险评估、审批和监控，提供负责任的授信融资。

加强对信贷资产组合的风险评估和监控

- 将 ESG 风险（含气候风险）纳入风险偏好指标管理。2022 年 11 月风险偏好年审中，新增 2 项 ESG 风险（含气候风险）指标，即为“高碳排放行业融资占比”以及“绿色及可持续融资占比”。在 2023 年的定期监控下，本行高碳排放业务占比持续走低，绿色及可持续融资业务占比稳中有升。
- 在 2023 年完成了首轮气候风险（含物理风险和转型风险）的情景分析和压力测试，加强对 ESG 风险防范。

业务流程加入 ESG 风险评估

- 2023 年起，本行在新产品或新业务审批流程中增加对 ESG 主题的评估要求。
- 对重要客户进行 ESG 评级，在授信审批环节使用 ESG Checklist（ESG 风险评估清单）进行尽职调查，用以识别借款人的 ESG 风险（含气候风险）和进行分类管理，对于涉重大 ESG 风险的授信客户进行名单制和差异化管理。在 2023 年第 3 季度，进一步完善了 ESG 风险分类为 A 类、B 类企业的动态评估和定制的贷后管理措施的要求。
- 将 ESG 风险评估内容纳入授信报告，并提交有权审批人 / 有权审批机构，作为授信审批的一部分依据。
- 将 ESG 相关数据电子化，并整合到信贷工作流程系统中以便分析、管理、汇报和披露。

专题：气候韧性
【HKEX A1、A4】 【GRI 201、305】 【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营运，还会通过投融资业务从实体经济传导至公司。东亚银行已将气候风险管理纳入全面风险管理体系，从多维度识别、评估短期、中期、长期的环境气候相关的风险和机遇，以及在发展规划期内对东亚银行业务和战略的影响。我们参考气候相关财务信

息披露工作组（TCFD）披露建议，对潜在影响公司资产的物理风险、转型风险进行了识别和管理，以此作为依据制定应对策略。

我们为气候相关的风险和机遇界定了短期、中期和长期的时间范围，短期为少于一年、中期为一至五年、长期为多于五年。

气候相关风险和机遇	风险和机遇驱动因素	相关的主要风险类别	业务影响	时间段	本行的应对方案
本行能否作出迅速反应，将气候变化列为银行业务、策略及营运决策的考虑因素	随着近年可持续发展意识不断提高，各类利益相关方普遍期望金融业主动管理环境、社会及治理风险和机遇，因此长远而言本行必须提升计算及减低气候风险的能力。	战略、信用、操作、声誉及合规风险	假如不能达到日益殷切的期望，完善管理环境、社会及治理风险，对本行的业务表现、营运及声誉可能会有负面影响。将气候风险考虑纳入决策过程也是监管要求。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。	短期至长期	鉴于利益相关方对本行在业务营运全面实施气候变化管理措施的期望日益加强，我们致力培育气候认知文化，并将可持续发展因素融入日常营运中。 2023 年，我们因应不同工作需求，为所有员工推出设有特定主题的培训项目： <ul style="list-style-type: none"> · 为所有员工举办有关气候变化减缓和适应趋势，以及集团的净零排放路线图及策略的强制性气候变化培训。 · 为所有前线及相关后勤员工，举办强制性绿色及可持续金融培训，让他们熟悉本行的绿色及可持续金融框架、相关产品和漂绿风险。 · 发布行内宣传，并举办“Lunch & Learn”，让员工了解近期影响全球的环境、社会及治理和气候风险相关的议题和事宜。 · 举办与环境、社会及治理和气候相关的义工活动，提高员工对环境保护和减缓气候变化的意识。
物理及转型风险对本行财务表现及本行资产价值的影响	海平面上升及强台风等极端天气事件构成物理风险，可能导致本行的抵押物业及投资组合贬值。 此外，气候变化的影响加剧亦会严重影响全球经济，包括极端天气事件造成实质损害的直接损失或低碳经济转型步伐加快导致管治法规收紧。	信用及市场风险	迅猛的气候影响可能削弱借款人的盈利能力，此外慢性气候变迁亦会造成宏观经济影响，令金融市场和宏观经济表现转弱，作为抵押物的资产亦会贬值。日趋严重的气候影响可能加快低碳转型，令政府推行更严谨的公共政策和市场气氛转变，客户偏好亦会随之改变，凡此种均会直接损及本行和本行借款人的财务表现。	中期至长期	为确保本行作好充分准备，可以缓解重大气候风险对金融业的影响，本行于 2023 年展开首轮气候风险压力测试，同时继续遵循环境、社会及治理表现和气候风险行动计划，持续加强我们的环境、社会及治理风险管控。

气候相关风险和机遇	风险和机遇驱动因素	相关的主要风险类别	业务影响	时间段	本行的应对方案
气候变化下急性和慢性气候事件对本行各营运场所及分行的影响	极端气候事件对本行的业务持续营运系统造成沉重压力。该系统在设计上必须能应对极端气候事件，防护不足可导致业务中断，影响本行的员工和客户、工作场所安全、关键基础设施和系统的可靠运作。	操作风险	假如极端气候事件令本行的办公场所和其他资产严重受损，包括零售银行分行及自动柜员机等，本行的营运能力和成本开支都会受到影响。	短期至长期	为缓减本行业务营运受气候变化影响的风险，我们已建立业务持续营运管理架构和政策，确保本行的基本服务和营运活动有完善的应急方案，可应对紧急事故或天灾，包括但不限于极端气候事件。
气候变化对贷款及投资组合财务流动性和盈利能力的影响	气候变化带来极大经济考验，全球必须转向更可持续的业务模式。由于高碳排放强度产品需求下降，加上高排放企业营运成本上涨，本行为此类行业提供融资时会承受风险。 低碳经济转型的步伐过于急促，可能令本行贷款及投资于高碳排放行业的资产质量下降。	信用及市场风险	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、搁置固定资产、市场气氛转向等。此外，假如借款人及证券发行人因转型至低碳经济的步伐过于快速而导致盈利能力下降，亦会严重影响其偿还能力。	中期至长期	我们计算本行融资排放量，借此监察我们的气候转型风险。本行已拟定净零排放路线图和订立高碳排放行业的目标，主动调整贷款及投资组合以偏向碳排放较低的行业，致力在 2050 年实现净零融资排放。 本行透过绿色及可持续金融框架，鼓励高碳排放行业尽早展开低碳转型。行业政策协助判断高碳排放行业中的绿色借贷活动，将现有的高排放业务转为以更环保的方法营运，从而加强我们对于融资排放及转型风险管理。
挖掘新资金及商机	越来越多的利益相关方，包括投资者及客户，对可持续发展风险管理的关注逐渐增加，而且开始运用可持续发展议题的知识做出投资决定。我们察觉到全球的投资模式转变，现正将环境和气候相关议题融入业务营运、产品及服务之中。	战略风险	将环境及气候相关议题融入业务营运、产品及服务之中，能增加我们进入国际、国内资本市场的机遇，亦可降低坏帐及投资风险。此外，本行若能显示有能力面对和管理可持续发展风险，便可开拓新的金融渠道，有利我们获取低成本资金。	中期至长期	本行深明市场对绿色金融方案的需求日益增加，现正与客户紧密合作，提供绿色及可持续发展表现挂钩贷款，促进客户转型至低碳业务模式。 东亚中国近年致力扩展绿色及可持续金融。我们迎合最新趋势，抓紧气候转型的机遇，未来会继续扩大相关的融资的规模。

我们支持全球向低碳经济转型，并致力减少本行的碳排放和加强业务及营运的气候韧性。我们承诺在 2030 年实现净零营运排放，以及在 2050 年实现净零融资排放。本行已制订详细路线

图及中期里程碑作为指引，循序渐进地实现我们的承诺。为实践我们的减碳愿景，我们在路线图设立策略支柱、指引相关的政策以确保有效执行。净零排放路线图的支柱分别针对我们业

务的具体范畴，列明短期、中期及长期的行动、重点领域和中期目标，并将这些重要承诺纳入集团的五年计划，协助董事会制订集团的愿景、策略和目标。

净零排放路线图（东亚中国）



策略支柱

东亚中国范围 3 净零排放路线图的策略性支柱

支柱 1



气候融资策略

此策略让我们通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，据此作为投资组合公司参与气候行动的基础，以推动实体经济减排。

支柱 3



气候及环境、社会及治理数据

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。

东亚中国范围 1 及 2 净零排放路线图的策略性支柱

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。

指标及目标

2023 年，东亚中国继续采用碳核算金融联盟（“PCAF”）的方法，完成 5 个高碳排放行业的融资排放量计算，包括建造、能源（石油和天然气）、金属和矿务、电力及运输行业，并根据国际能源署（“IEA”）设定的 2050 年净零排放情境（“NZE Scenario”），为电力及能源（石油和天然气）行业订立行业减排目标。

2023	本行为两个重点行业设定的减排目标	
	电力行业到 2030 年下降	↓ 65%
	能源（石油和天然气）行业到 2030 年下降	↓ 27%
营运碳排放方面		
	2023 年较 2019 年基准减少了	↓ 38.63%

气候风险压力测试

2023 年，东亚中国遵循《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》(银保监发〔2022〕15 号)的监管要求，根据宏观市场变化、气候灾害情况和实际业务情况，建立了与信用风险相关的气候风险压力测试方案和

测试步骤，成功完成了首轮气候风险的情景分析和压力测试，测算了在压力情景下对本行资本充足率的影响，提升了 ESG 风险领域管控的全面性。

本次气候风险压力测试主要针对两类风险：

风险类别	具体内容
物理风险 (Physical Risk)	<p>风险定义：物理风险包括气候变化导致的海平面上升和各种极端气候事件对财产的损害，例如台风、洪水和地震等自然灾害。</p> <p>本行参考了中央气象台台风网、中国地震局和《中国海平面公报》等统计数据和研究文献，假设并测试遇到极端自然灾害事件对本行房产押品所造成的实体影响。</p>
转型风险 (Transition Risk)	<p>风险定义：转型风险重点关注碳交易成交价的上浮对 7 类高碳排放行业所产生的潜在负面影响。</p> <p>碳价格的上升导致经营成本的增加，企业可能面临还款能力不足、经营收入无法覆盖上升的成本而出现还款缺口，最终导致违约风险的增加。</p>

本次采用了截至 2022 年第四季度末的数据，压力测试结果显示在承压测算后，无论是“物理风险”还是“转型风险”，在重度压力情景下对本行资本充足率的影响，均符合监管要求。

金融知识普及

【GRI 203】

东亚中国重视消费者权益保护与金融知识普及，在高级管理层的指导下，由本行消保统筹部门制定活动方案，各业

务职能部门及下辖各分行积极参与、有序推进，在全行范围内开展了内容丰富、形式多样的宣传教育活动。

立足网点厅堂，开展多样化的金融知识普及教育

2023 年金融消费者权益保护教育宣传月活动期间，本行积极引导各下属分行和网点大力开展消保普及宣传活动，通过网点 LED 和 LCD 屏幕不断滚动播放“汇聚金融力量，共创美好生活”等主题口号、活动海报和相关宣传视频，以此方式大力推广本次活动。在分行网点的厅堂内，我们设立了专门的金融宣传服务区域和多个宣传栏，配备了一系列金融知识宣传折页，以便客户随时取阅。此外，我们将金融知识普及工作无缝融入到日常业务流程之中，利用客户在等待办理业务或填写单据的时间，由客户经理进行现场宣传教育，向客户普及金融知识、识别常见金融风险 and 电信网络诈骗的特征。对于在柜台进行转账、购买理财产品的客户，尤其是老年客户，本行工作人员会进行相关的欺诈风险提示，并指导客户在操作前进行仔细核实，以提升老年客户群体对网络诈骗的防范意识。我们致力于将金融知识的宣传教育工作作为一项基础性和常态化的任务，持续推动其深入开展。



▲ 2023 年金融消费者权益保护教育宣传月活动

官方线上宣教平台，开展金融宣传教育

本行通过官方线上平台开展金融消费者权益保护教育宣传，在本行官网、官微、手机银行以及信用卡、财富管理本行多个微信公众号均发布各类原创宣传教育材料，例如《2023 年金融消保教育宣传月——学会理性消费 远离非法借贷》《2023 年金融消保教育宣传月——守住“钱袋子”谨防“馅饼”变“陷阱”对非法金融活动说不》《投资陷阱在身边，甄别套路擦亮眼》《关于防范非法金融活动的措施》《改善金融消费环境，提升“适老化”服务》《【以案说险】谨防虚假高息宣传 促进市场公平有序》《倡导理性消费观念，树立价值投资观念》《构筑跨境反赌反诈防火墙 守护百姓“钱袋子”》等，本行发动员工和客户积极转发，扩大影响。



▲ 官网线上开展金融宣传教育

开展“普及金融知识万里行”活动，为金融知识宣传教育注入新活力

2023年6月，本行开展“普及金融知识万里行”活动，旨在进一步落实消费者权益保护相关宣传教育工作要求。活动期间，各分行充分发挥网点优势，依托营业网点宣传“主阵地”，发挥网点的辐射作用，通过在网点设置活动专项宣传台、悬挂宣传条幅、摆放宣传海报、滚动播放电子标语、循环播放金融知识宣传片、摆放宣传折页等形式重点推广普及金融消费者权益保护相关内容，切实帮助重点弱势群体掌握必要的金融知识和技能，提升风险防范意识和自我保护能力。



▲ “普及金融知识万里行”活动

公平待客

【HKEX B6】 【GRI 2-26、417】

东亚中国深植“以客为尊”的企业文化基因，高度重视消费者保护工作，通过全行统筹，为消费者提供一个安全、公平的消费环境。

治理架构

本行设立了完善的消费者保护治理架构，董事会和高级管理层高度重视消费者权益保护工作，董事会下设的风险委员会负责监督消费者权益保护管理相关事宜。此外，本行风险管理委员会下设立了消费者权益保护工作组，确保各项工作有效实施，实现消费者权益保护目标。本行已将消费者权益保护工作纳入经营发展战略和企业文化。同时，本行分行设有消保工作小组，形成了全面覆盖、上下联动的工作体系。我们致力于保护消费者权益，赢得消费者信任，实现企业长期发展。

消费者保护政策

东亚中国严格遵守《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》《银行保险机构消费者权益保护管理办法》等外部法律法规，制定《消费者权益保护工作管理办法》《营销宣传指引》等内部消保制度，将消费者保护工作落实到不同条线和业务部门。

《消费者权益保护工作管理办法》旨在规范本行消费者权益保护业务，将消费者权益保护纳入公司治理、企业文化和经营发展战略，在企业经营及业务发展相关环节充分考虑及执行消费者权益保护相关工作要求，将消费者权益保护工作作为企业长期发展的重要考量。

《营销宣传指引》旨在规范行内营销宣传工作，明确规范营销宣传行为及内容管理原则性要求，保障金融消费者合法权益。

投诉处理机制和措施

本行制定《处理客户投诉操作规程》，该规程明确了行内投诉管理基本工作原则及要求，规范了行内投诉处理流程，旨在完善客户纠纷处理体系，增强竞争力，提高银行服务水平，形成有效的客户投诉纠纷管理制度。

2023 年，本行共受理投诉 1,903 个，主要集中在信用卡、财富管理业务及零售贷款等方面，总投诉数量相较于 2022 年下降 20%。

在投诉处理方面，本行业务部门积极统筹协调投诉处理的各项事件，并采取多项措施跟进执行。为解决复杂投诉问题，我们建立了一套纠纷调解机制，能够通过“分行——属地”等方式进行高效处理。同时，我们进一步畅通投诉渠道，妥善化解矛盾纠纷，并加强溯源整改，深入开展投诉问题分析，查找薄弱环节和风险隐患，有针对性的完善制度机制，规范操作流程，提升服务水平，从源头上减少了消费投诉的发生，提高了投诉处理效率。例如，针对信用卡投诉较为频繁的问题，我们成立了专项降诉小组，制定针对性解决方案。

客户投诉渠道及处理流程：

1. 客户可以通过以下任一渠道联系本行：

- ①电话渠道：致电客户服务热线 95382
- ②网点渠道：至本行营业网点向工作人员反馈
- ③门户网站：通过门户网站 (<https://www.hkbea.com.cn/>) “咨询与投诉” 在线留言
- ④信函电邮：通过门户网站 (<https://www.hkbea.com.cn/>) “业务网络” 查询本行总行及分支行地址或电子邮箱

⑤手机银行：



⑥微信银行：



2. 本行收取客户的意见或建议，并于 2 个工作日内与客户联系

3. 本行若需继续内部调查核实，将进一步安排与客户沟通

4. 本行回复客户处理结果，处理时限原则上自本行收到投诉之日起 15 日内，情况复杂的可延长至 30 日，情况特别复杂或有其他特殊原因，且与投诉人沟通经投诉人同意的，可再延长 30 日（监管部门有具体要求除外）

5. 若客户对消费投诉处理结果有异议的，可自收到处理结果之日起 30 日内向处理投诉机构的上级机构书面申请核查。对核查处理结果有异议的，可逐级向投诉处理机构的上级机构申请核查，或通过向第三方金融消费纠纷调解组织申请调解或仲裁、诉讼等途径解决纠纷

消费者保护案例

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。

推出外资银行首位数字消保官

本行致力于消费者权益保护宣传的创新方式，推出了首个人工智能数字消保官——“消保保”。作为外资银行的首创举措，“消保保”不仅是本行数字化转型的一个重要里程碑，也体现了我们对保护消费者权益的坚定承诺。通过引入虚拟数字人物，我们旨在以更加生动、互动的方式提升消费者对金融知识的理解和应用，进一步强化消费者金融素养。数字消保官的推出不仅丰富了我们的客户服务体验，也标志着本行在数字化转型的探索又迈出了坚实的一步。



▲ 东亚中国数字消保官“消保保”

举办跨境金融峰会，为企业办实事，助力企业发展

2023 年 9 月 15 日，“观天下 预未来——2023 年东亚中国跨境金融峰会佛山行”在佛山先进制造业金融集聚区举办。本次活动由东亚中国主办，香港特区政府驻粤经济贸易办事处、佛山市金融工作局、佛山市顺德区人民政府、佛山市顺德区乐从镇人民政府、佛山高新技术产业开发区顺德园管理局指导，吸引了佛山企业近百人参与。

本次活动邀请业内专家聚焦香港投资环境、全球投资市场、汇率波动，为佛山企业提供跨境金融服务全新视角，构筑政企、银企沟通合作桥梁，促进本地企业与政府、金融机构互动交流，助力推动本地区经济发展迈上新台阶。为佛山企业提供优质的跨境金融服务体验，让企业享受境内外一站式的金融服务。



▲ 跨境金融峰会活动

结合当地大型特色民俗活动宣传消保知识

本行厦门分行进社区活动颇具当地特色，分行结合闽南中秋博饼的传统民俗，参与社区主办的“庆中秋博状元”生活文化节活动，分管消保工作的副行长亲临现场与大家进行互动，该活动将金融知识宣传融入传统民俗文化，独具亮点与特色。



▲ 厦门分行“金融消费者权益保护宣传月”活动

警民合作，进社区宣传消保知识

2023 年 10 月，本行武汉分行联合新天地涉外警务处走进武汉天地社区，围绕日常生活所涉及的金融服务场景，通过通俗易懂的语言和真实的诈骗案例，耐心的向居民揭露电信诈骗的犯罪伎俩，介绍非法集资、反洗钱和电信网络诈骗的手段与危害，警示社会公众谨慎投资，牢牢守护财产安全。

本次进社区活动涉及社区多达 46 个，各城区分布地也相对广泛，有人流量较多的住宅区，有老年人聚集较多的服务娱乐区，更有特殊及残障人群的活动中心等。



▲ 警民合作宣传消保知识

积极开展消费者权益保护教育宣传活动，深化金融知识教育工作

我行积极开展消费者权益保护教育宣传活动，聚焦“一老一少一新”等重点人群，采用线上+线下多渠道、多频率宣传。线下依托网点日常宣传，同时走进合作企业、周边社区、商圈等区域，现场进行集中宣传，开展各类多元化、全方位的金融知识普及教育活动；线上结合大众欢迎度高的 APP、平台进行宣传推广，更广泛地扩大活动受众的接触面，让更多群众了解到金融知识，增强风险防范意识。本行多角度、分层次做好金融知识教育工作，提升金融消费者的获得感、幸福感和安全感。



▲ 消费者权益保护教育宣传活动

客户体验

东亚中国致力于提升客户满意度，优化客户线下及线上服务，给客户带来更好的金融服务体验。2023 年，东亚中国总共进行了 2 次 NPS (Net Promoter Score) 客户净推荐值调查。NPS 净推荐值，是一种计量某个客户将会向其他人推荐某个企业或服务可能性的指数。相较于 2022 年，2023 年客户对零售业务的净推荐值有明显提高，NPS 分数提升 14 个 NPS 值。2024 年，东亚中国会继续通过 NPS 调研监测客户满意度，并且通过重点客户电话回访以及神秘访客项目了解客户痛点，优化客户旅程。

为提升客户体验，我们采取了一系列措施。在产品服务方面，我们推动支付结算及境内 / 跨境资金池业务，以成为客户的结算行，并增加活期存款（包括通知存款和协定存款等）的总量与稳定性。我们还优化了交易流程，提高非落地直连交易比重，并制定服务标准水平。为解决客户日常交易中的痛点，我们深入了解客户需求，制定相应解决方案，提高作业效率。

为拓展客户，我们打造供应链生态圈，参与核心企业供应链平台的共同开发，成为客户供应链金融业务的主要往来银行。同时，我们从供应链交易数据中挖掘商机，开发全面的供应链金融方案。

我们注重线下客户服务体验，完善线下客户服务设施。我们在营业厅设置了爱心窗口、便民措施及残疾人通道，通过设置合理的环境温度及和谐的灯光，为客户提供舒适的等候区。

针对老年客户，我们根据《中国银保监会办公厅关于银行保险机构切实解决老年人运用智能技术困难的通知》（银保监办发〔2021〕40 号）的要求，开展适老金融服务，包括尊重老年人的意愿及使用习惯，保留传统的纸质材料，如存折、存单等；不强制老年人使用智能技术工具办理业务，不违规代客操作；在营业厅配置老花镜、放大镜、拐杖等适老服务设施；并为行动不便、生病住院的老年人提供上门服务，如开销户（卡）、挂失解挂、密码重置、客户信息变更等。

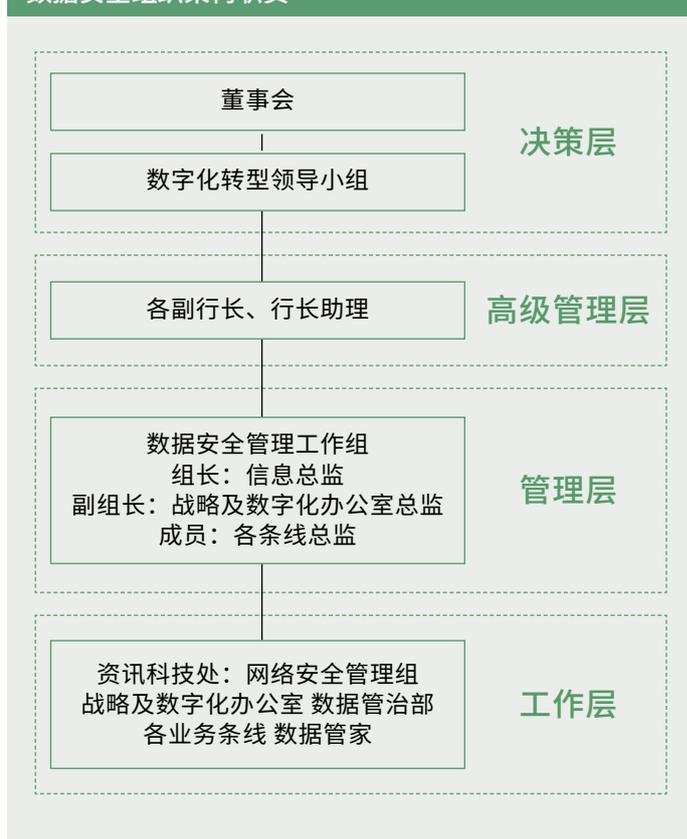
网络安全及数据隐私

【HKEX B6】 【GRI 418】

治理架构

本行基于“层层落实、人人有责”的原则，建立了自上而下、覆盖全员的网络安全责任制，确立了“合法正当、目的明确、选择同意、最小够用、全程可控、动态控制、权责一致、使用负责”的数据安全管理原则，对本行信息系统、数据资产的保密性、完整性及可用性持续开展安全防护和管控。本行建立了包含决策层、高级管理层、管理层和工作层的多层级数据安全组织架构，详见下图：

数据安全组织架构职责



数据安全相关政策

本行遵循《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》等建立了《信息安全制度》《数据安全管理制度》《数据出境安全评估实施指引》等制度。

2023 年，本行制定了《数据出境安全评估实施指引》，规范本行个人信息和数据出境的日常管理及申报流程；更新了《信息安全制度》，细化了网络安全责任制、访问控制管理、加密标准、持续改进等有关条款。

开展措施

2023 年，本行持续强化纵深安全防御体系构建，开展基于威胁情报的网络攻击测试演练，3 个攻击场景均被防护，验证了本行目前安全防御、检测和响应能力的有效性；构建安全营运自动化能力，启动自动化编排与响应项目，通过编排和调度各类安全防御系统，提升安全事件分析和处置效能。

本行通过一系列扎实有效的措施有效提升网络及数据安全方面防护能力，构筑起坚实的网络安全防线。本行不仅积极开展数据跨境评估及申报工作，将评估结果上报国家网信部门，而且对网络安全等级保护进行了全面测评，并对 SWIFT 系统实施了专项安全独立评估。在提升全员网络安全意识方面，本行组织开展了网络安全全员培训，并积极参与网络安全宣传周活动，通过发放宣传册和微信答题活动等形式，增强了员工的安全防范意识。此外，本行还基于威胁情报进行了网络攻击模拟测试演练，以检验和提升网络安全应急响应能力。

为防范数据泄漏风险，本行规范了客户敏感数据的脱敏管控流程，严禁在测试环境中使用真实客户数据，从而有效保护客户信息的安全。同时，本行对数据防泄漏监

控及阻断系统进行了更新升级，进一步强化了数据安全的防护能力。在安全意识宣传及培训方面，本行开展了 2 次钓鱼邮件测试，命中结果均低于 1%，并开展了三次全体员工安全培训，由学习发展部统一组织，通过 LMS 学习管理系统进行发布，确保每一位员工都能了解到最新的网络安全知识，在网络及数据安全领域取得了显著成效，为客户和自身的信息安全提供了更加坚实的保障。

2023 年，本行没有出现违反数据安全与隐私保护事件。

2023 年亮点工作



- 开展个人信息收集、处理等业务流程现状调研，完成数据跨境传输安全评估和完成个人信息保护影响评估。



- 开展网站、APP 等合规评估，按照监管要求开展隐私相关技术测试，根据测试结果，对照隐私政策中的相关条款进行审阅。



- 修订隐私、数据安全相关制度，编写数据安全分级分类标准、指引及执行模板建议，并开展技术差距分析。

专题：实施数字化转型，引领产品服务创新

数字化转型战略

东亚中国自 2021 年起正式启动了数字化转型，制定了《东亚中国 2021-2023 年发展战略》，明确了 2021-2023 年数字化转型规划要点，并发布了《东亚中国 2021-2023 年数字化转型规划》，将分阶段实施并持续推进数字化转型相关工作，并定期评价战略规划实施效果。

2021 年重点夯实数据基础，2022 年重点完善基础应用，2023 年重点尝试数据智能，通过分阶段的数字化转型路径，实现数字化上三个台阶，加快数字化转型，服务国家战略，实现可持续发展。

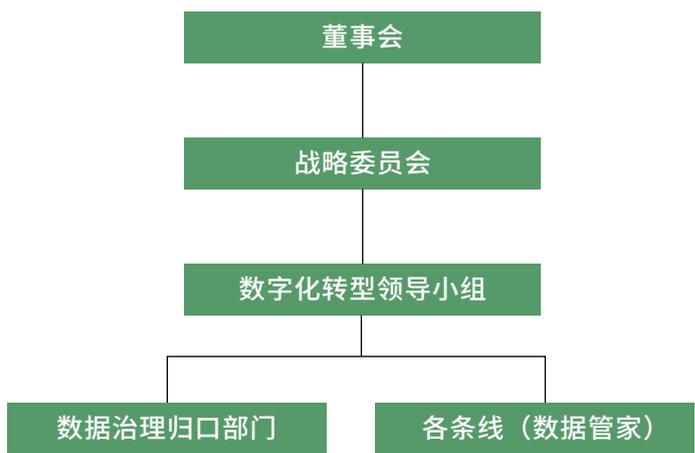
数据治理架构

东亚中国根据《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。

数字化转型愿景与目标

东亚中国以 3 年内成为数字化领先的外资银行为愿景，引入德勤数字化成熟度评分模型，以将数字化成熟度得分由 2020 年的 3.3 分提升至 6.6 分（满分 10 分）为目标，通过数据基础现代化、赋能客户经营、员工降本减负、精细化管理决策四方面工作推动数字化转型。



数字化转型所取得的重大成效

数字化转型所取得的重大成效	具体内容
数据基础现代化	· 实现本行数据统一管理，提升了本行客户信息、监管报送数据、经营分析数据的质量，快速响应本行数据分析需求。
赋能客户经营	· 通过数据驱动客户画像、精准营销，提升客户营运能力，提升客户经理人均产能（SFE）。 · 通过建设零售客户关系管理系统（“零售 CRM”），健全零售中高端客户管理核心工具，实现零售营销活动闭环管理、零售中高端客户智能化经营。 · 通过建设对公客户关系管理系统（“对公 CRM”），实现对公条线客户统一管理，对客户数据质量实现了有效提升。
员工降本减负	· 通过数据驱动营运操作自动化，降低操作风险、工作负担，节约潜在人力成本（FTE）。 · 在零售 CRM、对公 CRM 系统中，打造客户经理督导工具，通过商机管理、访客管理功能，实现线上化任务管理。 · 在反洗钱智能化提升方面，实现反洗钱可疑名单的智能排查，助力降低风险，提高业务效率。
精细管理决策	· 建设管理驾驶舱，通过数据支撑管理层日常的经营管理和决策，实现经营管理可视化、数字化、智能化。

BEAST 加速器计划

2023 年 2 月，东亚中国携手香港人工智能及数据实验室，成功打造出首个由银行主导的金融科技孵化器 **BEAST**。该孵化器旨在为跨境科技初创企业提供全面的加速器计划，以促进深港两地优秀科技初创企业的引进与输出，搭建起深港联合协作的桥梁。同时，**BEAST** 也将积极推动青年创业，为大湾区的青年创业者提供软硬件、技术、场地及专家等多方面的支持。此外，**BEAST** 还致力于成为两地人才培养和交流的重要桥梁，帮助港澳青年更好地融入大湾区的发展，实现人才流通。截至目前，已有四家金融科技初创企业入驻 **BEAST**，其中三家为香港企业“引进来”，一家为内地企业“走出去”。



通过数字化转型持续稳步推进反向保理业务

本行深入分析核心企业与上游供应商结算模式，通过反向保理的自偿性特色，依托优质核心企业信用，解决供应商融资难的问题，为快消品、纺织业、超市批发等实体供应链提供整体金融解决方案，稳固核心企业供应链的发展。同时，本行通过与第三方平台或是核心企业自建平台的合作，在对平台进行完整风险评估且秉持银行独立审核审批的前提下，借助供应链平台的科技手段，更深层次的服务实体产业链。

本行供应链金融平台自 2020 年底上线，现已涵盖应收账款全流程管理功能。目前本行所有的保理业务均通过供应链金融平台管理，全面提升服务效率。2023 年下半年，本行推出了针对反向保理业务中核心企业之上游供应商的远程核实身份认证平台，通过多种技术的组合实现在线核实企业、法定代表人等自然人身份的目的，持续为客户提供便利化、线上化服务，有效提升服务效率。

举办第二届“数赢”杯赛

2023 年 7 月，本行举办了第二届“数赢”杯赛，集团、本行和分行各条线的同事积极参与，共 598 人报名参与学习，252 名员工报名参赛并产出了 61 个参赛作品。通过比赛，本行成功构建数字化解决方案并实施落地，涌现出一批直击业务痛点、满足客户需求、综合价值突出的业务与流程优化探索者，推动东亚中国在数字化转型之路上不断进步。



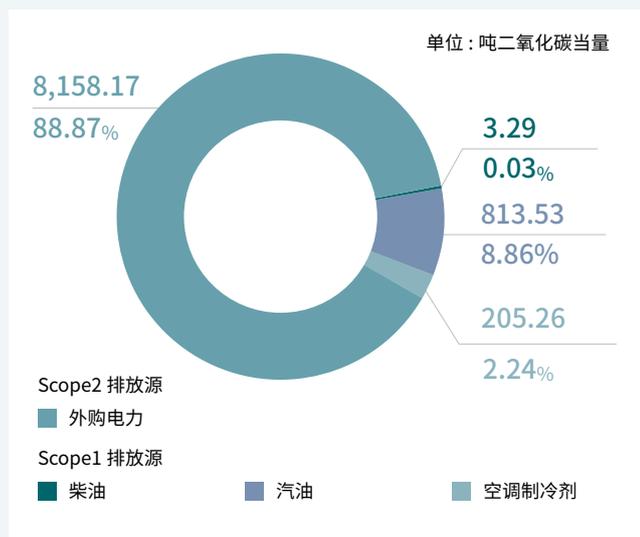
▲ 第二届“数赢”杯赛决赛合影

负责任的营运

专题：践行低碳发展，深化绿色办公运营 【HKEX A1、A2、A3】 【GRI 302、303、305、306】

东亚中国坚定遵守《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》等相关法律法规的规定，积极倡导和实践低碳环保的理念，致力于推动节能环保实践，不断深化绿色营运，为应对气候变化以及集团到 2030 年实现净零营运排放的承诺贡献力量。

本行营运过程中能源消耗与碳排放涉及的能源类型主要为外购电力、车辆使用的燃油等。针对各类碳排放源和废弃物，东亚中国持续推出一系列节能减排举措，包括节约用电、无纸化办公、绿色建筑、新能源车替换等。2023 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。



东亚中国将始终以负责任的态度积极践行低碳发展，通过深化绿色办公的营运模式，不断推进绿色节能举措，减少环境足迹。我们将继续与供应商保持紧密合作，共同推动供应链的绿色化，确保业务营运与环境保护的和谐共生。我们坚信，通过不懈努力和合作伙伴的携手合作，东亚中国将在实现自身发展的同时，为社会的可持续发展做出贡献。

节能举措

- 实行中午关灯计划：推广关灯 1 小时，在非营业区域（办公室）中午时间段及时关闭灯源和显示器屏幕；
- 保证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，检查显示屏、打印机设备及直饮水机电源，确保关闭；
- 调整空调温度：倡导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；
- 替换 LED 灯具：采用 LED 光源替换原有非节能灯具。

废弃物管理

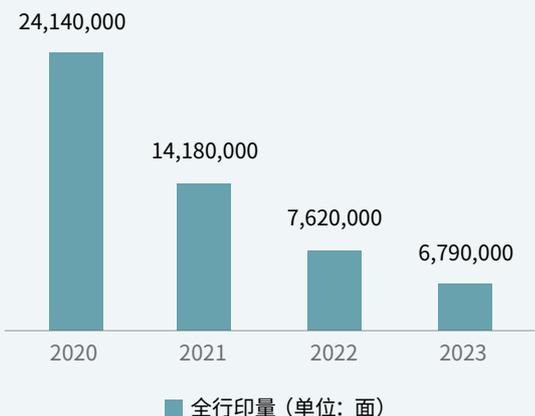
- 减少废弃物的产生：倡导采用直饮水机替代桶装水，减少废弃塑料桶的产生和减少由于送水产生的碳排放。
- 推动废弃物回收利用：
 - 本行使用的不间断电源——UPS 电池回收再利用；
 - 本行废旧电脑由专业公司进行回收；
 - 本行打印机均采用租赁形式，相关的碳粉盒由租赁公司统一回收。
- 淘汰 R22 冷媒的使用：2023 年完成所有分支行的 R22 冷媒更换或停用。

无纸化办公

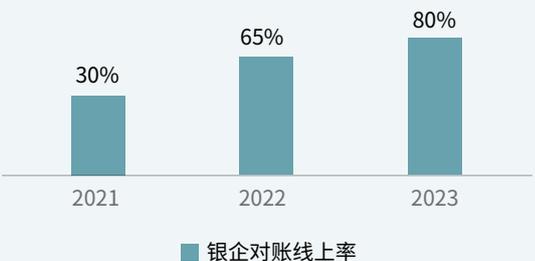
- 控制打印、复印次数，杜绝打印、复印与工作无关的材料，提倡双面打印和单面打印用纸再利用，提高纸张使用率。

本行成功达成无纸化目标

本行在过去三年里持续推进无纸化办公，已取得显著的成效，顺利达成无纸化目标。经统计，本行 2023 年度累计印量数 679 万面，较 2020 年基准整体降幅达 72%，较 2021 年整体降幅 52%。此外，银企对账线上化率达成 80%，较 2021 年实现 50% 增长，企业网银开通率提升至 90%。



全行印量不断下降



银企对账线上率逐年上升



企业网银开通率逐年上升

绿色建筑

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、采用环保材料。2023 年，东亚中国推出《可持续建筑指引》，为后续的新建、搬迁及原址改造工程提供绿色建设标准。

截至 2023 年底，本行有多栋建筑获得国际绿色建筑认证。其中，深圳前海东亚银行大厦获得 LEED 铂金认证、WELL 金级认证以及中国绿色建筑三星认证，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。



▲ 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



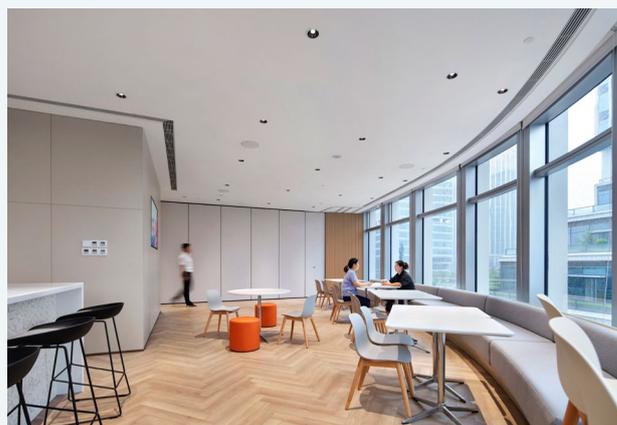
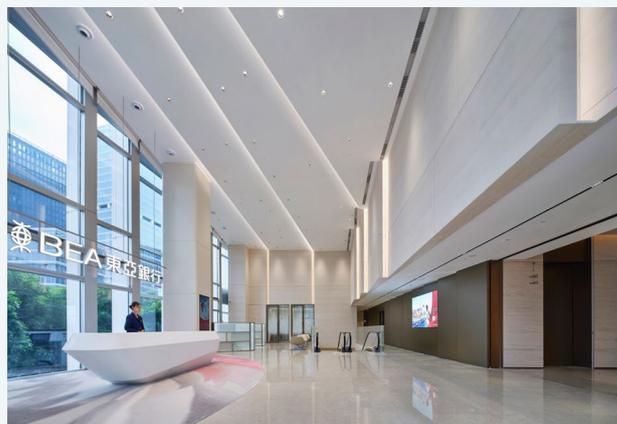
▲ 北京东亚银行金融大厦 LEED Gold 级

深圳前海东亚银行大厦 按照绿色建筑标准建设完成

深圳前海东亚银行大厦在设计和建造过程中遵循绿色建筑的原则，荣获 LEED 铂金认证、WELL 金级认证以及中国绿色建筑三星认证。在设计阶段，前海大楼通过精心的空间布局优化自然光源利用，显著降低能源消耗。在施工过程中，我们选择了低 VOC 的环保材料，如粘合剂、密封胶、油漆和涂料，以及符合 Green Label Plus 标准的胶水和地毯，同时优先考虑使用可持续和可回收的装饰材料。在营运阶段，前海大楼致力于打造一个更加绿色、节能和智能的办公环境。安装智能照明系统，以减少能源浪费；并选用 G+ 电荷纳滤技术的直饮水机 and 一级能效节水装置，可去除自来水中的病毒、细菌和重金属，确保提供健康纯净的水源；为了支持清洁能源的使用和鼓励绿色出行，为停车位配备了电动汽车充电设备 EVSE。此外，其中深圳分行新址的装修过程还通过了碳中和认证。



▲ 深圳前海东亚银行大厦



▲ 深圳分行



▲ 碳中和证明

张江数据中心完成太阳能发电改造升级

2023 年 10 月，张江数据中心完成了屋顶分布式太阳能板安装工程，共计安装 182 片 555 瓦太阳能板，装机容量 101 千瓦，预计每年发电量为约为 9.4 万千瓦时。按照太阳能发电每节约 1 度电，相应节约 0.328 千克标准煤和 0.997 千克二氧化碳来计算，张江数据中心每年将节约标准煤约为 30 吨，减少二氧化碳排放约为 93.7 吨。



▲ 张江数据中心的太阳能板

新能源车替换

东亚中国于 2023 年制定了新能源车更换计划与标准，并于 2023 年 9 月引入了 3 辆新能源车。经过对实际发生数据的分析，3 辆新能源车相较行内燃油车，碳排放下降约为每台 29%~51%，同时，2023 年还淘汰了 10 辆超过 10 年的燃油车，进一步减少自有车辆的碳排放。



负责任供应链

【HKEX B4、B5】 【GRI 2-25、308、414】

东亚中国严格遵守相关法律法规，恪守商业道德，制定《采购管理办法》《供应商行为守则》等制度，持续健全供应商管理体系，不断加强供应商评估和动态管理，致力于打造可持续且负责任的供应链。

东亚中国供应商主要类别为法律服务类、信息科技类、外部数据类、资产设施类、行政安保类、通用采购类等。本行遵循“公平、公正、透明、诚实信用”的原则，执行采购信息和成交结果公布原则，通过集中采购等方式选择供应商。

作为致力于可持续发展的企业，东亚中国在供应链管理中积极融入可持续发展的实践方案和关注事项，以此提升整体业务表现。我们与那些能够落实最佳实践标准的供应商紧密合作，并鼓励其他供应商在可持续发展方面持续改进。

供应商准入

东亚中国重视采购和供应链管理，已建立完善的供应商准入体系，制定《东亚银行 SRM 采购门户供应商准入守则》《银行采购行为准则》等管理制度用于规范供应商选聘流程。

制度保障

- 我们向供应商公开发布《供应商行为守则》，告知东亚中国的商业合作行为准则，要求供应商遵守相关行为规定，并对供应商的合规、人权、环保、供应链管理等提出更高要求，建立长期稳定合作关系。

资格评估

- 我们制定《东亚银行 SRM 采购门户供应商准入守则》，要求供应商在门户网站上注册登记，并具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度。
- 我们设置了完善的分级考核及审核机制，将供应商按业务类别分为四类进行分级管理。

协议签署

- 我们要求供应商签署《应标承诺书》，明确供应商应严格遵守国家法律法规及行业自律规定，坚持诚实守信的原则。
- 我们要求供应商签署《供应商行为守则》，要求供应商严格遵循社会道德和员工权益保障等相关内容，最大程度降低供应商社会风险。
- 2023 年，《供应商行为守则》供应商签署率超过 98%。

负责任采购

我们重视供应商的 ESG 管理，在采购前使用工具对供应商进行 ESG 风险评估（ESG Risk Assessment）和审查，评估结果分为优先、中等、专业和最低四个等级。

我们要求供应商完成《ESG 可持续发展调查问卷》，并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，筛选负责任的供应商进行合作。

供应商风险管理

我们对存在风险及对本行产生负面影响的供应商采取灵活的冻结及淘汰机制。对于提供虚假材料、恶意串通、不遵守商业道德、提供假冒伪劣产品等供应商持“零容忍”的态度，一旦识别到上述风险中的不符合项，我们将该供应商列为“黑名单供应商”，永久禁止参与公司的任何商业采购活动。本行将综合考核评价评级为不合格、被中国人民银行、国家金融监督管理总局等监管机构、以及本行合规处通报存在风险的供应商列为“灰名单供应商”，并淘汰超期限未有整改行动的供应商。

人才管理

【HKEX B1、B4】 【GRI2-26、401、405、406】

我们坚持以人为本，尊重并保障员工各项合法权益，营造多元、平等、包容的职场氛围，倾听员工声音，努力构建和谐稳定的劳动关系。

本行获得由前程无忧主办的 2024 年“人力资源管理杰出奖”⁸



保障平等雇佣

本行严格遵守《中华人民共和国劳动合同法》《中华人民共和国劳动法》等法律法规，制定完善的《员工手册》、员工不受歧视规定、招聘管理规定等内部人事管理制度，坚持合法用工、平等雇佣等原则，坚决杜绝就业歧视、强迫劳动、雇佣童工、职场骚扰等行为，切实保障员工合法权益，构建包容、公平和多元化的工作场所。

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。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。2023 年，本行推行招聘集中化管理，优化招聘流程，大幅提升整体的招聘效率。本行持续推进数字化招聘转型，在招聘的各个环节提升无纸化操作的比例，将本行的 ESG 战略落实到招聘流程中。

薪酬福利

本行坚持男女同工同酬，持续优化完善薪酬激励机制，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。本行严格按照法律法规，为员工按时足额缴纳社保和公积金，购买补充商业保险。本行定期检查劳动强度，禁止强制劳动，保障员工的权益。

2023 年，本行重视非法定福利方面的提升

- 正式员工及派遣员工每月可休取的“关爱小时”由 2 小时提升至 4 小时；
- 每年最多五天的未休年假无需审批即可转入下一年度首季放取；
- 《员工手册》内新增防止性骚扰、员工住院慰问金、员工子女大学奖学金、学历教育课程资助等规定。

员工沟通与民主管理

本行重视并聆听每一位员工的意见和心声，为员工设立完善的员工诚信举报及员工申诉的政策、流程，设有专门的员工申诉渠道以及诚信举报电话、诚信举报邮箱，及时了解并响应员工的意见与建议，并建立对举报人的保护机制，鼓励员工对不当行为进行举报。在处理员工关系及劳动争议事件时，始终秉持公平公正的原则，坚持以事实为依据，以法律为准绳，对员工的诉求做全面考量。

8. 该奖项为 2023 年度奖项。

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。

公开的举报渠道

- 通过专题海报、内网头条等措施向员工大力宣传举报渠道、可举报事宜。

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

- 设置员工意见直通热线，让任何一位员工对银行制度、流程、举措的建议和意见可以直达管理层，达成有效且高效的沟通。

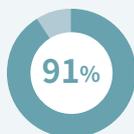
本行每年会进行员工调查，并就调查结果对各级员工进行沟通，提出和实施改进计划，从而提升员工的满意度和敬业度。2023 年，本行员工意见调查的响应率高达 99%，高于 2022 年的 96%。员工调查结果较上年有显著提升，其中“员工可持续敬业度”维度达到 92% 的正面评价，91% 的受访员工自信可为促进本行的 ESG 表现做出贡献。



员工意见调查
响应率



“员工可持续敬业度”
维度的正面评价



受访员工自信
可为促进本行的
ESG 表现做出
贡献

员工发展

【HKEX B3】 【GRI 404】

我们将人才视为推动企业发展的关键力量，通过完善员工晋升和绩效考核、健全培训体系等方式，为员工搭建多元化发展平台，与员工共成长、共发展。

员工晋升和绩效考核

员工晋升方面，本行设有明确的员工晋升指引，每年有固定的晋升周期，晋升的员工需符合相应的要求和标准，包括但不限于相关工作经验、考核成绩、目前职级的服务期、过往一年有否被处罚或问责等。

绩效考核方面，本行深入落实全行的可持续发展策略，2023 年全行绩效核心指标中融入 10% 的 ESG 考核项，就“Drive Green & Sustainable Finance Development”“Drive Progress Towards Net Zero Financed Emissions”等表现持续跟踪评估。ESG 考核指标也体现在高管及员工个人的相关定性指标或“风险及合规”考核项内。

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。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。

支持员工职业发展

我们不断完善人才发展管理体系，设立内部人才流动机制，为员工提供多元丰富的职业发展机会。本行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。2023 年，本行重点提升内部招聘及内部员工转岗的比例，将招聘职位优先开放给内部员工，拓宽了员工在东亚银行的职业发展路径。截至 2023 年底，全行的招聘职位中 37% 的职位通过内部招聘完成。

同时，本行开展职业生涯探索计划，提供轮岗岗位供员工选择，并为母行管培生提供多个轮岗机会，鼓励员工探索不同岗位，助力员工发现兴趣，拓宽职业发展领域，激发自身潜力。

加强人才培养开发

为切实帮助每一位员工实现自我价值，本行分层分类开展各类人才培养，针对不同岗位配备不同培训计划，打造“人人皆可成才、人人尽展其才”的生动局面。2023 年，本行累计举行了超过 1,000 场各类形式的培训，包含现场培训、远程培训、在线培训等，人均培训小时数达到 79 小时，培训项目完成率达 100%。

2023 年，本行着重在数字化学习、ESG、GBA 大湾区这三大模块投放培训资源。

数字化培训

- 本行开展第二届“数赢杯赛”，大力组织行内同事积极参加，完成各类认证学习及考试。
- 本行开展外资银行首个数字化培训生项目，选聘 18 位优秀大学毕业生，提供优厚待遇及良好的就业环境，通过为期两年的培养将他们打造成数字化金融科技复合人才。

ESG 培训

- ESG 学习营于 11 月正式启动，为配合该活动的进行，同步上线 60 多门线上课程，以供员工自主学习。截至 2023 年 12 月，ESG 学习营已经完成了人均 7.5 小时的学习。

GBA 大湾区培训

- 积极联动香港母行培训资源，开展了多场次双向培训项目，完成了体系化的培训架构搭建。

线上学习平台：本行打造 PC 端学习平台（LMS）和移动端学习平台（知行家）两大线上学习平台，均可提供各个业务类别的在线学习及考试，满足员工实时的培训需求。平台按照业务类别分为多个学习模块，涵盖对公业务、零售业务、合规及风险防范、业务营运支援、风险管理、通用技能、新员工入职、数字化、ESG、GBA 等，目前已累计上线课程 1,300 多门。

行业知识分享：本行于 2023 年 7 月推出“云课堂”系列讲座，持续为总、分行管理人员定期举办行业专家直播分享，并将培训回放资源分享给全体员工，助力本行业务发展和管理人员综合素养提升。课程采用专家直播及线上问答等多种互动形式，聚焦管理人员及广大员工所关心的行业主题。截至 2023 年底，“云课堂”已举办《从 ChatGPT 看 AI 发展与金融行业影响》《资本管理办法（修订）解读与商业银行影响与应对》《场景金融风险识别与管控体系详解》《热点区域经济与产业结构分析——大

湾区》《新兴产业分析及银行信贷策略和把控要点》及《宏观经济形势分析与展望》等多类主题直播及在线课程，参训人员超过 1,175 人次，培训时长达 2,350 小时。

领导力提升：为提升本行中高级管理人员的知识积累与领导力，促进本行的创新与可持续发展，2023 年，本行打造了东亚中国中高级管理人员培训项目（GLGB, Great Leader Great Banker），为本行管理人员举办数场培训课程及讲座，全方位、多角度提供领导力进阶课程。为了帮助管理人员更全面地了解课程资源，并根据自身发展需求关注课程，本行升级推出 GLGB 课程库，针对管理场景难题，聚焦行业专家精粹，严选 90 门现场及在线培训课程，并进行资源动态更新，定期统筹组织开班。截至 2023 年底，本行已举办 15 场现场、直播及在线课程，参训人员达 1,200 人次，培训时长超过 2,800 小时。

后备人才培养：本行开展了 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。2023 年，839 人才培养工程子项目——第五期雏鹰计划圆满完成，于 7 月 28 日在上海举行了毕业典礼。



▲ 东亚中国 2022 级雏鹰计划毕业典礼

校企合作项目：2023 年，本行与上海财经大学、立信国际财经学院等举行多场交流活动，接待近百名青年学子参观沪港银行历史展览馆，安排首期校企合作项目，推动 22 名大学生在本行实习。本行与北京师范大学和香港浸会大学建立了校企合作联系，拓展人才引进渠道。

开展环境、社会及治理学习赋能计划

本行重视 ESG 能力建设，致力于在内部培养一支 ESG 专业团队。2023 年，本行推出了环境、社会及治理学习赋能计划，助力整体提升本行的 ESG 表现。该项目通过提供包括绿色及可持续金融产品和服务、可持续发展和气候风险管理、信息披露，以及可持续发展战略、合规和管控等在内的多样化培训课程，扩展 ESG 领域专业人员的知识视野。

本行通过举办午间直播课（Lunch & Learn），有效促进内外部专业人士之间的交流与合作，通过开展 ESG 学习营，使员工能够根据个人兴趣选择课程，进一步深化学习体验。此外，本行积极资助员工考取国际认可的 ESG 证书，加强员工的专业能力，支持他们紧跟不断变化的可持续发展趋势。

在环境、社会及治理学习赋能计划中，学时累计超过 12 小时的员工可获得学习发展部与可持续发展团队联合颁发的“ESG 核心人才（Core）2024”证书，截至 2023 年末，获得该证书的员工达 333 人。



▲ 生物多样性午间直播课活动现场



▲ “ESG 核心人才（Core）2024”证书

员工健康 / 员工关爱

【HKEX B2】 【GRI 403】

员工健康

本行关注员工身心健康，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》(含补充商业保险内容)等制度文件，每年为全体员工组织安排健康体检，并购买商业意外险，多措并举为员工提供健康保障。2023 年，员工体检覆盖率 100%。

员工关爱

我们注重企业文化建设，持续关注员工诉求，丰富员工业余文化生活，提升员工获得感、归属感和幸福感。2023 年，本行举行了新年 Welcome Back 欢迎活动、年中的云上年会、跨条线的部门团建活动，并持续举办年度季度员工评选。同时还组织东亚中国员工积极参加集团的各项活动，如运动会、歌唱比赛等。

东亚中国云上年会

2023 年 7 月，东亚中国开展云上年会，在全国 29 个城市一起拉开帷幕。此次云年会为激发更多员工参与，从主持人选拔、奖项设置、分行及本行条线直播间等全由员工自主报名及投票决定，当天的云年会以激情四射的分行城市运动传递开场，瞬间点燃观众热情，节目精彩纷呈。



▲ 2023 年东亚中国云上年会

管理层新年祝福及开工活动

为增强员工凝聚力，彰显本行的温度和活力，东亚中国管理层携员工代表，向东亚中国全体员工致以节日的祝贺和衷心祝福，同时，全国各分行也举行了丰富多彩的开工活动。



▲ 广州分行开工活动



▲ 东亚中国执行董事兼行长何舜华携手管理层与员工代表给全体员工拜年

东亚中国歌唱比赛

为响应母行“The Voice of BEA”活动比赛，东亚中国挑选优秀歌唱选手赴香港参赛，争夺“东亚之声”桂冠。东亚中国鼓励员工自行上传演唱视频至评选小程序，通过员工海选、专业评判，东亚中国选出五组选手赴香港参加半决赛和总决赛。最终，东亚中国员工获得集团歌唱比赛亚军的好成绩。



▲ “The Voice of BEA” 比赛颁奖仪式

2023年，本行工会持续积极组织员工活动，关爱员工。



▲ 2023年毅行活动照片

2023 “一起同行” 团建活动

2023年延续集团提倡的“OneBank”理念，本行坚信创造更好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。东亚中国以“一起同行”推动团建事宜，其中，“一起”是全员“OneBank”理念的落地实践，“同行”是“同心同行”的传承。“一起同行”团建项目促使同事们打破部门、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。

本次“一起同行”鼓励各团队以视频形式记录，并最终经过激烈角逐，评选出最受欢迎前三名奖项，进一步点燃大家的参与度。



▲ “一起同行” 团建活动

负责任的公民

【HKEX B8】 【GRI 203、413】

推广环保教育，升级打造绿色萤火虫

作为负责任的企业公民，东亚中国在业务稳步发展的同时始终不忘初心，积极履行企业社会责任。2023年，为树立银行业绿色转型新典范，打造中国银行业支持生物多样性保护的“上海案例”，本行持续在绿色环保公益领域发力，升级推出“绿色萤火虫”，打造全新的“绿色萤火虫乐园”；并在全球最大环保机构——世界自然基金会支持下，携手一个地球自然基金会，开展《教室里的自然课》公益科普合作；此外，携手“支付宝——蚂蚁森林”和“北京市企业家环保基金会”（简称“SEE 基金会”，由阿拉善 SEE 生态协会发起成立）共同打造“绿色萤火虫”公益项目，希望进一步践行低碳环保理念，同时带动社会公众关注绿色减排，推动社会环境可持续发展。

未来，东亚中国将不忘初心，坚守企业社会责任，积极响应国家发展战略，持续在公益慈善、乡村振兴和志愿者服务等领域发挥作用，为社会带来积极的价值。我们将继续利用自身的专业优势和资源，与各界伙伴协作，共同推进公益事业的发展，以实际行动回馈社会。



▲ 全国首家“绿色萤火虫乐园”落成仪式

2023年，东亚中国“绿色萤火虫”公益林在“支付宝——蚂蚁森林”上线。在“支付宝——蚂蚁森林”平台，用户可通过步行替代开车、在线缴纳水电燃等生活缴费、网络购票等绿色行为节省碳排放量，获得虚拟“绿色能量”来换取种植“油松”。该项目计划在三年内种植不少于 27,000 棵油松，随着苗木生长，将固碳至少 2,000 吨，为碳中和目标做出贡献。

2023年，“绿色萤火虫”项目还在青少年环保教育、绿色乡村振兴等领域积极贡献，并取得了卓越的成就。



• 打造 3 所绿色萤火虫乐园



• 捐赠了 1,780 个绿色萤火虫书包



• 在 10 所萤火虫乐园学校开设
《教室里的自然课》乡村学校环保科普



绿色萤火虫
GREEN FIREFLY

迈向可持续未来
FOR SUSTAINABILITY FUTURE



▲ 绿色萤火虫乐园

社会公益

东亚中国立足自身专业优势和资源，通过企业自身及“上海宋庆龄基金会——东亚银行公益基金”等平台开展公益实践，以实际行动回馈社会。截至 2023 年，“上海宋庆龄基金会——东亚银行公益基金”累计筹集善款超过人民币 9,345 万元，十多年来爱心足迹已遍布全国 28 个省市自治区，累计捐建 113 所萤火虫乐园，捐赠近 60,000 个萤火虫书包，受益人数累计达数十万。

东亚中国心系社会，向受到自然灾害的地区伸出援手。

2023 年 8 月，京津冀地区遭遇罕见强暴雨灾害，本行向中华慈善总会捐款人民币 100 万元，用于开展紧急救援、灾后重建等工作。2023 年 12 月，甘肃临夏州积石山县发生 6.2 级地震。面对突如其来的灾情，本行第一时间向积石山保安族撒拉族自治县红十字会捐款人民币 100 万元，用于采购紧急救灾物资、灾区防疫、困难群众安置、灾后重建等，助力政府及社会各界抗震救灾。

乡村振兴

乡村振兴是国家战略，也是企业社会责任的重要组成部分。作为一个具有社会责任感的企业，东亚中国始终以社会价值为目标，不断推进乡村振兴项目，打造“萤火虫计划”及其他捐助项目，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。

“绿色萤火虫”项目赋能乡村教育振兴

“绿色萤火虫”是由东亚银行公益基金于 2009 年创立的“萤火虫计划”全新升级转型而来。为响应国家双碳目标，新项目“绿色萤火虫”融入低碳、绿色、环保理念，旨在为绿色可持续发展、青少年环保教育、绿色乡村振兴三大领域做出积极贡献，助力“乡村 30·60”，一起迈向可持续未来！

2023 年，东亚银行公益基金于贵州、广东、福建的乡村学校捐建 3 所“绿色萤火虫乐园”，向逾 1,780 名乡村学校的学生捐赠包含文具的“绿色萤火虫”书包。“绿色萤火虫乐园”相较过往的“萤火虫乐园”，全新升级为一间采用绿色解决方案的智慧教室。其中包含先进智慧大屏、数字平板电脑、专业教学软件、全新课桌椅，以及太阳能充电储能系统，以清洁能源促进环保和碳减排。此外，该项目还为来自全国约 20 所萤火虫乐园学校的 181 位乡村教师、29 位乡村校长（含副校长）提供了超过 5,900 课时的线上专业培训，以提升他们的职业技能，促进乡村教育发展。



▲ “绿色萤火虫”太阳能科普园地

志愿者服务

积极推动公益活动的开展是本行企业文化的特色内容。本行通过各地的分行网络持续开展义工团队建设，由本行企业社会责任组制定活动计划并组织开展义工活动，同时在分行及支行层面予以同步落实。2023 年，本行开展了植树节等主题系列公益活动。



▲ 2023 年 3 月 -4 月，东亚中国于 18 个城市开展 “One Planet One Bank” 植树公益接力，有超过 500 位行内志愿者贡献逾 2,470 小时志愿者时间。

▲ 东亚中国携手一个地球自然基金会、上海宋庆龄基金会启动生物多样性保护相关合作，成为《教室里的自然课》首家战略合作伙伴，在 10 所乡村学校开展生物多样性保护教育的主题教育课程，培训 10 余名乡村教师。



▲ 2023 年 9 月，17 位来自东亚中国、上海市银行同业工会的员工志愿者，为上海崇明区裕安中学的同学们带去了环保手工、自然科学、财商知识等支教课程，共计贡献 41 课时数。

我们的表现

经济表现					
环境、社会及管治 报告指引 /GRI 标 准参考	指标	单位	2023 年	2022 年	2021 年
经济绩效					
GRI 201-1	收入	人民币百万元	4,569	4,184	3,947
	员工薪资及福利	人民币百万元	1,879	2,019	1,921
	营业网点数量	个	63	66	70
	小微企业贷款余额	人民币百万元	13,401	9,130	8,780
公益慈善					
KPI B8.2 GRI 201-1	捐赠予慈善机构的 现金捐款总额	人民币元	3,040,000	2,750,000	5,250,000

环境表现 ⁹					
环境、社会及管治 报告指引 /GRI 标 准参考	指标	单位	2023 年	2022 年	2021 年
能源					
GRI 302-1	组织内的能源消耗				
	能源消耗总量	千兆焦耳	62,167.28	64,721.06	69,302.89
	电力消耗总量	千兆焦耳	51,498.18	51,249.83	55,998.70
	不可再生燃料总耗 量 (柴油、石油、 煤气)	千兆焦耳	10,669.10	13,471.23	13,304.19
KPI A2.1	直接及间接能源消耗总量 (按类别划分)				
	能源消耗总量	千度	17,268.69	17,978.07	19,250.80
	电力消耗总量	千度	14,305.05	14,236.06	15,555.20
	不可再生燃料总耗 量 (柴油、石油、 煤气)	千度	2,963.64	3,742.01	3,695.61

9. 集团已全面检视排放因子数据库及更新排放因子，东亚中国 2021 及 2022 年的能源消耗及碳排放数据已重述，以反映原始数据的修订。

2023 年度环境、社会及治理摘要	关于本报告	关于东亚中国	我们的可持续方针	我们的可持续发展支柱	我们的表现	附录
-------------------	-------	--------	----------	------------	-------	----

环境、社会及管治报告指引/GRI 标准参考	指标	单位	2023 年	2022 年	2021 年
KPI A2.1 GRI 302-3	能源强度				
	按总楼面面积计算	千兆焦耳 / 平方米	0.61	0.63	0.62
水资源					
KPI A2.2	用水量				
	都市食水总用量	立方米	24,306.00	23,308.27	37,751.78
	水密度				
	按总楼面面积计算	立方米 / 平方米	0.24	0.23	0.34
气体排放					
KPI A1.1 GRI 305-7	车辆排放				
	氮氧化物	千克	164.35	201.93	186.57
	硫氧化物	千克	4.48	5.64	5.56
	颗粒物	千克	12.10	14.87	13.74
有害废弃物					
KPI A1.3 GRI 306-3	有害废弃物 ¹⁰				
	废硒鼓 (上海地区)	吨	27.87	30.81	/
	废弃电子电器设备 (上海地区)	吨	4.38	3.60	11.17
无害废弃物					
KPI A1.4 GRI 306-3	无害废弃物				
	纸张	吨	23.33	24.46	54.59
碳排放 ¹¹					
KPI A1.2 GRI 305-1 GRI 305-2 GRI 305-4	东亚银行 (中国) 温室气体排放总量				
	直接 (范围 1) 温室气体排放量	吨二氧化碳当量	1,022.08	1,108.62	3,869.69
	间接 (范围 2) 温室气体排放量	吨二氧化碳当量	8,158.17	8,271.15	9,490.22
	直接 (范围 1) 及间接 (范围 2) 温室气体排放	吨二氧化碳当量	9,180.25	9,379.77	13,359.91
	直接 (范围 1) 及间接 (范围 2) 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	0.09	0.12

10. 有害废弃物的统计范围为上海地区，本行将逐步扩大统计范围。

11. 范围 2 的温室气体排放是根据中华人民共和国生态环境部提供的电力消耗以及相应的排放因子计算的。

2023 年度环境、社会及治理摘要	关于本报告	关于东亚中国	我们的可持续方针	我们的可持续发展支柱	我们的表现	附录
-------------------	-------	--------	----------	------------	-------	----

员工					
环境、社会及管治报告指引 /GRI 标准参考	指标	单位	2023 年	2022 年	2021 年

员工 ¹²					
KPI B1.1 GRI 2-7 GRI 405-1	员工总数	人	2,890	3,054	3,253
	男性	人	1,057	1,102	1,210
	女性	人	1,833	1,952	2,043
	管理层男性员工数	人	33	34	33
	管理层女性员工数	人	26	25	24
	30 岁以下	人	252	234	317
	30-50 岁	人	2,483	2,583	2,727
	50 岁以上	人	155	237	209
	中国内地地区	人	2,817	2,966	3,151
	港澳台地区	人	61	75	86
	其他地区	人	12	13	16
	博士	人	8	9	8
	研究生	人	702	720	723
	本科	人	1,953	1,741	1,844
大专及以下	人	227	584	678	

环境、社会及管治报告指引 /GRI 标准参考	指标	2023 年	2022 年	2021 年
------------------------	----	--------	--------	--------

董事会组成							
		人数	%	人数	%	人数	%
GRI 405	董事会总人数	10	/	10	/	11	/
	男性	9	90	9	90	10	90.9
	女性	1	10	1	10	1	9.1

12. 管理层职务包括东亚中国执行董事兼行长、副行长、行长助理、执行副总裁、区长、总监及分行行长。

2023 年度环境、社会及治理摘要	关于本报告	关于东亚中国	我们的可持续方针	我们的可持续发展支柱	我们的表现	附录
-------------------	-------	--------	----------	------------	-------	----

环境、社会及管治报告指引 /GRI 标准参考	指标	2023 年		2022 年		2021 年	
------------------------	----	--------	--	--------	--	--------	--

新聘员工

		人数	%	人数	%	人数	%
GRI401	总数	169	5.8	249	8.2	400	12.3
	男性	92	8.7	120	10.9	215	17.8
	女性	77	4.2	129	6.6	185	9.1
	30 岁以下	82	32.5	83	35.5	131	41.3
	30-50 岁	87	3.5	164	6.3	263	9.6
	50 岁以上	0	0.0	2	0.8	6	2.9
	中国内地地区	162	5.8	246	8.3	368	11.7
	港澳台地区	6	9.8	3	4.0	30	34.9
	其他地区	1	8.3	0	0.0	2	12.5
	拥有博士学位的员工数	0	0.0	1	11.1	0	0.0
	拥有硕士学位的员工数	44	6.3	70	9.7	89	12.3
	拥有本科学士学位的员工数	113	5.8	127	7.3	197	10.7
	拥有其他学历的员工数	12	5.3	51	8.7	114	16.8

员工流失

		人数	%	人数	%	人数	%
GRI401	总数	330	11.4	448	14.7	577	17.7
	男性	136	12.9	228	20.7	247	20.4
	女性	194	10.6	220	11.3	330	16.2
	30 岁以下	64	25.4	84	35.9	144	45.4
	30-50 岁	233	17.7	338	13.1	404	14.8
	50 岁以上	33	21.3	26	11.0	29	13.9
	中国内地地区	307	10.9	430	14.5	561	17.8
	港澳台地区	21	34.4	15	20.0	13	15.1
	其他地区	2	16.7	3	23.1	3	18.8

2023 年度环境、社会及治理摘要	关于本报告	关于东亚中国	我们的可持续方针	我们的可持续发展支柱	我们的表现	附录
-------------------	-------	--------	----------	------------	-------	----

培训及发展

环境、社会及管治报告指引 /GRI 标准参考	指标	单位	2023 年	2022 年	2021 年
------------------------	----	----	--------	--------	--------

员工培训

KPI B3.2 GRI 404	员工平均培训学时				
	员工人均接受培训小时数	小时	79	70	40
	男性	小时	78	68	38
	女性	小时	80	71	42
	普通员工	小时	91	77	41
	中级管理层员工	小时	72	65	40
	高级管理层员工	小时	26	32	21

KPI B3.1	按类别划分的覆盖率				
	员工培训覆盖率	%	100	100	100
	男性	%	100	100	100
	女性	%	100	100	100
	基层员工	%	100	100	100
	中级管理层员工	%	100	100	100
	高级管理层员工	%	100	100	100

职业健康与安全

环境、社会及管治报告指引 /GRI 标准参考	指标	单位	2023 年	2022 年	2021 年
------------------------	----	----	--------	--------	--------

健康与安全

	全员健康体检覆盖率	%	100	100	100
	社会保险覆盖率	%	100	100	100
KPI B2.1 GRI 403-9	因工死亡人数	人	0	0	0
	安全事故数	件	0	0	1
	消防演练次数	次	2	2	2

2023 年度环境、社会及治理摘要	关于本报告	关于东亚中国	我们的可持续方针	我们的可持续发展支柱	我们的表现	附录
-------------------	-------	--------	----------	------------	-------	----

社会指标					
环境、社会及管治报告指引 /GRI 标准参考	指标	单位	2023 年	2022 年	2021 年
义工服务					
KPI B8.2	员工志愿参与时长	小时	2,473.0	3,982.5	3,953.5
	员工志愿参与人次	人次	505	910	877
人权及社会					
GRI 406	歧视个案总数及采取的纠正措施	件	0	0	0
KPI B7.1	已确认的贪污个案及采取的措施	件	0	0	0
GRI 2-27	违反社会与经济领域之法律法规	次	0	1	1
产品责任					
GRI 417	违反市场传讯方面的法规及自愿性准则的个案总数	个	0	0	0
GRI 418	违反客户隐私及遗失客户资料方面获证实的投诉总数	个	0	0	0

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	
指标编号	披露项	报告章节
GRI 2 一般披露 2021		
2-1	组织详细情况	关于东亚中国
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	我们的表现
2-6	活动、价值链和其他业务关系	关于东亚中国
2-7	员工	人才管理 我们的表现
2-9	管治架构和组成	组织架构 可持续发展治理
2-10	最高管治机构的提名和遴选	东亚银行(中国)有限公司 2023 年报
2-11	最高管治机构的主席	东亚银行(中国)有限公司 2023 年报
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
2-13	为管理影响的责任授权	组织架构 可持续发展治理
2-14	最高管治机构在可持续发展报告中的作用	可持续发展治理
2-16	重要关切问题的沟通	利益相关方沟通
2-17	最高管治机构的共同知识	可持续发展治理
2-18	对最高管治机构的绩效评估	ESG 治理重要性框架
2-22	关于可持续发展战略的声明	ESG 理念与管理体系 管理层寄语
2-25	补救负面影响的程序	负责任供应链
2-26	寻求建议和提出疑虑的机制	公平待客 人才管理
2-27	遵守法律法规	负责任的业务 我们的表现
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

GRI 3 实质性议题 2021

3-1	确定实质性议题的流程	实质性议题分析
3-2	实质性议题清单	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以及其他风险和机遇	专题：气候韧性 绿色及可持续金融 ESG 风险管理

GRI 203 间接经济影响 2016

3-3	实质性议题的管理	践行普惠金融 社会公益 乡村振兴 金融知识普及
203-1	基础设施投资和支持性服务	践行普惠金融 社会公益 乡村振兴
203-2	重大间接经济影响	践行普惠金融 社会公益 乡村振兴 金融知识普及

GRI 205 反腐败 2016

3-3	实质性议题的管理	商业道德
205-2	反腐败政策和程序的传达及培训	商业道德
205-3	经确认的腐败事件和采取的行动	商业道德

GRI 302 能源 2016

3-3	实质性议题的管理	专题：践行低碳发展，深化绿色办公 营运
302-1	组织内部的能源消耗量	我们的表现
302-2	组织外部的能源消耗量	我们的表现
302-3	能源强度	我们的表现

302-4	降低能源消耗量	专题：践行低碳发展，深化绿色办公营运
GRI 303 水资源和污水 2018		
3-3	实质性议题管理	专题：践行低碳发展，深化绿色办公营运
303-5	耗水	我们的表现
GRI 305 排放 2016		
3-3	实质性议题管理	专题：践行低碳发展，深化绿色办公营运
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	专题：气候韧性
305-7	氮氧化物 (NOx)、硫氧化物 (SOx) 和其他重大气体排放	我们的表现
GRI 306 废弃物 2020		
3-3	实质性议题管理	专题：践行低碳发展，深化绿色办公营运
306-1	废弃物的产生及废弃物相关重大影响	专题：践行低碳发展，深化绿色办公营运
306-2	废弃物相关重大影响的管理	专题：践行低碳发展，深化绿色办公营运
306-3	产生的废弃物	我们的表现
GRI 308 供应商环境评估 2016		
3-3	实质性议题管理	负责任供应链
308-1	使用环境评价维度筛选的新供应商	负责任供应链
GRI 401 雇佣 2016		
3-3	实质性议题管理	人才管理
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	人才管理
GRI 403 职业健康与安全 2018		
3-3	实质性议题管理	员工健康 / 员工关爱
403-6	促进工作者健康	员工健康 / 员工关爱
403-7	预防和减缓与业务关系直接相关的职业健康安全影响	员工健康 / 员工关爱
403-9	工伤	我们的表现
GRI 404 培训与教育 2016		
3-3	实质性议题管理	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协助方案	员工发展

404-3	接受定期绩效和职业发展考核的员工百分比	员工发展
GRI 405 多元化与平等机会 2016		
3-3	实质性议题管理	人才管理
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	实质性议题管理	人才管理
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	社会公益 乡村振兴 志愿者服务
GRI 414 供应商社会评估 2016		
3-3	实质性议题管理	负责任供应链
414-1	使用社会评价维度筛选的新供应商	负责任供应链
GRI 417 营销与标识 2016		
3-3	实质性议题管理	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	实质性议题管理	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

《环境、社会及管治报告指引》索引表

本报告根据联交所证券上市规则附录 C2 的《环境、社会及管治报告指引》（前称附录 27）编制。

强制披露规定	
管治架构	位置
<p>由董事会发出的声明，当中载有下列内容：</p> <p>(i) 披露董事会对环境、社会及管治事宜的监管；</p> <p>(ii) 董事会的环境、社会及管治管理方针及策略，包括评估、优次排列及管理重要的环境、社会及管治相关事宜（包括对发行人业务的风险）的过程；及</p> <p>(iii) 董事会如何按环境、社会及管治相关目标检讨进度，并解释它们如何与发行人业务有关连。</p>	可持续发展治理
汇报原则	
<p>描述或解释在编备环境、社会及管治报告时如何应用下列汇报原则：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 重要性； • 量化；及 • 一致性。 	报告原则
汇报范围	
<p>解释环境、社会及管治报告的汇报范围，及描述挑选哪些实体或业务纳入环境、社会及管治报告的过程。若汇报范围有所改变，发行人应解释不同之处及变动原因。</p>	报告范围

“不遵守就解释” 条文

指标		位置	
A. 环境			
层面 A1: 排放物	一般披露	有关废气及温室气体排放、向水及土地的排污、有害及无害废弃物的产生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	我们的表现
	A1.1	排放物种类及相关排放数据。	我们的表现
	A1.2	直接（范围 1）及能源间接（范围 2）温室气体排放量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	我们的表现
	A1.3	所产生有害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	我们的表现 作为一间商业银行，有害废弃物对于业务营运并非重大事项，因此，我们按类别报告了有害废弃物的产生量，但我们认为有害废弃物的密度是不适用的。
	A1.4	所产生无害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	我们的表现 作为一间商业银行，无害废弃物对于业务营运并非重大事项，因此，我们按类别报告了无害废弃物的产生量，但我们认为无害废弃物的密度是不适用的。
	A1.5	描述所订立的排放量目标及为达到这些目标所采取的步骤。	专题：气候韧性
	A1.6	描述处理有害及无害废弃物的方法，及描述所订立的减废目标及为达到这些目标所采取的步骤。	专题：践行低碳发展，深化绿色办公营运

指标		位置
层面 A2: 资源使用	一般披露	有效使用资源（包括能源、水及其他原材料）的政策。 专题：践行低碳发展，深化绿色办公营运
	A2.1	按类型划分的直接及／或间接能源(如电、气或油)总耗量（以千个千瓦时计算）及密度（如以每产量单位、每项设施计算）。 我们的表现
	A2.2	总耗水量及密度（如以每产量单位、每项设施计算）。 我们的表现
	A2.3	描述所订立的能源使用效益目标及为达到这些目标所采取的步骤。 专题：践行低碳发展，深化绿色办公营运
	A2.4	描述求取适用水源上可有任何问题，以及所订立的用水效益目标及为达到这些目标所采取的步骤。 作为一间商业银行，水对于业务营运并非重大事项。
	A2.5	制成品所用包装材料的总量（以吨计算）及（如适用）每生产单位占量。 作为一间商业银行，包装材料对于业务营运并非重大事项。
层面 A3: 环境及天然资源	一般披露	减低发行人对环境及天然资源造成重大影响的政策。 专题：践行低碳发展，深化绿色办公营运
	A3.1	描述业务活动对环境及天然资源的重大影响及已采取管理有关影响的行动。 专题：践行低碳发展，深化绿色办公营运
层面 A4: 气候变化	一般披露	识别及应对已经及可能会对发行人产生影响的重大气候相关事宜的政策。 专题：气候韧性
	A4.1	描述已经及可能会对发行人产生影响的重大气候相关事宜，及应对行动。 专题：气候韧性
B. 社会		
层面 B1: 雇佣	一般披露	有关薪酬及解雇、招聘及晋升、工作时数、假期、平等机会、多元化、反歧视以及其他待遇及福利的(a) 政策；及(b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。 人才管理
	B1.1	按性别、雇佣类型、年龄组别及地区划分的雇员总数。 我们的表现
	B1.2	按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率。 我们的表现

指标			位置
层面 B2: 健康与安全	一般披露	有关提供安全工作环境及保障雇员避免职业性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	员工健康 / 员工关爱
	B2.1	过去三年（包括汇报年度）每年因工亡故的人数及比率。	我们的表现
	B2.3	描述所采纳的职业健康与安全措施，以及相关执行及监察方法。	员工健康 / 员工关爱
层面 B3: 发展及培训	一般披露	有关提升雇员履行工作职责的知识及技能的政策。描述培训活动。	员工发展
	B3.1	按性别及雇员类别（如高级管理层、中级管理层）划分的受训雇员百分比。	我们的表现
	B3.2	按性别及雇员类别划分，每名雇员完成受训的平均时数。	我们的表现
层面 B4: 劳工准则	一般披露	有关防止童工或强制劳工的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	人才管理 负责任供应链
	B4.1	描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工。	人才管理 负责任供应链
	B4.2	描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤。	作为一间商业银行，强制劳工对于业务营运并非重大事项。
层面 B5: 供应链管理	一般披露	管理供应链的环境及社会风险政策。	负责任供应链
	B5.2	描述有关聘用供应商的惯例，向其执行有关惯例的供应商数目，以及相关执行及监察方法。	负责任供应链
	B5.3	描述有关识别供应链每个环节的环境及社会风险的惯例，以及相关执行及监察方法。	负责任供应链
	B5.4	描述在拣选供应商时促使多用环保产品及服务的惯例，以及相关执行及监察方法。	负责任供应链

指标		位置
层面 B6: 产品责任	一般披露	有关所提供产品和服务的健康与安全、广告、标签及私隐事宜以及补救方法的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。 网络安全及数据隐私
	B6.1	已售或已运送产品总数中因安全与健康理由而须回收的百分比。 作为一间商业银行，产品回收对于业务营运并非重大事项。
	B6.2	接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法。 公平待客
	B6.3	描述与维护及保障知识产权有关的惯例。 作为一间商业银行，知识产权对于业务营运并非重大事项。
	B6.4	描述质量检定过程及产品回收程序。 见 B6.1
	B6.5	描述消费者资料保障及私隐政策，以及相关执行及监察方法。 网络安全及数据隐私
层面 B7: 反贪污	一般披露	有关防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。 商业道德
	B7.1	于汇报期内对发行人或其雇员提出并已审结的贪污诉讼案件的数目及诉讼结果。 我们的表现
	B7.2	描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法。 商业道德
	B7.3	描述向董事及员工提供的反贪污培训。 商业道德
层面 B8: 社区投资	一般披露	有关以社区参与来了解营运所在社区需要和确保其业务活动会考虑社区利益的政策。 负责任的公民
	B8.1	专注贡献范畴(如教育、环境事宜、劳工需求、健康、文化、体育)。 负责任的公民
	B8.2	在专注范畴所动用资源(如金钱或时间)。 负责任的公民 我们的表现

TCFD 内容索引

下表载列 TCFD 发布之有关气候相关财务信息披露的 11 项建议，并概述补充资料可在何处找到。

建议	回应	位置
管治		
a. 描述董事会对气候相关风险与机遇的监督情况。	/	/
b. 描述管理层在评估和管理气候相关风险与机遇的角色。	/	/
策略		
a. 描述机构所识别的短、中、长期气候相关风险与机遇。	我们为气候相关的风险和机遇界定了短和中长期的时间范围，短期为少于一年、中期为一至五年、长期为多于五年。	专题：气候韧性
[银行补充指引] 碳相关资产的信贷风险承担集中度。	截至 2023 年底，本行已陆续推出能源（石油和天然气）、电力公共事业、物业发展、建造、制造（化学品）、金属和矿务、运输七个高碳排放行业的行业政策，指导、管理该类贷款企业的 ESG 风险，并在该等行业中进行细分，推动符合绿色信贷和可持续发展的融资业务发展。	2023 年亮点工作
b. 描述气候相关风险及机遇对机构业务、策略及财务规划的影响。	根据气候风险压力测试结果，无论是“物理风险”还是“转型风险”，在重度压力情景下对本行资本充足率的影响，均符合监管要求。	专题：气候韧性
c. 描述机构的策略弹性，并考虑不同气候相关情境（包括 2°C 或更严苛的情境）。	本行已制订详细路线图及中期里程碑作为指引，循序渐进地实现我们的承诺。为实践我们的减碳愿景，我们在路线图设立策略支柱，指引相关的政策以确保有效执行。净零排放路线图的支柱分别针对我们业务的具体范畴，列明短期、中期及长期的行动、重点领域和中期目标，并将这些重要承诺纳入集团的五年计划，协助董事会制订集团的愿景、策略和目标。	专题：气候韧性

建议	回应	位置
风险管理		
<p>a. 描述机构识别和评估气候相关风险的流程。 [银行补充指引] 考虑传统银行风险类别：信贷风险、市场风险、流动性风险和营运风险。</p>	<p>我们识别和评估传统及主要风险类别中的转型和物理气候风险以及其影响，例如战略风险、信用风险、操作风险、市场风险、声誉风险及合规风险。</p>	<p>专题：气候韧性</p>
<p>b. 描述机构管理气候相关风险的流程。</p>	/	/
<p>c. 描述气候相关风险的识别、评估和管理流程如何与机构的整体风险管理制度相结合。</p>	/	/
指标及目标		
<p>a. 披露机构依循策略和风险管理流程进行评估气候相关风险与机遇所采用的指标。 [银行补充指引] 用于评估气候风险对贷款和金融中介业务所产生之短、中、长期影响的指标；用于评估气候相关机遇进展的贷款和其他融资指标。</p>	<p>2023 年，东亚中国继续采用碳核算金融联盟 (PCAF) 的方法，完成 5 个高碳排放行业的融资排放量计算，包括建造、能源（石油和天然气）、金属和矿务、电力及运输行业，并根据国际能源署 (IEA) 设定的 2050 年净零排放情境 (NZE Scenario)，为电力及能源（石油和天然气）行业订立行业减排目标。</p>	<p>专题：气候韧性</p>
<p>b. 披露范围 1、范围 2 和范围 3（如适用）温室气体排放和相关风险。 [银行补充指引] 贷款和金融中介业务的温室气体排放量及其数据收集和分析。</p>	<p>我们披露范围 1 及 2 的绝对排放量和排放强度数据。2023 年，我们完成了建造、金属和矿务及运输行业组合的首年融资排放量计算，并为能源（石油和天然气）和电力行业的碳排放订定基准及订立科学基础减排目标。</p>	<p>专题：气候韧性</p>
<p>c. 描述机构在管理气候相关风险与机遇所使用的目标，以及落实该目标的表现。</p>	<p>本行已于净零路线图下订立目标，并说明每个支柱的具体行动详情、重点领域和目标。我们的最终目标是在 2030 年实现净零营运排放，以及于 2050 年实现净零融资排放。</p>	<p>专题：气候韧性</p>

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: (021) 38663866
传真: (021) 38663966
网址: www.hkbea.com.cn