

# 環境、社會及管治報告書

## 關於本報告

### 報告目標

本公司是AFS的子公司，也是AEON集團的成員。本公司明白透明度及誠信為企業可持續發展的其中一項關鍵因素，特此提呈本公司的首份環境、社會及管治(ESG)報告書，旨在瞭解本公司在營運及可持續發展方面所採用的方法及行動，以反映本集團對企業持份者的影響。

### 報告範圍及期間

本報告的內容在考慮到本集團經營中出現的可持續發展議題的重要性後而確立。由於本集團的主要收入來自本公司於香港之業務，本報告主要反映香港總辦事處及分行於二零一六年三月一日至二零一七年二月二十八日期間在ESG上的表現。本報告時間範圍與本公司截至二零一七年二月二十八日止之財政年度一致。

### 報告原則

本公司每年均披露其有關ESG方面的進展，本報告已遵守上市規則附錄二十七所載的ESG報告書指引。

# 環境、社會及管治報告書

## 企業可持續發展的管理

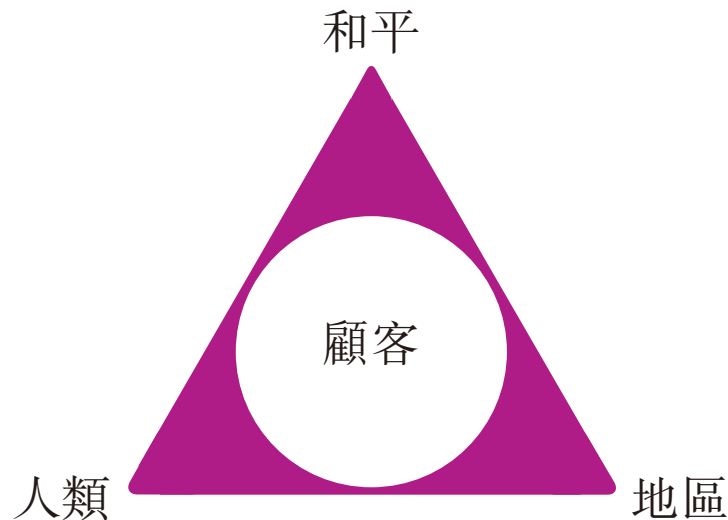
一切為了顧客！

作為AEON集團的成員，本公司一直秉傳AEON在管理哲學中的DNA。我們聯同董事會、高層管理人員及所有部門和職能的員工，主要透過有效使用聲譽，攜手支持客戶的生活文化水平，為客戶提升未來的發展機遇。

## ESG層面的企業管治

AEON日本的《永旺行為規範》明確反映本集團今後的發展方向。AEON在內的集團各家公司本著「一切為了顧客」這個理念，在各自的領域中積極進行革新。

## AEON的基本理念



AEON在拉丁語中為「永遠」的意思。我們的理念是以「顧客」為中心：AEON為顧客作貢獻作為永遠的使命，堅定貫徹顧客願望的企業集團。

「和平」：我們竭力透過事業的繁榮，不斷追求和平。

「人類」：我們尊重個人及重視人與人之間的關係。

「地區」：我們紮根本土地區，持續為地區社會作出貢獻。

# 環境、社會及管治報告書

《永旺行為規範》為我們的未來提供清晰的遠景，它標明了在圍繞AEON基本理念的基礎上，為了「新時代的顧客」，我們應該採取的行動。

作為積極推進環境保護和與顧客貢獻社會的社會責任公司，本公司致力於提供優質服務及保護環境，為社會的發展做出貢獻。我們將帶頭在日常營運上貫徹推進我們永旺行為規範，並希望與所有持份者共同擁有這些價值觀，從而建立更強的信任關係。

## 持份者參與

我們珍視持份者於可持續性相關及重要的事項上的參與，以便制定業務決策、管理業務運作、提高效率，確立嶄新商機及社區投資的需求。我們期待與主要持份者建立長遠的建設性關係，並透過各種正式及非正式溝通渠道，以及獨立和內部持份者活動，與他們進行交流。



# 環境、社會及管治報告書

我們透過在互聯網上刊發的年度及中期報告、新聞稿、公告及通函和利用電子通訊讓持份者了解我們的業務進度。我們定期檢討並傳達持份者的回應予各相關部門，以採取相應的跟進安排。

## 主要持份者及溝通途徑

持份者	關注事項	主要溝通途徑
顧客	<ul style="list-style-type: none"> <li>業務流程</li> <li>資訊保安</li> <li>產品／服務質素</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>調查</li> <li>顧客專享活動</li> <li>分行服務及接觸</li> <li>通訊及傳單</li> <li>每月帳單附寄單張</li> <li>公司網站</li> <li>全年宣傳及捐贈計劃</li> <li>客戶服務熱線</li> <li>社交媒體：Facebook會員專頁</li> <li>AEON智能手機應用程式</li> </ul>
員工	<ul style="list-style-type: none"> <li>薪酬福利</li> <li>培訓與發展</li> <li>健康與安全</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>員工調查</li> <li>通訊及內聯網</li> <li>員工會議</li> <li>入職啟導及離職面談</li> <li>表現評核</li> </ul>
投資者	<ul style="list-style-type: none"> <li>企業營運</li> <li>經濟表現</li> <li>信息披露</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>年度股東大會及投資者簡報</li> <li>中期和年度報告</li> <li>公告、通函及其他企業傳訊</li> </ul>
業務夥伴	<ul style="list-style-type: none"> <li>品牌發展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續審計</li> <li>定期管理會議</li> <li>企業活動</li> <li>大眾傳播</li> </ul>
社區夥伴	<ul style="list-style-type: none"> <li>解決社會問題</li> <li>慈善工作</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>社區計劃</li> <li>義工服務計劃</li> <li>全年綠色夥伴計劃</li> <li>探訪及會議</li> </ul>
政府和監管者	<ul style="list-style-type: none"> <li>法律及監管合規</li> <li>僱傭保障</li> <li>商業道德</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>通訊</li> <li>現場視察</li> <li>合規報告</li> <li>調查及闡明</li> </ul>
行業組織	<ul style="list-style-type: none"> <li>行業發展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>定期會議及聯繫</li> </ul>

# 環境、社會及管治報告書

AEON深明在可持續發展的旅程上，員工、業務夥伴、社區夥伴和其他持份者是我們可持續發展里程的關鍵。我們致力為顧客提供優質產品及服務，與員工緊密聯繫，同時與業務夥伴同心協力，支持社會發展，以達至企業可持續發展。本報告中，我們致力拓展員工參與，通過由外部獨立顧問開展的小組分享，我們從僱員收集到的意見重點如下：

- 為不同職級員工提供專業培訓和能力提升計劃，有助確保企業可以持續遵守金融服務行業最新的法律及法規要求；
- 定期舉辦的企業社會責任活動深獲員工及其參與家屬正面評價。此等活動有助提升團隊合作以及取得工作生活平衡；
- 透過定期提醒員工，有效加強員工的環保意識及參與綠色計劃。

## 獎項與其他嘉許



ISO 9001 - QMS / FS 513193

### ISO 9001品質管理系統認證

實施達致ISO 9001標準的最佳實踐慣例以不斷改善顧客服務的品質而榮獲此認證。

認證範圍：總辦事處及各分行(自二零零七年起)



ISO 14001 - EMS 538444

### ISO 14001環境管理系統認證

致力控制日常運作對環境之影響，實施節約能源的方法以減少用紙和用電量而榮獲此認證。

認證範圍：總行及各分行(自二零零九年)

# 環境、社會及管治報告書



ISO 27001 - ISMS / IS 500955

## ISO 27001資訊安全管理認證

本公司資訊科技部制定下列最嚴謹的資訊安全政策及步驟而榮獲此認證。

- 保障客戶的個人資料；
- 保持客戶資料的機密性及完整性；及
- 提供有效的服務以滿足客戶的要求

認證範圍：資訊科技部(自二零零六年起)



Customer Satisfaction  
ISO 10002 / CMS 513194

## ISO 10002：2004處理客戶投訴及滿意認證

本公司因其投訴處理系統而榮獲此認證。

認證範圍：處理投訴之部門(自二零零七年起)



連續第十年榮獲香港社會服務聯會嘉許為「商界展關懷」公司

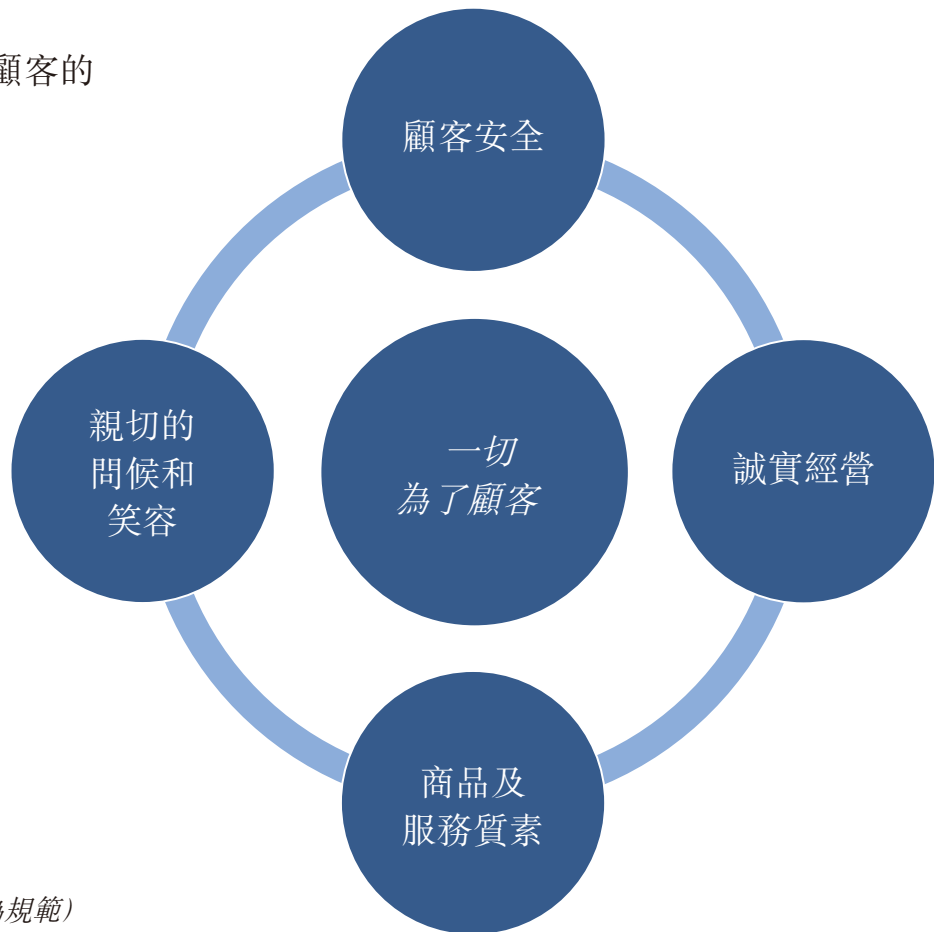


僱員再培訓局「ERB人才企業嘉許計劃」

# 環境、社會及管治報告書

## 對顧客的承諾

**AEON** 以提升顧客的  
生活文化水平  
作為永遠的使命



(來源：AEON 行為規範)

作為香港領先的信用卡發行商及消費融資服務公司之一，我們致力為顧客提供與眾不同的客戶體驗，並持續保持高質素服務以建立長期關係。以客為本是AEON的核心價值，我們以顧客需求為先。我們不僅履行我們對顧客的承諾，我們持守誠信，確保每位顧客以合理價格，享用我們提供優質的服務。

為了贏得及維繫顧客對我們的信心，我們致力為顧客提供專業的優質服務。

# 環境、社會及管治報告書

## 優質顧客服務及負責任市場營銷

本公司自二零零七年起已榮獲ISO 9001品質管理系統認證，以不斷改善顧客服務的品質，建立質量管理體系從而提高服務效率，提升顧客滿意度。

本公司負責部門不時更新與本公司業務和營運相關的最新法律及法規，本公司亦會內部檢視廣告內容，以確保不會違反適用的法律或法規，包括及不限於《商品說明條例》及《競爭條例》。

## 聆聽顧客意見

我們透過21間分行、181台自動櫃員機網絡、客戶服務熱線、網上查詢表格及其他途徑服務顧客。具成效及即時管理和回應顧客的意見及查詢對我們非常重要。我們自二零零七年起已經按照ISO 10002（處理客戶投訴及滿意認證）制定了投訴管理系統，為各相關部門（分行或客戶服務熱線）和程度級別（由1至5級）構建相應的投訴處理流程。

投訴類別	二零一五/ 一六年度	二零一六/ 一七年度
服務／產品推廣	3	6
服務／產品提供	40	25

## 保護客戶私隱

現時透過在線及離線平台的交易不斷增長，我們必須謹慎管理龐大的顧客個人資料。自二零零六年起，我們已榮獲ISO 27001資訊安全管理認證。

每年，我們的員工都必須參加有關保護個人資料的相關培訓，並委派我們的風險管理部部門主管擔任我們的資料保護經理。

除了引入內部措施外，我們亦實施了一些預防措施，以保障顧客的個人資料。例如，所有自動櫃員機已裝有鍵盤蓋，部份自動櫃員機亦安裝了閉路電視，以保護顧客的財產及捍衛他們的私隱。



# 環境、社會及管治報告書

在二零一六／一七年度，本公司未有收到任何有關客戶資料丟失的投訴。然而，值得注意的是，電話詐騙案的大幅上升，影響顧客對電話推銷的信心。

## 對員工的承諾

與永旺共同成長

您就是永旺！

當您在洽談業務時，客戶可能會從您誠懇的態度和言行上感受到其他企業所沒有的「永旺特色」。

此外，當看到您在上班途中帶著笑臉向他人問候，人們便自然會感受到溶入到地區社會中的您的「永旺特色」。

當您幫助顧客的時候，當您與單位同事在一起的時候，您一些不經意及重複多次的行為將會累積而成「永旺文化」！

(來源：永旺行為規範)

員工是我們最寶貴的資產，故此我們一直致力鞏固人力資本。本集團於二零一六年二月二十九日及二零一七年二月二十八日的總員工人數分別為622和584名，當中有52%-57%為駐港僱員。

# 環境、社會及管治報告書

年度	二零一五／一六	二零一六／一七
職員人數	622	584
駐港職員人數	321 (52%)	334 (57%)
性別分佈		
— 男	158	164
— 女	163	170
本港僱傭狀況		
— 全職	321	334
— 兼職	—	—
— 合約	—	—
本港員工分佈		
— 高級管理	19	16
— 中習經理	101	114
— 初級／前線職員	201	204
本港年齡分佈		
— ≤17	—	—
— 18-25	49	65
— 26-35	128	111
— 36-45	83	92
— 46-55	40	42
— ≥56	21	24
本港總員工流失率	32%	20%
— 按性別(男／女)	30%/39%	24%/18%
— 按年齡(18≤25/26-35/36-45/ 46-55/≥56)	55%/42%/25%/ 23%/5%	40%/21%/14%/ 14%/13%

我們定期檢討《員工手冊》(最新第二十一版已於二零一六年三月向全體員工發佈)，手冊涵蓋本公司詳細的僱用政策、福利、假期和休息日的安排、行為和紀律、職業健康及安全政策、個人資料(私隱)政策、平等機會政策及接受禮物、娛樂、防止賄賂以及預防利益衝突等指引。所有員工在加入本公司時都會獲得《員工手冊》的副本，並定期收到任何修訂和更新的通知。透過本公司就相關政策和指引提供的培訓，員工皆明白防止和確定清洗黑錢活動的措施以及舉報不當行為和其他違規行為的舉報渠道。

本公司人力資源政策和做法的各個方面都嚴格遵守所有適用法律及法規的方式確定和實施。

# 環境、社會及管治報告書

## 員工薪酬及福利

具競爭力的員工福利是建立高效能團隊及勞動力從而提高顧客服務水平的重要關鍵。我們按員工工作性質、市場趨勢和員工個別表現釐定薪酬。除醫療保險和公積金外，我們亦會按財務表現及僱員個別表現發放酌情花紅。與此同時，我們亦分階段全面推行嶄新的員工表現評估及自我審核制度，以支援人力資源發展。

## 培訓及發展



為確保本公司員工可持續提供高質素服務水平，我們自二零零八年起編撰了「培訓與發展政策」，該政策自推出後已經在二零一一年修訂至第五版。本政策透過定期檢討，以滿足企業前線及後勤同事在培訓上的需要，並為我們行政人員訂立培訓導向以支援事業發展。



《永旺行為規範》管理人員分享會



香港身份證保安特色培訓

# 環境、社會及管治報告書

我們重視合作，希望每位員工得以發揮自己的潛能，貢獻各項技能及經驗。本公司提供充足的培訓計劃，協助員工的個人及專業發展。此外，透過優化團隊和部門之間的協同效應作為管理重點，可以有效提高員工生產力和營運效率。

本公司於二零一六年七月和八月首次推出實習生計劃，為大專生或剛畢業學生提供金融服務業的工作經驗，八位實習生參加並完成了這個實習生計劃。

年度	二零一五／一六	二零一六／一七
<b>員工培訓類型</b>		
— 培訓類別	8	10
— 培訓課程項目	15	30
— 培訓課程總數	100	114
— 培訓課程總時數	278	489
— 總培訓人數	1,943	1,680
<b>員工性別</b>		
— 男 — 培訓人次／百分比	875/45%	806/48%
— 女 — 培訓人次／百分比	1,068/55%	874/52%
<b>員工類別的培訓總時數／百分比</b>		
— 前線和初級員工	2,545/65%	3,255/68%
— 中層管理人員	789/20%	957/20%
— 高級管理人員	224/6%	199/4%
— 高級管理層／董事會	—/—	220/5%
— 非特定目標群體	340/9%	139/3%

# 環境、社會及管治報告書

為了應對不斷變化的金融市場和外部環境，我們加強了二零一六／一七年度的培訓計劃，以建立我們持續發展的能力，並預備及支援企業持續增長的業務。我們提供額外的度身訂造的培訓計劃，以支援各部門及員工不同發展階段的運作。

於二零一六年年底，我們引進各種培訓工作坊，並以《永旺行為規範》裝備整個企業團隊，令所有員工內化企業日常運作的指引原則。

## 職業健康和安

本公司致力為每位員工提供一個安全及健康的工作環境，並為每位員工的利益着想頒發「職業安全及健康指引」。由於大部分員工都為辦公室工作人員，他們在辦公桌上長時間工作，故此我們安排相關培訓以提升大家關注辦公室健康及安全意識。我們定期抽查工作間檢查顯示器、鍵盤和椅子的位置，以預防長期職業健康問題。

	二零一五／ 一六年度	二零一六／ 一七年度
因工作關係而死亡的人數	0	0
因工作關係而死亡比率	0	0
因工傷損失工作日數／個案數	365日/2宗	2日/1宗

## 多元、包容及平等機會

AEON維護多元、包容工作環境及平等就業機會之原則，以消除年齡、性別、婚姻狀況、殘疾、家庭狀況、種族、膚色、血統、國籍、族群、或宗教為由的歧視、騷擾和誹謗。我們致力為員工在晉升、轉職、薪酬調整、培訓、解僱及裁員等一切就業方面評估員工績效時，採取公開及公正的態度，令所有員工獲得平等的就業機會。

# 環境、社會及管治報告書

我們為員工提供培訓及提升意識的活動，以在員工中提倡尊重行為及寬容態度。且當任何同事覺得自己受到歧視、騷擾和誹謗，提倡他們向上司提出正式的申訴程序。

## 員工參與

為了建設和諧的工作場所，我們鼓勵各級員工定期溝通。我們通過多元化活動，例如年度晚餐，提高員工的士氣，讓員工定期掌握本公司及更廣泛的AEON集團的最新發展。

我們透過定期進行的員工問卷調查，協助各員工掌握其個人職業抱負，以及職務上的培訓需求，協助本公司為員工提供完備的發展規劃。

二零一六／一七年度，我們共有21位員工，為本公司服務達十年或二十年，他們獲得高級管理人員嘉許。

所有離職的員工都會邀請參加離職前面談，讓我們更多地了解他們離職的原因，並在需要關注的重大的趨勢下採取適當的措施。

# 環境、社會及管治報告書

## 對社區的承諾

AEON 與各地區人們共同努力，力爭成為模範企業，為地區社會的發展及改善人們生活質素作貢獻。



(來源：永旺行為規範)

本公司不單致力為股東提供滿意的投資回報，並為可以透過慈善捐款回饋社會而感到自豪。

# 環境、社會及管治報告書

我們認為本地社區對我們業務持續成功和發展非常重要。我們相信與地區夥伴緊密合作，有力加強我們對香港社會發展所產生的正面影響。

## 義工服務



2016香港植樹日

我們以「和平」、「人類」及「地區」作為本公司理念，我們一直組織及推動員工與家屬參與義務工作。我們參與社區活動，包括幫助長者及弱勢社群。

除服務社區內之有需要人士外，我們一直為保護我們的環境作貢獻，透過參與第十三屆香港植樹日，以「我們勵行植樹活動」為使命。合共二十九名員工及其家屬於二零一六年參與了植樹，不僅減少了地球的碳排放，還提升了我們對氣候變化以及關心和保護環境的重要性的意識。

## 捐款

本年內，我們透過AEON獎學金合共捐贈了760,766港元支持教育項目。我們深信為優秀學生提供助學支援，可以為社會培育未來領袖。

今年，我們已經為以下大學合共54位學生提供獎學金：

### 國內大學

北京大學  
中山大學  
清華大學  
深圳大學

南開大學  
北京第二外國語學院  
青島大學  
中國海洋大學

### 本港大學

嶺南大學



# 環境、社會及管治報告書

## 社區夥伴

AEON相信聯同社區機構建立夥伴關係可以帶來協同效應，並為建立一個關懷社會創造漣漪效應。近年我們一直聯同本地社福機構，服務有需要之人。

我們支持的主要夥伴項目之一「聯合國兒童基金會青年使者計劃」。透過我們持續地獨家資助聯合國兒童基金會香港委員會為本地青年人提供寶貴的學習機會，讓他們了解世界各地及本地與兒童生存、保護、發展及參與權利有關的議題。參加的青年人透過訓練及參與式活動—包括領袖訓練營、工作坊、校內推廣活動、社會服務計劃、社區活動及實地考察。我們相信贊助這個全面及完備的青年計劃，可幫助年青人擴闊視野，為未來的領袖提供綜合發展之機會。



聯合國兒童基金會青年使者計劃2016

除了支持有意義的計劃外，本公司亦鼓勵客戶透過信用卡積分捐贈與我們攜手支持社會發展。合共106位信用卡卡主已參與此項積分捐贈計劃，總額達17,300港元，用作支持世界自然基金會香港分會保育工作。

本公司持續支持香港社會各項發展項目，已連續十年榮獲香港社會服務聯會頒發「商界展關懷」標誌，表揚我們對環境保護、教育及文化交流等各種社區活動作出的長期貢獻及支持。

# 環境、社會及管治報告書

## 對環境的承諾

- ♻️ AEON會履行一切可行措施在其營運中使用環保物料，並把減少空氣污染及善用資源諸如電力、可燃氣等等付諸行動以達致節約資源及能源。AEON亦會遵從香港特別行政區政府有關環保方面之適用法例及規定。
- ♻️ AEON會制定及週期檢討環保目標及指標，並致力於持續發展及改進環保。
- ♻️ AEON會促進並支持環保活動、種植林木及其他有關的社會計劃。
- ♻️ 透過培訓計劃，讓所有員工認知本政策。

*AEON環保政策*

本公司致力支持良好的環境標準，並確保環保措施得以實施。除了已獲得ISO 14001環境管理系統認證，相關員工定期檢討及更新環境指引、EMS手冊及環境程序手冊，以便企業總辦事處及分行可進行定期環境評估。

## 能源消耗

我們致力於減少總辦事處和分行的能源消耗。有見我們在不同場所的營運中消耗大量能源，我們已經推出一系列節能措施以減少能源消耗。除了更換殘舊的設施，採用高能源效益的電器外，我們同時鼓勵員工一起建設更環保的辦公室，例如在辦公時間後或不使用辦公設施時關閉所有電器，或者將其設置定為省電模式。

# 環境、社會及管治報告書

## 企業日常營運所推行的綠色辦公室措施

我們於香港業務的主要用電量已載列於下表。有見我們的自動櫃員機網絡大大擴展了我們的服務網絡，以支援我們全港客戶的服務需求，故此我們估計這181台自動櫃員機(當中9台自動櫃員機設於分行內)產生的相應用電量。

年度	二零一五／一六	二零一六／一七
辦公室範圍	522,253	495,070
自動櫃員機	206,123	206,123
總耗電量／kWh	728,376	701,193

由於我們自動櫃員機的估計電力消耗相對穩定，二零一六／一七年度的用電量下降主要是由於我們成功推行有效的節能政策，以及員工一起的努力。辦公室及分行用電量下降了5%，可望減少對氣候變化的負面影響。

## 碳排放

除了電力消耗，交通運輸也是令碳排放增加的主要原因。本地交通中車輛的使用及海外公幹乘坐飛機亦增加直接及部分間接碳排放：

AEON日常營運中二氧化碳排放的主要來源／tonne CO <sub>2</sub> -e*	二零一五／一六年度	二零一六／一七年度
汽車	5.962	5.793
植樹	(5.290)	(1.334)
電力消耗	418.399	403.498
員工乘搭飛機到海外工幹	7.032	17.238
二氧化碳排放總量	426.103	425.195

## AEON日常營運中二氧化碳排放的主要來源

\* 參照香港大學及香港城市大學發表的「香港中小企業碳審核工具箱」計算，其他參考資料包括：香港特區政府環境保護署及機電工程署編製《香港建築物(商業、住宅或公共用途)的溫室氣體排放及減除的核算和報告指引》。

# 環境、社會及管治報告書

## 紙張消耗和廢棄物

我們的日常運作上無可避免地必須消耗大量的紙張。我們需要使用紙張的目的包括表格、客戶通訊、法律文件、內部檔案及存放紀錄。我們運用資訊科技配合以減少紙張消耗，並同時要確保所需文件得以保存。我們減少用紙的方法包括分析工作流程，研究可以減少或避免用紙的取代方法，並在可行的情況下選擇使用可持續物料製成的紙張或替代品。

自二零一一年起，我們向所有顧客推行選用電子月結單，透過PDF檔案取代印刷。此項措施獲得客戶的大力支持，當中已有20%客戶選擇了電子月結單。我們期盼將來，將繼續向客戶推廣此項環保措施。

二零一六／一七年度的日常營運用紙張消耗量為0.419噸，比對二零一五／一六年度的消耗量下降了26%。我們鼓勵所有員工持續減少消耗紙張，以保護環境。

## 循環回收

為減少堆填區帶來的污染出一分力，我們在總辦事處設置回收設施，以鼓勵廢物源頭分類。

於二零一六／一七年度，我們向慈善組織捐贈了2.013噸已不再合用的電腦及資訊科技相關產品。此外，我們在過去兩年亦從員工處合共回收了0.243噸塑膠樽。